

PLAN ANTICORRUPCIÓN



ATENCIÓN AL CIUDADANO

VERSIÓN 2

2024



Uptc
Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
INTERNACIONAL
2022 - 2027

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD
MULTICAMPUS
RESOLUCIÓN 023890 DE 2021 MDN / 6 AÑOS

PLAN ANTICORRUPCIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO



2024

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO		
1	PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.																			
1.1	SUBCOMPONENTE POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS																			
1.1.1	Se llevará a cabo la actualización de la matriz P-DS-P15-F07 Matriz de Riesgos Operativos SIG	Realizar la actualización de la matriz, con el fin de incluir la evaluación de la eficacia a las acciones, incluir las necesidades expectativas de las partes interesadas y hacer trazabilidad en la misma matriz de los riesgos y oportunidades en Calidad, SST y Gestión Ambiental.	Matriz P-DS-P15-F07 actualizada y socializada.														Matriz actualizada y socializada con los procesos.	Número	1	Sistema Integrado de Gestión
1.2	SUBCOMPONENTE CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																			
1.2.1	Brindar asistencia y asesoría para la actualización y cambios del mapa de riesgos, según informes de seguimiento para cada proceso.	Prestar asistencia en los procesos que soliciten acompañamiento para la actualización del mapa de riesgos. (Si se presentan)	Asistencias técnicas brindadas.														Acta de mesa de trabajo por asistencia técnica realizada.	Número de asistencias técnicas realizadas	2	Dirección de Planeación
1.2.2	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de cada uno de los procesos que lo conforman. (Según modificaciones)	Riesgos de cada proceso actualizados														Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Número	3	Procesos participes del Mapa de Riesgos de Corrupción/ Dirección de Planeación
1.3	SUBCOMPONENTE CONSULTA Y DIVULGACIÓN																			
1.3.1	Mantener actualizado el mapa de Riesgos de Corrupción según los cambios realizados o solicitados por los líderes de los procesos.	Mapa de Riesgos actualizado y publicado en la página web institucional	Mapa de riesgos publicado.														Una (1) publicación.	Número	1	Dirección de Planeación, Procesos
1.3.2	Consulta participativa involucrando actores internos y externos con el fin de tener en cuenta observaciones y sugerencias realizadas, para la posterior publicación.	Realizar la previa publicación del Plan, para sugerencias e inquietudes de los actores internos y externos.	Un Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (borrador)														Publicación del Plan Anticorrupción (borrador) en el portal web institucional.	Número	1	Dirección de Planeación, Procesos
1.4	SUBCOMPONENTE MONITOREO Y REVISIÓN																			
1.4.1	Recibir y revisar las sugerencias e inquietudes que los actores internos y externos puedan presentar, relacionadas con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Atender las sugerencias e inquietudes que presenten los diferentes actores sobre el mapa de riesgos de corrupción y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. (Si se presentan)	Cien por ciento (100%) de las sugerencias o inquietudes atendidas.														Comunicaciones oficiales donde se atienden las sugerencias e inquietudes recibidas.	Número de sugerencias	1	Dirección de Planeación /Procesos de la entidad, cuando aplique.
1.4.2	Realizar el monitoreo a la eficacia y mantenimiento de los controles existentes y a la implementación de las acciones, a través de la materialización de los riesgos de corrupción .	Realizar el monitoreo de los riesgos de corrupción y la eficacia de los controles en cada proceso.	Riesgos por proceso monitoreados.														Evidencia del monitoreo realizado.	Número de monitoreos	3	Dirección de Planeación
1.5	SUBCOMPONENTE SEGUIMIENTO																			
1.5.1	Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y efectuar evaluación del mapa de riesgos de corrupción por proceso.	Realizar seguimiento a las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al mapa de riesgos por proceso de acuerdo con lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015.	Tres (3) informes de seguimiento al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de evaluación a los mapas de riesgos por proceso.														Informes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del mapa de riesgos por proceso.	Número	3	Dirección de Control Interno
1.5.2	Publicar el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del mapa de riesgos de corrupción por proceso.	Publicar en la página web institucional informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el de mapa de riesgos de corrupción.	Tres (3) informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de Riesgos de Corrupción publicados.														Informes de seguimiento publicados en la página web Institucional	Número	3	Dirección de Control Interno

PLAN ANTICORRUPCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

2024

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Plantilla Único - Hijo	50835	Cametización	Inscrito	El trámite para la para la obtención del carnet estudiantil se realiza de manera personal	Se amplían los medios de atención para la obtención del carnet estudiantil	Disminución de tiempo y costos de desplazamiento para el ciudadano	Administrativa	Aumento de medios de pago	05/02/2024	13/12/2024	Departamento de Servicios Docente Asistenciales	
Plantilla Único - Hijo	50835	Cametización	Inscrito	El pago para la obtención del carnet estudiantil se realiza de manera presencial en las entidades bancarias.	El pago se realiza en línea para la obtención del carnet estudiantil.	Reducción de tiempo y costos en el desplazamiento a las entidades bancarias.	Tecnologica	Pago en línea	05/02/2024	13/12/2024	Departamento de Servicios Docente Asistenciales	

PLAN ANTICORRUPCIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO



2024

Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO		
3	TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.																			
3.1	Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible.																			
3.1.1	Brindar información a la comunidad Uptecista de las actividades y gestión realizada por las dependencias que conforman cada uno de los Ejes Estratégicos.	Producir contenidos noticiosos para la página web con el fin de divulgar temáticas de interés para la comunidad.	Total de contenidos publicados en el año.														Contenidos informativos divulgados.	Número de contenidos realizados	10	Dirección de Comunicaciones
		Realizar publicaciones con información institucional de programas, proyectos y actividades en redes sociales de la Institución.	Total de publicaciones al año.															Publicaciones realizadas.	Número de publicaciones	10
3.1.2	Ofrecer información a la comunidad uptecista de los resultados de las actividades de diálogo realizadas por los procesos que conforman los ejes estratégicos.	Realizar y publicar resultados obtenidos de los diálogos.	Total de registros publicados														Registros publicados	Total de registros publicados	100%	Dirección de Planeación, Dirección de Comunicaciones, Procesos
3.2	Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.																			
3.2.1	Disponer espacios de interacción entre la UPTC y la comunidad en general.	Realizar diálogos entre la UPTC y la comunidad en diferentes medios.	Cuatro (4) diálogos realizados.														Registro de los diálogos realizados	Porcentaje de diálogos realizados	100%	Dirección de Planeación, Dirección de Comunicaciones, Procesos
3.2.2	Dar a conocer los resultados de la gestión de la Universidad a los grupos de interés	Realizar una audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023	Un (1) evento.														Evento realizado.	Número de eventos realizados	1	Dirección de Planeación, Dirección de Comunicaciones, Procesos
3.3	Subcomponente 3: Responsabilidad																			
3.3.1	Fomentar la cultura de rendición de cuentas como un proceso permanente en la Universidad.	Publicar en la página web, redes sociales, emisora y/o carteleras de la entidad, tips relacionadas con rendición de cuentas.	Seis (6) publicaciones.														Publicaciones realizadas.	Número	6	Dirección de Planeación, Dirección de Comunicaciones
3.3.2	Promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de rendición de cuentas.	Incluir dentro de la jornada de reinducción la temática de rendición de cuentas	Una (1) jornada al año. Reinducción														Jornada realizada	Número	1	Departamento de Talento Humano
3.4	Subcomponente 4 Evaluación y realimentación a la gestión institucional																			
3.4.1	Realizar seguimiento a la implementación de la estrategia de rendición de cuentas.	Generar informe de seguimiento y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.	Tres (3) informes.														Informe.	Número	3	Dirección de Control Interno

PLAN ANTICORRUPCIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO

2024

Nº	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO			
4	CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.																				
4.1	Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico.																				
4.1.1	Crear y divulgar la política de Atención al ciudadano	Publicación de política y divulgación	Una (1) publicación política															Divulgación	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
4.2	Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención.																				
4.2.1	Fortalecer canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Realizar divulgación de los canales de atención y formas para presentar PQRS teniendo en cuenta la situación sanitaria actual.	Una (1) actividad															Actividad de divulgación.	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, Dirección de Comunicaciones
4.2.2	Fortalecer sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Actualizar la infografía de los requerimientos más frecuentes con el fin de mejorar los servicios de la institución.	Dos (2) Publicaciones															Publicaciones realizadas	Número	2	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
4.2.3	Realizar mesas de trabajo con los líderes de los procesos donde los requerimientos sean más frecuentes para establecer estrategias	Informe de estrategias	un (1) informe															Una (1) Divulgación	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
4.2.4	Realizar un diagnóstico analizando el estado actual del servicio al ciudadano.	Publicar diagnóstico realizado en la página web institucional.	Un (1) informe de diagnóstico															Un (1) informe de diagnóstico	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
4.3	Subcomponente 3: Talento Humano.																				
4.3.1	Capacitar al personal encargado de prestar atención al Ciudadano	Realizar capacitación con el fin de sensibilizar al personal encargado de brindar atención al ciudadano.	Una (1) capacitación															Una (1) capacitación	Número	1	Departamento de Talento Humano, Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
4.3.2	Incentivar a los funcionarios por la excelencia en la Atención al Ciudadano	Realizar jornada de exaltación y/o reconocimiento a funcionarios por su compromiso en la atención al ciudadano.	Un (1) registro de actividad															Un (1) registro de actividad	Número	1	Departamento de Talento Humano
4.3.3	Promover el protocolo de atención al ciudadano por los diferentes medios	Realizar divulgación publicitaria de los protocolos y canales de atención a la ciudadanía.	Una (1) publicación															Publicación realizada	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias y Dirección de Comunicaciones
4.5	Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano.																				
4.5.1	Medir la percepción de los usuarios frente a la atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos por la Institución a través de los diferentes canales de atención.	Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios	Encuestas aplicadas.															Tabulación de las encuestas aplicadas.	Número de encuestas registradas / número de encuestas aplicadas	100	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
		Generar informe de acuerdo a la encuesta de satisfacción de los usuarios	Un (1) informe															Informe percepción frente a la satisfacción del usuario.	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

PLAN ANTICORRUPCIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO



2024

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO		
5	QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.																			
5.1	Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa.																			
5.1.1	Realizar actividad de divulgación, sensibilización y publicación para dar a conocer los lineamientos y avances de las iniciativas de Gobierno Digital.	Realizar una actividad de divulgación y sensibilización en donde se evidencien la socialización de los lineamientos y avances que se hayan presentado de gobierno digital.	Una (1) actividad gobierno digital														Registro de actividad	Número	1	Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones
5.1.2	Alimentar datos en el Portal de Datos Abiertos	Realizar cargue de datos de la universidad al portal web de Datos Abiertos semestralmente	Dos (2) reportes														Portal actualizado	Número	2	Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones
5.1.3	Diseñar piezas comunicacionales de promoción de cultura de transparencia, legalidad e integridad.	Realizar y divulgar piezas comunicacionales de promoción de cultura de transparencia, legalidad e integridad.	Dos (2) piezas comunicacionales.														Piezas comunicacionales diseñadas	Número	2	Dirección de Planeación, Dirección de Comunicaciones
5.2	Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva.																			
5.2.1	Brindar respuesta oportuna a las solicitudes de información contemplada en la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.	Recepción y Respuesta a Solicitudes de Información Pública, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.	Un (1) registro de recepción de solicitudes														Informe de recepción y respuesta a la información pública.	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
5.3	Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.																			
5.3.1	Actualizar y publicar el registro o inventario de activos de información.	Revisión, análisis y actualización del registro o inventario de activos de información.	Registro de activos de información actualizado														Registro de activos de información.	Número	1	Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones
		Aprobación y publicación del registro o inventario de activos de información.	Un (1) registro de activos de información aprobado y publicado																	
5.3.2	Actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	Revisión, análisis y actualización del índice de información clasificada y reservada.	Un (1) registro de activos de información actualizado														Índice de información clasificada y reservada.	Número	1	Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones
		Aprobación y publicación del índice de información clasificada y reservada	Un (1) registro de activos de información aprobado y publicado																	
5.4	Subcomponente 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad.																			
5.4.1	Revisión y actualización aplicativos expuestos en el portal para que cuenten con criterios de accesibilidad y usabilidad.	Revisión y actualización de aplicativos frente a criterios de accesibilidad y usabilidad.	Un (1) aplicativo actualizado.														Aplicativos actualizados.	Número	1	Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones
5.5	Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública.																			
5.5.1	Fortalecer el compromiso que facilita el acceso a la información pública	Publicar trimestralmente en la página web institucional informe de PQRS	Cuatro (4) informes.														Informes	Número	4	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
5.5.2	Realizar informe de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Realizar y publicar en la página institucional el informe de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Un (1) informe.														Informe publicado	Número	1	Dirección de Planeación
5.5.3	Realizar Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Realizar y publicar en la página web institucional el Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Un (1) acta														Acta publicada	Número	1	Dirección de Planeación

PLAN ANTICORRUPCIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO



2024

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO				
6	SEXTO COMPONENTE: Iniciativas adicionales.																					
6.1	Realizar la socialización del código de Buen Gobierno	Solicitar la socialización de Código de Buen Gobierno, con los ajustes realizados.	Un (1) documento socializado																Código de Buen Gobierno socializado	Documento socializado	1	Sistema Integrado de Gestión

PLAN ANTICORRUPCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

2024

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ITEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	31/01/24	Versión Inicial	Se elabora la versión 1 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024, con cada uno de sus componentes.
2	26/11/24	Versión 2	Se modifica el Componente Anti trámites, redacción de la tacionalización.

Nota: El Departamento de Innovación Académica, cumple la función de Publicación en cada una de las actividades a que haya lugar. La competencia de generar los respectivos informes en los periodos establecidos es responsabilidad de cada una de las dependencias encargadas.