

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Plan ANTICorrupción y de Atención al Ciudadano

2016



Uptc

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia

POR EL RESPETO, LA EXCELENCIA
Y EL COMPROMISO SOCIAL
UPETECISTA



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

CAROLINA AGUILAR AMEZQUITA
Profesional Grupo Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas

PAOLA IVETH RODRÍGUEZ CONTRERAS
Coordinadora Grupo Sistema Integrado de Gestión SIG

LAURA NATALIA MEDINA AGUILAR
Profesional 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, la ley 962 de 2005, que dicta las disposiciones sobre racionalización de los tramites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos; 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, ha construido el presente Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

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

Objetivo General

Diseñar y ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2016, de acuerdo con los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y el decreto 124 de 2015.

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.

Alcance

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



METODOLOGÍA DE DISEÑO

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.

COMPONENTES DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE

Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

Este componente establece los criterios generales para la identificación, análisis, prevención y control de los posibles riesgos de corrupción de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, permitiendo a su vez, la generación de alarmas.

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

ETAPAS	RESPONSABLE
Política de administración de riesgos de corrupción	Direccionamiento del SIG
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.

Cronograma Componente Identificación de Riesgos

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
			Inicio	Fin
1. Política de Administración del Riesgo				
1.1 Revisión y actualización de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Documento actualizado	Direccionamiento del SIG	04 de abril de 2016	30 de abril de 2016
2. Consulta y divulgación				
2.1 Socializar el mapa de riesgos de corrupción	Correos, SCOD	Direccionamiento del SIG	04 de abril de 2016	15 de abril de 2016



2.2 Ejecución de la campaña anticorrupción "Sociedad transparente"	Material publicitario	Comunicación Pública	01 de Abril de 2016	30 de Diciembre de 2016
3. Monitoreo y revisión				
3.1 Realizar monitoreo del mapa de riesgos de corrupción en cada proceso a través del taller de evaluación de la gestión	Acta de taller	Líderes de procesos	Cada Trimestre	Cada Trimestre
4. Seguimiento				
4.1 Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Informe	Evaluación Independiente	30 de abril 31 de agosto 31 diciembre	30 de abril 31 de agosto 31 diciembre

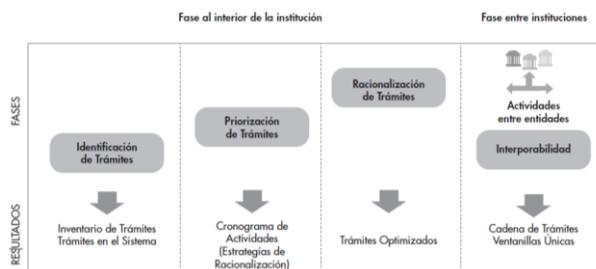
SEGUNDO COMPONENTE Estrategia Anti Trámites

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



Cronograma Componente Estrategia Anti Trámites

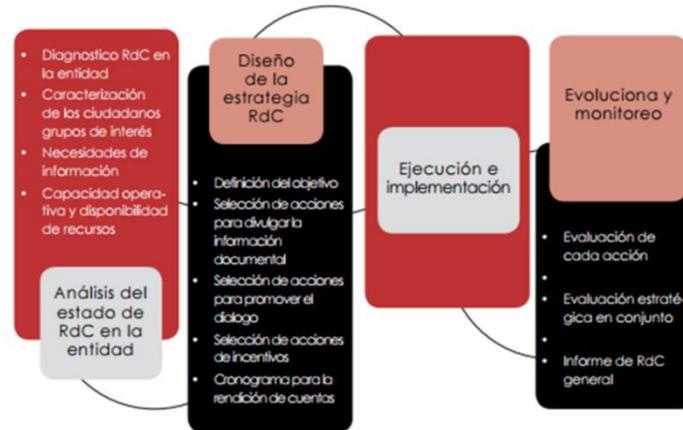
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES									
NOMBRE DE LA ENTIDAD		UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA							
Sector Administrativo		Educación							
Departamento		Boyacá							
Municipio:		TUNJA							
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION									
				TIPO DE RACIONALIZACIÓN			PLAN DE EJECUCIÓN		
Número	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO.	BENEFICIO AL CIUDADANO Y /O ENTIDAD	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
14279	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Tecnológica. Por medio del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, agilizar el trámite de pago de matrícula.	Habilitar el botón de pago electrónico.	La matrícula se realiza de acuerdo al calendario académico, se debe cumplir las condiciones y reunir la documentación, presentar los documentos para 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	01/04/2016	30/11/2016	Admisiones y control de registro académico/ Grupo de organización y Sistemas.
22696	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	Tecnológica. Por medio del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, agilizar el trámite de pago de matrícula.	Habilitar el botón de pago electrónico.	La matrícula se realiza de acuerdo al calendario académico, se debe descargar el desprendible de pago, efectuar el pago, reunir la documentación. El trámite no se realiza totalmente en línea y se obtiene la matrícula como estudiante de posgrado en un día habi.	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	01/04/2016	30/11/2016	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 la comunicación, agilizar el trámite y generar la constancia.	Implementar expedición de certificados on line	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 su solicitud.	El trámite de constancias tendrá la opción de realizarse en línea.	Disminución en tiempo de desplazamiento para realizar el trámite y disminución de costos de desplazamiento para el ciudadano	01/06/2016	30/06/2017	Admisiones y Control de Registro Académico/ Grupo de Organización y Sistemas.
INTERCAMBIO DE INFORMACION (CADENAS DE TRÁMITES-VENTANILLAS UNICAS)									
1									
2									
3									
4									
5									
Nombre del responsable:						Número de teléfono:			
Correo electrónico:						Fecha de aprobación del Plan:			

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.

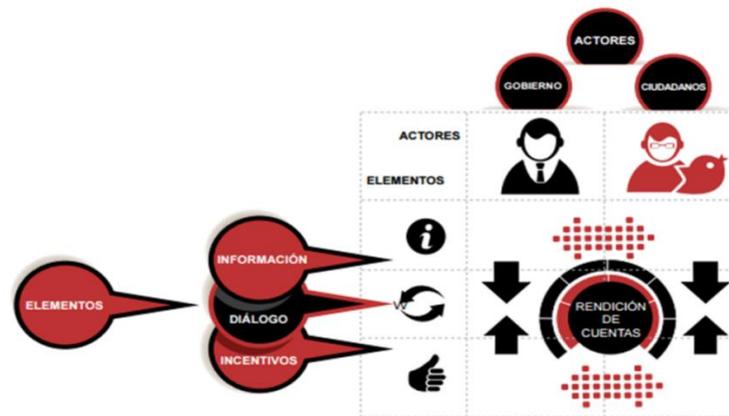
Es esencial la realización de una audiencia pública en donde se debe presentar: la ejecución del presupuesto asignado para el año inmediatamente anterior, avance y cumplimiento de los planes, proyectos y programas, desarrollo de la gestión universitaria (políticas de desarrollo administrativo, gestión 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

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, canales multimedia y redes sociales
- Publicaciones
- Publicidad y Comunicados de prensa
- Medios de comunicación masiva
- Carteleras o avisos informativos
- Datos abiertos



ACCIONES PARA PROMOVER EL DIÁLOGO (por lo menos una adicional a la Audiencia Pública participativa)

- Foros - Grupos focales
- Feria de la gestión, de la transparencia Expo gestión
- Audiencia Pública Participativa - Reuniones zonales (obligatoria)
- Mesa de trabajo temáticas - Encuentros regionales - asambleas Comunitaria
- Observatorio ciudadanos - Entrevista con los actores
- Espacios formales de participación ciudadana - Defensor del ciudadano
- Espacios de diálogo a través de nuevas Ti

ACCIONES DE INCENTIVOS (Por lo menos una en la estrategia anual)

- Capacitación
- Encuestas y difusión de resultado
- Funcionario colaborador
- Participación y colaboración abierta
- Concurso de conocimiento de la entidad

Cronograma Componente Rendición de Cuentas

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA				
ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
			Comienzo	Fin
COMPONENTE INFORMACIÓN				
AUDIENCIA PUBLICA				
* Informe Financiero * Informe Cumplimiento Plan de Desarrollo 2015-2018 (Vigencia 2015) * Talento Humano * Informe Infraestructura * Informe Contratación * Informe Acciones Participación Ciudadana * Informe Acciones de Fortalecimiento Institucional * Informe UNISALUD	Informe generado	Oficina de Planeación	Enero de 2016	Febrero de 2016
Divulgación del Informe: * Portal Web * Cartelera Física * Boletines y publicaciones * Periódico * Otros (Redes sociales- Radio - Carteleras Virtuales)	Informe Divulgado <i>(Acciones de generación y divulgación)</i>	Oficina de Planeación Oficina Educación Virtual Oficina de Comunicaciones	18 de febrero de 2016	18 de marzo de 2016
COMPONENTE DIALOGO				
AUDIENCIA PUBLICA				
Publicación del Informe * Activación formulario preguntas * Activación Encuesta Virtual	Informe publicado	Oficina de Planeación Educación Virtual	18 de febrero de 2016	18 de febrero de 2016



Divulgación del Informe: * Portal Web * Cartelera Física * Boletines y publicaciones * Periódico * Otros (Redes sociales- Radio - Carteleras Virtuales)	Informe Divulgado <i>(Acciones de generación y divulgación)</i>	Oficina de Planeación Oficina Educación Virtual Oficina de Comunicaciones	18 de febrero de 2016	18 de marzo de 2016
Invitación Audiencia Estudiantes, directivos, docentes, entes de control, ciudadanía en general.	Invitación realizada	Oficina de Comunicaciones	4 de marzo de 2016	18 de marzo de 2016
Convocatoria a través de medios de Comunicación: Medios escritos, internet, radio y televisión, redes sociales.	Convocatoria masiva realizada	Oficina de Comunicaciones	18 de febrero de 2016	18 de Marzo de 2016
Habilitación otros Espacios de Participación. En directo 104.1 F.M. a las 6:00 p.m. Investigación 18 de febrero Internacionalización 23 de febrero Extensión y Proyección Social 25 de febrero Formación y Docencia 3 de marzo Bienestar Universitario 10 de marzo Gestión Administrativa 17 de marzo CHAT DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Investigación 19 de febrero Internacionalización 24 de febrero Extensión y Proyección Social 26 de febrero Formación y Docencia 4 de marzo Bienestar Universitario 11 de marzo	Espacios Habilitados <i>(Acciones para generar el diálogo)</i>	Educación Virtual Grupo Organización y Sistemas Oficina de Comunicaciones	18 de febrero de 2016	18 de Marzo de 2016
COMPONENTE INCENTIVOS				
PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN ACTIVA INTERNA				
Ejercicio de Consulta de Temáticas en Rendición de Cuentas a grupos de Interés	Encuesta Virtual Portal Web	Oficina de Planeación Oficina Educación Virtual Oficina Comunicaciones	27 enero de 2016	18 de febrero de 2016
Determinación de directrices, fecha y lugar del evento con el grupo asesor designado por la rectoría	Programación audiencia Rendición de Cuentas	Rectoría Oficina de Planeación	27 enero de 2016	27 de enero de 2016
Determinación de contenidos y estructura del informe	estructura del Informe	Grupo asesor designado	27 enero de 2016	27 de enero de 2016
Revisión de Informe previo a la Audiencia y determinación de agenda.	Informe borrador evaluado antes de publicar	Oficina de Planeación	10 de febrero de 2016	11 de febrero de 2016



PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN ACTIVA EXTERNA				
Espacios de Asistencia a la Audiencia	Espacios dispuestos	Ayudas Audiovisuales Grupo Organización y Sistemas Oficina de Comunicaciones	18 de febrero de 2016	18 de Marzo de 2016
Control de Asistencia en auditorios	Registro P-CP-P01-I02-F01 De Asistencia Diligenciado	Oficina de Comunicaciones	18 de Marzo de 2016	18 de Marzo de 2016
Recepción de preguntas e inquietudes	Formulario físico de preguntas formato P-CP-P06-I02- F02	Oficina de Comunicaciones Grupo asesor designado	18 de Marzo de 2016	18 de Marzo de 2016
Evaluación de la Audiencia por los asistentes	Evaluación de la audiencia formato P-CP-P01-I02-F03	Oficina de Comunicaciones	18 de Marzo de 2016	18 de Marzo de 2016
FINALIZACIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS				
Elaboración Acta de Rendición de Cuentas	Acta generada	Oficina de Planeación	28 de Marzo de 2016	23 de Abril de 2016
Reunión de Evaluación de la Audiencia y Aprobación del Acta.	Reunión Realizada	Rectoría Oficina de Planeación Oficina Educación Virtual	24 de Abril de 2016	24 de Abril de 2016

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	TIEMPO	
			Comienzo	Fin
COMPONENTE INFORMACIÓN				
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN - ESPACIO DE PARTICIPACION				
* Revisión de la política y objetivos del SIG * resultados de Auditorías Internas * Acciones de Seguimiento resultantes de revisiones anteriores por la dirección *Evaluaciones de los requisitos legales aplicables y otros en materia de SST y Gestión ambiental * Estado de las acciones preventivas y correctivas *Estado de investigaciones * Accidentes o emergencias ambientales	Espacio de participación	Grupo SIG	25 de noviembre de 2016	25 de noviembre de 2016



<ul style="list-style-type: none"> * Resultado de la gestión del comité ambiental de la Universidad * retroalimentación del usuario * Resultado de la participación y consulta de las partes interesadas * quejas, reclamos, sugerencias, consultas y retroalimentación del usuario * Requerimientos de la comunidad y entes gubernamentales y autoridades ambientales * Medición y mejora de los procesos * Conformidad de producto y/o servicios * Cambios que puedan afectar al Sistema Integrado de Gestión * Estados de la administración de los riesgos * Recomendaciones para mejorar el Sistema Integrado de Gestión * Conclusiones. 				
COMPONENTE DIALOGO				
ESPACIO DE PARTICIPACION				
Publicación del Informe * Activación formulario preguntas * Activación Encuesta Virtual	Informe publicado	Grupo SIG Educación Virtual	25 de Octubre de 2016	25 de Octubre de 2016
Invitación Audiencia Estudiantes, directivos, docentes, entes de control, ciudadanía en general.	Invitación realizada	Oficina de Comunicaciones	01 de noviembre de 2016	12 de noviembre de 2016
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 2016	12 de noviembre de 2016
Habilitación de Espacios de Participación (Inquietudes/ observaciones sobre el informe publicado) dirigidos a la comunidad en general	Espacios Habilitados	Educación Virtual Grupo Organización y Sistemas Oficina de Comunicaciones	18 de noviembre de 2016	18 de noviembre de 2016
COMPONENTE INCENTIVOS				
PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN ACTIVA INTERNA				
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	Coordinador Grupo SIG	3 de octubre de 2016	3 de octubre de 2016
Preparación de presentación de revisión por la Dirección	Presentación	Grupo SIG	14 de Octubre de 2016	20 de Octubre de 2016
Verificación de la información de Revisión por la Dirección por parte del Comité Coordinador de Control Interno	Acta de Comité Coordinador de Control Interno	Secretaria del Comité	21 de Octubre de 2016	25 de Octubre de 2016
Acta para la revisión por la dirección Código P-DS-P01-F02	Registro	Coordinador Grupo SIG	14 de Octubre de 2016	20 de Octubre de 2016



PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN ACTIVA EXTERNA				
Espacio dispuesto para el evento	Auditorio (entrada libre)	Ayudas Audiovisuales Grupo Organización y Sistemas Oficina de Comunicaciones	25 de noviembre de 2016	25 de noviembre de 2016
Control de Asistencia en auditorios	Registro P-CP-P01-I02-F01 De Asistencia Diligenciado	Grupo SIG	25 de noviembre de 2016	25 de noviembre de 2016
Recepción de preguntas e inquietudes	Formulario físico de preguntas formato P-CP-P06-I02- F02	Grupo SIG	25 de noviembre de 2016	25 de noviembre de 2016
Evaluación de la Audiencia por los asistentes	Evaluación de la audiencia formato P-CP-P01-I02-F03	Grupo SIG	25 de noviembre de 2016	25 de noviembre de 2016
FINALIZACIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS				
Consolidado de acciones según formato Código P-DS-P01-F03	Registro	Grupo SIG	28 de noviembre de 2016	13 de Diciembre de 2016

Fuente: Oficina de SIG

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 numero 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.

Cronograma Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
			Comienzo	Fin
1. Mejorar la calidad y acceso a los tramites				
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 diagnostico	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de Agosto de 2016	30 de Septiembre de 2016
1.2. Identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano (pqrsd, protección de datos, accesibilidad, inclusión social, th, publicación de información , entre otros)	Informe	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	28 de marzo de 2016	29 de abril de 2016
1.3. Diseñar el formato de encuesta para los ciudadanos respecto a la percepción de la calidad del servicio ofrecido de la Universidad	Formato	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias / Educación Virtual / Gestión de Recursos Informáticos	28 de marzo de 2016	29 de abril de 2016
1.4. Socialización del formato de encuesta a los procesos que corresponde.	Registros de socialización	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	02 de mayo de 2016	30 de junio de 2016
1.5. Realizar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido.	Registro de encuestas	Procesos que corresponda	01 de julio de 2016	30 de julio de 2016
1.6. Consolidación de la información de la encuesta	Informe	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias / Educación Virtual / Gestión de Recursos Informáticos	01 de Agosto de 2016	31 de Agosto de 2016



1.7. Diseñar el formato de encuesta para percepción a los servidores públicos que tienen que interactuar directamente con los ciudadanos	Formato	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias / Educación Virtual / Gestión de Recursos Informáticos	28 de marzo de 2016	29 de abril de 2016
1.8. Socialización del formato de encuesta a los procesos que corresponde.	Registros de socialización	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	02 de mayo de 2016	30 de junio de 2016
1.9. Encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen que interactuar directamente con los ciudadanos	Registro de encuestas	Procesos que corresponda	01 de julio de 2016	30 de julio de 2016
1.10. Consolidación de la información de la encuesta	Informe	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de Agosto de 2016	31 de Agosto de 2016
2. Fortalecimiento de los canales de atención				
2.1. Mejoramiento de las condiciones de accesibilidad para discapacitados	Implementación del proyecto	Planeación Institucional	Febrero de 2016	31 de Diciembre de 2016
2.2. De acuerdo al requerimiento de 2015 a los procesos involucrados de atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores; solicitar las fechas y las medidas a desarrollar para dar cumplimiento.	Solicitud	Direccionamiento del SIG	01 de abril de 2016	15 de abril de 2016
2.3. 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 Mayo de 2016	31 de Agosto de 2016
2.4. 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 / Gestión de Recursos Informáticos	02 de mayo de 2016	30 de Junio de 2016
2.5. Implementar nuevos buzones e incluir el formato de revisión de buzones como documento controlado	Documento controlado	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de marzo de 2016	30 de marzo de 2016
2.6. Ampliar el tiempo de recepción de requerimientos por el chat	Horario extendido	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de marzo de 2016	30 de marzo de 2016
2.7. Realizar seguimiento a los Canales de atención existentes en la Universidad	Informe	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de marzo de 2016	30 de marzo de 2016
2.8. 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 2016	30 de Septiembre de 2016



2.9. Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Medición de indicadores	Todos los procesos que interactúan con el ciudadano	Trimestral	Trimestral
2.10. 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 abril de 2016	30 de septiembre de 2016
2.11. Modificar la página web de atención al ciudadano con la existencia de un canal de denuncia de hechos de corrupción.	Página web Modificada	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias	01 de Junio de 2016	30 de Julio de 2016
2.12. Socializar los protocolos de atención al ciudadano.	Material Publicitario	Comunicación Pública - GEL - GQRS	01 de Agosto de 2016	31 de Diciembre de 2016
3. Talento Humano				
3.1. Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Plan de Capacitación	Gestión de Talento Humano	01 de Abril de 2016	Mayo de 2016
3.2. Diseñar campaña de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Universidad. (talleres, encuestas)	Documento	Gestión de Talento Humano	01 de Mayo de 2016	30 de Julio de 2016
3.3. 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	Gestión de Talento Humano	15 Abril de 2016	30 abril de 2016
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 junio de 2016	30 de septiembre de 2016
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 2016	30 de septiembre de 2016
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 2016	30 de septiembre de 2016
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 abril de 2016	31 de agosto de 2016



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 2016	30 de noviembre de 2016
4.6. Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Registro de capacitación	Grupo de quejas, reclamos y sugerencias / Gestión de Talento Humano	01 de marzo de 2016	30 de junio de 2016
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 2016	30 de septiembre de 2016
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 Abril de 2016	30 de junio de 2016
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 julio de 2016	30 de Noviembre de 2016

Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
			Inicio	Fin
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 2016	31 de mayo de 2016



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 2016	30 de Septiembre de 2016
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 2016	30 de julio de 2016
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 2016	30 de septiembre de 2016
5. Controles				
5.1. Realizar investigaciones - Incumplimiento de respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley	Documento	Of. Control disciplinario interno	En los casos que aplique	En los casos que aplique
5.2. 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

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:



Cronograma Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
			Inicio	Fin
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	Gestión de Talento Humano	01 de abril de 2016	30 de junio de 2016
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		Gestión Administrativa y Financiera	01 de abril de 2016	30 de junio de 2016
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;		Educación Virtual / Gestión de Talento Humano	01 de abril de 2016	30 de junio de 2016
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;		Planeación Institucional / Evaluación Independiente	01 de abril de 2016	30 de junio de 2016
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 2016	30 de junio de 2016
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 2016	30 de junio de 2016
g. Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.		Educación Virtual / Direccionamiento del SIG	01 de abril de 2016	30 de junio de 2016
1.2. Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 "Matriz autodiagnóstico"	Cuadro diagnóstico	Evaluación Independiente / Educación Virtual	01 de abril de 2016	31 de mayo de 2016
1.3. Completar información pendiente según los resultados de la matriz autodiagnóstico	Actualización sitio web	Procesos correspondientes	01 de julio de 2016	30 de noviembre de 2016
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 2016	31 de agosto de 2016
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 abril de 2016	31 de mayo de 2016
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 junio de 2016	31 de agosto de 2016
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	Educación Virtual / Gestión de recursos Informáticos	01 de julio 2016	30 de julio de 2016
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 octubre de 2016	31 de diciembre de 2016
4. Criterio diferencial de accesibilidad				
4.1 Realizar el contacto con el Centro de Relevancia con el fin de responder a las necesidades comunicativas de las personas discapacitadas.	Acta de reunión	Comunicación Pública	01 de mayo de 2016	31 de mayo de 2016
Sensibilizar a las personas que atienden al ciudadano en la atención al personal discapacitado	Registro de Capacitación	Gestión de Talento Humano	01 de Julio de 2016	30 de septiembre de 2016
Caracterizar la información que son de interés para la población indígena.	Documento	Comunicación Pública	01 de mayo de 2016	31 de julio de 2016
Junto con el ministerio del interior traducir la información para la población indígena	Información en lenguaje indígena	Comunicación Pública	01 de agosto de 2016	30 de noviembre de 2016



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 2016	30 de noviembre de 2016
--	---------	---	--------------------------	-------------------------

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.

Cronograma Componente Iniciativas adicionales

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
			Inicio	Fin
1. Código de ética				
1.1. Rediseño del código de ética	Documento actualizado	Comisión de ética	01 de mayo de 2016	31 de Agosto de 2016
1.2. Adopción del Código de ética mediante resolución	Resolución	Comisión de ética	01 de septiembre de 2016	30 de septiembre de 2016
1.3. Socialización del código de Ética a funcionarios	Registro de socialización	Comisión de ética	01 de octubre de 2016	30 de noviembre de 2016
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 2016	31 de Agosto de 2016
2.2. Socialización del Código de Buen Gobierno a funcionarios	Registro de socialización	Direccionamiento del SIG	01 de Septiembre de 2016	30 de Noviembre de 2016