

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Diagnóstico
Plan ANTICorrupción 2013
y de Atención al Ciudadano



Uptc
Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia





UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

GUSTAVO ORLANDO ÁLVAREZ ÁLVAREZ
Rector

SANDRA ROCIO MONDRAGON AREVALO
Representante de la alta dirección

SULMA LILIANA MORENO GÓMEZ
Secretaria General

MARÍA OFELIA HERNÁNDEZ RIAÑO
Jefe Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

EDGAR NELSON LÓPEZ LÓPEZ
Líder Gobierno en Línea
Perfil SUIT

FABIO HERRÁN RODRÍGUEZ
Profesional Grupo Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas

PAOLA IVETH RODRÍGUEZ CONTRERAS
Coordinadora Sistema Integrado de Gestión SIG

ZONIA LILIANA MORALES RUIZ
Profesional Oficina de Planeación



Presentación

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 73 de la *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 y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta y con base en la iniciativa de Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de las TIC y los procesos para Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, entre otras normas aplicables, ha construido el presente diagnóstico en el cual se encuentra la Universidad frente al Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Primer Componente: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

Identificación de Riesgos

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	% AVANCE UPTC
Identificación de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos	0%
Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	Mapa de riesgos	0%
Valoración del riesgo de corrupción	Mapa de riesgos	0%
Política de administración de riesgos de corrupción	Políticas definidas	0%
Mapa de riesgos de corrupción	Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano	0%
Socialización del Plan Anticorrupción	Evidencias de socialización	0%
Seguimiento de los riesgos de corrupción	Informes de seguimiento	0%



Segundo Componente: Estrategia Anti Trámites

Estrategia Anti Trámites

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	% AVANCE UPTC
Definir y adoptar política antitrámites en la institución y socializarla	Política socializada	0%
Identificación de trámites	Informe de diagnóstico trámites a optimizar	0%
Simplificación de trámites	Documento con trámites optimizados	0%
Actualización de trámites	Publicación en SUIT	0%

Tercer Componente: Rendición de Cuentas

Rendición de Cuentas

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	% AVANCE UPTC	OBSERVACIONES
PREPARACIÓN AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS			
Determinación de directrices, fecha y lugar del evento con el grupo asesor designado por la rectoría	Programación audiencia Rendición de Cuentas	100%	Reunión de preparación a inicios de cada año
Determinación de contenidos y estructura del informe	estructura del Informe	100%	Contenido acuerde a: Cartilla Audiencias Públicas Rendición de Cuentas DAFP Modulo 3. Ejercicios de participación ciudadana. Gobierno en Línea
Revisión de Informe previo a la Audiencia y determinación de agenda.	Informe preliminar	100%	Verificación de la veracidad del informe por parte de las directivas y ponentes. Definición de Agenda y orden de ponentes.
CONSOLIDACIÓN INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS			



* Informe Financiero 2012 * Informe Cumplimiento Metal Plan de Desarrollo * Informe Institucional Vigencia 2012 * Informe Participación Ciudadana 2012 * Informe Acciones de Fortalecimiento Institucional 2012	Informe generado	100%	Informes generados por las dependencias responsables, formulados sobre herramientas de seguimiento SIPEF, SIAFI, Portal WEB
CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN			
Publicación del Informe	Informe publicado	100%	www.uptc.edu.co
divulgación del Informe	Informe Divulgado	100%	Acceso público al informe en el portal Web de la Universidad Publicación y distribución del Periódico desde la U, en digital enviado a través del correo electrónico masivo de la Universidad. Publicación separata Rendición de Cuentas UPTC, en el periódico local Boyacá 7 días
Invitación Audiencia Estudiantes, directivos, docentes, entes de control, ciudadanía en general.	Invitación realizada	100%	Envío de invitaciones físicas por estamentos universitarios y a los sectores educación, industrial, gubernamental y sociedad civil
Convocatoria a través de medios de Comunicación: Medios escritos, internet, radio y televisión.	Convocatoria masiva realizada	100%	Divulgación del afiche oficial de Rendición de Cuentas Invitación a través de comunicados de prensa , Cuñas radiales en UPTC Radio 104.1 La Fm Universitaria, el Kanal 6 de Claro y Zoom Canal Universitario
Habilitación de Espacios de Participación (Inquietudes/ observaciones sobre el informe publicado) dirigidos a la comunidad en general	Espacios Habilitados	100%	Encuesta institucional de participación de la comunidad Universitaria en la Rendición de Cuentas de la UPTC vigencia 2012 Formulario de Inquietudes y Preguntas. Habilitación del correo electrónico: rendiciondecuentas@uptc.edu.co
REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
Espacios de Asistencia a la Audiencia	Espacios dispuestos	100%	Transmisión de la audiencia en directo a través de: Videoconferencia, en los auditorios principales de las



			seccionales Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá La emisora UPTC radio 104.1 FM, Livestream por el portal Web “en VIVO” de la Universidad Vía streaming por Zoom Canal Universitario
Control de Asistencia en auditorios	Registro P-CP-P01-I02-F01 De Asistencia Diligenciado	100%	Registros P-CP-P01-I02-F01
Recepción de preguntas e inquietudes	Formulario físico de preguntas formato P-CP-P06-I02- F02	100%	Recepción durante la Audiencia 5 preguntas, respondidas todas al final de la Audiencia
Evaluación de la Audiencia por los asistentes	Evaluación de la audiencia formato P-CP-P01-I02-F03	100%	Evaluación aleatoria mediante formato por 84 personas en la sede central y Seccionales
FINALIZACIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
Elaboración Acta de Rendición de Cuentas	Acta generada	100%	Elaboración Acta del evento, contiene resumen de todas las actividades ejecutados para la realización de la Audiencia
Reunión de Evaluación de la Audiencia y Aprobación del Acta.	Reunión Realizada	100%	Informes generados por las dependencias responsables, formulados sobre herramientas de seguimiento SIPEF, SIAFI, Portal WEB.- Acta de reunión

Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL DOCUMENTO	PRODUCTO / RESULTADO	% AVANCE UPTC	OBSERVACIONES
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.			
Actualización y publicación del portafolio de servicios al ciudadano de la entidad	Portafolio	50%	Se tiene un portafolio enviado por la Dirección de Extensión, debe definirse si el portafolio consolidado debe incluir tramites (SUIT) y servicios de



			atención al usuario como quejas y reclamos, y en general el contenido definitivo que tendrá el portafolio antes de publicarse.
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO			
Revisión de medios tecnológicos de los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad. "	Medios tecnológicos ajustados	80%	Pendientes ajustes al formulario web
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Resultado Medición satisfacción del usuario de trámites y servicios	50%	Se requiere el diseño de una herramienta que permita la medición de la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios de la entidad.
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Identificación y publicación	40%	Con base en la caracterización de usuarios realizada por el proceso de comunicación pública se realizara la identificación de necesidades y expectativas.
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:			
Derechos, Requisitos e indicaciones de los usuarios y medios para garantizarlos	Publicación de Información de derechos de los usuarios y medios para garantizarlos	0%	
Publicación de Información de derechos de los usuarios y medios para garantizarlos	Información de horarios de atención	0%	
Publicar la dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Directorio de directivos y oficinas	100%	Página web Universidad



Identificar procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Informe Diagnostico	0%	
AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.			
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Plan de Capacitación	0%	
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	Plan de incentivos	0%	
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN			
Diseñar protocolos de atención al ciudadano.	Diseño de protocolos de atención al ciudadano.	0%	
ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS			
Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.	Ventanilla Única	15%	Etapa de pruebas vigencia 2013
Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.	Formulario Electrónico	90%	Existe formulario web, en proceso de prueba ajuste para poder adjuntar archivos



Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción	Información publicada	100%	Actualización de información continua
En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.	Dependencia Definida	100%	A parte del GQRS todas las unidades académico administrativas reciben y tramitan las peticiones que sean de su competencia según instructivo A-ED-P04- I01
SEGUIMIENTO			
Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.	Informe Diagnostico	0%	
CONTROL			
VEEDURIAS CIUDADANAS			
Realizar informe Diagnostico de la interacción entre las veedurías ciudadanas y la institución.	Informe Diagnostico	0%	