

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**

ALFONSO LÓPEZ DÍAZ

Rector

PATRICIA CAROLINA BARRETO BERNAL

Directora de Planeación

MÓNICA EDELMIRA RAMÍREZ GONZÁLEZ

Directora de Control Interno

GERMÁN AMÉZQUITA BECERRA

Director de las Tecnologías y Sistemas de Información y las Comunicaciones

Líder Gobierno en Línea

PAOLA IVETH RODRÍGUEZ CONTRERAS

Representante de la Alta Dirección

DIANA SOFÍA GÓMEZ RODRÍGUEZ

Profesional Universitario Dirección de Planeación

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

Profesional Quejas, Reclamos y Sugerencias

2018

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| 1. PRESENTACION | 4 |
| 2.ASPECTOS INSTITUCIONALES | 5 |
| 2.1 Misión..... | 5 |
| 2.2 Visión..... | 5 |
| 2.3 Política De Calidad..... | 5 |
| 2.4 Objetivos Estratégicos De Calidad | 6 |
| 2.5 Valores Institucionales | 7 |
| 2.6 Mapa de Procesos | 8 |
| 3. OBJETIVOS | 9 |
| 3.1 Objetivo General..... | 9 |
| 3.2 Objetivos Específicos | 9 |
| 4. ALCANCE | 10 |
| 5. MARCO LEGAL | 11 |
| 6. DIAGNOSTICO | 13 |
| 6.1 Gestión De Riesgos De Corrupción | 13 |
| 6.2 Racionalización De Tramites | 15 |
| 6.3 Rendición De Cuentas | 15 |
| 6.4 Atención Al Ciudadano | 17 |
| 6.5 Acceso a la Información_ | 20 |
| 7. METODOLOGIA | 25 |
| 7.1 Aspectos Generales | 25 |
| 7.2 Desarrollo De La Metodología..... | 26 |
| 7.2.1 Identificación de Riesgos de Corrupción..... | 26 |
| 7.2.2 Racionalización de Tramites | 26 |
| 7.2.3 Participación Ciudadana y RdC..... | 28 |
| 7.2.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano | 29 |
| 7.2.5 Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Publica | 30 |
| 8. COMPONENTES DEL PLAN | 30 |
| 8.1 PRIMER COMPONENTE: Gestión de Riesgos de Corrupción..... | 30 |
| 8.1.1 Meta | 30 |
| 8.1.2 Indicador | 30 |
| 8.1.3 Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 30 |
| 8.1.4 Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 | 32 |
| 8.1.6 Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos de Corrupción | 50 |
| 8.2 SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Tramites | 52 |

| | |
|--|-----------|
| 8.2.1 Meta | 52 |
| 8.2.2 Indicador | 52 |
| 8.2.3 Responsable | 52 |
| 8.2.4 Política de Racionalización de Tramites | 52 |
| 8.2.5 Plan de Trabajo Estrategia Anti Trámites | 54 |
| 8.3 TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas_ | 55 |
| 8.3.1 Meta | 55 |
| 8.3.2 Indicador | 55 |
| 8.3.3 Acciones para Generación y Divulgación de la Información | 55 |
| 8.3.4 Acciones para Promover el Dialogo | 55 |
| 8.3.5 Acciones de Incentivos | 55 |
| 8.3.6 Plan de Trabajo para la Rendición de Cuentas | 56 |
| 8.3.7 Plan de Trabajo Rendición de Cuentas Revisión por la Dirección | 58 |
| 8.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano | 61 |
| 8.4.1 Meta | 61 |
| 8.4.2 Indicador | 62 |
| 8.4.2 Plan De Trabajo Para Mejorar La Atención Al Ciudadano | 62 |
| 8.4.3 Lineamientos Generales Para La Atención De PQRSD | 64 |
| 8.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información | 65 |
| 8.5.1 Meta | 65 |
| 8.5.2 Indicador | 65 |
| 8.5.2 Plan De Trabajo Para La Transparencia Y Acceso A La Información | 65 |
| 8.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES | 68 |
| 8.6.1 Meta | 68 |
| 8.6.1 Plan De Trabajo Iniciativas Adicionales..... | 68 |
| 9. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | 69 |
| 10. GLOSARIO | 70 |

1. PRESENTACIÓN

Con base en lo definido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en su decreto reglamentario 2641 de 2012, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) y el Decreto 124 de 2016, todas estas orientadas a prevenir la corrupción, se ha procedido a formular el presente Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para el año 2018, basados en los lineamientos definidos en el documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO versión 2 de 2015. En él se incluyen los componentes:

1. Gestión del riesgo de corrupción–Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlos
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Lineamientos Generales para la atención de peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6. Iniciativas adicionales donde están consignadas las actividades del Plan con el Modelo de Responsabilidad Social Institucional.

En cuanto al primero se incluye el plan de trabajo para la definición de la política administración de riesgos de corrupción con el fin de enfocar el propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo de corrupción y a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos, se trace una hoja de ruta para la identificación de riesgos y acciones para su manejo tendiendo a definir distintas estrategias para el seguimiento del mapa de riesgos de corrupción que se formule.

Tal como lo indica la guía, el segundo componente, estrategias para racionalización de trámites, se trata de identificar, priorizar y racionalizar los 23 trámites que se han identificado dentro del SUI y que aplican para las corporaciones Autónomas Regionales y a su vez gestionar la plataforma citada durante el año 2016.

Para el tercer componente de Rendición de Cuentas, se propone que a partir del diagnóstico sobre el estado del proceso en la entidad, diseñar e implementar herramientas para fortalecer estas actividades dentro del marco general y los compromisos legales definidos incluyendo lo necesario dentro del sistema administrativo de gestión, que asegure una adecuada interacción con la ciudadanía dentro de los mecanismos de control social y participación, por otra parte se definen los distintos aspectos relacionados con la evaluación y el seguimiento de la estrategia.

En cuanto al cuarto componente relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se establecen los distintos compromisos en esta materia para el desarrollo institucional frente al servicio al ciudadano y a la cultura de servicio de los servidores públicos así como los distintos canales de atención definidos dentro del sistema de calidad.

El quinto componente relacionado con los mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información, es de importancia fortalecer los distintos canales y mecanismo en la entidad para hacer conocer información con base a distintos medios (físicos y electrónicos), la capacidad de respuesta de cara a la ciudadanía frente a la demanda de información, el inventario de activos de información así como el modo en que se debe presentar la información de carácter público. Igualmente, para este componente se incluye el respectivo compromiso por parte de la entidad.

Así mismo, como complemento dentro del presente plan se incluyen los compromisos adicionales establecidos de manera voluntaria que contribuyen a fortalecer la lucha contra la corrupción así como los mecanismos para la consolidación, monitoreo y control del plan lo cual posibilitará permanentemente aplicar los correctivos necesarios a fin de asegurar una adecuada implementación.

Se espera con el presente plan contribuir a las políticas del gobierno nacional orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de control y mejoramiento de la gestión pública en la entidad.

2. ASPECTOS INSTITUCIONALES

2.1 Misión (Acuerdo 025 de 2017)

La **misión** de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, es: “formar personas como profesionales integrales en diferentes niveles de educación superior, fortaleciendo las actividades de docencia, investigación, extensión e internacionalización, como aporte a la transformación y al desarrollo de la sociedad”.

2.2 Visión (Acuerdo 025 de 2017)

La **visión** de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia considera que “para el 2026 seremos una Institución de Educación Superior de excelencia académica a nivel Nacional e Internacional, reconocida por liderar el mejoramiento de la calidad de la educación, el desarrollo social sustentable, cultural y económico, con justicia, equidad, responsabilidad social, innovación, competitividad y pertinencia con la región y el país”.

2.3 Política del Sistema Integrado de Gestión (Resolución 6738 de 2017)

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia tiene como misión, formar personas como profesionales integrales en diferentes niveles de educación superior, fortaleciendo las actividades de docencia, investigación, extensión e internacionalización, como aporte a la transformación y al desarrollo de la sociedad, 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 generan hábitos y comportamientos seguros, que permitan la prevención 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 sentido de responsabilidad social, promotores de convivencia para la construcción de una nación con identidad, equidad y justicia.

2.4 Objetivos SIG (Resolución 5287 de 2016)

- ✓ 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 laborales identificados. (Fuente: Res 5715 de 2014)
- ✓ Realizar las actividades de prevención y promoción orientadas a fortalecer la conducción segura de vehículos y desplazamiento peatonal (Resolución 5287 del 15 de noviembre de 2016)

2.5 Valores Institucionales (Acuerdo 019 de 2017)

✓ **INTEGRIDAD**

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

✓ **LIDERAZGO**

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

✓ **SERVICIO**

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

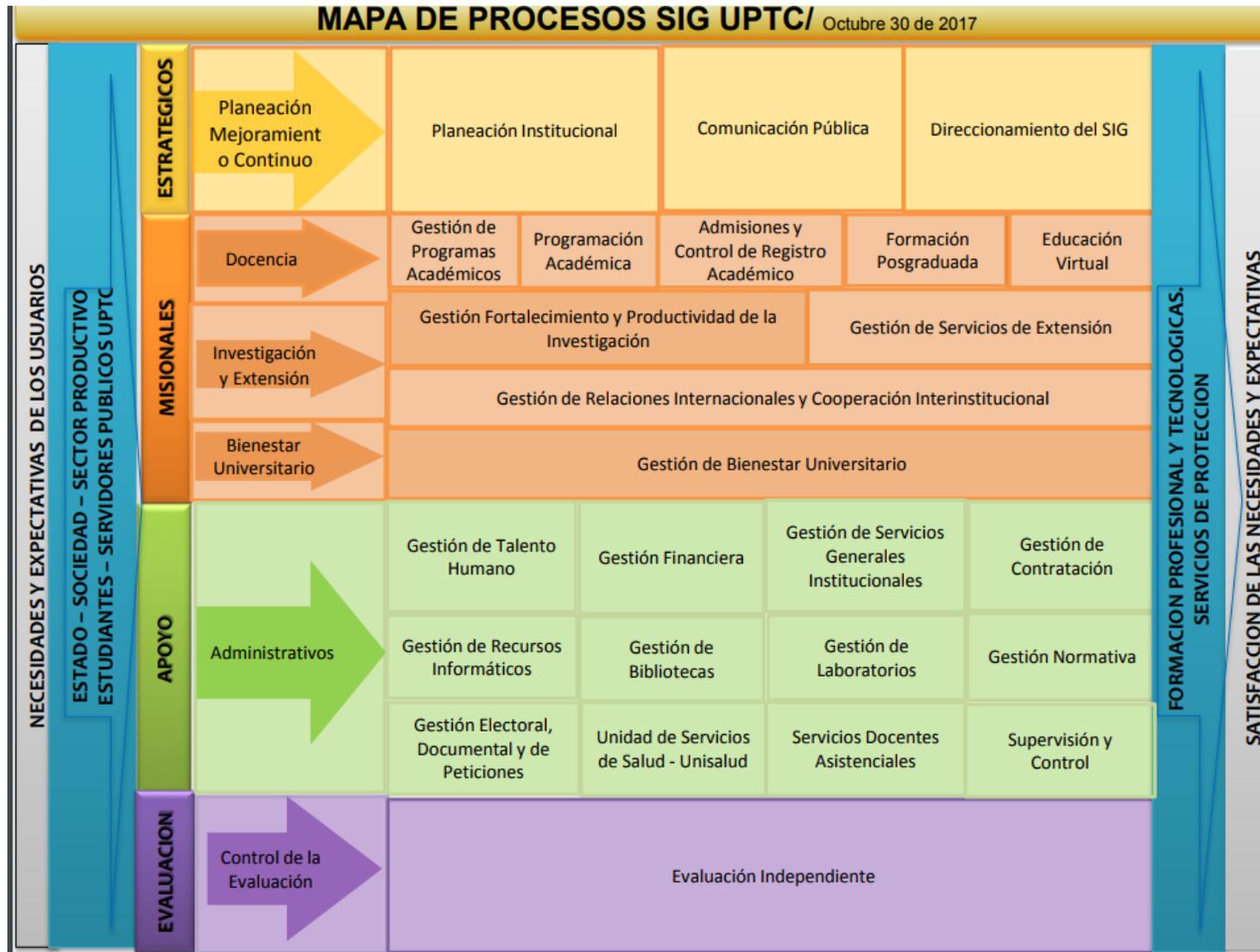
✓ **SOLIDARIDAD**

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

✓ **TOLERANCIA**

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

2.6 Mapa De Procesos



3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Propender por la transparencia institucional a través de la participación de los servidores públicos en cada uno de los procesos institucionales

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

Este documento “Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano”, aplica para los servidores públicos y contratistas de la Universidad pedagógica y Tecnológica de Colombia en la ejecución de los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable en todas las sedes de la Universidad.

5. MARCO LEGAL

La Universidad toma como referente lo que en materia de corrupción, atención al ciudadano y racionalización de trámites ha incorporado el Gobierno Nacional y la UPTC en su estructura normativa, principalmente:

- ✓ 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, define para "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".
 - Artículo 76 establece que "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, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... En la página web principal de toda Entidad Pública, deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".
 - Artículo 78, "todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía".
- ✓ El Estatuto General de la Universidad, Acuerdo 066/2005 consagra los principios de buena fe, moralidad, eficiencia, eficacia, transparencia, lealtad, economía, celeridad y publicidad, los cuales se deben aplicar en las actuaciones administrativas.
- ✓ Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- ✓ Ley 1437 del 18 de enero de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 - Artículo 64, establece que el Gobierno Nacional establecerá los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos.
- ✓ Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012,
 - Artículo 1 establece "Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al

- Ciudadano contenida en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Artículo 2. "Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
 - ✓ Decreto 2573 de 2014, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
 - ✓ Decreto 019 de 2012 o "Ley Anti trámites", expedido con el fin de "suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Reglamentado por los Decretos 734 y 1450 de 2012.
 - ✓ El artículo 14 del Decreto 019 del 10 de enero de 2012, PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECOMENDACIONES O RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD
 - Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.
 - ✓ Ley 1712 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 y Decreto Reglamentario 103 de 2015. por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
 - ✓ Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición y a lo resuelto en la sentencia C – 951 de 2014 de la Corte Constitucional.
 - ✓ Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
 - ✓ Decreto 124 del 26 de enero del 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

El Plan anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar a la Entidad para hacer visible su actuar e interactuar con los grupos de interés, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos.

Es por ello que la Universidad realizó una evaluación de la gestión realizada en el año 2017 de cada uno de los componentes del plan que de manera preventiva dirigen la entidad a la transparencia y a la mejora continua evitando los posibles hechos de corrupción.

En el 2017 se realizó la actualización del plan anticorrupción y mapa de riesgos, de acuerdo a las directrices establecidas por la Presidencia de la Republica. Dicho documento fue elaborado en conjunto con los líderes de proceso.

6.1 Diagnóstico: Gestión De Riesgos De Corrupción

En el 2017 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 | Alto |
| Manipulación de datos en el portal web para beneficiar a un tercero | 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 |
| Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). | Alta | Baja |
| Pérdida de recursos bibliográficos o equipos como tabletas, portátiles, etc... | Alta | Baja |
| Tomar decisiones que se ajusten a intereses particulares, fuera del marco legal | Extrema | Alto |
| El cobro por realización o agilización de la gestión jurídica (Concusión) | Extrema | Alto |
| Manipular los procesos a través del apoderado de la Universidad, en contra de los intereses institucionales | Extrema | Alto |
| Alteración de las actas y documentos que se generan en el proceso para beneficiar al contratista y en bien propio. | Extrema | Alto |

De los 25 procesos que tiene la Universidad establecidos, 15 identificaron riesgos de corrupción, para los cuales se establecieron controles y actividades de seguimientos evitando la materialización de los mismos.

En total se identificaron 35 riesgos de corrupción distribuidos de la siguiente manera:

| MACROPROCESO | No. RIESGOS DE CORRUPCION IDENTIFICADOS |
|------------------------|---|
| Procesos Estratégicos | 4 |
| Procesos Misionales | 11 |
| Procesos de Apoyo | 19 |
| Procesos de Evaluación | 1 |

6.2 DIAGNÓSTICO: Racionalización de Trámites

El componente de Racionalización de trámites en el año 2017, se componía de tres actividades, las cuales se cumplieron parcialmente, como se evidencia en el siguiente cuadro:

| DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|--|----------------------------|
| Por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite de pago de matrículas de pregrado | 50 |
| Por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite de pago de matrículas de posgrado | 50 |
| Por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite y generar certificado de notas | 50 |

Fuente: Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

A la fecha se está trabajando con ACH, SIDELNET y el banco ITAU para la certificación del botón de pago electrónico. La UPTC, ya hizo el desarrollo en cumplimiento de los requisitos y exigencias de estas 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

De conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

La UPTC define una serie de mecanismos orientados a generar transparencia y confianza entre las directivas de la institución y los ciudadanos y con el fin de garantizar el ejercicio del control social a la administración de los recursos públicos.

La rendición de cuentas demanda la implementación de diversos mecanismos de divulgación como son la audiencia pública presencial, y las consultas por vía web que convoca la Rectoría de la Universidad. Igualmente, la publicación del informe de gestión y de los resultados sociales, las audiencias e informes de gestión realizados por la unidades académicas, la publicación de la información e interacción con la ciudadanía en el Portal Universitario y en las redes sociales digitales, la difusión de la información institucional en los medios de comunicación. La rendición de cuentas fortalece la relación con los medios de comunicación externos y facilita que la ciudadanía conozca de primera mano el quehacer de la Universidad.

La ciudadanía por redes sociales:

| PARTICIPACION CIUDADANA | Si | N/A | No | Total |
|--|-----------|------------|-----------|--------------|
| ID de respuesta | | | | 0 |
| Fecha de envío | | | | 0 |
| Última página | | | | 0 |
| Lenguaje inicial | | | | 0 |
| Estamento al cual pertenece: [Docentes] | 30 | 129 | 168 | 327 |
| Estamento al cual pertenece: [Estudiantes] | 103 | 129 | 95 | 327 |
| Estamento al cual pertenece: [Funcionario Administrativo] | 64 | 129 | 134 | 327 |
| Estamento al cual pertenece: [Empleado Oficial] | 5 | 129 | 193 | 327 |
| Estamento al cual pertenece: [Ciudadano Externo] | 1 | 129 | 197 | 327 |
| Estamento al cual pertenece: [En representación de otra institución] | 0 | 129 | 198 | 327 |
| ¿Sabía usted que la Rendición de cuentas, se hace en cumplimiento de la ley 1474 DE 2011? | 114 | 130 | 83 | 327 |
| Lo invitamos a consultar el informe “Rendición de cuentas vigencia 2016” y hacerse participe de su evaluación. ¿Considera usted, el informe aborda en su totalidad los elementos más relevantes que hacen parte de la Institución? | 173 | 131 | 23 | 327 |
| Si su respuesta fue NEGATIVA, indique puntualmente y brevemente el tema que considere debe hacer parte del Informe de Gestión presentado. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ¿A través de que medio se enteró usted de la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas? [Portal Web UPTC] | 115 | 129 | 83 | 327 |
| ¿A través de que medio se enteró usted de la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas? [Redes Sociales] | 33 | 129 | 165 | 327 |
| ¿A través de que medio se enteró usted de la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas? [Correo electrónico] | 124 | 129 | 74 | 327 |

| | | | | |
|---|----|-----|-----|------------|
| ¿A través de que medio se enteró usted de la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas? [Radio] | 10 | 129 | 188 | 327 |
| ¿A través de que medio se enteró usted de la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas? [Prensa] | 5 | 129 | 193 | 327 |
| ¿A través de que medio se enteró usted de la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas? [Televisión] | 2 | 129 | 196 | 327 |
| ¿A través de que medio se enteró usted de la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas? [Otro] | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Especifique un tema de importancia que considere debe presentarse en la PRÓXIMA AUDIENCIA de Rendición de Cuentas. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ¿Indique en cuál de los siguientes espacios de diálogo, establecidos para conocer su opinión, prefiere participar? [Foro Virtual] | 59 | 129 | 139 | 327 |
| ¿Indique en cuál de los siguientes espacios de diálogo, establecidos para conocer su opinión, prefiere participar? [Chat] | 32 | 129 | 166 | 327 |
| ¿Indique en cuál de los siguientes espacios de diálogo, establecidos para conocer su opinión, prefiere participar? [Formulario de preguntas e inquietudes] | 55 | 129 | 143 | 327 |
| ¿Indique en cuál de los siguientes espacios de diálogo, establecidos para conocer su opinión, prefiere participar? [Correo electrónico] | 62 | 129 | 136 | 327 |
| ¿Indique en cuál de los siguientes espacios de diálogo, establecidos para conocer su opinión, prefiere participar? [Programa Radial] | 11 | 129 | 187 | 327 |
| ¿Indique en cuál de los siguientes espacios de diálogo, establecidos para conocer su opinión, prefiere participar? [Presencial, directamente en la Audiencia Pública] | 60 | 129 | 138 | 327 |
| ¿Indique en cuál de los siguientes espacios de diálogo, establecidos para conocer su opinión, prefiere participar? [Otro] | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Correo electrónico (opcional), éste se utilizará en caso de que se requiera. | 0 | 0 | 0 | 0 |

La ciudadanía en la audiencia:

| Preguntas encuesta | Opciones de Respuesta | No. Respuestas | % |
|---|-----------------------|----------------|------|
| 1. ¿Cree Usted que la audiencia se desarrolló de manera Organizada? | a. Bien Organizada | 63 | 90 |
| | b. Regular | 6 | 8.5 |
| | c. Mal | 1 | 1.4 |
| 2. La explicación de los temas fue: | a. Clara | 64 | 91 |
| | b. confusa | 5 | 7.1 |
| | Respuesta invalida | 1 | 1.4 |
| 3. La oportunidad dada a los asistentes para intervenir durante la audiencia pública fue: | a. Igual | 60 | 85.7 |
| | b. Desigual | 6 | 8.5 |
| | c. no responde | 4 | 5.7 |

6.4 DIAGNÓSTICO: Atención Al Ciudadano

La Oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la UPTC pretende aunar esfuerzos para que 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 usuario que pretende 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.

6.4.1 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mediante este componente el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 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.

6.4.2 MEJORAR LA CALIDAD Y ACCESO A LOS TRÁMITES

6.4.2.1 La realización de un diagnóstico analizando el estado actual del servicio al ciudadano.

Se realizó diagnóstico del estado actual del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias el día 23 de mayo de 2017, en este mencionan y explican los mecanismos de participación ciudadana, se explica cuál es el trámite para los requerimiento anónimos, se hace un paralelo de los requerimientos presentados en el año 2015 y 2016 donde se evidencia que bajo el número de quejas y reclamos toda vez que se da solución a los requerimientos de forma inmediata ya sea por teléfono, correo electrónico o chat; de igual forma se presenta una relación de los requerimientos presentados en el primer semestre de 2017 donde se observa que la mayor cantidad de requerimientos fueron consultas tanto por vía telefónica como por correo electrónico evidenciándose que las solicitudes de información más recurrentes fueron en temas de

inscripciones y matrículas y demás relacionados con el Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico. Por último se mencionan unas oportunidades de mejora en las cuales se puede evidenciar que a fin de dar cumplimiento con la política cero papel esta dependencia dejó de imprimir las consultas y se está realizando una reunión conjunta con el líder del proceso Gestión Electoral, Documental y de Peticiones y un delegado de la Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria a fin de revisar las quejas y reclamos y proceder a su cierre, lo anterior busca la satisfacción del usuario.

6.4.2.2 Nivel de Cumplimiento Normativo Relacionado con el Servicio al Ciudadano

Se tienen identificados varios links a los cuales tiene acceso la comunidad como lo son:

http://www.uptc.edu.co/universidad/acerca_de/inf_comunidad/

http://www.uptc.edu.co/universidad/acerca_de/normatividad/interna

http://www.uptc.edu.co/gel/habeas_data/index.html

http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html

<http://www.uptc.edu.co/gel/transparencia>

http://www.uptc.edu.co/universidad/acerca_de/rendicion_cuentas/2017/sig

http://www.uptc.edu.co/universidad/acerca_de/rendicion_cuentas/2017/rdc

6.4.2.3 Implementar Encuesta para Medir el Nivel de Satisfacción de los Usuarios con los Trámites y Servicios

Se diseñaron las encuestas, en las cuales se involucraron los siguientes procesos, Departamento de Admisiones y control de Registro Académico, Dirección de Bienestar Universitario y Bibliotecas en todas las seccionales; estas se encuentran publicadas en la web y se puede acceder a ellas a través de los siguientes links:

Encuesta de percepción del funcionario que interactúa con usuarios que solicitan servicios de la UPTC – año 2017 <http://virtual.uptc.edu.co/encuestas/index.php/437144?lang=es>

Encuesta para usuarios de servicios uptc-2017

<http://virtual.uptc.edu.co/encuestas/index.php/319789?lang=es>

6.4.2.4 Socialización Del Formato De Encuesta

Para dar cumplimiento a esta actividad, se realizó reunión el día 5 de mayo de 2017 con varias Unidades Académico Administrativas tales como Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico, Secretaria General, Educación Virtual, Bienestar Universitario, Departamento de Bibliotecas y el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias donde se socializaron los modelos de encuestas los cuales fueron aprobados.

1.10 – 1.11 Consolidación de la información de la encuesta; el día 1 de junio de 2017 se envían las encuestas a las Unidades Académico Administrativas Departamento de Admisiones y Control de Registro

Académico, Bienestar Universitario y Departamento de Bibliotecas para ser aplicadas, una vez obtenidos los resultados, fueron tabuladas y los resultados se publicaron.

6.4.3 FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN

6.4.3.1 Implementar Sistemas De Información Que Faciliten La Gestión Y Trazabilidad De Los Requerimientos De Los Ciudadanos; la Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones entregó el sistema de PQRS, por medio del cual se puede dar solución a todo requerimiento presentado por los ciudadanos, el cual se encuentra en el siguiente link <http://pqr.uptc.edu.co/#/>

6.4.3.2 Revisar Y Modificar El Indicador Existente De Acuerdo Al Procedimiento; el indicador fue modificado el día 7 de abril de 2017 como se puede evidenciar en el mapa de procesos, este quedó así: *Número de quejas y reclamos presentados solucionados en el tiempo establecido /Número de quejas y reclamos radicados.*

6.4.3.3 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; se deroga el acuerdo 014 de 2005 por el 028 de 2017 de 12 de junio de 2017 en donde 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”.

6.4.3.4 Socializar los Protocolos de Atención Al Ciudadano; se evidencia Acta N. 2 de 28 de septiembre de 2017 realizada por el Director de Comunicaciones y la Responsable de la oficina de Quejas, Reclamos y Sugerencias en donde se informa que la campaña se realizó por piezas de audio a través de la emisora de la UPTC radio y a través de la página web de la Universidad.

6.4.4 Normativo Y Procedimental

6.4.4.1 Diseñar un reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos; El Reglamento Interno se encuentra publicado en la página de la Universidad (Resolución 4579 de 27 de junio de 2017).

6.4.4.2 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; En el Reglamento interno en el Capítulo III artículo 7 numeral c establece: “Trámite Urgente y Preferente. Se dará prioridad al trámite de peticiones

presentadas por menores de edad y en los casos en que exista peligro inminente o violación de los derechos fundamentales del peticionario. Tal evaluación, será realizada por el profesional del sistema de quejas, reclamos y sugerencias”.

6.4.4.3 Modificación del acuerdo 014 de 2005; el Acuerdo del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se encuentra publicado en la página de la Universidad y ahora se denomina ACUERDO 028 del 12 de junio de 2017.

6.4.4.4 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 protección de datos personales, se determinó cuál es el problema, causas y efectos para dicha campaña, para después con este contenido lograr establecer la estrategia que tomará la Dirección de Comunicaciones para que la campaña logre un impacto positivo en los servidores públicos de la entidad.

6.4.4.5 Cualificar el personal encargado de recibir peticiones; se realizaron capacitaciones junto con el Departamento de Talento Humano en el tema de servicio al cliente y atención preferencial a los ciudadanos los días 21 de abril, 10,19, 24, 31 de mayo, 7 de junio de 2017, de las anteriores obran registros de asistencia.

6.4.4.6 Actualizar (Carta de trato digno); Se realizó modificación de la Carta de Trato digno tal y consta en el siguiente link http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/derec_req/

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

6.4.5.1 Análisis De La Estructura Organizacional

Actualizar el link “código del buen Gobierno” las modificaciones del Código de Buen Gobierno fueron efectuadas y se encuentran en el procedimiento del SIG tal y como se evidencia en su versión 20.

6.4.5.2 Servidores Públicos

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; se realizó socialización con los líderes de proceso de los requerimientos más frecuentes a fin de obtener más información del procedimiento y dar una respuesta más completa y oportuna a los usuarios.

6.4.5.3 Respuesta A Peticiones

Capacitar a los funcionarios en el cumplimiento y respuesta a peticiones según la ley 1755/2015; se realizó capacitación el día 14 de septiembre de 2017, de la cual obra registro de asistencia.

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 17 actividades de las cuales se cumplieron 6 de ellas:

- Completar y actualizar la información a través de medios físicos y electrónicos según los parámetros establecidos en la ley 1712 art. 9:
 - 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 Los plazos de cumplimiento de los contratos
 - 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;
 - 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;
 - 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;
 - 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;
 - 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
- 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.
- 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 Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos – Diseño del programa de gestión documental
- 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

6.5.1 METODOLOGÍA:

Se efectuó revisión a cada una de las variables con el acompañamiento de un profesional del Departamento de Innovación Académica, realizando verificación directa en la Página Web Institucional de la información publicada por cada uno de los procesos responsables, teniendo en cuenta que esta es la herramienta más importante que el ciudadano tiene para el acceso a la información pública y es donde se establece el cumplimiento a la Ley 1712 de 2014

6.5.2 OBJETIVO:

- Determinar el nivel de cumplimiento de las variables establecidas en la Matriz autodiagnóstico creada por la Procuraduría General de la Nación

6.5.3 ALCANCE:

Se realizó verificación al segundo semestre de 2017 encontrando lo siguiente:

| VARIABLES ESTABLECIDAS | VARIABLES CUMPLIDAS | VARIABLES NO CUMPLIDAS | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|------------------------|---------------------|------------------------|----------------------------|
| 168 | 148 | 20 | 87.57% |

6.5.4 RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA MEJORA:

- ✓ Actualizar la información a la que se refiere el artículo 9°, mínimo cada mes para dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo único del artículo 10 de la Ley 1712 de 2014.
- ✓ Aprobar e Implementar el Manual de contratación.
- ✓ Implementar el enlace que direcciona al PAA publicado en el SECOP.
- ✓ Publicar el Registro de Activos de Información en el portal www.datos.gov.co.
- ✓ Publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada en el portal www.datos.gov.co.
- ✓ En el esquema de publicación de la Información que se encuentra en la página web Institucional, se evidencia que no cuenta con las columnas establecidas, faltando las siguientes:
 - ✓ Fecha de generación de la información.
 - ✓ Nombre de responsable de la producción de la información.
 - ✓ Cada proceso debe realizar la actualización de las Tablas de Retención Documental.
 - ✓ Publicar el cuadro de Clasificación Documental
 - ✓ Establecer un procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación.
 - ✓ Publicar mensualmente, en un sitio visible, los bienes adquiridos y los servicios
 - Contratados por la Universidad
- ✓ Es necesario organizar y seleccionar de acuerdo con la definición de cada una de las variables establecidas en la batería de la Procuraduría, con el fin de garantizar de manera selectiva por temas, que faciliten la información al ciudadano y las partes interesadas.
- ✓ Determinar e incluir en el link de transparencia el contacto correspondiente para la Sede Central y las Seccionales.

- ✓ La Dirección de TICS, debe determinar qué datos abiertos deben ser publicados y con qué regularidad.
- ✓ Solicitar a la Dirección de Tecnologías de la información si se viene trabajando para la actualización de los estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones para publicar con corte al mes de octubre de 2017.
- ✓ Teniendo en cuenta que la publicación de los estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se encuentra con corte a la vigencia 2016, es necesario primero establecer la periodicidad para estas publicaciones y actualizar la información a 2017.
- ✓ Actualizar los nombres de las Dependencias acorde con el proceso de Reestructuración y Revisar el contenido de las tablas de retención, por cuanto se evidencia que no se puede visualizar por ejemplo los Departamentos de Presupuesto y la Vice-Rectoría de Investigaciones.
- ✓ Actualizar los nombres de las Dependencias acorde con el proceso de Reestructuración.
- ✓ Revisar el contenido de las tablas de retención, por cuanto se evidencia que no se puede visualizar por ejemplo los Departamentos de Presupuesto y Vice-rectoría de investigaciones.
- ✓ Se recomienda revisar la normatividad vigente en materia de costos de reproducción para publicar en el link de transparencia.
- ✓ Estructurar las preguntas relacionadas con la prestación de servicios, por ejemplo de Biblioteca, Bienestar Universitario, etc. para incluirlas en el listado general y solicitar la publicación.
- ✓ Se recomienda seleccionar y adicionar la información en el ítem de grupos de interés.
- ✓ Es necesario institucionalizar Procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas.
- ✓ Es necesario incluir en el espacio de transparencia, el link que lleva a la publicación trimestral de esta contratación.
- ✓ Solicitar a través de la Dirección de Extensión la información relacionada con agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la Universidad, para publicarla en el Link de Transparencia.
- ✓ Dentro del ítem de convocatorias no se encuentra lo relacionado con prestación de servicios.

Fuente: Dirección de Control Interno

6.5.5 ACTIVIDADES TRANSPARENCIA PASIVA

6.5.5.1 Realizar capacitación sobre los estándares del contenido de oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública (decreto 1081/2015) se realizó capacitación el día 21 de septiembre de 2017, de la cual obra registro de asistencia.

6.5.5.2 Generar un informe de solicitudes de acceso a la información de acuerdo a lo requerido en el (decreto 1081/2015) se evidencia informe en donde se mencionan y explican los aspectos requeridos en cuanto a la protección de datos personales y acceso a la información pública.

El diagnóstico presentado anteriormente demuestra que el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias viene cumpliendo con las directrices establecidas en la Plan Anticorrupción.

Fuente: Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

7. METODOLOGÍA DE DISEÑO

7.1 Aspectos Generales

La metodología utilizada para el desarrollo del plan, es tomada directamente de las 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 realizaron reuniones en el mes de noviembre, con el fin de socializar aspectos generales, como la Política Institucional de Transparencia, se realiza 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 riesgos 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 se deben tener presente los siguientes lineamientos:

- El Plan Anticorrupción se publicara a más tardar el 31 de enero de cada año

- 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

7.2.1 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 y 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 de esta estrategia, 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.

7.2.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En la Dirección de Planeación, con el apoyo del Grupo GEL (Gobierno en Línea) ha revisado 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 gestionar su mejoramiento disminuyendo los tiempos y automatizándolos.

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

Trámites:

1. **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.
2. **Cancelación de Matrícula académica:** Cancelación voluntaria y definitiva de la matrícula académica en una institución de educación superior.
3. **Carnetización:** Obtención del documento que acredita al estudiante como miembro de la institución ya sea activo o egresado y que lo faculta para ejercer derechos y deberes dentro del establecimiento de educación superior.
4. **Cursos intersemestrales:** Ingresar a los cursos que se desarrollan fuera del periodo académico normal con una programación especial, los cuales permiten al estudiante nivelarse o cubrir más rápidamente el programa académico.
5. **Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios:** Obtener la devolución y/o compensación de pagos en exceso o lo no debido, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones no tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.
6. **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.
7. **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.

8. **Inscripción a un programa de Pregrado:** postularse como aspirante para ingresar a programas académicos como especializaciones, maestrías, doctorados y post-doctorados.
9. **Matricula aspirantes admitidos a programas de posgrado:** Adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico como especialización, maestría, doctorado y post-doctorado.
10. **Matricula aspirantes admitidos a programas de pregrado:** Adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico.
11. **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.
12. **Reingreso a un programa académico:** Recuperar la calidad de estudiante activo cuando se ha cancelado un semestre, cumplido una sanción disciplinaria o voluntariamente no se haya renovado la matrícula.
13. **Renovación de matrículas a estudiantes:** Renovar la calidad de estudiante activo de un programa académico.
14. **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.

7.2.3 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el objetivo de promover la participación ciudadana en la Rendición de Cuentas desde la entidad, fortalecer y visibilizar la relación con los usuarios 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 2017 se continuará vinculando a los ciudadanos en el ejercicio público, por medio de foros, charlas, chats, etc. 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.

7.2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Secretaria General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, con el apoyo del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, fortaleció las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos de política, y presenta 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 para atención a la ciudadanía, 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> |  |

7.2.5 MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Los informes que se deben 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

Mantener actualizados los posibles riesgos de corrupción de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, las medidas orientadas a controlarlos y realizar sus seguimientos.

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

8.1.2 INDICADOR DE MEDICIÓN

Actas de taller de evaluación de la Gestión con el seguimiento correspondiente

8.1.3 RESPONSABLES

Líderes de proceso

8.1.4 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, se cuenta con:

- Código de ética en el que se contemplan 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, como por ejemplo chats, foros, charlas, etc.

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

- Guiar sus actuaciones en 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.
- Los directivos de la institución promoverán 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, publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con 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 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 ciudadanos.

8.1.5 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 Detectivo | 2.2.4 Correctivo | 2.3.1 Probabilidad | 2.3.2 Impacto | 2.3.3 Zona del riesgo | Periodo de ejecución |
| 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, viabilizarían 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. | 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 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|---------|--------------------|---|----|----------|---|---|---|----|------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| 3 | Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). | | | | Incumplimiento de procesos institucionales, de directrices y políticas Institucionales; Desconocimiento por parte de los servidores e l contenido y alcance de la ley Disciplinaria. | Soborno | Daño o Detrimen to | 2 | 10 | Extrema | Delegación de reserva a funcionarios definidos por el jefe de la oficina de planeación para la elaboración de documentación de carácter confidencial. Estatuto de Contratación de la UPTC. Acuerdo 074 de 2010. Resolución No. 2757 de 5 de Julio de 2005 Código de Ética de la UPTC Procedimientos documentados por áreas y profesionales responsables de áreas del proceso Planeación Institucional. Acuerdo 066 de 2005 Estatuto General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia | x | 2 | 20 | Alto | Auditorias periódicas al proceso | resultados de Auditorias | Informe de auditoria |
| 4 | Disposiciones Técnicas en Pliegos de Condiciones hechos a la medida de una firma en particular. | | | | Falta de control y de seguimiento a la elaboración de los pliegos por parte de quienes tienen la función de realizarlo o, excesiva confianza e n los servidores que elaboran estos documentos | Soborno | Daño o Detrimen to | 2 | 10 | Moderada | Documentación de disposiciones técnicas generadas con formato P-PI-P05-F06, radicado en la oficina competente antes de iniciar el proceso de licitación, invitación y/o contratación directa. | x | 2 | 5 | Baja | Cada vez que se requiera | Evaluación Técnica Delegada | Evaluación |

| 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 |
| 5 | Amiguismo y clientelismo | Misional | Gestión Programación Académica | 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. | | Detrimen o institucion al | 2 | 10 | Moderada | 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 | Periodo de ejecución | Acciones |
| 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 | 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 en los diferentes programas académicos de la universidad a través del uso de las tecnologías de información y comunicación con el desarrollo de material audiovisual y contenidos digitales, la gestión de las aulas virtuales y la publicación de recursos educativos para contribuir con el mejoramiento de la calidad académica y de la visibilidad de la institución. | Cantidad de Información que se publica a diario, y el 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 |

| 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 |
| 9 | 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 | | | | | | | | | | |
| 10 | 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 | |
| 11 | 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° | 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 | Periodo de ejecución | Acciones | Registro | |
| 12 | 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 | X | | | | 1 | 5 | Baja | Trimestral | Realizar seguimiento a las funciones de cada persona | Acta de Taller de 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 | Periodo de ejecución | Acciones | Registro | | |
| 13 | 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 | Falsedad en documentos requeridos | asignación equivocada de apoyos socioeconómicos | 2 | 10 | Alta | Cumplimiento del procedimiento B-BU-PO2 ASIGNACION DE APOYO SOCIO-ECONOMICO | 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 | | |
| 14 | Presión a los contratistas en el cumplimiento del objeto para obtener beneficios económicos y personales. | | | | 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 | Extrema | Contar con un profesional en derecho para acompañar la supervisión | 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 |
| 15 | 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 | Moderada | 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 |
| 16 | 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 | Detrimento 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 |
| 17 | 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 | Detrimento 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 |
| 18 | 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 | Detrimento 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 |
| 19 | 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 | Detrimento 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 | 2.3.3 Zona del riesgo | Periodo de ejecución | Acciones |
| 20 | 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 ATENCION 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 |
| 21 | 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, especialmente el de selección objetiva. | 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 Web. | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|---|---|----|------|--|---|--|--|---|---|------|-----------|---|---|
| 22 | Existiría restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. | | | | | No cumplir con las condiciones expuestas en cada invitación (Acuerdo 074/2010) | 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. Vulnerar normas de orden público que impiden la escogencia objetiva del contratista con la precisión de requisitos innecesarios para la ponderación técnica y económica. | 2 | 10 | Baja | Directrices comité de Contratación | X | | | 1 | 5 | Baja | Semestral | Solo se incluirá visita técnica de carácter no obligatorio, cuando el solicitante lo indique de manera previa a la contratación. y aparecerá en el pliego de condiciones. | Actas de visita Técnica o Pliego de Condiciones |
| 23 | Adendas que cambiarían condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados. | | | | | No cumplir con las condiciones expuestas en cada invitación (Acuerdo 074/2010) | 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, especialmente el de selección objetiva. | 2 | 10 | Baja | Directrices Comité de Contratación y Estatuto Anticorrupción | X | | | 1 | 5 | Baja | Semestral | Se dará cumplimiento a las condiciones que aparecen en cada proceso de Invitación. | Publicación página Web universidad, Condiciones que aparecen en cada proceso de invitación. |

| 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 | 2.1.3 Zona | 2.2.1 Descripción | 2.2.2 | 2.2.3 Detectivo | 2.2.4 | 2.3.1 Probabilidad | 2.3.2 Impacto | 2.3.3 Zona | Periodo de ejecución | Acciones | Registro | |
| 24 | 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 o 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 |
| 25 | 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 o tecnológicos | 2 | 10 | Alta | Portales de seguridad en las entradas y salidas de las biblioteca | | | | | 1 | 10 | Baja | Semestral | Mantener el control existente mediante socialización en el uso de los portales y la responsabilidad sobre los bienes que se manejan |

| 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 | 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 | Periodo de ejecución | Acciones | Registro |
| 26 | 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 | 09/03/2017 - 29/07/2017 31/07/2017 - 30/11/2017 | Realizar capacitación | Diapositivas y registro de capacitación |
| 27 | 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 | 09/03/2017 - 29/07/2017 31/07/2017 - 30/11/2017 | Realizar capacitación | Diapositivas y registro de capacitación |
| 28 | Manipular los procesos a través del apoderado de la Universidad, en contra de los intereses institucionales | | | | 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 | 09/03/2017 - 29/07/2017 31/07/2017 - 30/11/2017 | 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 | 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 | Periodo de ejecución |
| 29 | 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 Eleccionario, 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 |
| 30 | 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. | | | 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 | 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 |
| 31 | Alterar los resultados en las elecciones y consultas para beneficiar a los candidatos. | | | Firma de confidencialidad con el funcionario que maneja el sistema Acuerdo 047 de 2014 Cumplimiento de los términos de la Resolución de la convocatoria. | 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 | Auditoria al sistema de información de votación electrónica | Informe de auditoria |

| 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 | 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 | Periodo de ejecución | Acciones | Registro |
| 32 | Afiliar y/o tramitar incapacidades fraudulentas o sin el lleno de los requisitos establecidos de usuarios. | Apoyo | 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 | Moderada | Procedimiento documentado y estandarizado de Afiliación Registro - y de Recepción Liquidación de Incapacidades. | 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 |
| 33 | 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 | 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 | Periodo de ejecución | Acciones |
| 34 | 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 | Periodo de ejecución | Acciones | Registro |
| 35 | 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 |

8.1.6 PLAN DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

CRONOGRAMA COMPONENTE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION | PRESUPUESTO |
|--|-----|---|--------------------------------|---|-------------------------------|--------------------|
| | | | | | | Gestión / Recursos |
| Implementación de la Metodología para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2018: | | | | | | |
| 1. Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Revisión de la Política de Riesgos de Corrupción vigente | Comunicaciones Internas | Dirección de Planeación/ SIG/ Dirección de Comunicaciones | Permanente | Gestión |
| 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Socialización y divulgación a las dependencias sobre la gestión del riesgo de corrupción | Actas | Dirección de Comunicaciones | junio 2018 | Gestión |
| | 2.2 | Realizar mesas de trabajo para la validación y/o actualización de los riesgos de corrupción definidos | Actas | Dirección de Planeación/ SIG/ Dirección de Comunicaciones/ Dirección de Control Interno | julio 2018 | Gestión |
| | 2.3 | Actualizar el Mapa de Riesgos de corrupción | Mapa actualizado | Dirección de Planeación/ Líderes de proceso | Julio 2018 | Gestión |
| 3. Consulta y Divulgación | 3.1 | Realizar publicación del mapa de riesgos de corrupción | Publicación realizada | Dirección de Planeación | 31 de enero/ julio 2018 | Gestión |
| | 3.2 | Consulta participativa involucrando actores internos de la Construcción del Plan Anticorrupción | Registro de las reuniones | Dirección de Planeación | enero de 2018 | Gestión |
| | 3.3 | Publicación del Plan Anticorrupción | Registros de difusión del plan | Dirección de Planeación/ Dirección de Comunicaciones/De | 31 de Enero de 2018 | Gestión |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|------------------------------------|--|--|
| | | | | partamento de innovación Académica | | |
|--|--|--|--|------------------------------------|--|--|

| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION | PRESUPUESTO |
|--|-----|--|--|------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| | | | | | | Gestión / Recursos |
| Implementación de la Metodología para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2018: | | | | | | |
| 4. Monitoreo y Revisión | 4.1 | Monitoreo y revisión | Taller de evaluación de la gestión de cada proceso | Líderes de proceso | Cada Trimestre | Gestión |
| 5. Seguimiento | 5.1 | Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley. | Informe | Dirección de Control Interno | 30 de abril | Gestión |
| | | | | | 31 de agosto | |
| | | | | | 31-dic | |

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 los trámites con el fin de facilitarle al ciudadano el acceso y los servicios que brinda la Universidad.

8.2.2 INDICADOR:

Trámites racionalizados / tramites propuestos

8.2.3 RESPONSABLES:

Líderes de proceso

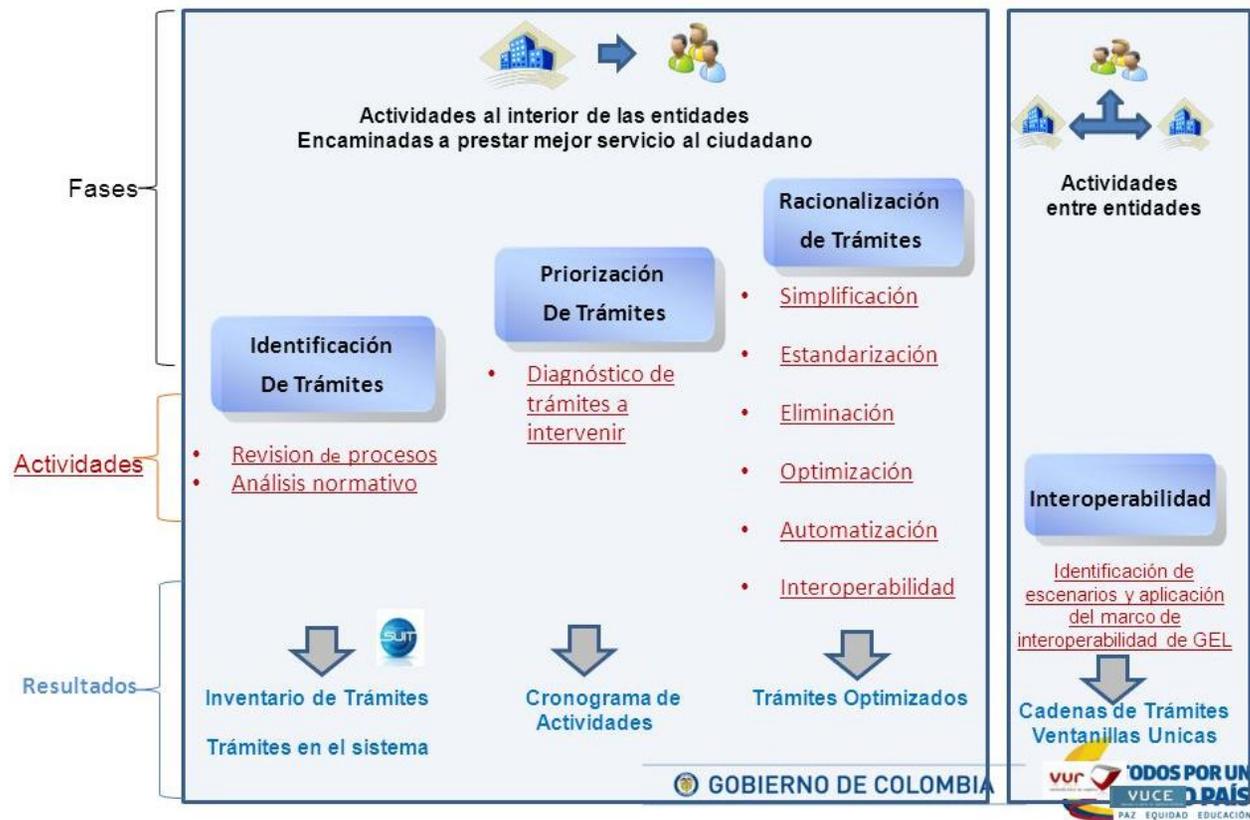
8.2.4 POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES:

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 en 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
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

8.2.5 FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Fuente: Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2

8.2.6 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 | | | | | | | | |
| ORDEN | | | | | | | | | |
| AÑO DE VIGENCIA | | | | | | | | | |
| 2018 | | | | | | | | | |
| PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION | | | | | | | | | |
| | | | | TIPO DE RACIONALIZACION | | | PLAN DE EJECUCION | | |
| NUMERO | 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 ENTIDADES | 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 2018 | DICIEMBRE 2018 | Admisiones y Control de Registro Académico/Dirección de TICS |
| 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 2018 | DICIEMBRE 2018 | Admisiones y Control de Registro Académico/ Dirección de TICS |
| 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 2018 | DICIEMBRE 2018 | Admisiones y Control de Registro Académico/ Dirección TICS |

8.3 TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas

8.3.1 META:

Afianzar la comunicación entre la Universidad y el entorno social, a través de diferentes estrategias de participación ciudadana, dando a conocer la gestión que realiza la Institución con el apoyo y las exigencias de las partes interesadas.

8.3.2 INDICADOR:

Actividades realizadas de comunicación con el usuario / actividades propuestas de comunicación con el usuario

8.3.3 ACCIONES PARA GENERACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

- ✓ 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
- ✓ Carteleras o avisos informativos
- ✓ Datos abiertos

8.3.4 ACCIONES PARA PROMOVER EL DIÁLOGO

- ✓ Audiencia Pública Participativa - Reuniones zonales (obligatoria)
- ✓ Espacios de diálogo a través de nuevas TI
- ✓ Publicación en la página web institucional de:
 - Presupuesto
 - Cumplimiento de metas
 - Informes de gestión
 - Metas e indicadores de gestión
 - Informes de los Entes de Control que vigilan la Entidad
 - Contratación

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

- ✓ Capacitación
- ✓ Participación y colaboración abierta

8.3.6 ESTRATEGIA PARA LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

8.3.7 PLAN DE TRABAJO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS ESPACIO ADICIONAL

(La Universidad de forma permanente hace rendición de cuentas a la ciudadanía por medio de la publicación de la información relevante en el link <http://www.uptc.edu.co/gel/transparencia>)

| Cronograma Componente Rendición de Cuentas | | | | | | |
|--|-----|--|-------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| Espacio adicional | | | | | | |
| UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA | | | | | | |
| ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | | | |
| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION | PRESUPUESTO |
| | | | | | | Gestión / Recursos |
| ELEMENTO INFORMACIÓN | | | | | | |
| REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | | | | | | |
| Información de Calidad y Lenguaje Comprensible | 1.1 | 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 2018 | Gestión |
| | 1.2 | Invitación Audiencia Estudiantes, directivos, docentes, entes de control, ciudadanía en general. | Invitación realizada | Dirección de Comunicaciones | 01 de noviembre de 2018 | Gestión |
| | 1.3 | Convocatoria a través de medios de Comunicación: Medios escritos, internet, radio y televisión, redes sociales. | Convocatoria masiva realizada | Dirección de Comunicaciones | 01 de noviembre de 2018 | Gestión |

| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION | PRESUPUESTO |
|---|-----|---|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| | | | | | | Gestión / Recursos |
| ELEMENTO INFORMACIÓN | | | | | | |
| REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | | | | | | |
| Información de Calidad y Lenguaje Comprensible | 2.1 | Acta para la revisión por la dirección Código P-DS-P01-F02. | Registro | Representante de la Alta Dirección | 27 de octubre de 2018 | Gestión |
| Difusión o publicación del documento | 3.1 | Divulgación a través de los diferentes medios la presentación de revisión por la Dirección. | Presentación | Profesional SIG | 24 de octubre de 2018 | Gestión |
| Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 4.1 | Audiencia de rendición de cuentas (revisión por la dirección del SIG) sede central | Registro | Representante de la Alta Dirección | 24 de noviembre de 2018 | Gestión |
| | 4.2 | Audiencia de rendición de cuentas (revisión por la dirección del SIG) sede Duitama | Registro | Representante de la Alta Dirección | 23 de noviembre de 2018 | Gestión |
| | 4.3 | Audiencia de rendición de cuentas (revisión por la dirección del SIG) sede Sogamoso | Registro | Representante de la Alta Dirección | 23 de noviembre de 2018 | Gestión |

| | | | | | | |
|--|-----|---|--|------------------------------------|-------------------------------|---------|
| | 4.4 | Audiencia de rendición de cuentas (-revisión por la dirección del SIG) sede Chiquinquirá | Registro | Representante de la Alta Dirección | 22 de noviembre de 2018 | Gestión |
| | 4.5 | Recepción de preguntas e inquietudes | Formulario físico de preguntas formato P-CP-P06-I02- F02 | Grupo SIG | 22,23,24 de noviembre de 2018 | Gestión |

| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION | PRESUPUESTO |
|--|-----|---|--|---------------------|-------------------------------|--------------------|
| | | | | | | Gestión / Recursos |
| ELEMENTO INFORMACIÓN | | | | | | |
| REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | | | | | | |
| Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y petición de cuentas | 5.1 | 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 2018 | Gestión |
| | 5.2 | 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 2018 | Gestión |
| | 5.3 | 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 2018 | Gestión |

| | | | | | | |
|--|-----|---|--|---------------------|-------------------------|---------|
| | 5.4 | 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 2018 | Gestión |
|--|-----|---|--|---------------------|-------------------------|---------|

Fuente: Oficina de SIG

8.4 CUARTO COMPONENTE **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Universidad por medio del Sistema de Quejas, Reclamos, y Sugerencias, establece 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.

Cuenta con el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, responsable de la atención a requerimientos como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; que los ciudadanos formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Institución; procedimiento debidamente documentado en el Sistema Integrado de Gestión SIG. Además las diferentes dependencias Académico-administrativas, atienden y responden las peticiones que son de su competencia a través de:

Interpuestos:

- Llamadas telefónicas
- Correo electrónico
- Formulario en línea
- Chat

Todas las solicitudes cuentan con el siguiente procedimiento

- Presentación por parte del usuario

- Radicación
- Recopilación y análisis del documento
- Registro y seguimiento
- Contestación al usuario
- Notificación
- Seguimiento según el caso

8.4.1 META:

Brindar a los usuarios una atención con amabilidad, eficacia, eficiencia y efectividad.

8.4.2 INDICADOR:

Nº de quejas y reclamos solucionados / Nº de quejas y reclamos radicados

8.4.3 PLAN DE TRABAJO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | LIDER | RESPONSABLE | TIEMPO | | PRESUPUESTO |
|--|-----|---|--|---|---|-------------------------|-------------------------|------------------|
| | | | | | | Comienzo | Fin | Gestión/Recursos |
| Atención al ciudadano | | | | | | | | |
| fortalecimiento de los canales de atención | 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 | Sistema de quejas, reclamos y sugerencias | Sistema de quejas, reclamos y sugerencias | 01 de noviembre de 2018 | 30 de noviembre de 2018 | GESTION* |
| | 1.2 | Implementación integral del sistema de gestión documental para la UPTC sede central y seccionales | Implementación de 3 nuevas ventanillas | Departamento de Archivo y correspondencia | Departamento de Archivo y correspondencia / Dirección de TICS | Enero de 2018 | Diciembre de 2018 | \$ 900.000.000 |
| | 1.4 | Divulgación de trámites inscritos en el SUIT dirigida a la comunidad universitaria | Divulgación realizada | Dirección de Planeación | Dirección de Comunicaciones y Dirección de Planeación | 01 de febrero de 2018 | 30 de noviembre de 2018 | GESTION |

| | | | | | | | | |
|----------------|-----|---|---------------------------------------|--|---|-----------------------|-----------------------|--------------|
| | 1.5 | Socialización del formato de la encuesta para medir el nivel de satisfacción de usuarios con los trámites y servicios | Registros de socialización | Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias | Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias | 01 de febrero de 2018 | 30 de mayo de 2018 | GESTION |
| | 1.7 | Implementar encuesta satisfacción de usuarios y Publicar los resultados | Publicación | Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias | Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias | 15 de agosto de 2018 | 31 de octubre de 2018 | GESTION |
| | 1.8 | Proyectar la creación de un sistema para el seguimiento de todas las peticiones que reciben las Unidades Académico-administrativas. | Proyecto | Sistema de quejas reclamos y sugerencias | Sistema de quejas, reclamos y sugerencias | 01 de Julio de 2018 | 31 de octubre de 2018 | GESTION |
| Talento Humano | 2.1 | Implementar campaña de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Universidad. (talleres, encuestas) | Registro de Actividades desarrolladas | Departamento de Talento Humano | Departamento de Talento Humano/ Dirección de Comunicaciones | 01 de marzo de 2018 | 30 septiembre de 2018 | \$ 4.000.000 |

| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | LIDER | RESPONSABLE | TIEMPO | | PRESUPUESTO |
|------------------------------|-----|--|----------------------|--------------------|---|-----------------------|---------------------|------------------|
| | | | | | | Comienzo | Fin | Gestión/Recursos |
| Atención al ciudadano | | | | | | | | |
| normativo | 3.1 | Identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano (pqrs, protección de datos, accesibilidad, inclusión social, cualificación de th, publicación de información, entre otros) | Informe | Dirección jurídica | Dirección jurídica / Sistema de quejas, reclamos y sugerencias/ líderes responsables. | 01 de febrero de 2018 | 30 de abril de 2018 | GESTION |

| | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----|---|-----------------------|-----------------------------|---|---------------------|--------------------------|---------------|
| Relacionamiento con el ciudadano | 4.1 | 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 | Dirección de Comunicaciones | Dirección de Comunicaciones / Sistema de quejas, reclamos y sugerencias | 02 de julio de 2018 | 30 de septiembre de 2018 | GESTION |
| | 4.2 | De acuerdo a la caracterización de usuarios y a las reuniones del grupo GEL, implementar los tramites programados para el 2018. (- SIGEP actualización hojas de vida - Sistema de estímulos para estudiantes - Certificado de notas) | Informes tramites | Dirección de TICS | Departamento de Talento Humano/Dirección de TICS | Continuamente | Continuamente | \$ 30.000.000 |

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.

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

| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | RESPONSABLE | TIEMPO | | PRESUPUESTO |
|---|-----|----------------------------|----------------------|-------------|--------|-----|------------------|
| | | | | | Inicio | Fin | GESTION/RECURSOS |
| Lineamientos Generales Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias | | | | | | | |
| Normativa | 1.1 | | | | | | GESTION |

| | | | | | | | |
|--|-----|---|---------------------------|---|---------------------|--------------------------|---------|
| | | Divulgar la política incluidas en el código de buen gobierno respecto al servicio al ciudadano | Documento actualizado | Sistema de quejas, reclamos y sugerencias | 01 de abril de 2018 | 30 de septiembre de 2018 | |
| Fortalecimiento de los canales de atención | 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 | Sistema de quejas, reclamos y sugerencias | 01 de Julio de 2018 | 30 de Septiembre de 2018 | GESTION |
| Talento Humano | 3.1 | 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 | Sistema de quejas, reclamos y sugerencias / Departamento Talento humano | 01 de julio de 2018 | 30 de septiembre de 2018 | GESTION |
| Relacionamiento con el ciudadano | 4.1 | Vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo a las normas y parámetros establecidos por la entidad (Ley 734/2002, Acuerdo 028 de 2017) | Informe | Dirección de Control Interno | 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 responsabilizará 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) y la normativa institucional.

8.5.2 INDICADOR:

Porcentaje de la estrategia implementada

8.5.3 CRONOGRAMA COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | RESPONSABLE | TIEMPO | | PRESUPUESTO |
|---|-------|--|---|---|---------------|---------------|-------------------|
| | | | | | Inicio | Fin | GESTION/ RECURSOS |
| Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información | | | | | | | |
| Transparencia Activa | 1.1 | Completar la información a través de medios físicos y electrónicos según los parámetros establecidos en la Ley 1712 | Información actualizada en el link "Transparencia por Colombia", de la página Web de la Universidad | Departamento de Talento Humano | Continuamente | Continuamente | GESTION |
| | 1.1.1 | Horas de atención al público | | | | | |
| | 1.1.2 | 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; | | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | Continuamente | Continuamente | GESTION |

| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | RESPONSABLE | TIEMPO | | PRESUPUESTO |
|---|----|----------------------------|----------------------|-------------|--------|-----|-------------------|
| | | | | | Inicio | Fin | GESTION/ RECURSOS |
| Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------------------|-------|---|---|--|------------------------------|---------------------|-----------|---------|
| Transparencia Activa | 1.1.3 | 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; | Información actualizada en el link "Transparencia por Colombia", de la página Web de la Universidad | Depto. de Talento Humano /Departamento de innovación académica | Continuamente | Continuamente | GESTION | |
| | 1.1.4 | 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; | | Líderes de Procesos | Continuamente | Continuamente | GESTION | |
| | 1.1.5 | 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; | | Contratación | Continuamente | Continuamente | GESTION | |
| | 1.1.6 | Los plazos de cumplimiento de los contratos | | Dirección Jurídica / Depto. de Servicios Generales/Almacén/ Contratación | Continuamente | Continuamente | GESTION | |
| | 1.1.7 | 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 2018 | 31 de enero de 2018 | GESTION | |
| | 1.2 | Evaluar el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 "Matriz diagnóstica" | | Cuadro diagnóstico | Dirección de Control Interno | Semestral | Semestral | GESTION |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

| SUBCOMPONENTE | No | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | RESPONSABLE | TIEMPO | | PRESUPUESTO |
|---|-----|--|--------------------------|---|-----------------------|--------------------------|-------------------|
| | | | | | Inicio | Fin | GESTION/ RECURSOS |
| Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información | | | | | | | |
| transparencia pasiva | 2.1 | Realizar capacitación sobre los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública y protección de datos personales. | Registro de capacitación | Depto. de Talento Humano/ Dirección de TICS/ Dirección Jurídica | 01 de febrero de 2018 | 30 de noviembre de 2018 | GESTION |
| Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | 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 | Dirección TICS/ GEL | 01 de julio de 2018 | 31 de septiembre de 2018 | GESTION |
| Iniciativas adicionales | 4.1 | Sensibilizar a las personas que atienden al ciudadano en la atención al personal discapacitado | Registro de Capacitación | Depto. de Talento Humano | Constantemente | Constantemente | \$ 1.000.000 |

***Nota:** Se requiere dos profesionales para la implementación del programa

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

| INICIATIVAS ADICIONALES | | | | | |
|---|---------------------------|--------------------------|------------|------------|-------------------|
| DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | PRODUCTO / RESULTADO | RESPONSABLE | TIEMPO | | PRESUPUESTO |
| | | | Inicio | Fin | GESTION /RECURSOS |
| 1. Código de ética | | | | | |
| 1.1. Socialización del código de Ética a funcionarios | Registro de socialización | Direccionamiento del SIG | marzo | abril | 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 | 01/07/2018 | 30/09/2018 | GESTION |
| 2.2. Socialización del Código de Buen Gobierno a funcionarios | Registro de socialización | Direccionamiento del SIG | 01/10/2018 | 30/11/2018 | 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 Interno 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 a 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 Interno realizara seguimiento tres (3) veces al año así:

- **Primer seguimiento:** con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá hacerse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** con corte al 31 de agosto, la publicación deberá hacerse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer componente:** con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá hacerse 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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.
- **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.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

- **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.