

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Plan ANTICorrupción y de Atención al Ciudadano

2017



Uptc[®]

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN / 6 AÑOS



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

ALFONSO LÓPEZ DÍAZ
Rector

PAOLA IVETH RODRIGUEZ CONTRERAS
Representante de la Alta Dirección

SULMA LILIANA MORENO GÓMEZ
Secretaria General

MONICA EDELMIRA RAMIREZ GONZALEZ
Directora de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

EDMUNDO FLOREZ PEÑARANDA
Director de Planeación

GERMAN AMEZQUITA BECERRA
Director de las Tecnologías y Sistemas de Información y las Comunicaciones
Líder Gobierno en Línea

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA
Profesional Quejas, Reclamos y Sugerencias

DIANA SOFIA GOMEZ RODRIGUEZ
Profesional Universitario Dirección de Planeación



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION	4
2. ASPECTOS INSTITUCIONALES	5
2.1 MISIÓN	5
2.2 VISIÓN.....	5
2.3 FUNCIONES CORPORATIVAS.....	5
2.4 POLITICA DE CALIDAD	5
2.5 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE CALIDAD	6
2.6 VALORES INSTITUCIONALES.....	7
2.7 MAPA DE PROCESOS.....	7
3. OBJETIVOS	8
3.1 OBJETIVO GENERAL	9
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
4. ALCANCE	9
5. MARCO LEGAL	10
6. DIAGNOSTICO	12
6.1 GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION	12
6.2 RACIONALIZACION DE TRAMITES	14
6.3 RENDICION DE CUENTAS	14
6.4 ATENCION AL CIUDADANO	15
7. METODOLOGIA	21
7.1 ASPECTOS GENERALES.....	21
7.2 DESARROLLO DE LA METODOLOGIA.....	23
8. COMPONENTES DEL PLAN	27
8.1 PRIMER COMPONENTE: <i>GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION</i>	27
8.1.1 META	27
8.1.2 ETAPAS	27
8.1.3 POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DE CORRUPCION	27
8.1.4 CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2017	29
8.1.6 PLAN DE TRABAJO PARA LA GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION	45
8.2 SEGUNDO COMPONENTE: <i>RACIONALIZACION DE TRAMITES</i>	46



8.2.1 META	46
8.2.2 PLAN DE TRABAJO ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	47
8.3 TERCER COMPONENTE: <i>RENDICION DE CUENTAS</i>	48
8.3.1 META	49
8.3.2 ACCIONES PARA GENERACION Y DIVULGACION DE LA INFORMACION	49
8.3.3 ACCIONES PARA PROMOVER EL DIALOGO	49
8.3.4 ACCIONES DE INCENTIVOS	50
8.3.5 PLAN DE TRABAJO PARA LA RENDICION DE CUENTAS	50
8.3.6 PLAN DE TRABAJO RENDICION DE CUENTAS REVISION POR LA DIRECCION	53
8.4 CUARTO COMPONENTE: <i>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</i>	56
8.4.1 META	57
8.4.2 PLAN DE TRABAJO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	57
8.4.3 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	60
8.5 QUINTO COMPONENTE: <i>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</i>	61
8.5.1 META	61
8.5.2 INDICADOR	61
8.5.2 PLAN DE TRABAJO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	62
8.6 SEXTO COMPONENTE: <i>INICIATIVAS ADICIONALES</i>	65
8.6.1 META	65
8.6.1 PLAN DE TRABAJO INICIATIVAS ADICIONALES	65
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	66
10. GLOSARIO	67



1. PRESENTACIÓN

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la ley 962 de 2005, la ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana) siendo la estrategia de rendición de cuentas y la ley 1712 de 2014 (ley de transparencia y acceso a la información pública), entre otras normas aplicables, se compromete en la elaboración de estrategias que permitan avanzar la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y la prevención de los riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, accesibilidad a los trámites y servicios, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

La Universidad, dentro de sus diferentes planes y programas, busca garantizar la transparencia, autorregulación y mejoramiento continuo en todos sus procesos; por lo cual, se espera que las actividades enmarcadas dentro del presente plan, brinden las herramientas necesarias para la comunidad y así dar a conocer la gestión institucional; así como mecanismos que permitan establecer controles a los riesgos de corrupción, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de los diferentes servicios y trámites realizados en la institución.

Estas herramientas buscan generar más confianza en la comunidad que directa o indirectamente se benefician con nuestros servicios, direccionando el accionar de la entidad hacia la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó considerando los lineamientos de la Secretaria General en su circular No. 37 del 21 de Diciembre de 2015 y los otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2.

En el plan se incluyen los componentes:

- Gestión del riesgo de corrupción y acciones para su Control
- Racionalización de tramites - Estrategia Antitrámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- Iniciativas adicionales



2. ASPECTOS INSTITUCIONALES

2.1 Misión

La Universidad, sustentada en el pensamiento pedagógico y tecnológico, y en razón de su carácter público y nacional, tiene como misión la transformación y desarrollo de la sociedad colombiana, mediante la formación integral del ser humano, en la que los valores éticos, los valores de la cultura y las bondades de la ciencia y la técnica, sean los pilares de su proyección histórica y el objeto de la construcción del conocimiento.

En su función social se compromete con el ofrecimiento de programas formales profesionales y disciplinares, en los niveles de pregrado, postgrado y de formación permanente, que hacen efectivos los derechos humanos individuales, colectivos y culturales pertinentes para el desarrollo económico y ecológico de la nación, y la permanente observación de los adelantos tecnológicos y su asimilación prioritaria para la consolidación de una sociedad con bienestar y desarrollo social.

2.2 Visión

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia en el 2026 se consolidará como una institución de educación superior de excelencia académica a nivel internacional y será reconocida por liderar el mejoramiento de la calidad de la educación, el desarrollo económico con justicia, equidad y responsabilidad ambiental, la innovación, la competitividad y la pertinencia con la región y el país. Fundamentada en su carácter público estatal, autónomo y democrático, su compromiso con la docencia, la investigación, la extensión, la internacionalización, el bienestar universitario, basada en una gestión moderna, la Universidad contribuirá a la formación de ciudadanos éticos, líderes, críticos, competentes internacionalmente, responsables, solidarios y promotores de paz.

2.3 Política Del Sistema Integrado De Gestión

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia tiene como misión la transformación y desarrollo de la sociedad colombiana, mediante la formación integral del ser humano; soportados por un talento humano competente se compromete a:

- Cumplir con los requisitos legales aplicables, asociados a las actividades y otros requisitos de las partes interesadas.
- Prevenir la contaminación, mediante el control y minimización de sus aspectos e impactos adversos significativos derivados de sus diferentes actividades.
- Implementar programas que generen hábitos y comportamientos seguros, que permitan la disminución de accidentes y enfermedades de tipo ocupacional en los servidores públicos.



- Mejorar continuamente la gestión y desempeño eficiente, eficaz y efectivo del Sistema Integrado de Gestión y dentro del marco de su función, contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente.

Y así ser reconocida como una de las mejores Universidades del país, con proyección internacional e identidad latinoamericana, formadora de profesionales competentes e innovadores, pensadores críticos, solidarios, con alto grado de responsabilidad social, promotores de convivencia para la construcción de una nación con identidad, equidad y justicia.

2.4 Objetivos SIG

- ✓ Alcanzar y mantener la Acreditación Institucional, y la de Alta Calidad de sus Programas Académicos.
- ✓ Mantener una constante formación y capacitación de sus servidores públicos.
- ✓ Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologías de información y comunicación.
- ✓ Expandir la proyección social de la Universidad a través de Centros y Grupos de Investigación y programas de extensión que generen impacto en el sector empresarial y la comunidad en general.
- ✓ Fortalecer las relaciones interinstitucionales de la Universidad.
- ✓ Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Asegurar la gestión socialmente responsable en las relaciones de la Universidad con sus partes interesadas
- ✓ Garantizar la gestión de los aspectos e impactos adversos significativos derivados de las actividades, proyectos, productos o servicios que controla la Universidad o sobre los que pueda influir, promoviendo mecanismos de sensibilización y capacitación ambiental al interior y en sus partes interesadas para generar una cultura armónica de convivencia con el medio ambiente.
- ✓ Desarrollar estrategias en busca de la prevención de las lesiones y/o Enfermedades en los Trabajadores, controlando los peligros y riesgos ocupacionales identificados.



- ✓ Realizar actividades de prevención y promoción orientadas a fortalecer la conducción segura de vehículos y el desplazamiento peatonal

2.5 Valores Institucionales

- ✓ **INTEGRIDAD**

Vivimos la Integridad que lleva intrínseca la ética, la disciplina, el respeto por la dignidad humana y la firmeza en nuestras acciones.

- ✓ **SERVICIO**

Mantengo disposición para escuchar, entender y satisfacer las necesidades y expectativas misionales de nuestro público de interés.

- ✓ **TOLERANCIA**

Respeto la diferencia de los demás en su forma de ser, pensar y actuar.

- ✓ **SOLIDARIDAD**

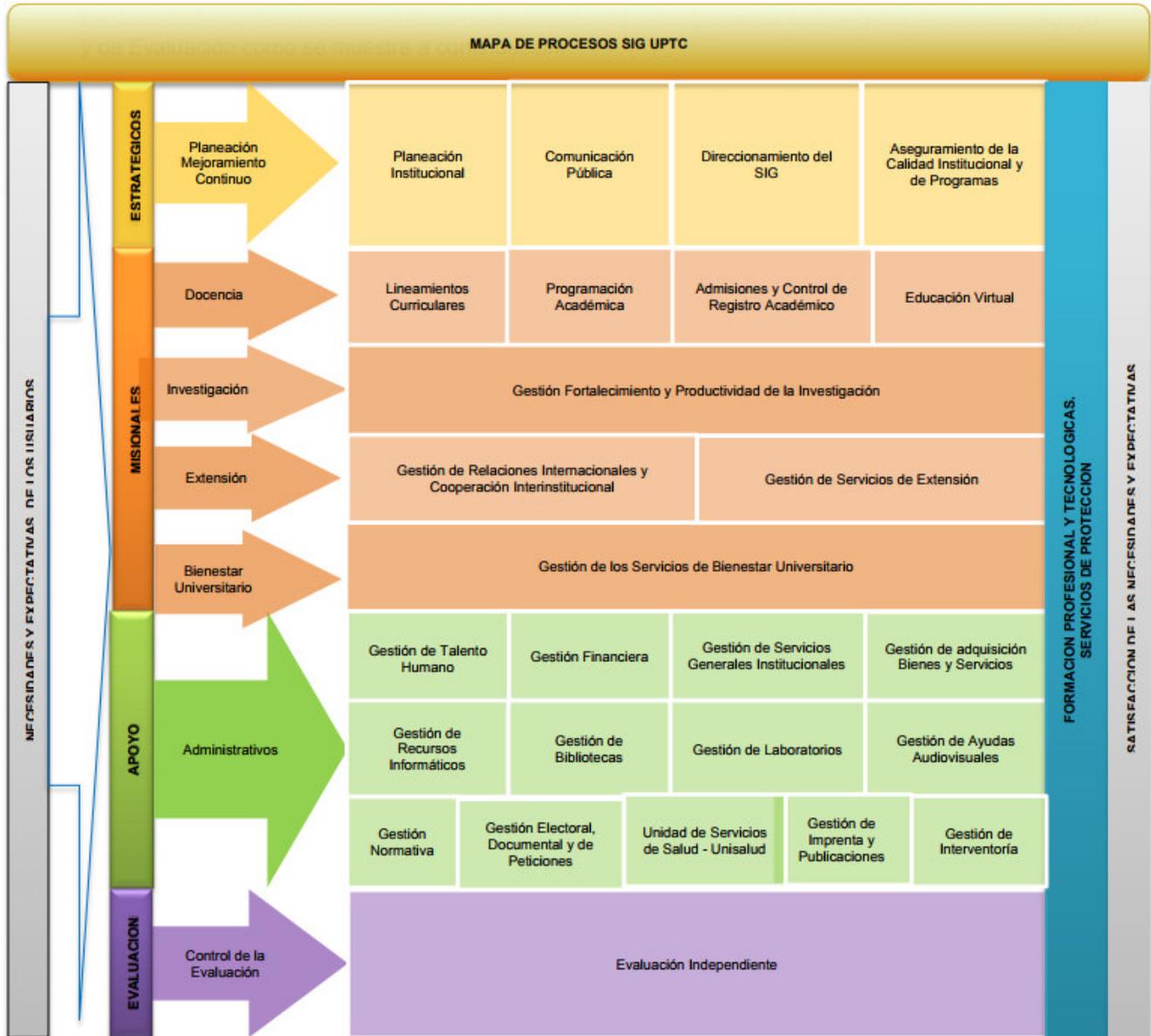
Hago propias las metas de mi institución y contribuyo al logro de los resultados.

- ✓ **LIDERAZGO**

De manera creativa y con identidad Upetecista, promuevo ambientes de cambio en beneficio del desarrollo Institucional.



2.6 Mapa de procesos





3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Diseñar y ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2017, de acuerdo con los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y el decreto 124 de 2015.

3.2 Objetivos Específicos:

- Gestionar los riesgos de corrupción identificados en la Universidad estableciendo medidas orientadas a controles para evitar su materialización.
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos en la UPTC.
- Promover mecanismos para ejercer el derecho de participación ciudadana dando a conocer el actuar y la gestión de la Universidad.
- Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrece la Universidad a los usuarios.
- Implementar políticas de transparencia enmarcando acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho al acceso de la información pública.
- Diseñar iniciativas que permitan el afianzar la estrategia de lucha anticorrupción de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

4. ALCANCE

El presente plan, aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, en todas las sedes de la Universidad.



5. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia de 1991.

- Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
- Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de julio 12 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).



- Ley 1712 de marzo 6 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones).
- Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)
- Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).
- Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011 (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones)
- Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI))
- Decreto reglamentario 103 de 2015 (por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones)
- Decreto 1081 de 2015 - Único del Sector de la Presidencia de la República (Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la Republica. Título 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional)
- Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”)



6. DIAGNÓSTICO 2017

Este documento contiene todas las acciones que la Universidad proyecta realizar durante la vigencia 2017 en referencia a cada uno de los componentes y que de manera preventiva dirigen la entidad a la transparencia, visibilidad de su actuar y mejora continua evitando los posibles hechos de corrupción.

Desde el 2013 la UPTC empezó con la construcción de documentos dirigidos a la lucha anticorrupción de acuerdo a las directrices dadas por el gobierno Nacional.

En el 2016 se realizó la actualización del plan anticorrupción y mapa de riesgos, de acuerdo a las metodologías versión 2 de cada una, publicado el 31 de marzo y elaborado con cada uno de los responsables.

6.1 Diagnóstico: *Gestión De Riesgos De Corrupción*

En el 2016 se actualizó la matriz de riesgos de corrupción realizando a identificación y administración de los riesgos por proceso, de los cuales se encontraron 11 riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia e identificados en zona de riesgo alta y extrema:

Descripción del riesgo de corrupción	Zona de riesgo sin controles	Zona de riesgo implementando controles
Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Extrema	Alta
Manipulación de datos en el portal web para beneficiar a un tercero	Alta	Moderada
Manipulación de notas en el aula virtual	Alta	Moderada
Adjudicación de apoyos socioeconómicos a estudiantes sin cumplimiento de requisitos	Alta	Baja
Presión a los contratistas en el cumplimiento del objeto para obtener beneficios económicos y personales.	Extrema	Moderada
Uso de las sustancias químicas para uso personal o beneficiar a terceros	Alta	Baja
Alteración de las actas y documentos que se generan en el proceso para beneficiar al contratista y en bien	Extrema	Alta



propio.		
Pérdida de recursos bibliográficos o equipos como Tablet, portátiles, etc...	Alta	Baja
Tomar decisiones que se ajusten a intereses particulares, fuera del marco legal	Extrema	Alta
El cobro por realización o agilización de la gestión jurídica (Concusión)	Extrema	Alta
Manipular los procesos a través del apoderado de la Universidad, en contra de los intereses institucionales	Extrema	Alta

De los 25 procesos que tiene la Universidad establecidos, 22 identificaron riesgos de corrupción, para los cuales se establecieron controles y actividades de seguimientos evitando la materialización de los mismos.

En total se identificaron 47 riesgos de corrupción distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO	No. RIESGOS DE CORRUPCION IDENTIFICADOS
Procesos Estratégicos	5
Procesos Misionales	13
Procesos de Apoyo	28
Procesos de Evaluación	1



6.2 Diagnóstico: *Racionalización De Trámites*

El componente de tramites en el año 2016, se componía de tres actividades de las cuales no se cumplió la actividad de “Por medio del uso de las tecnologías agilizar el trámite y generar la constancia. Certificado de Notas” y las siguientes dos actividades tuvieron un cumplimiento del 50% como se evidencia en el siguiente cuadro:

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Por medio del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, agilizar el trámite y generar la constancia. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	50
Por medio del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, agilizar el trámite y generar la constancia. Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	50

Fuente: Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

A la fecha se está trabajando con ACH y SIDELNET para la certificación del botón de pago electrónico. La UPTC, ya hizo el desarrollo en cumplimiento de los requisitos y exigencias de estas dos Entidades y está pendiente la expedición de la correspondiente certificación. El avance se puede evidenciar en la página web: pagos.uptc.edu.co.

6.3 Diagnóstico: *Rendición De Cuentas*

Con respecto a las diecisiete (17) actividades propuestas dentro del componente Rendición de Cuentas, en el 2016 se logró cumplir con su totalidad, como se puede evidenciar en los informes presentados por el Área de Control Interno de la Entidad.

Para la Universidad es de vital importancia cumplir con todas las actividades del componente de rendición de Cuentas ya que este genera que a ciudadanía y la comunidad en general tenga una mayor confianza hacia la institución.

Este componente establece las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, identificados acorde a las acciones desarrolladas en los procedimientos, por cada uno de los procesos de la entidad, teniendo en cuenta los siguientes considerandos:

- a. Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



- b. La Universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia realiza la administración integral del riesgo a través del procedimiento P-DS-P10 Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos Y Determinación de Controles La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia elaboró el Mapa y Plan de Riesgos por procesos e Institucional de acuerdo con los lineamientos y requerimientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública de Septiembre de 2011, Administración del Riesgo Guía conceptual y Metodológica de la Veeduría Distrital año 2013, Guía gerencial para la elaboración de mapas de riesgos de Corrupción del DAFP - Banco Mundial, año 1999, la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y lo establecido en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, y NTD- SIG 001:2011; dichos elementos se encuentran relacionados como insumo en el procedimiento de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos Y Determinación de Controles: P-DS-P10, documento que brinda los lineamientos y los pasos a seguir de la operación a realizar la administración de los riesgos potenciales con el fin de prevenir, mitigar sus impactos o eliminar las causas que limiten el logro de los objetivos institucionales, de los procesos y que puedan afectar la satisfacción de las partes interesadas o afectar la salud y seguridad en el trabajo.
- c. La implementación del mapa de riesgos es monitoreado por los líderes de proceso correspondientes y tiene verificación y seguimiento por parte de la Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria, quien realiza el seguimiento al proceso de identificación de los riesgos institucionales y con base en ellos realiza recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora con los responsables de los procesos. Igualmente, la Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria a través del aplicativo SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO hace el seguimiento a la evolución de los riesgos y al cumplimiento de las acciones propuestas, con el fin de verificar su cumplimiento y proponer mejoras. Una vez realizada la evaluación del procedimiento, frente a lo requerido por la Ley 1474 de 2011, en el tema de administración de los riesgos, en el cual está inmerso el riesgo por corrupción, se homologa el componente para este Plan, siendo parte integral del mismo el mapa de riesgos de la Entidad.

6.4 Diagnóstico: Atención Al Ciudadano

La Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la UPTC pretende aunar esfuerzos para se cumpla a cabalidad con la Ley antitrámites, busca mejorar día a día la Atención al ciudadano, sin dejar a un lado la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano que busca acercar a la Universidad con los ciudadanos, hacer visible la gestión pública promover la participación activa de la ciudadanía, su acceso a la información y conocimiento de los trámites y servicios.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Mediante este componente el Grupo de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano busca mejorar la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los usuarios reciban



atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones.

En el año 2016 se atendieron 3593 requerimientos clasificados así: 1045 consultas, 2338 consultas telefónicas, 40 quejas, 31 Reclamos, 38 sugerencias, 10 denuncias, 68 peticiones, 11 felicitaciones, 6 Derechos de Petición y 6 solicitudes de información pública.

De acuerdo a las cifras presentadas anteriormente se observa que el mayor porcentaje es el de consultas telefónicas seguidas de consultas por correo electrónico y formulario en línea, evidenciando que los canales de comunicación que brinda la Universidad son eficaces para atender la cantidad de demandas presentadas por los usuarios. Todos los requerimientos se inician, se les da una respuesta, y cuando se remiten a otra dependencia se les hace seguimiento hasta obtener una respuesta y satisfacción para el ciudadano.

La dependencia de Quejas Reclamos y Sugerencias ha cumplido con las siguientes actividades:

MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

- *REALIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO ANALIZANDO EL ESTADO ACTUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO*
- *NIVEL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO RELACIONADO CON EL SERVICIO AL CIUDADANO*, mediante oficio GQRS 1275 de 2 de junio de 2016 se observa que para dar cumplimiento a esta actividad se realizó trabajo conjunto con las Unidades Académico Administrativas de la institución, la información se encuentra disponible en el sitio web institucional, en las siguientes direcciones:
 - ✓ Informes a la Comunidad: http://www.uptc.edu.co/universidad/acerca_de/inf_comunidad/
 - ✓ Rendición de cuentas: http://www.uptc.edu.co/universidad/acerca_de/rendicion_cuentas/2016/index.html
 - ✓ Contratación: http://www.uptc.edu.co/admon_grupo_bienes/contratacion/2016/index.html
 - ✓ Normatividad: http://www.uptc.edu.co/universidad/acerca_de/normatividad/interna
 - ✓ Ley de Protección de Datos: http://www.uptc.edu.co/gel/habeas_data/index.html
 - ✓ Quejas Reclamos y Sugerencias: http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html

Se evidencia también el cumplimiento de los indicadores del Grupo de Quejas, Reclamos y Sugerencias que se miden según el tiempo de respuesta después del día 12.

- ✓ **Diseñar el formato de encuestas para los ciudadanos respecto a la percepción de la calidad del servicio ofrecido de la Universidad**; la encuesta se diseñó y envió para su conocimiento a las Unidades Académico Administrativas el día 10 de mayo de 2016.



- ✓ **Socialización del formato de encuesta;** para dar cumplimiento a esta a esta actividad, se realizaron reuniones con varias Unidades Académico Administrativas tales como Vicerrectoría Académica, Admisiones y Control de Registro Académico, Secretaria General, Departamento de Innovación Académica , Quejas y reclamos, y Unidad de Política Social, donde se socializaron los modelos de encuesta hasta obtener la definitiva y aplicarla.
- ✓ **Realizar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido,** la encuesta se diseñó y envió para su conocimiento a Admisiones y control de Registro Académico, Unidad de Política Social y Departamento de Innovación Académica.
- ✓ **Consolidación de la información de la encuesta;** la encuesta consolidada y con porcentajes se publicaron en el portal web en diciembre de 2016.
- ✓ **Diseñar formato de encuesta para percepción a los servidores públicos que tienen que interactuar directamente con los ciudadanos;** la encuesta se diseñó y envió para su conocimiento a las Unidades Académico Administrativas correspondientes el día 10 de mayo de 2016.
- ✓ **Socialización del formato de encuesta a los procesos que corresponden;** Luego de dos reuniones con Admisiones y Registro de Control Académico la encuesta fue aprobada y aplicada.
- ✓ **Encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen que interactuar directamente con los ciudadanos;** las encuestas fueron diligenciadas por usuarios y enviadas por los grupo de Admisiones y Control de Registro Académico y por la Unidad de Política Social para su respectiva tabulación.
- ✓ **Consolidación de la información de la encuesta;** la encuesta fue tabulada y será publicada en la página web a más tardar en el mes de febrero de 2017.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- ✓ **Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos;** el grupo de Organización y Sistemas está trabajando en la entrega del sistema, por medio del cual se puede dar solución a todo requerimiento presentado por los ciudadanos, el día 23 de enero del presente año se dio solución a las fallas que tenía para entrar en funcionamiento rápidamente.
- ✓ **Implementar nuevos buzones e incluir el formato de revisión de buzones en documento controlado;** en el formato **A-ED-P04-F07 Versión: 08** se encuentran todos los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Universidad, este fue modificado y se agregaron nuevos buzones.
- ✓ **Ampliar el tiempo de recepción de requerimientos por chat;** el horario del chat fue ampliado una hora, en este momento no se ve la necesidad de ampliar el horario de chat de la Oficina de Quejas, reclamos y Sugerencias toda vez que en el año se presentaron 50 solicitudes de chat, y la mayoría de consultas se realizan vía telefónica o por correo electrónico; el horario actual es lunes y jueves de 9am a 12m.



- ✓ **Realizar seguimiento a los canales existentes en la Universidad;** los canales por medio de los cuales se reciben requerimientos están todos funcionando, tanto las líneas telefónicas como correo electrónico, chat, buzones etc.
- ✓ **Proyectar la creación de un sistema para el seguimiento de todas las peticiones que reciben las Unidades Académico Administrativas;** el Grupo de Organización y Sistemas está creando un sistema que tiene como finalidad hacer seguimiento de las peticiones que reciben las Unidades Académico Administrativas.
- ✓ **Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de atención y la cantidad de ciudadanos atendidos;** este es un informe que se realiza de forma trimestral en la plataforma de la Universidad.
- ✓ **Actualizar los protocolos de atención al ciudadano, adelantando las gestiones pertinentes para modificar el acuerdo 2014 de 2005, en lo referente a la atención de quejas anónimas;** en modificación del acuerdo 014 de 2005 el cual ya fue revisado por la Secretaria General y cuenta con Concepto jurídico el párrafo de quejas anónimas expresa: “Los requerimientos anónimos serán tramitados de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley; “...las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario y/o para mantener la reserva de su identidad”. Sentencia C-951/14, igualmente el Grupo de Atención al ciudadano una vez tenga conocimiento de estos deberá analizar el requerimiento, dará inicio al trámite publicándolo en la cartelera de la Universidad, en el portal corporativo y en la página web, así mismo el usuario anónimo podrá ver el seguimiento de su solicitud en la página de la Universidad”.
- ✓ **Modificar la página web de atención al ciudadano con la existencia de un canal de denuncia de hechos de corrupción;** en la página de la Universidad – Atención al ciudadano se encuentra publicada la línea telefónica de denuncias de hechos de corrupción (57+8) 7425220 la cual se encuentra en funcionamiento.
- ✓ **Solicitar los protocolos de Atención al ciudadano;** mediante oficio de 28 de junio de 2016 en la emisora de la Universidad se pasaron cuñas publicitarias acerca de la línea telefónica gratuita, el chat de atención al ciudadano, otras formas de atención al ciudadano como lo son (Atención personal, correo y formulario en línea y buzones. El día 26 de enero de 2017 se solita a la Emisora adicionalmente publicar cuñas publicitarias con el teléfono de la línea exclusiva para hechos de corrupción y el teléfono 7428263.

NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

- ✓ **Diseñar un reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos;** existe un reglamento interno el 014 de 2005, el cual está siendo modificado. Sin embargo esta dependencia está creando un Reglamento interno a fin que la oficina tenga unos lineamientos y funcione de acuerdo a estos parámetros establecidos, a medida que se van creando necesidades este se va a ir modificando, para que cada día la Oficina de quejas, reclamos y sugerencias funcione mejor, este reglamento estará listo en el mes de febrero.



- ✓ En el reglamento interno dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- ✓ **Modificación del acuerdo 014 de 2005;** está siendo modificado, ya cuenta con el visto bueno de Secretaria General, se encuentra en concepto Jurídico para ser aprobado.
- ✓ **Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos incluyendo la ley de transparencia y comunicación pública y la ley de protección de datos personales.**

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- ✓ **Revisar y actualizar las políticas incluidas en el código de buen gobierno respecto al servicio al ciudadano;** se evidencia documento de fecha 28 de julio de 2016 donde se puede observar el trámite que se le da a los diferentes requerimientos, el procedimiento está orientado a que el servicio cuente con la imagen institucional y la cultura del servicio amable, efectivo y oportuno, de igual forma esta dependencia busca dar solución a todos los requerimientos dando contestación inmediata y/o remitiendo las solicitudes a las diferentes Unidades Académico-Administrativas y hacer el respectivo seguimiento cuando es el caso; de igual manera se le da trámite a los requerimientos anónimos cuando después de analizados se establece que son pertinentes.
- ✓ **Realizar análisis y priorizar los requerimientos solicitados a través de los diferentes canales de atención, para solicitar la socialización directa del líder del proceso correspondiente;** una vez revisados los requerimientos presentados a lo largo del año, se observa que las solicitudes más frecuentes tienen que ver con matrículas, información sobre carreras, certificados, y fechas de grados, por cuanto el día 28 de septiembre de 2016 se sostuvo una reunión con los funcionarios de la Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias y con el Doctor Mario Mendoza Mora, Coordinador de la Oficina de Admisiones y Control de Registro Académico, para aclarar puntos de las preguntas más frecuentes y poder dar solución a los requerimientos de forma más eficaz.

El diagnóstico presentado anteriormente demuestra que el Sistema de Atención al ciudadano brinda a los usuarios respuesta a todas las solicitudes de forma eficaz y oportuna, y se realiza el seguimiento a las solicitudes que son enviadas a las diferentes Unidades Académico-Administrativas hasta obtener respuesta que satisfaga a los usuarios.

Fuente: Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

6.5 Diagnóstico: *Transparencia Y Acceso A La Información*

El componente Transparencia y Acceso a la información, estaba comprendido en 16 actividades de las cuales se cumplieron 6 de ellas:



- Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;
- Los plazos de cumplimiento de los contratos
- Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 “Matriz autodiagnóstico”.
- Completar información pendiente según los resultados de la matriz autodiagnóstico
- Actualizar los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades (El Registro o inventario de activos de información, el Esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y reservada)
- Publicar el formato de los instrumentos en sitio web oficial y en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano

Fuente: Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

5 de ellas no se cumplieron aunque en el transcurso del año 2017 se espera cumplir con estas actividades, las cuales son:

- 2.1. Realizar capacitación sobre los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública (decreto 1081/2015)
- Adopción a través de acto administrativo los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades.
- Realizar el contacto con el Centro de Relevo con el fin de responder a las necesidades comunicativas de las personas discapacitadas.
- Sensibilizar a las personas que atienden al ciudadano en la atención al personal discapacitado
- Generar un informe de solicitudes de acceso a información de acuerdo al o requerido en el decreto 1081/2015

Fuente: Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

5 de ellas se cumplieron parcialmente:

- Completar y actualizar la información a través de medios físicos y electrónicos según los parámetros establecidos en la ley 1712art. 9
- La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público:

A la fecha la Universidad tiene actualizada la información a través de medios físicos y electrónicos conforme al art. 9 de la Ley 1712 de 2014.



También se encuentra la descripción de la estructura orgánica, funciones y deberes, ubicación de las Sedes Seccionales. El presupuesto general con su ejecución histórica de ingresos y gastos se encuentra a través de informes a la comunidad y por CGR se puede acceder a través del SHIP y página www.ship.gov.co.

El módulo de plan de compras se alimenta con los ítems de las necesidades institucionales.

Respecto a la contratación por Prestación de Servicios, se encuentran publicados en Sistema SIRECI, a excepción de los correos electrónicos que no se publican en cumplimiento de la Ley de Habeas Data.

En el sitio web se encuentra publicado el directorio que incluye los datos de contacto de las diferentes oficinas, indicando la persona a cargo, teléfono y correo electrónico. Esta misma información está enlazada en el sitio de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;

Información actualizada en el link "<http://www.uptc.edu.co/gel/transparencia>", de la página Web de la Universidad. Los resultados de las auditorías se llevan a través de Intranet.

- Su respectivo plan de compras anuales, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;

Se encuentra el plan de compra anual, también en página web se encuentra publicado todo el proceso de contratación pública y privada. También se viene dando cumplimiento a la publicación el plan de acción anualmente en cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.

Fuente: Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

7. METODOLOGÍA DE DISEÑO

7.1 Aspectos Generales

La metodología utilizada para el desarrollo del plan, es tomada directamente de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 - 2015, como se establece en el artículo 2.1.4.1 del Decreto 124 de 2016.



Se realizó una reunión de apertura en el mes de enero 2017, con el fin de socializar aspectos generales, la Política Institucional de Transparencia, una explicación de cada uno de los componentes que conforman el plan, el avance a la fecha y las etapas para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano está compuesto por 5 componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción = mapa de riegos de corrupción de la entidad.
- b) Racionalización de Trámites
- c) Rendición de Cuentas
- d) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- e) Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

Para el desarrollo del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se deben tener presente los siguientes lineamientos:

- Se debe diseñar un mecanismo que involucre a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos, para que formulen apreciaciones y propuestas; estas observaciones deben ser estudiadas y respondidas por la entidad y de considerarlas pertinentes se incorporarán en el Plan Anticorrupción que se debe formular para cada vigencia.
- El Plan Anticorrupción se publicara a más tardar el 31 de enero de cada año
- La Dirección de Planeación es el responsable de liderar la elaboración del Plan Anticorrupción y su consolidación, es quien coordina con los responsables de los componentes la construcción de cada componente.
- A partir de la fecha de publicación, cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada componente y permanentemente las monitoreará y evaluará. Dentro de este ejercicio se deben garantizar que los controles aplicados son eficaces y eficientes.
- Después de la publicación del Plan Anticorrupción durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Estos cambios se deben solicitar por escrito y ser motivados, justificados e informados a la oficina de Control Interno y a la Dirección de Planeación
- Una vez publicado el Plan, la entidad debe adelantar las acciones necesarias para promocionarlo y divulgarlo



- El seguimiento está a cargo de la Oficina de control Interno, es quien verifica los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción. Este seguimiento comprende verificar y evaluar la elaboración, y ejecución de las acciones de control.

7.2 Desarrollo de la metodología

- Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

Desde la Alta Dirección de la Entidad, se ha venido impulsando la política de administración de riesgos, la cual ha contado con la participación y compromiso de todos los funcionarios y docentes de la Institución, para de esta manera convertirse en una parte básica del proceso de planeación y cumplimiento de las funciones asignadas a cada una de las dependencias.

A partir de la aprobación de la “Guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública” y la entrada en vigencia Decreto 2641 de 2012, que determina la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al interior de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, se han realizado diferentes actualizaciones al documento **Identificación De Peligros, Valoración De Riesgos Y Determinación De Controles (P-DS-P10)** en el marco del Sistema Integrado de Gestión, en pro de fortalecer la administración del riesgo y el mejoramiento continuo de la entidad.

Para la aplicación del lineamiento la Dirección de Planeación brinda acompañamiento permanente a las dependencias mediante capacitación y jornadas de formulación, monitoreo y actualización de los riesgos.

De acuerdo con lo anterior, a la fecha se han identificado un total de 11 riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia e identificados en zona de riesgo alta y extrema.

Desde la Dirección de Planeación se realiza seguimiento al mapa de riesgos institucional y al mapa de riesgos de corrupción de manera trimestral, la Oficina de Control Interno se encarga de evaluar la aplicación de la política para la administración del riesgo de la entidad.

- Racionalización de Trámites

En la Dirección de Planeación, con el apoyo del Grupo GEL (Gobierno en Línea) se revisa el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos, con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes o

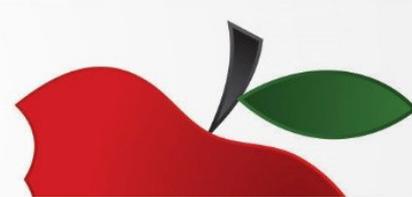


usuarios de servicios a los mismos, así como procurar su mejoramiento disminuyendo los tiempos y automatizándolos.

Los trámites y otros procedimientos administrativos vigentes que se encuentran publicados en el portal de la Universidad así:

Trámites:

1. **Inscripción a un programa de Pregrado:** postularse como aspirante para ingresar a programas académicos como especializaciones, maestrías, doctorados y post-doctorados.
 2. **Inscripción a un programa de posgrado:** Postularse como aspirante para ingresar a los programas de pregrado, que lo formará como profesional capaz de ejercer actividades acordes a su propósito de vida, y que en un futuro contribuya en el desarrollo regional y social.
 3. **Matricula aspirantes admitidos a programas de pregrado:** Adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico.
 4. **Transferencia de estudiantes de pregrado:** Cambio de un programa académico a otro programa afín en la misma institución o a otra institución de educación superior, tanto en el ámbito nacional como internacional.
 5. **Renovación de matrículas a estudiantes:** Renovar la calidad de estudiante activo de un programa académico.
 6. **Aplazamiento del semestre:** Retiro voluntario que realiza el estudiante por motivo de fuerza mayor, el cual genera una reserva de cupo y permite retomar posteriormente los estudios al mismo programa académico.
 7. **Cancelación de Matricula académica:** Cancelación voluntaria y definitiva de la matrícula académica en una institución de educación superior.
 8. **Registro de asignaturas:** Realizar el proceso de adición y cancelación de asignaturas que deben ser cursadas durante un semestre académico, según el plan de estudios de la carrera a la cual este adscrito un estudiante activo en la institución de educación superior.
 9. **Grado de posgrado y Pregrado:** Obtener el reconocimiento de carácter académico otorgado a los estudiantes que culminan un programa de pregrado o posgrado, al haber adquirido un saber determinado en una institución de educación superior.
 10. **Matricula aspirantes admitidos a programas de posgrado:** Adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico como especialización, maestría, doctorado y post-doctorado.
- Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas



Con el objetivo de promover la participación ciudadana y la Rendición de Cuentas desde la entidad y fortalecer y visibilizar la relación con los clientes y ciudadanía en general, se han venido implementando acciones de participación ciudadana, a través de actividades tales como foros, chats, transmisiones radiales, encuentros, reuniones de carácter informativo, audiencias, publicación de información en diferentes medios, entre otros.

Un ejemplo de ello, es la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se realiza de manera anual en la cual se presenta información referente a la gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones de cada una de las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, ejecución presupuestal, talento humano, contratación y cumplimiento de metas, entre otros; y los principales retos para la vigencia siguiente.

Para este propósito se emplean diferentes canales de comunicación, tal y como lo establece la estrategia de Gobierno en Línea, los cuales son de fácil acceso y comprensión para todo público. Entre estos están: página web, redes sociales, YouTube, comunicaciones escritas, radio, teléfono y actividades presenciales.

Desde la dirección de Planeación se coordina la formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, que incluye las acciones tendientes al fortalecimiento de la participación ciudadana y rendición de cuentas.

Adicionalmente, para la Rendición de Cuentas vigencia 2016 se continuará vinculando a los ciudadanos en el ejercicio público, garantizando así una gestión pública efectiva y participativa promoviendo el control social, buscando que participen no solo en el momento de ejecución de cada una de las acciones, sino que también sean incluidos en el momento en que se prioricen los temas a tratar en cada una de estas.

En este sentido se trabaja en dar información de calidad y en lenguaje comprensible, que el diálogo con la ciudadanía y la Universidad sea de doble vía, que haya incentivo para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas y que siempre se realice evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

La Secretaria General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, gracias a la colaboración de su Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, ha fortalecido las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos de política, y ha generado herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Entidad.

El objetivo de este sistema es mejorar los siguientes aspectos:

- ✓ Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes;
- ✓ Fortalecer la satisfacción de los clientes de la Entidad;
- ✓ Estandarización de conceptos y lineamientos;
- ✓ Mayor soporte y apoyo a las partes interesadas para dar las respuestas a las solicitudes



Se cuenta con diferentes espacios en la Entidad, como se especifica en la siguiente imagen:

MEDIOS DE ATENCION AL USUARIO

Su requerimiento puede hacerse llegar a cualquier de los medios que a continuación se presentan:



CHAT UPTC

Ingreso

Horario de atención:
Lunes y jueves 9:00 a.m. - 12:00 m.

HORARIO DE ATENCIÓN
Personal y Telefónico
Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 <p>En forma personal: Edificio Administrativo 1 Piso Tunja - Boyacá</p>	 <p>Línea Gratuita 018000 942024</p>
 <p>Canal de denuncias de hechos de corrupción (57+8) 7425220</p>	 <p>Telefax: (57+8)7428263</p>
 <p>Recepción de Notificaciones Judiciales notificaciones.judiciales@uptc.edu.co</p>	 <p>Conmutador (57+8) 405626 Ext.:2580</p>
 <p>Correo Electrónico quejas.reclamos@uptc.edu.co</p>	 <p>Formulario en línea Sugerencia, queja, reclamo, consulta o denuncia</p>
 <p>BUZONES FÍSICOS Consulte la ubicación de los buzones en cada sede</p>	

- Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Los informes que se reportan, de acuerdo con las periodicidades de cada uno, son: Seguimiento a la Planeación, Resultado de indicadores, Informes de Gestión, Informe Resultados de la Gestión y Programa Anual de Auditorías, Informes de ley, Informes de Auditorías Internas, Informes de Auditorías Externas, Actas del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional" y el Decreto 103 del 20 de enero de 2015. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.", la Universidad, pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información: **Cuadros de clasificación documental, Registro de Activos de Información, Esquema de publicación, índice de información clasificada y reservada.**



8. COMPONENTES DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1 Primer Componente: Gestión De Riesgos De Corrupción

8.1.1 Meta: Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, estableciendo medidas orientadas a controlarlos

Para su desarrollo se implementa la guía de la Presidencia de la Republica 2015 “Metodología para la gestión del riesgo de corrupción”.

8.1.2 Etapas:

ETAPAS	RESPONSABLE
Política de administración de riesgos de corrupción	Dirección de Planeación
Identificación de riesgos de corrupción	
Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	
Valoración del riesgo de corrupción	
Mapa de riesgos de corrupción	
Monitoreo y revisión	
Seguimiento de los riesgos de corrupción	

La política de administración del riesgo, se encuentra incluida en el Código de Buen Gobierno, numeral 2.3- Políticas Administrativas y de Gestión direccionada y el seguimiento de los mismos, estará bajo la responsabilidad de los líderes de proceso y la Oficina de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria.

8.1.3 Política de administración de riesgos de corrupción

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

Dentro de los mecanismos establecidos para el cumplimiento del compromiso para impedir, prevenir y combatir la aparición de hechos de corrupción en todas sus modalidades, tenemos:



- Contemplar principios, valores y directrices éticas y de convivencia que guíen el desarrollo de la gestión académico administrativa por parte de cada uno de los servidores de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Divulgar a través de los diferentes medios publicitarios institucionales las normas éticas y de convivencia, advirtiendo la determinación inquebrantable de su cumplimiento. · Fomentar procesos internos claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares o improcedentes que se observen al interior de la entidad o en la interacción con los grupos de interés. Igualmente, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia se compromete a capacitar a sus servidores públicos cuando lo crea conveniente, en cumplimiento de sus programas de formación ciudadana, a sus grupos de interés en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana.

Acciones en la Lucha Anticorrupción La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia rechaza toda práctica corrupta, para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientada por los principios, valores y directrices establecidos en el Código de Ética.
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en la labor diaria.
- Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles, como parte de un gran esfuerzo pedagógico.
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes para el sector público; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos vigentes.



- También se compromete la Universidad a la realización de trámites más ágiles y oportunos, con el cumplimiento de los requisitos, legales y reglamentarios de manera amable y en pro de las expectativas de los usuarios y ciudadanos en general, así como a la revisión constante de los procesos y trámites para reducirlos y simplificarlos. A su vez se compromete a mejorar en la atención al usuario y en el servicio al cliente, procurando el trato digno y respetuoso de los derechos, dignidad e integridad de los ciudadanos.

8.1.4 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, adopto la metodología descrita en la guía para la gestión del riesgo de corrupción emitida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, que contempla las etapas de identificación, valoración y consolidación en la matriz mapa de riesgo de corrupción de la entidad. Así:



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción																	
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo														
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles				2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control						
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción				2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detective	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro	
1	Concentración de autoridad o exceso de poder	Estratégico	Planeación Institucional	Orientar el desarrollo de la universidad en el corto, mediano y largo plazo a través de la formulación, viabilización y seguimiento de planes, programas y proyectos, para garantizar el cumplimiento de la misión y visión, a través de la eficiencia y eficacia	Exceso de poder y/o autoridad concentrado en un área, cargo o funcionario. La falta de claridad de los límites de las acciones y decisiones que puede tomar cada servidor y su alcance.	Dependencia de la toma de decisiones por entes externos en la gestión institucional	Perjuicio	2	10	Moderada	Resolución 2778 de 2008 Manual De Funciones Y Requisitos Basado En Competencias Acuerdo 066 de 2005 Estatuto General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia							x	1	10	Baja	anual	Evaluación por competencias	evaluación anual
2	Extralimitación de funciones.			Falta de claridad en el límite de autoridad en el desempeño de las funciones.	Falta de claridad en el límite de autoridad en el desempeño de las funciones.	Influencia de terceros.	Perjuicio	2	10	Moderada	Procedimientos documentados por áreas y profesionales responsables de áreas del proceso Planeación Institucional. Inducción Puesto de Trabajo A-GH-P13-F02							x	2	5	Baja	30 de octubre	Evaluación por competencias	evaluación anual



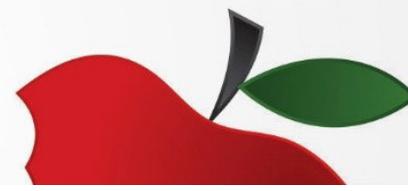
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo									
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control			
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción			2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución
5	Amiguismo y clientelismo	Misional	Gestión de Programas Académicos	Asegurar que la programación académica se planifica y se ejecuta de conformidad con los criterios y normatividad vigente, de tal forma que se encuentre disponible y actualizada durante el desarrollo del semestre académico en la institución y se cumpla con las disposiciones propuestas para el estudiante	Los comités de Currículo den Cumplimiento estricto al Banco de Información de Elegibles-BIE, y a su vez el Consejo de Facultad Apruebe la Actividad Académica de los Docentes sin el cumplimiento del mismo.		Detrimento institucional	2	10	Modorada	Realización de Convocatoria a BIE. El procedimiento "D-PA-P01 ASIGNACION ACTIVIDAD ACADEMICA", donde se especifica los puntos control que se deben tener en cuenta, principalmente desde la asignación de la Actividad Académica que la realiza el Comité de Currículo y aprobación por parte del Consejo de Facultad, finalizando con la revisión de la Vicerrectoría Académica.	x			1	10	baja	Semestral	Asesoría y comunicación con las 11 facultades	Diapositivas / o comunicados y correos



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción													
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo									
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control			
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
6	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Misional	Admisiones y Control de registro Académico	Garantizar los medios que permita una inscripción eficaz de los aspirantes, para seleccionar y vincular estudiantes a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia y certificar el registro de su desempeño académico de manera oportuna y veraz para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Autorizaciones que van en contra de las normas	Persona influyente	Afectación imagen Institucional	2	10	Baja	Reglamentos , Calendario Académico, SIRA	X			1	7	Baja	Semestral	Activar cupos de admisión en orden de puntaje	Lista de chequeo de remisión de correos y activación de cupos
7	Expedir las certificaciones con información alterada.			Existencia de información académica del estudiante no sistematizada sino en registros físicos	Partes interesadas	Afectación imagen Institucional	2	10	Baja	Verificación de la información con la fuente y validación del certificado con firma y sello seco.	X			1	8	Baja	Cuando se ejecute la acción	Verificación de la Información con la fuente y validación del certificado	Lista de chequeo	



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción													
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo									
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles				2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control		
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
8	Manipulación de datos en el portal web para beneficiar a un tercero	Misional	Educación Virtual	Promover la innovación académica a través del uso de las aulas virtuales y las tic, en la prestación de los servicios de educación, en busca del mejoramiento de la calidad académica y ampliación de la cobertura	Cantidad de información que se publica a diario y el alto número de personas que tienen autorización para publicar	Intereses de organizaciones o personas que participen en procesos de licitación, contratación o convocatorias	Proceso disciplinario para el funcionario que lo realizó	2	10	Alta	Socializar políticas de seguridad y manejo de usuarios.	X			2	10	Moderada	Trimestral	Mantener el control	Taller de evaluación de la gestión
9	Manipulación de notas en el aula virtual			Cantidad de cursos en el aula virtual y calificaciones que se manejan	Intereses de un estudiante que perdió una prueba o actividad.	Proceso disciplinario para el funcionario que lo realizó	2	10	Alta	Socializar políticas de seguridad y manejo de usuarios.	X			2	10	Moderada	Trimestral	Mantener el control	Taller de evaluación de la gestión	



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción													
N.º	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo									
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente	2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control					
									2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones
10	Concentración de autoridad o exceso de poder.	Misional	Gestión de relaciones Internacionales y Cooperación Interinstitucional	Facilitar el intercambio de estudiantes promoviendo políticas de internacionalización e imagen de la UPTC en el contexto nacional y global mediante planes, programas, proyectos, procesos y acciones de cooperación internacional en los asuntos académicos, docentes, científicos y culturales	Realizar actos contrarios a los establecidos en las funciones del cargo	Intervención de terceros	Detrimiento de los procesos de la universidad por el mal manejo de las funciones, no delegación y retraso en los procesos atrasa el funcionamiento de la unidad.	2	10	Moderada	Manual de funciones establecidas en la universidad para el cargo		x			2	5	Moderada	Semestral	Revisión del manual de funciones para evaluar procesos
11	Extralimitación de funciones.			Empleo del cargo para conseguir beneficios para sí mismos	Intervención de terceros	Desviación de las funciones establecidas para el funcionamiento de la unidad, llevando a un daño institucional.	2	10	Baja	Los funcionarios se ajusten al procedimiento establecido en el proceso	x			1	5	Baja	Semestral	Socialización de las actividades realizadas	Informe explicando la revisión	
12	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).			Utilización del cargo para obtener un beneficio propio o a terceros	Intervención de terceros	Detrimiento al patrimonio de la universidad por el beneficio de particulares externos a la entidad.	2	10	Baja	Los funcionarios se ajusten al procedimiento establecido en el proceso Manual de funciones establecidas en la universidad para el cargo	x			1	5	Baja	Semestral	Seguimiento de las actividades y funciones de los funcionarios de la unidad	Planilla especificando las actividades realizadas	



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción														
N.º	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo											
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente		2.2 Controles				2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control				
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro		
13	Información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Misional	Gestión de servicios de Extensión	Promover la proyección social de la universidad, a través del ofrecimiento de servicios de extensión en las modalidades establecidas por la institución, con eficacia, eficiencia y efectividad, bajo el contexto de responsabilidad social universitaria	Falta de definición de las funciones de los empleados Falta de capacitación,	Educación	Desconocimiento de los responsables de cada tarea. Inadecuada planeación de las funciones en el proceso de Extensión	2	10											Baja	Distribuir los procedimientos que corresponden al proceso en los funcionarios para evitar sobrecarga laboral
14	Adjudicación de apoyos socioeconómicos a estudiantes sin cumplimiento de requisitos	Misional	Gestión de Bienestar Universitario	Crear ambientes favorables para el desarrollo integral de los estudiantes, docentes, funcionarios y pensionados, con el fin de contribuir a la satisfacción de necesidades y a la consolidación de sentimientos de pertenencia que se traduzcan en mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad Upetecista	Desconocimiento de la normatividad interna falta de transparencia del funcionario a cargo	Falsedad en documentos requeridos	asignación equivocada de apoyos socioeconómicos procesos disciplinarios a los funcionarios a cargo y el líder del proceso	2	10	Alta	Cumplimiento del procedimiento B-BU-P02 ASIGNACION DE APOYO SOCIO-ECONOMICO Revisar la veracidad de los documentos presentados a través de entidades y la revisión directa de requisitos	X				1	10	Baja	30/09/2016	revisión, actualización y capacitación del procedimiento a los funcionarios responsables del área	Actualización del procedimiento y registro de capacitación



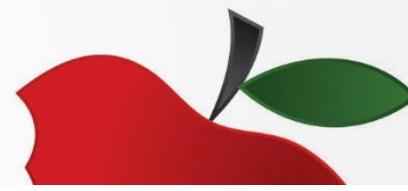
1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción												
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo									
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente	2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control				
									2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones
15	Presión a los contratistas en el cumplimiento del objeto para obtener beneficios económicos y personales.	Misional	Gestión de Bienestar Universitario	Crear ambientes favorables para el desarrollo integral de los estudiantes, docentes, funcionarios y pensionados, con el fin de contribuir a la satisfacción de necesidades y a la consolidación de sentimientos de pertenencia que se traduzcan en mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad Upetecista.	Desconocimiento del contrato Abuso de la condición como supervisor.	Oferta de beneficios por parte del contratista	Incumplimiento en la calidad del objeto del contrato Proceso penal y disciplinario	2	10	Contar con un profesional en derecho para acompañar la supervisión Visita periódica en la ejecución del contrato Realizar seguimiento a la ejecución del contrato a través de herramientas establecidas Dar cumplimiento a la normatividad interna	X			1	20	Moderada	30/11/2016	Socializar la normatividad interna sobre supervisión de contratos (asegurando el conocimiento oportuno del contrato solicitándolo a la estancia correspondientes)	Registro de socialización y archivos de contratos
16	Aprovechamiento del cargo para exigir beneficios personales como encargos y económicos (viáticos sin justificación)			Bajo nivel de valores y principios éticos	Desconocimiento de consecuencias disciplinarias y penales	Detrimiento económico Sanciones disciplinarias	2	10	Fomentar una cultura de actuación ética al interior del equipo de trabajo de la Unidad de Política Social, mediante el conocimiento, socialización e interiorización de los principios de código de ética y las políticas de buen gobierno de la UPTC.	X			2	10	Moderada	Trimestral	Mantener el control de manera periódica al interior del proceso	acta de taller de evaluación de la gestión	



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción													
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo									
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control			
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
17	Expedir las certificaciones con información alterada para beneficiar a un tercero	Apoyo	Gestión del Talento Humano	Asegurar el recurso humano competente y suficiente de los servidores públicos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, garantizando que todos los procesos sean competentes, manteniendo la competencia del personal, desarrollando los trámites de elaboración de la nómina, haciendo actividades de prevención y control en el desempeño de la función pública, ejecutando la evaluación del desempeño	Volumen de trabajo	Presión del solicitante sobre el funcionario a cargo del proceso	Perjuicio o detrimento de los recursos del Estado (papelería, tiempo de servicio del funcionario, y pérdida de tiempo del solicitante)	2	10	Baja	Cumplimiento o al procedimiento documentado	X			1	10	Baja	Semestral	Revisión y actualización del procedimiento	procedimiento actualizado o y/o acta de trabajo
18	Vincular personal sin el cumplimiento de requisitos			Actualización en la normatividad	Falta de actualización de los funcionarios a cargo, sobre la normatividad	Perjuicio o detrimento de los recursos del Estado (papelería, tiempo de servicio del funcionario, y pérdida de tiempo del solicitante)	2	10	Moderada	Cumplimiento o al procedimiento documentado Revisión de requisitos por el funcionario encargado de psicología.	X				1	10	Baja	Semestral	Revisión y actualización del procedimiento	procedimiento actualizado o y/o acta de trabajo



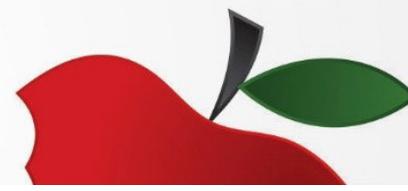
1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción													
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo									
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control			
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
19	Ejecución ineficaz de recursos para beneficiar intereses particulares	Apoyo	Gestión Financiera	Asegurar los recursos financieros para el debido funcionamiento de las actividades de la universidad y el mejoramiento continuo del sistema	Falta de control por parte de entes de control como el Consejo Superior	Existencia de intereses no institucionales en la oportunidad de la gestión de recursos	Detrimiento patrimonial	2	10	Moderada	Solicitud de informes financieros cada vez que hay reuniones de Consejo Superior	x			1	10	Baja	Semestral	Presentación periódica de informes financieros al Consejo Superior	Actas del Consejo Superior
20	Adquirir compromisos más allá del presupuesto aprobado por atender intereses no institucionales				Falta de principios (ética, transparencia, responsabilidad, honestidad y honradez de los funcionarios)	Existencia de intereses no institucionales	Detrimiento patrimonial	2	10	Moderada	Estudios de impacto económico y aprobación de vigencias futuras por parte del Consejo Superior	x			1	10	Baja	Semestral	Control presupuestal de las vigencias futuras	Informes presupuestales
21	Beneficiar terceros a través de la contratación de servicios para extensión y educación continuada sin regulación de honorarios				Inexistencia de una tabla de honorarios para los servicios de extensión y educación continuada	Favorecimiento a terceros	Detrimiento patrimonial	2	10	Baja	Aplicación del código de ética y código de buen gobierno	x			1	5	Baja	Semestral	Estudio de contratistas en juntas de compra	Actas de junta
22	Invertir dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración				Falta de principios (ética, transparencia, responsabilidad, honestidad y honradez de los funcionarios)	Funcionarios del sistema financiero pueden ofrecer dádivas a cambio de obtener beneficios para la entidad o para sí mismos	Detrimiento patrimonial	2	10	Moderada	Aplicación del instructivo existente para la constitución de inversiones	x			1	10	Baja	Semestral	Solicitud de cotizaciones y análisis de ofertas	Actas



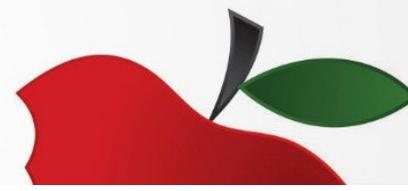
1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción																
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo												
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente	2.2 Controles			2.3 Riesgo residual	2.4 Acciones asociadas al control										
															2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto
23		Apoyo	Gestión de Servicios Generales Institucionales					2	10														



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción													
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo										
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente		2.2 Controles			2.3 Riesgo residual		2.4 Acciones asociadas al control					
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
24	Podría presentarse estudios previos o de factibilidad superficiales.	Apoyo	Gestión de Contratación	tramitar las solicitudes de adquisición de bienes y servicios de las diferentes dependencias académico administrativas, de acuerdo a los objetivos institucionales y con atención a las normas pertinentes	No realizar un estudio de mercado idóneo	No identificación plena de la modalidad de selección, los requisitos mínimos para la contratación, con las responsabilidades fiscales, penales y disciplinarias que ésta actuación amerita.	2	10	Baja	Artículo 16 Acuerdo 074 de 2010	X				1	5	Baja	Semestral	Se seguirá realizando el estudio de mercado como aparece en los procedimientos: Compras y servicios, Invitación Privada y Selección de Contratista en caso de Invitación Pública	Carpeta expediente contractual
25	Los pliegos de condiciones podrían hacerse a la medida de una firma en particular.			Intereses personales por el personal de contratación	No identificación plena de la modalidad de selección, los requisitos mínimos para la contratación, con las responsabilidades fiscales, penales y disciplinarias que ésta actuación amerita. Desviación de la contratación a un oferente en particular impidiendo el desarrollo efectivo de los principios de la contratación estatal,	2	10	Baja	Modelos de acuerdo al objeto y cuantía del Contrato y Directrices del Comité de Contratación	X					1	5	Baja	Semestral	Aplicación de directrices del Comité de Contratación, de acuerdo con el objeto y la cuantía	Modelo de pliego de condiciones de acuerdo con la cuantía y el objeto del contrato y publicación página



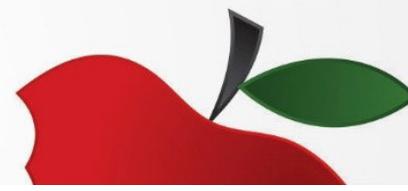
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo									
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control			
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Período de ejecución	Acciones	Registro
28	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Apoyo	Gestión de Recursos Informáticos	Gestionar la infraestructura informática y de telecomunicaciones, que permita la prestación de servicios, cumpliendo con las políticas de seguridad de la información, para la satisfacción de necesidades de los clientes	Darle prioridad a otras personas dependiendo el rango o la jerarquía	Duda en la transparencia del proceso de selección de los proveedores de servicios	Investigación de índole disciplinaria al (los) funcionario(s) implicado(s) en el proceso	2	10	Alta	Hablar con los funcionarios para que no incurran en la entrega de información sin la debida autorización.	X			2	5	Baja	Trimestral	Hablar con los funcionarios para que no incurran en la entrega de información sin la debida autorización. Enviar correo electrónico con información de sensibilización.	Registro de capacitación Correos Electrónicos
30	Pérdida de recursos bibliográficos o equipos como Tablet, portátiles, etc...			Pérdida de recursos por beneplácito de algún o algunos funcionarios	Favorecimiento de los intereses privados sobre los públicos.	Detrimiento de la calidad del servicio de préstamo por la pérdida de recursos bibliográficos				2	10	Alto	Portales de seguridad en las entradas y salidas de las biblioteca				1	10	Baja	Semestral



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción												
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo								
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control		
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones
32	Tomar decisiones que se ajusten a intereses particulares, fuera del marco legal	Apoyo	Gestión Normativa	Asesorar y representar judicialmente a la universidad	Bajo compromiso institucional e intereses particulares	Presiones indebidas para la producción de conceptos jurídicos	Emitir conceptos y demás actos administrativos que vayan en contra de las normas internas y externas	2	10	Extrema	Capacitación a los funcionarios, para que adquieran conocimientos sobre temas de corrupción y los efectos de la misma.	X		2	20	Alto	09/03/2016 - 29/07/2016 31/07/2016 - 30/11/2016	Realizar capacitación	Diapositivas y registro de capacitación
33	El cobro por realización o agilización de la gestión jurídica (Concusión)			Situación económica precaria, ambición	Que se ofrezcan beneficios económicos a un servidor público para que agilice el trámite de un asunto de tipo judicial o administrativo.	Emitir conceptos y demás actos administrativos que vayan en contra de las normas internas y externas obteniendo provecho personal	2	10	Extrema	Capacitación a los funcionarios, para que adquieran conocimientos sobre temas de corrupción y los efectos y consecuencias de la misma.	X		2	20	Alto	09/03/2016 - 29/07/2016 31/07/2016 - 30/11/2016	Realizar capacitación	Diapositivas y registro de capacitación	



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción														
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo										
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente	2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control						
									2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
34	Manipular los procesos a través del apoderado de la Universidad, en contra de los intereses institucionales	Apoyo	Gestión Normativa	Asesorar y representar judicialmente a la universidad	Bajo compromiso institucional e intereses económicos particulares	Que se ofrezcan beneficios económicos a un asesor externo para favorecer intereses de terceros dentro de la actuación procesal	Emitir conceptos y demás actos administrativos que vayan en contra de las normas internas y externas	2	10	Extrema	Dialogo permanente con los Asesores externos, sobre el respeto a la Ley y al cumplimiento de los deberes como apoderados en los procesos que tenga la Universidad.	X				2	20	Alto	09/03/2016 - 29/07/2016 31/07/2016 - 30/11/2016	Realizar capacitación	Diapositivas y registro de capacitación
1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción														
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas	1.6 Consecue	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo											



		de proce so					ncias	2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles				2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control		
					1.5.1 Debilida des (Factore s Internos)	1.5.2 Amen azas (Factor es Extern os)		2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
3 5	Presentar la aceptación de inscripciones de candidatos ante las diferentes representaciones de los estamentos de la UPTC, sin el lleno de los requisitos, o fuera del término establecido, aceptando cualquier tipo de contraprestación para ello.	Apoyo	Gestión Electoral, Documental y de Peticiones	Garantizar el derecho de participación de las partes interesadas en la gestión institucional, en la resolución de peticiones de acuerdo con la normatividad aplicable, y asegurar la adecuada y oportuna planeación, ejecución y seguimiento en la gestión documental en la universidad, de acuerdo con la legislación vigente dentro de la concepción de archivo total, en procura del mejoramiento continuo	intereses particulares de funcionarios, frente a determinadas elecciones	posible presión de superiores	Suspensión del proceso de elección Sanciones disciplinarias Afectación en la imagen de la Universidad	2	10	Baja	El seguimiento y revisión del procedimiento Electoral, el control realizado por el Comité Electoral, dificultan que se concrete dicho riesgo.	x			1	5	Baja	Trimestral	Revisión de requisitos por comité electoral	Acta comité electoral



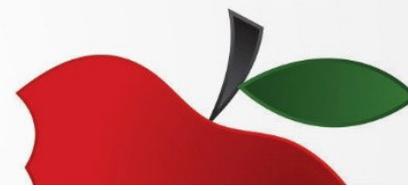
1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción													
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo										
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control			
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
36	Agilizar, retardar u omitir información solicitada por petición de algún ciudadano, o un acto administrativo sin el orden de conocimiento o llegada del asunto, recibiendo cualquier tipo de contraprestación para ello.	Apoyo	Gestión Electoral, Documental y de Peticiones	Garantizar el derecho de participación de las partes interesadas en la gestión institucional, en la resolución de peticiones de acuerdo con la normatividad aplicable, y asegurar la adecuada y oportuna planeación, ejecución y seguimiento en la gestión documental en la universidad, de acuerdo con la legislación vigente dentro de la concepción de archivo total, en procura del mejoramiento continuo	intereses particulares de funcionarios, frente a determinadas elecciones	posible presión de superiores	Suspensión del proceso de elección Sanciones disciplinarias Afectación en la imagen de la Universidad	2	10	Baja	El cumplimiento y revisión permanente del procedimiento de atención a peticiones quejas y reclamos, así como de los términos señalados en el art. 14 de la ley 1437 de 2011, y las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno dificultan que se concrete este riesgo	x			1	5	Baja	junio 30 de 2016	Inclusión formato de ingreso de documentos en el proceso	Formato



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción														
N.º	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo											
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control				
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción			2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones
37	Alterar los resultados en las elecciones y consultas para beneficiar a los candidatos.	Apoyo	Gestión Electoral, Documental y de Peticiones	Garantizar el derecho de participación de las partes interesadas en la gestión institucional, en la resolución de peticiones de acuerdo con la normatividad aplicable, y asegurar la adecuada y oportuna planeación, ejecución y seguimiento en la gestión documental en la universidad, de acuerdo con la legislación vigente dentro de la concepción de archivo total, en procura del mejoramiento continuo	Influencia sobre el funcionario encargado	posible presión de superiores	Suspensión del proceso de elección Sanciones disciplinarias Afectación en la imagen de la Universidad	2	10	Baja	Firma de confidencialidad con el funcionario que maneja el sistema Acuerdo 047 de 2014 Cumplimiento de los términos de la Resolución de la convocatoria.	x				1	5	Baja	Semestral	Auditoría al sistema de información de votación electrónica	Informe de auditoría

1. Identificación

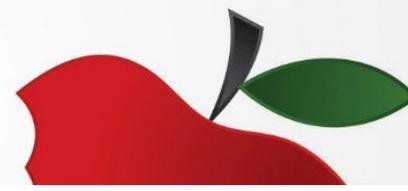
2. Valoración del riesgo de corrupción



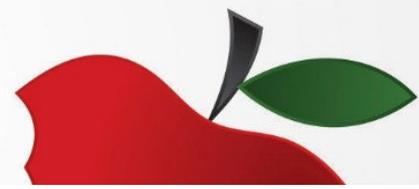
N.º	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo										
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control			
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Período de ejecución	Acciones	Registro
38	Afiliar y/o tramitar incapacidades fraudulentas o sin el lleno de los requisitos establecidos de usuarios.	Apo yo	Unidad De Servicios De Salud - UNISALUD	Garantizar y mejorar los procesos de aseguramiento y prestación de servicios contemplados en el plan obligatorio de salud, orientando la gestión hacia la excelencia institucional, satisfacción de los afiliados y humanización de los servicios de salud; propendiendo por el cumplimiento de altos estándares de calidad, gestión ambiental y responsabilidad social	Fallas en la Verificación de Requisitos establecidos	Entrega por parte del usuario de documentación fraudulenta o falsificadas	Perjuicio Financiero institucional por cubrimiento de gastos en salud a usuarios que no cumplan con el lleno de los requisitos	2	10	Modera	Procedimiento documentado y estandarizado de Afiliación	X			1	10	Baja	Semestral	Fortalecer los controles para evitar que el riesgo se materialice (capacitación al funcionario encargado) (Sensibilización a los usuarios)	Registro de capacitación Boletín de sensibilización a los usuarios
39	Ofrecimiento de beneficios económicos o dadas para acelerar el trámite de autorización de servicios de salud a usuarios			Falta de sensibilización sobre la conductas éticas que deben ser tenidas en cuenta durante el desarrollo de la actividades diarias propias del cargo desempeñado	Insinuar u ofrecer por parte de los usuarios recursos económicos o en especies para que le sean tramitados rápidamente autorizaciones solicitadas	Inoportunidad en el proceso de generación de autorizaciones	2	10	Baja	Publicar y promulgar normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de practicarlos en desempeño cotidiano de sus actividades.	X			2	5	Baja	Semestral	Fortalecer los controles para evitar que el riesgo se materialice (capacitación al funcionario encargado) (Sensibilización a los usuarios)	Registro de capacitación Boletín de sensibilización a los usuarios	



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción														
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo											
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual			2.4 Acciones asociadas al control				
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro	
40	Alteración de las actas y documentos que se generan en el proceso para beneficiar al contratista y en bien propio.	Apoyo	Supervisión y Control	Controlar y verificar la calidad de las obras contratadas, exigiendo el cumplimiento de normas, especificaciones, procedimientos y demás condiciones contractuales	Desconocimiento de la normatividad legal vigente. Proceso de Inducción al cargo ausente. Desconocimiento de los documentos del proceso. Alto Volumen de trabajo.	Presión sobre el funcionario a cargo por parte de los contratistas. Presión a los integrantes de la unidad por parte de otros funcionarios de la institución. Complejidad en los trámites con otras entidades.	Mala calidad de las obras contratadas. Retrasos en los tiempos de entrega de las obras. Detrimiento patrimonial. Perjuicios a los transeúntes de la zona y/o vecinos del sector.	2	10	Extrema	Cumplimiento de lo establecido en los procedimientos Resolución 0063 de 2012 Manual de Interventoría	X				2	10	Alto	1er SEMESTRE 2016	Realizar inducción al cargo al personal nuevo Socialización de la Resolución 0063 de 2012 Manual de Interventoría Socialización de la Normatividad existente para control. Capacitación de los documentos del proceso.	Listado de asistencia a Socialización Capacitación del personal de la dependencia.



1. Identificación							2. Valoración del riesgo de corrupción													
N°	1.1 Descripción del Riesgo	1.2 Tipo de proceso	1.3 Proceso	1.4 Objetivo	1.5 Causas		1.6 Consecuencias	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo										
					1.5.1 Debilidades (Factores Internos)	1.5.2 Amenazas (Factores Externos)		2.1 Riesgo Inherente			2.2 Controles			2.3 Riesgo residual		2.4 Acciones asociadas al control				
								2.1.1 Probabilidad	2.1.2 Impacto	2.1.3 Zona del riesgo	2.2.1 Descripción	2.2.2 Preventivo	2.2.3 Detectivo	2.2.4 Correctivo	2.3.1 Probabilidad	2.3.2 Impacto	2.3.3 Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro
41	Omitir, modificar y/o alterar información en los informes de auditoría o de evaluación y seguimiento	Evaluación	Evaluación Independiente	Determinar la conformidad y mantenimiento de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.	Obtención de un beneficio particular Presiones de superiores jerárquicamente.	No aplica	Pérdida de credibilidad Sanciones	2	10	Moderada	Proceso y procedimientos documentados, manual de funciones y requisitos, normatividad aplicada en materia de Control Interno	X			2	5	Baja	Noviembre	Capacitación en responsabilidad del auditor	registro de capacitación



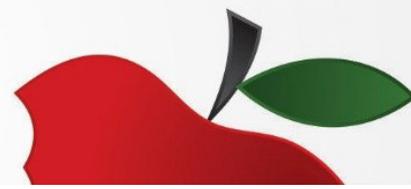
8.1.5 Plan de trabajo para la gestión del riesgo de corrupción

Cronograma Componente Identificación de Riesgos

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION	PRESUPUESTO
				Gestión / Recursos
Implementación de la Metodología para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2017:				
1. Revisión de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Documento actualizado	Direccionamiento del SIG	03 de marzo de 2017	Gestión
2. Actualización del Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa actualizado	Dirección de Planeación/ Líderes de proceso	31 de Enero de 2017	Gestión
3. Consulta participativa involucrando actores internos de la Construcción del Plan Anticorrupción	Invitación de participación	Dirección de Planeación	30 de enero de 2017	Gestión
4. Divulgación	Actualización en la página y evidencias de socialización	Dirección de Planeación	30 de febrero de 2017	Gestión
5. Monitoreo y revisión	Taller de evaluación de la gestión de cada proceso	Líderes de proceso	Cada Trimestre	Gestión
6. Seguimiento	Informe	Evaluación Independiente	30 de abril 31 de agosto 31 diciembre	Gestión
7. Ejecución de la campaña anticorrupción "Sociedad transparente"	Material publicitario	Comunicación Pública	marzo de 2017	Gestión

FUENTE: Oficina SIG

Nota: la palabra GESTION en cada uno de los cronogramas se refiere al cumplimiento que debe realizar cada funcionario en la ejecución de dicha actividad.



8.2 Segundo Componente: Estrategia Anti Trámites

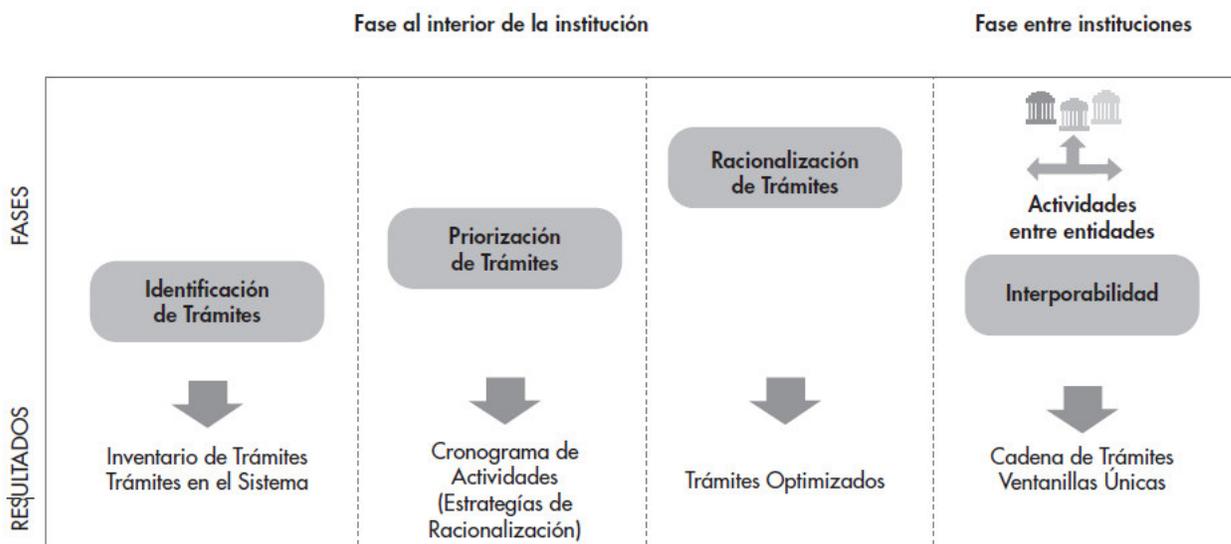
8.2.1 Meta: Implementar acciones que optimicen y automaticen los trámites con el fin de facilitarle al ciudadano el acceso y los servicios que brinda la Universidad

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; el objetivo primordial, es facilitar el acceso a los ciudadanos de los trámites y servicios con los que cuenta la Universidad: simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes; encaminada a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir riesgos de corrupción, generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, entre otros y mejorar las relaciones entre los ciudadanos, servidores públicos y el Estado.

Los mecanismos utilizados por la Universidad, en la racionalización de trámites propenden por:

- Respeto y trato digno al ciudadano, mejorando la confianza en las instituciones del Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Fases de la política de racionalización de trámites



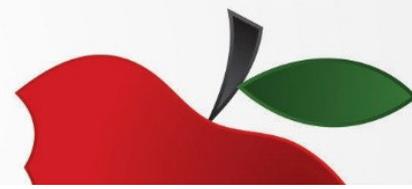
Fuente: Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V2



8.2.2 Plan De Trabajo Estrategia Anti Trámites

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES									
NOMBRE DE LA ENTIDAD	UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA								
SECTOR ADMINISTRATIVO	EDUCACION								
DEPARTAMENTO	BOYACA								
MUNICIPIO	TUNJA								
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION									
NUMERO	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	TIPO DE RACIONALIZACION			PLAN DE EJECUCION		
				SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ETIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
14279	Matriculas aspirantes admitidos a programas de pregrado	Tecnológica por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación , agilizar el trámite de pago de matrículas	Habilitar el botón de pago electrónico	La matrícula se realizara de acuerdo al calendario académico, se debe cumplir las condiciones y reunir la documentación, presentar los documentos ara liquidación de matrícula y formalizar la misma. El trámite se realiza en forma presencial	El trámite de pago de matrícula tendrá la opción de realizarse en línea	Disminución en tiempo de desplazamiento a entidades bancarias a realizar la transacción. Disminución de costos de desplazamiento para el ciudadano	FEBRERO DE 2017	16/12/2017	Admisiones y Control de Registro Académico/Grupo de Organización y Sistemas
22696	Matriculas aspirantes admitidos a programas de posgrado	Tecnológica por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación , agilizar el trámite de pago de matrículas	Habilitar el botón de pago electrónico	La matrícula se realizara de acuerdo al calendario académico, se debe descargar el desprendible de pago, reunir la documentación. El tramite no se realiza totalmente en línea y se obtiene la matrícula como estudiante de posgrado en un día hábil.	El trámite de pago de matrícula tendrá la opción de realizarse en línea	Disminución en tiempo de desplazamiento a entidades bancarias a realizar la transacción. Disminución de costos de desplazamiento para el ciudadano	FEBRERO DE 2017	16/12/2017	Admisiones y Control de Registro Académico/Grupo de Organización y Sistemas
HO	Certificado de notas	Tecnológica por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación , agilizar el trámite y generar a constancia	Implementar expedición de certificados online	El trámite de certificados se realiza de manera personal, para lo cual el interesado debe acudir a las oficinas. El certificado se expide al día siguiente de la solicitud	El trámite de pago de matrícula tendrá la opción de realizarse en línea	Disminución en tiempo de desplazamiento a entidades bancarias a realizar la transacción. Disminución de costos de desplazamiento para el ciudadano	FEBRERO DE 2017	16/12/2017	Admisiones y Control de Registro Académico/Grupo de Organización y Sistemas

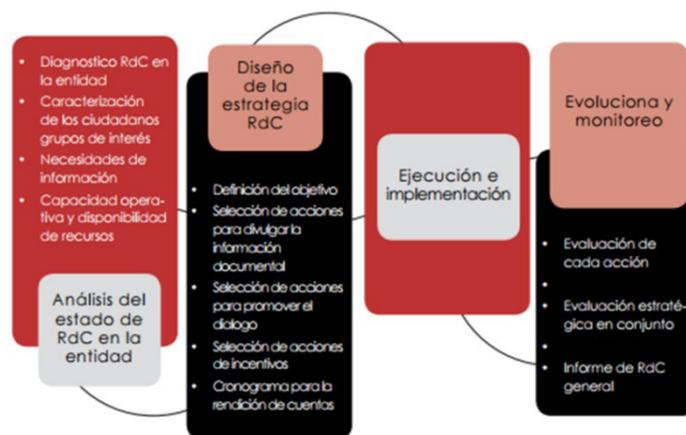
8.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas



La rendición de cuentas es la obligación que tiene la entidad pública de informar y explicar sus acciones a la sociedad en general. Tiene como finalidad contribuir a los principios de transparencia, y responsabilidad y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública

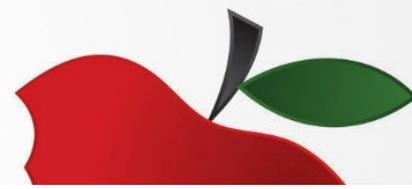
La rendición de cuentas de la administración pública implica la implementación de acciones de información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública, de acciones de diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión y de acciones de incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos, apoyadas en una amplia difusión, a través de internet, o apoyada en medios informáticos y estrategias de comunicación.

Es esencial la realización de una audiencia pública en donde se debe presentar: la ejecución del presupuesto asignado para el año inmediatamente anterior, avance y cumplimiento de los planes, proyectos y programas, desarrollo de la gestión universitaria (políticas de desarrollo administrativo, gestión misional y de gobierno, transparencia – participación- servicio al ciudadano, gestión del talento humano y eficiencia administrativa), gestión de la contratación, impacto de la gestión y acciones de mejoramiento de la entidad.

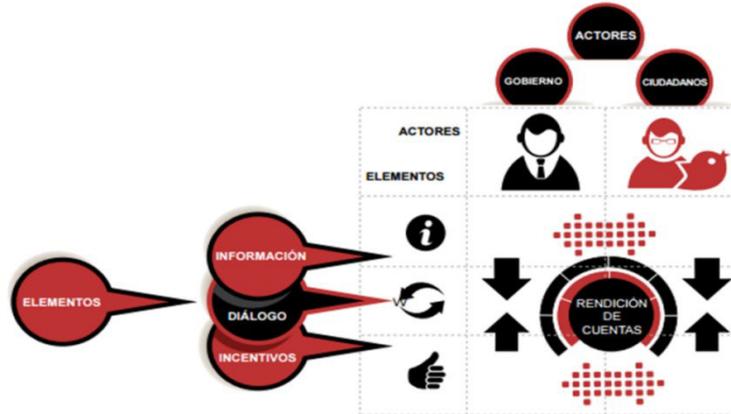


La estrategia anual de rendición de Cuentas se conforma por las acciones de Información, Dialogo e Incentivos establecidas en el Manual único de rendición de cuentas versión 2014 emitido por el DAFP y DNP o su versión actualizada.

Fuente: Manual Único de Rendición de cuentas



1. **Información** de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
2. **Diálogo** para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. **Incentivos** a los servidores públicos y a los ciudadanos.



Fuente: Manual Único de Rendición de cuentas

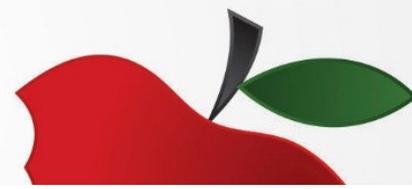
8.3.1 Meta: Establecer un puente de comunicación entre la Universidad y la ciudadanía, por medio de la audiencia Pública y diferentes estrategias de publicación e informar sobre la gestión que realiza esta alma mater, contando con el apoyo y las exigencias de las partes interesadas.

8.3.2 Acciones Para Generación Y Divulgación De La Información. (Las que la Universidad esté en capacidad de realizar)

- Informes de gestión y de ejecución presupuestal
- Páginas web y redes sociales
- Publicaciones
- Publicidad y Comunicados de prensa
- Uso de redes sociales
- Medios de comunicación masiva
- Carteleros o avisos informativos
- Datos abiertos

8.3.3 Acciones Para Promover El Diálogo (por lo menos una adicional a la Audiencia Pública participativa)

- Feria de la gestión, de la transparencia expo gestión (después de la rendición de cuentas)
- Audiencia Pública Participativa - Reuniones zonales (obligatoria)
- Espacios de diálogo a través de nuevas Ti

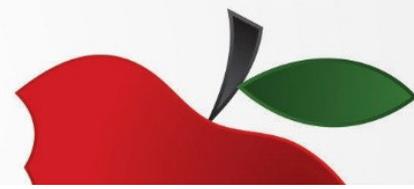


8.3.4 Acciones De Incentivos (Por lo menos una en la estrategia anual)

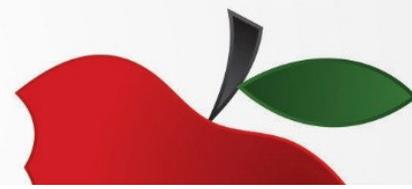
- Capacitación
- Participación y colaboración abierta

8.3.4 Plan De Trabajo Para La Rendición De Cuentas

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
				Comienzo	Fin	Gestión / Recursos
1	PREPARACIÓN AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016					
AUDIENCIA PUBLICA						
1.1	Balance de las debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de la Rendición de Cuentas del año anterior.	Acta de reunión	Dirección de Planeación	Enero de 2017	Febrero de 2017	GESTION
1.2	Determinación de directrices, fecha y lugar del evento con el grupo asesor designado por la rectoría	Programación audiencia Rendición de Cuentas	Rectoría/ Dirección de Planeación	Enero de 2017	Febrero de 2017	GESTIÓN
1.3	Determinación de contenidos y estructura del informe	Estructura del Informe	Grupo asesor designado	Enero de 2017	Febrero de 2017	GESTIÓN
1.4	* Informe Financiero * Informe Cumplimiento Plan de Desarrollo 2015-2018 (Vigencia 2016) * Talento Humano * Informe Infraestructura * Informe Contratación * Informe Acciones Participación Ciudadana * Informe Acciones de Fortalecimiento Institucional * Informe UNISALUD	Informe generado	Dirección de Planeación	Enero de 2017	Febrero de 2017	GESTION
1.5	Revisión del informe previo a la Audiencia y determinación de la agenda	Informe evaluado antes de publicar	Dirección de Planeación	28 de febrero de 2017	01 de Marzo de 2017	GESTIÓN
1.6	Publicación del Informe	Informe Publicado	Dirección de	07 de	07 de	GESTION



	* Activación formulario preguntas * Activación Encuesta Virtual		Planeación Departamento de Innovación Académica	marzo de 2017	marzo de 2017	
1.7	Divulgación del Informe: *portal web *Cartelera física *Boletines y publicaciones *Periódico *Otros (Redes Sociales, Radio, Carteleras virtuales)	Informe Divulgado (Acciones de generación y divulgación)	Dirección de Planeación/ Departamento de Innovación Académica/ dirección de Comunicaciones	07 de marzo de 2017	07 de abril de 2017	\$ 2.466.900
1.8	Invitación Audiencia Estudiantes, directivos, docentes, entes de control, ciudadanía en general.	Invitación Realizada	Dirección de Comunicaciones	24 de abril de 2017	07 de abril de 2017	GESTION
1.9	Convocatoria a través de medios de Comunicación: Medios escritos, internet, radio, televisión y redes sociales.	Convocatoria Masiva Realizada	Dirección de Comunicaciones	07 de marzo de 2017	07 de abril de 2017	GESTION
2	COMPONENTE DE DIALOGO					
2.1	Habilitación otros Espacios de Participación. En director LIVE STREAM, Chat, Facebook, emisora, 104.1 F.M. twiter. A las 11: 00 am Investigación y Extensión 03 de abril Formación y Docencia 04 de abril	Espacios Habilitados (Acciones para generar Dialogo)	Departamento de Innovación Académica y dirección de Comunicaciones, Vicerrectoría de Investigaciones / Internacionalización y líderes de proceso responsable de los lineamientos.	07 de marzo de 2017	07 de abril de 2017	GESTION



	Internacionalización y Proyección Social 05 de abril					
	Gestión Administrativa 06 de abril					
3	COMPONENTE INCENTIVOS					
3.1	Ejercicio de la Consulta de Temáticas en Rendición de Cuentas a grupos de Interés	Encuesta Virtual Portal web	Dirección de Planeación Departamento de Innovación Académica dirección de Comunicaciones	14 de febrero de 2017	07 de abril de 2017	GESTION
3.5	Espacios de asistencia a la Audiencia	Espacios Dispuestos	Ayudas Audiovisuales Dirección TIC Oficina de Comunicaciones	07 de marzo de 2017	07 de abril de 2017	GESTION
		Registro P-CP-P01-I02-F01 De Asistencia Diligenciado	Dirección de Planeación			
3.7	Recepción de preguntas e inquietudes	Formulario físico de preguntas formato P-CP-P06-I02- F02	Oficina de Comunicaciones Grupo asesor designado	07 de abril de 2017	07 de abril de 2017	GESTION
3.8	Evaluación de la Audiencia por los asistentes	Evaluación de la audiencia formato P-CP-P01-I02-F03	Oficina de Comunicaciones	07 de abril de 2017	07 de abril de 2017	GESTION
4	FINALIZACIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS					
4.1	Elaboración Acta de Rendición de Cuentas	Acta generada	Oficina de Planeación	17 de abril de 2017	17 de mayo de 2017	GESTION

Fuente: Oficina de Planeación



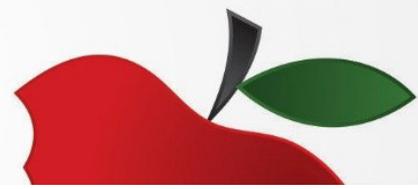
Cronograma Componente Rendición de Cuentas
Espacio adicional

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA				
ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION	PRESUPUESTO
				Gestión / Recursos
ELEMENTO INFORMACIÓN				
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
Preparación e identificación de la información				
Solicitud de información para Revisión por la Dirección de acuerdo a la guía para la revisión por la dirección Código P-DS-P01-G01	SCOD, Correos Electrónicos	Representante de la Alta Dirección	25 de septiembre de 2017	Gestión
Invitación Audiencia Estudiantes, directivos, docentes, entes de control, ciudadanía en general.	Invitación realizada	Oficina de Comunicaciones	01 de noviembre de 2017	Gestión
Convocatoria a través de medios de Comunicación: Medios escritos, internet, radio y televisión, redes sociales.	Convocatoria masiva realizada	Oficina de Comunicaciones	01 de noviembre de 2017	Gestión
Elaboración del documento				
Acta para la revisión por la dirección Código P-DS-P01-F02.	Registro	Representante de la Alta Dirección	27 de Octubre de 2017	Gestión
Difusión o publicación del Informe				
Divulgación del informe a través de los diferentes medios	Presentación	Profesional SIG	24 de octubre de 2017	Gestión
ELEMENTO DIALOGO				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION	PRESUPUESTO
Audiencia de rendición de cuentas sede central	Registro	Representante de la Alta Dirección	24 de noviembre de 2017	Gestión
Audiencia de rendición de cuentas sede Duitama	Registro	Representante de la Alta Dirección	23 de noviembre de 2017	Gestión



Audiencia de rendición de cuentas sede Sogamoso	Registro	Representante de la Alta Dirección	23 de noviembre de 2017	Gestión
Audiencia de rendición de cuentas sede Chiquinquirá	Registro	Representante de la Alta Dirección	22 de noviembre de 2017	Gestión
Recepción de preguntas e inquietudes	Formulario físico de preguntas formato P-CP-P06-I02-F02	Grupo SIG	22,23,24 de noviembre de 2017	Gestión
ELEMENTO DE PROMOCIÓN Y RECONOCIMIENTO				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION	PRESUPUESTO
Concurso de conocimiento de la Universidad (Rally Sistema Integrado de Gestión SIG) Sede Central	Conocimiento sobre el informe de rendición de cuentas (Revisión por la dirección SIG)	Profesionales - SIG	01 de noviembre de 2017	Gestión
Concurso de conocimiento de la Universidad (Rally Sistema Integrado de Gestión SIG) Sede Duitama	Conocimiento sobre el informe de rendición de cuentas (Revisión por la dirección SIG)	Profesionales - SIG	02 de noviembre de 2017	Gestión
Concurso de conocimiento de la Universidad (Rally Sistema Integrado de Gestión SIG) Sede Sogamoso	Conocimiento sobre el informe de rendición de cuentas (Revisión por la dirección SIG)	Profesionales - SIG	02 de noviembre de 2017	Gestión
Concurso de conocimiento de la Universidad (Rally Sistema Integrado de Gestión SIG) Sede Chiquinquirá	Conocimiento sobre el informe de rendición de cuentas (Revisión por la dirección SIG)	Profesionales - SIG	03 de noviembre de 2017	Gestión

Fuente: Oficina de SIG



8.4 CUARTO COMPONENTE Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por medio del Grupo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Atención del Ciudadano, pone a su disposición el esquema de atención al Ciudadano, teniendo como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los Usuarios y los clientes de la entidad reciban atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones

Nuestra institución, cuenta con el Grupo de Quejas, Reclamos y centro de Atención al usuario, responsable de la atención a requerimientos como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones; que los ciudadanos formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Universidad; procedimiento debidamente documentado en el Sistema Integrado de Gestión SIG. A su vez, está estipulado que las diferentes dependencias Académico-administrativas, atienden y responden las peticiones que son de su competencia.

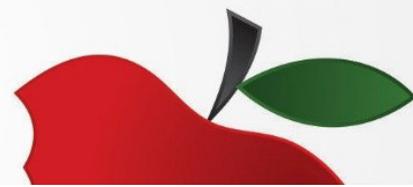
En el año 2015 se atendieron 2578 requerimientos clasificados así: 1059 consultas, 1196 consultas telefónicas, 98 quejas, 38 reclamos, 31 sugerencias 13 denuncias, 9 reclamos, 57 peticiones, 11 felicitación, los cuales se tramitaron brindando oportuna respuesta.

Del análisis de los requerimientos se resalta que el porcentaje alto de radicación es de consultas vía correo Electrónico, formulario en línea, y llamadas, siendo los canales de comunicación e información en general que brinda accesibilidad respecto de los servicios que presta la Universidad.

Todos los requerimientos cuentan con el siguiente procedimiento

- Presentación por parte del usuario
- Radicación
- Recopilación y análisis del documento
- Registro y seguimiento
- Contestación al usuario
- Notificación
- Según el caso seguimiento

Con esto se da cumplimiento a lo establecido por la Ley y los principios constitucionales contemplados en los artículos 23, 27, 209 y 207 de la Constitución Política de Colombia que corresponde al concepto de estado social y democrático de Derecho.



Actualmente se adelanta la gestión para el funcionamiento del sistema integrado de requerimientos donde se centralizaran, asegurando la existencia de un registro y número de radicado, facilitando el control y seguimiento. Adicionalmente, se propone continuar con la capacitación de un mayor número de los funcionarios, en atención al usuario y servicio al cliente.

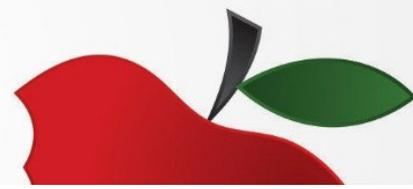
8.4.1 Meta: Brindar a la ciudadanía un servicio humanístico frente a las quejas, reclamos o sugerencias en caso de solicitarlo.

8.4.2 Plan de Trabajo para mejorar la Atención al Ciudadano

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
			Comienzo	Fin	Gestión/Recursos
1. Mejorar la calidad y acceso a los trámites					
1.1. Realizar diagnóstico Analizando el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora (revisión integral):	Documento diagnóstico	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de abril de 2017	30 de mayo de 2017	GESTION (No es necesario utilizar recursos de la Institución, únicamente se requiere el cumplimiento que debe realizar cada funcionario en la ejecución de dicha actividad).
1.2. Identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano (pqrsd, protección de datos, accesibilidad, inclusión social, cualificación de th, publicación de información , entre otros)	Informe	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias, Dirección jurídica y demás líderes responsables.	01 de febrero de 2017	30 de junio de 2017	GESTION
1.3 Convertir 4 formularios (prestamos de auditorios, movilidad académica, matrículas a cursos de idiomas y solicitudes de servicios generales) físicos en formularios en línea	4 Formularios	Dirección de TICS	01 de febrero de 2017	30 de noviembre de 2017	\$10.000.000
1.4 Publicar 3 nuevos trámites en el portal Sistema Único de Información de Trámites del Estado Colombiano - SUIT	3 nuevos trámites publicados	Dirección de Planeación	01 de febrero de 2017	30 de noviembre de 2017	GESTION
1.5 Implementar 3 nuevas ventanillas únicas en cada Sede Seccional: Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá	Implementación de 3 nuevas ventanillas	Secretaría General	01 de junio de 2017	30 de noviembre de 2017	\$90.000.000
1.6 Publicar en la Web Institucional 1 documento con la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Publicación documento	Dirección de Comunicaciones, Departamento de Innovación Académica	01 de abril de 2017	30 de noviembre de 2017	GESTION
1.7 Realizar 1 campaña de divulgación de trámites publicados en el SUIT dirigida a la comunidad universitaria	Campaña de divulgación	Dirección de Comunicaciones y Dirección de Planeación	01 de abril de 2017	30 de noviembre de 2017	GESTION
1.8 Implementar encuesta para medir el nivel de satisfacción de usuarios con los trámites y servicios	No de Encuesta aplicadas	Oficina de Quejas y Reclamos	01 de abril de 2017	30 de noviembre de 2017	GESTION
1.9. Socialización del formato de encuesta a los procesos que corresponde.	Registros de socialización	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de febrero de 2017	01 de marzo de 2017	GESTION
1.10. Consolidación de la información de la encuesta	Informe	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias / Departamento de Innovación Académica / Gestión de Recursos Informáticos	01 de marzo de 2017	01 de junio de 2017	GESTION



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
			Comienzo	Fin	Gestión/Recursos
1.11 Consolidación de la información de la encuesta	Informe	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de marzo de 2017	01 de junio de 2017	GESTION
2. Fortalecimiento de los canales de atención					
2.1. Mejoramiento de las condiciones de accesibilidad para discapacitados	Diagnostico	Dirección de Planeación	Febrero de 2017	30 de noviembre de 2017	\$100.000.000
2.2. Implementación de las medidas para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Evidencias de implementación	Gestión Talento Humano / Gestión Administrativa y financiera / Admisiones y control de Registro Académico / Gestión Biblioteca / Bienestar Universitario / Atención Académica	01 de febrero de 2017	31 de junio de 2017	GESTION
2.3. Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Sistema en línea funcionando	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias / Dirección de TIC	02 de febrero de 2017	30 de Junio de 2017	\$15.000.000
2.4. Proyectar la creación de un sistema para el seguimiento de todas las peticiones que reciben las Unidades Académico-administrativas.	Proyecto	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de Julio de 2017	16 de diciembre de 2017	\$15.000.000
2.5. Revisar y modificar el indicador existente de acuerdo al procedimiento	Medición de indicadores	Todos los procesos que interactúan con el ciudadano	01 de febrero de 2017	01 de noviembre de 2017	GESTION
2.6. Actualizar los protocolos de atención al ciudadano, adelantando las gestiones pertinentes para modificar el acuerdo 014 de 2005, en lo referente a la atención de quejas anónimas.	Acuerdo actualizado	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de febrero de 2017	01 de abril de 2017	GESTION
2.7. Socializar los protocolos de atención al ciudadano.	Material Publicitario	Comunicación Pública - GEL - PQRS	01 de agosto de 2017	30 de septiembre de 2017	GESTION
3. Talento Humano					
3.1. Diseñar campaña de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Universidad. (talleres, encuestas)	Documento	Departamento de Talento Humano	01 de febrero de 2017	30 noviembre de 2017	\$4.000.000
3.2. Modificar la resolución de bienestar e incentivos, adicionando lo relacionado con incentivos, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Resolución Modificada	Departamento de Talento Humano	01 de febrero de 2017	30 junio de 2017	GESTION
4. Normativo y procedimental					
4.1. Diseñar un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de abril de 2017	01 de junio de 2017	GESTION



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
			Comienzo	Fin	Gestión/Recursos
4.2. Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Reglamento	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de junio de 2017	01 de agosto de 2017	GESTION
4.3. Modificación del Acuerdo 014 de 2015 (Sistema de Quejas, reclamos y sugerencias)	Acuerdo Modificado	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de febrero de 2017	01 de abril de 2017	GESTION
4.4. Analizar y priorizar otros trámites y OPAS para optimizarlos (reducción de costos, documentos, requisitos, tiempo, procesos, pasos....) Analizando variables internas y externas que afectan el trámite.	Informe de tramites	Administrador de Gestión (Procesos Gestión de Talento Humano, Vicerrectoría Académica, Gestión de los servicios de Bienestar Universitario)	01 de febrero de 2017	16 de diciembre 2017	GESTION
4.5. Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, incluyendo ley de transparencia y comunicación pública y política de protección de datos personales.	Material publicitario	Comunicación pública / Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	02 de mayo de 2017	30 de noviembre de 2017	GESTION
4.6. Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Registro de capacitación	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias / Departamento de Talento Humano	01 de marzo de 2017	30 de junio de 2017	GESTION
4.7. Actualizar el link "Derechos y requisitos de los usuarios y el medio para garantizarlos"(carta de trato digno)	Link actualizado	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de junio de 2017	30 de septiembre de 2017	GESTION
5. Relacionamiento con el ciudadano					
5.1. De acuerdo a la caracterización de usuarios y a las reuniones del grupo GEL, revisar la implementación de los tramites programados para el 2015 (- Inscripción de aspirantes - Banco registro de proveedores (OPA-SUIT) -BIE -Certificados laborales en línea - Sistema Integrado PQRS - Voto Electrónico (OPA-SUIT) - Encuesta de trámites y servicios de 2015 - Certificado de matrícula en línea - Pago electrónico)	Informes tramites	Administrador de Gestión	01 de febrero de 2017	30 de noviembre de 2017	\$30.000.000
5.2. De acuerdo a la caracterización de usuarios y a las reuniones del grupo GEL, implementar los tramites programados para el 2016. (- SIGEP actualización hojas de vida -adicionar satisfacción del usuario - Sistema de estímulos para estudiantes - Certificado de notas)	Informes tramites	Administrador de Gestión	01 de febrero de 2017	30 de noviembre de 2017	\$30.000.000



8.4.3 Lineamientos Generales Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
			Inicio	Fin	GESTION/RECURSOS
1. Análisis de la estructura organizacional					
1.1. Revisar y actualizar las políticas incluidas en el código de buen gobierno respecto al servicio al ciudadano	Documento actualizado	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de abril de 2017	31 de mayo de 2017	GESTION
2. Servidores públicos					
2.1. Realizar análisis y priorizar los requerimientos solicitados a través de los diferentes canales de atención, para solicitar la socialización directa del líder de proceso correspondiente (mínimo 3 procesos)	Registro de socialización	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de Julio de 2017	30 de Septiembre de 2017	GESTION
3. Canales de atención					
3.1. Diseñar el proyecto de Canales de atención para personas con algún tipo de discapacidad, grupos étnicos y culturales y lenguas diferentes.	Documento	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de julio de 2017	30 de julio de 2017	GESTION
4. Respuesta a peticiones					
4.1. Capacitar a los funcionarios (jefes, coordinadores, decanos, directores de escuela y gestores de proceso) en cumplimiento y respuesta a peticiones según la ley 1755 /2015	Registro de capacitación	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias / Talento humano	01 de julio de 2017	30 de septiembre de 2017	\$2.000.000
5. Controles					
5.1. Vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas y parámetros establecidos por la entidad (ley 734, acuerdo 014 de 2005 ley 190 – 95)	Informe	Evaluación Independiente	Semestral	Semestral	GESTION



8.5 QUINTO COMPONENTE

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

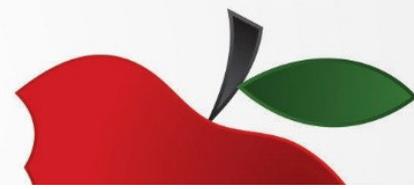
Liderada por la secretaria de transparencia en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, archivo general de la nación y el DANE.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública de la Universidad que implica divulgar proactivamente la información, responder de buena fe adecuada y verazmente; generando una cultura de transparencia.

A continuación se incluyen acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho al acceso de la información:

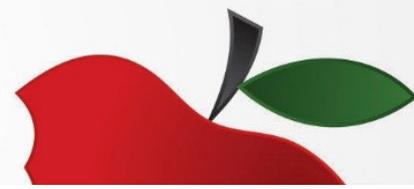
8.5.1 Meta: Cada proceso del Sistema Integrado de Gestión se responsabilizara de entregar de manera eficiente y oportuna la información de acuerdo a la ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional).

8.5.2 Indicador: Porcentaje de la estrategia implementada

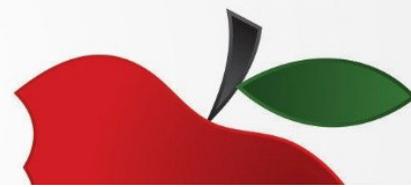


8.5.3 Cronograma Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
			Inicio	Fin	GESTION/ RECURSOS
1. Transparencia activa					
1.1. Completar y actualizar la información a través de medios físicos y electrónicos según los parámetros establecidos en la ley 1712 art. 9:	Información actualizada en el link "Transparencia por Colombia", de la página Web de la Universidad	Departamento de Talento Humano	Continuamente	Continuamente	GESTION
a. La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público		Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01 de abril de 2017	30 de diciembre de 2017	GESTION
b. Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;		Gestión de Talento Humano /Departamento de innovación académica	01 de marzo de 2017	30 de noviembre de 2017	GESTION
c. Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;		Todos los Procesos	01 de abril de 2017	30 de junio de 2017	GESTION
d. Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;		Gestión Normativa / Gestión de Bienes y Servicios	01 de abril de 2017	30 de diciembre de 2017	GESTION
e. Su respectivo plan de compras anuales, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de					



conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;					
f. Los plazos de cumplimiento de los contratos		Gestión Normativa / Gestión de Bienes y Servicios	01 de abril de 2017	30 de junio de 2017	GESTION
g. Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.		Dirección Planeación / Departamento de Innovación Académica	01 de enero de 2017	31 de enero de 2017	GESTION
1.2. Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 “Matriz autodiagnóstico”	Cuadro diagnostico	Evaluación Independiente	01 de febrero de 2017	31 de junio de 2017	GESTION
1.3. Completar información pendiente según los resultados de la matriz autodiagnóstico	Actualización sitio web	Procesos correspondientes	01 de julio de 2017	30 de noviembre de 2017	GESTION
2. Transparencia pasiva					
2.1. Realizar capacitación sobre los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública (decreto 1081/2015)	Registro de capacitación	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de julio de 2017	31 de agosto de 2017	GESTION
3. Instrumentos de gestión de la información					
3.1. Adopción a través de acto administrativo los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades.	Adoptar, Publicar, consolidar, actualizar la información	GEL	01 de febrero de 2017	30 de junio de 2017	GESTION
3.2. Actualizar los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades (El Registro o inventario de activos de Información, el Esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada)	Sistema actualizado	GEL	01 de julio de 2017	31 de septiembre de 2017	GESTION
3.3. Publicar el formato de los instrumentos en sitio web oficial y en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano	Publicación de formatos	Dirección TIC	01 de octubre de 2017	30 de noviembre de 2017	GESTION



3.4. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos – Diseño del programa de gestión documental	Documento	Archivo y Correspondencia	01 de marzo de 2017	31 de junio de 2017	\$10.000.000
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
			Inicio	Fin	GESTION/ RECURSOS
4. Criterio diferencial de accesibilidad					
4.1 Sensibilizar a las personas que atienden al ciudadano en la atención al personal discapacitado	Registro de Capacitación	Departamento de Talento Humano	01 de febrero de 2017	30 de junio de 2017	\$1.000.000
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública					
5.1. Generar un informe de solicitudes de acceso a información de acuerdo al o requerido en el decreto 1081/2015	Informe	Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias	01 de septiembre de 2017	30 de noviembre de 2017	GESTION



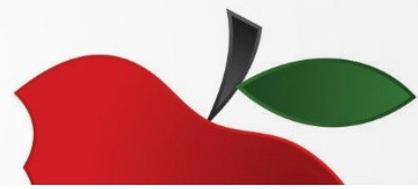
8.6 SEXTO COMPONENTE
Iniciativas adicionales

Este componente se desarrolla con el fin de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción de la Universidad; centrado en el código de ética y en el código de buen gobierno.

8.6.1 Meta: Adoptar y Vivenciar cada día los valores que se encuentran en el código de Ética de la universidad y adoptar el código del Buen Gobierno con el fin de fortalecer la imagen de la Universidad.

8.6.2 Plan de Trabajo Iniciativas adicionales

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
			Inicio	Fin	GESTION /RECURSOS
1. Código de ética					
1.1. Rediseño del código de ética	Documento actualizado	Comisión de ética	01 de mayo de 2017	31 de Agosto de 2017	GESTION
1.2. Adopción del Código de ética mediante resolución	Resolución	Comisión de ética	01 de agosto de 2017	30 de agosto de 2017	GESTION
1.3. Socialización del código de Ética a funcionarios	Registro de socialización	Comisión de ética	01 de agosto de 2017	30 de agosto de 2017	GESTION
2. Código de buen gobierno					
2.1. Creación de Indicadores y medición de las políticas establecidas en el Código de buen gobierno	Resultado de medición	Direccionamiento del SIG	01 de mayo de 2017	31 de Agosto de 2017	GESTION
2.2. Socialización del Código de Buen Gobierno a funcionarios	Registro de socialización	Direccionamiento del SIG	01 de febrero de 2017	30 de Noviembre de 2017	GESTION



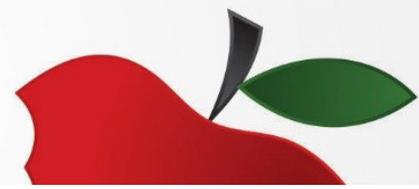
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

De conformidad con la Guía, *ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA 2015*, la consolidación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano ha sido formulado bajo la coordinación de la Dirección de Planeación y la Dirección de TICS de la UPTC. El seguimiento periódico sobre su implementación, le corresponde a la Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria la cual deberá evaluar cada componente o integrante del Plan, las actividades cumplidas durante el periodo y el porcentaje establecido de las actividades cumplidas sobre las actividades programadas.

Los resultados se darán conocer periódicamente a la Alta Dirección como a las partes interesadas a través de los mecanismos que esta defina.

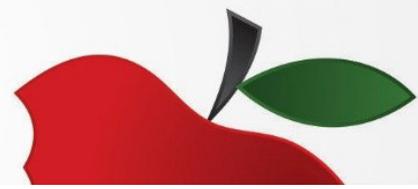
Fechas de seguimiento y publicación: la Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria realizara seguimiento tres (3) veces al año así:

- **Primer seguimiento:** con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá sentirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** con corte al 31 de agosto, la publicación deberá sentirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre
- **Tercer componente:** con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá sentirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del siguiente año.



GLOSARIO

- **Auditoría:** Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.
- **Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo. Riesgo: Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.
- **Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.
- **Rendición de cuentas:** es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno