

Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2026





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**

ENRIQUE VERA LÓPEZ
RECTOR

PATRICIA CAROLINA BARRETO BERNAL
Directora de Planeación

MAGDA LORENA TOVAR HERNÁNDEZ
Directora Control Interno

LEONARDO BERNAL ZAMORA
Director de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones
Líder Gobierno en Línea

PAOLA IVETH RODRÍGUEZ CONTRERAS
Líder Sistema Integrado de Gestión

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA
Coordinadora Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

LINA MORENO FONSECA
Gestora Dirección de Planeación

2026



TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	4
2.	ASPECTOS INSTITUCIONALES	6
	2.1 Misión (Acuerdo 070 de 2019)	6
	2.2 Visión (Acuerdo 070 de 2019)	6
3.	OBJETIVOS, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
	3.1 Objetivo General	7
	3.2 Objetivos Específicos	7
	3.3 Alcance y Campo de Aplicación	7
4.	MARCO LEGAL	8
5.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
	5.1 Aspectos Generales	11
	5.2 Identificación De Riesgos De Corrupción Y Acciones Para Su Manejo	12
	5.3 Racionalización de trámites	13
	5.4 Tercer Componente: Rendición de Cuentas	15
	5.5 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	16
	5.6 Quinto Componente: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública	17
	5.7 Sexto Componente: Iniciativas Adicionales	18
6.	SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	19
	GLOSARIO	20



1. PRESENTACIÓN

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 2641 de 2012, el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, así como en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) y el Decreto 124 de 2016, normas todas orientadas a prevenir la corrupción en las entidades públicas, se ha decidido formular el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2026, con base en la guía definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Este plan está conformado por los siguientes componentes:

1. *Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción*
2. *Racionalización de trámites*
3. *Rendición de cuentas*
4. *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*
5. *Mecanismos para la transparencia y acceso a la información*
6. *Iniciativas adicionales orientadas a fortalecer la estrategia institucional de lucha contra la corrupción*

Aquí tienes una versión mejor redactada, más clara y con mejor estructura:

En cuanto al primer componente, *Gestión del Riesgo de Corrupción*, se incluye el plan de trabajo para definir la política de administración de dichos riesgos. Su propósito es orientar a la Alta Dirección en la gestión del riesgo de corrupción y, a partir de ello, realizar el monitoreo de los controles establecidos. Asimismo, contempla la elaboración de una hoja de ruta para la identificación de riesgos y la definición de acciones para su manejo, así como el diseño de estrategias para el seguimiento del mapa de riesgos de corrupción que se formule.

Tal como lo indica la guía, el segundo componente, *Estrategias para la Racionalización de Trámites*, se orienta a identificar, priorizar y optimizar los trámites registrados en el SUIT, con el fin de generar acciones efectivas que contribuyan a su mejora.

Para el tercer componente, *Rendición de Cuentas*, y con base en el diagnóstico sobre el estado actual del proceso en la entidad, se propone diseñar e implementar herramientas que fortalezcan estas actividades dentro del marco general y de los compromisos legales



establecidos. Esto incluye incorporar en el sistema administrativo de gestión los elementos necesarios para asegurar una adecuada interacción con la ciudadanía, en el marco de los mecanismos de control social y participación. Así mismo, se definen los distintos aspectos relacionados con la evaluación y el seguimiento de la estrategia.

En el cuarto componente, relacionado con los *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano* y los lineamientos generales para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se establecen los compromisos orientados al fortalecimiento institucional en materia de servicio al ciudadano y cultura de servicio de los servidores públicos, así como los distintos canales de atención definidos en el Sistema Integrado de Gestión.

En cuanto al quinto componente, referente a los *Mecanismos que promueven la transparencia y el acceso a la información*, se resalta la importancia de fortalecer los canales y herramientas disponibles en la entidad para divulgar información a través de diversos medios (físicos y electrónicos). Esto incluye mejorar la capacidad de respuesta frente a la demanda ciudadana de información, mantener actualizado el inventario de activos de información y definir la forma adecuada de presentar la información pública, junto con el compromiso institucional correspondiente.

Adicionalmente, este plan incorpora *Compromisos adicionales* que contribuyen al fortalecimiento de la lucha contra la corrupción, así como mecanismos para la consolidación, seguimiento y control del plan, lo que permitirá aplicar de manera continua los correctivos necesarios para asegurar una adecuada implementación.

En conjunto, el presente plan busca contribuir al cumplimiento de las políticas del Gobierno Nacional orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de control y al mejoramiento de la gestión pública dentro de la entidad.

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 070 de 2019)

La **misión** de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, es: “Formar profesionales competentes y éticos, constructores de una ciudadanía reflexiva crítica y solidaria en armonía con la visión humanista de la cultura Upetecista, comprometida con la promoción del desarrollo y bienestar social de la región y la nación.

2.2 Visión (Acuerdo 070 de 2019)

La **visión** de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia considera que “En el año 2030, por su desempeño académico, la UPTC se consolidará como una de las mejores universidades Públicas de Colombia y de América Latina, resultante de la excelente calidad de la oferta académica multinivel y del compromiso de su comunidad universitaria, con las transformaciones sociales, económicas, institucionales, culturales y ambientales, de su entorno local, regional y nacional”.



3. OBJETIVOS, ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

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 de control para prevenir y evitar su materialización, en concordancia con los procesos y procedimientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad.
- ❖ 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 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.

3.3 Alcance y Campo de Aplicación

El presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” aplica a todos los servidores públicos y contratistas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Su alcance comprende la ejecución de los procesos definidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de la normatividad vigente en todas las sedes de la Universidad.”



4. 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 a través del Departamento Administrativo de la Función Pública y la UPTC en su estructura normativa, principalmente:

- ❖ Constitución Política de Colombia. En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.
- ❖ Ley 42 de enero 26 de 1993. (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- ❖ 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 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".
- ❖ Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
 - Artículo 64, 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.



- ❖ 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 4637 de 2011. Por el cual suprime y crea una Secretaria y se suprime un programa en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
 - Artículo 1, “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 019 de 2012. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
 - Artículo 14, 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.
- ❖ 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 1081 de 2015. Señala la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción.
- ❖ Decreto 1083 de 2015. 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".
- ❖ Decreto 1008 de 2018. Se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.
- ❖ Circular 000008 de 14 de septiembre de 2018 de la Supersalud. “Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a lo relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".



5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1 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”, como se establece en el artículo 2.1.4.1 del Decreto 124 de 2016.

Con el fin de dar cumplimiento a la normativa vigente Ley 1474 de 2011, Decreto 2482 y 2641 de 2012, al igual que el decreto 1499 de 2017, sobre temas de transparencia y participación ciudadana impartida por instancias del Gobierno Nacional, se formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2026, con los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción de la entidad.
- Racionalización de Trámites
- Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Iniciativas Adicionales

Para el desarrollo del Plan se deben tener presente los siguientes lineamientos:

- ❖ El Plan Anticorrupción se publicará 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 Dirección de Control Interno, quien verifica los avances de las actividades consignadas en el PAAC. Este seguimiento comprende verificar y evaluar la elaboración y ejecución de las acciones de control.



5.2 Identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo

La Alta Dirección de la universidad ha promovido activamente la política de administración de riesgos, contando con la participación y el compromiso de todos los funcionarios y docentes de la Institución, con el objetivo de integrar esta política como un componente esencial en los procesos de planificación y en el cumplimiento de las funciones de cada dependencia.

Desde la aprobación de la “Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública” y la entrada en vigencia del Decreto 2641 de 2012, que establece la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia ha llevado a cabo diversas actualizaciones al documento “Mapa de Riesgos de Corrupción P-DS-C02”, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, con el propósito de fortalecer la administración del riesgo y promover el mejoramiento continuo de la institución.

Para la implementación de esta estrategia, la Dirección de Planeación brinda acompañamiento constante a las dependencias, a través de capacitaciones, jornadas de formulación y construcción, así como del monitoreo y actualización de los riesgos.

La Dirección de Planeación realiza un monitoreo trimestral del mapa de riesgos de corrupción, mientras que la Oficina de Control Interno se encarga de evaluar la efectividad de la aplicación de la política para la gestión del riesgo en la entidad.

Entre los mecanismos establecidos para garantizar el cumplimiento del compromiso de prevenir, impedir y combatir la corrupción en todas sus modalidades, se encuentran:

- ❖ Código de Buen Gobierno, cuyo objetivo principal se centra en el desarrollo de una gestión íntegra, eficiente y transparente con los principios constitucionales que rigen a la universidad y el estado.
- ❖ 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 proceso internos, claros, equitativos, viables y transparentes.
- ❖ Denunciar las conductas irregulares o improcedentes que se observen al interior de la institución o en la interacción con los grupos de interés.
- ❖ La UPTC se compromete a capacitar a sus servidores públicos cuando lo crea conveniente, en cumplimiento de los programas de formación ciudadana a los grupos de interés en políticas anticorrupción.

En el marco de esta política de lucha contra la corrupción, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia involucrará a la ciudadanía a través de diversos mecanismos de participación, tales como chats, foros, charlas y otros espacios de interacción.

Asimismo, la Universidad adoptó la metodología establecida en la guía para la gestión del riesgo de corrupción, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la cual incluye las etapas de identificación, valoración y consolidación en la matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.

5.3 Racionalización de trámites

La Dirección de Planeación, con el acompañamiento del Departamento de Innovación Académica, ha revisado el inventario de trámites y demás procedimientos administrativos, con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios a estos servicios y promover su mejoramiento mediante la reducción de tiempos y la automatización de procesos.

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, tiene como objetivo principal facilitar a los ciudadanos el acceso a los trámites y servicios de la Universidad. Esta política busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, con el fin de reducir costos, tiempos, documentos, pasos y procedimientos; disminuir riesgos de corrupción; y promover esquemas no presenciales de atención, como el uso del correo electrónico, internet, entre otros. Asimismo, pretende fortalecer las relaciones entre los ciudadanos, los servidores públicos y el Estado.

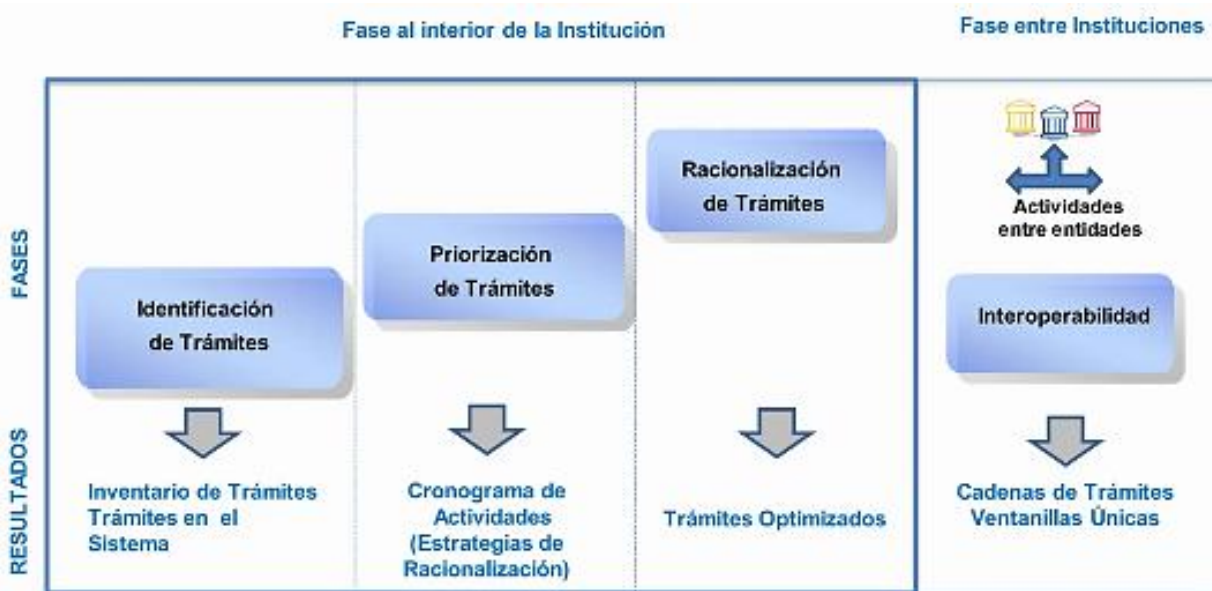
Los mecanismos implementados por la Universidad para la racionalización de trámites buscan:

- ❖ 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

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



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 pregrado:** 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 posgrado:** postularse como aspirante para ingresar a programas académicos como especializaciones, maestrías, doctorados y postdoctorados.
9. **Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado:** adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico como especialización, maestría, doctorado y posdoctorado.
10. **Matrículas 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.



5.4 Tercer Componente: Rendición de Cuentas

Con el propósito de promover la participación ciudadana en los procesos de Rendición de Cuentas de la entidad, así como de fortalecer y visibilizar la relación con los usuarios y la ciudadanía en general, se han implementado diversas acciones de participación. Estas se desarrollan a través de actividades como foros, chats, transmisiones radiales, encuentros, reuniones informativas, audiencias y la publicación de información en distintos medios.

Un ejemplo destacado es la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, que se realiza anualmente y en la cual se presenta información sobre la gestión institucional: principales logros y avances de las dependencias misionales y de apoyo, ejecución presupuestal, talento humano, contratación, cumplimiento de metas de la vigencia anterior y los retos para la siguiente.

Para garantizar el acceso y la comprensión de esta información, se utilizan diversos canales de comunicación, conforme a la estrategia de Gobierno en Línea. Entre ellos se encuentran la página web, redes sociales, YouTube, comunicaciones escritas, radio, teléfono y actividades presenciales.

Desde la Dirección de Planeación se coordina la formulación del Plan Anticorrupción, de Atención y de Participación Ciudadana, el cual integra acciones orientadas al fortalecimiento de la participación ciudadana y de la Rendición de Cuentas.

Para la vigencia 2026, se continuará promoviendo la vinculación activa de la ciudadanía en la gestión pública mediante foros, charlas, espacios virtuales y otros mecanismos de interacción. Con ello se busca asegurar una gestión efectiva y participativa que fomente el control social, incentivando la participación no solo en la ejecución de las acciones, sino también en la priorización de los temas que serán abordados.

En esta línea, se trabaja en ofrecer información de calidad y en un lenguaje claro y comprensible, fortaleciendo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y la Universidad. Asimismo, se promueve la cultura de la Rendición de Cuentas mediante procesos de evaluación y retroalimentación que contribuyan a mejorar la gestión institucional.

5.5 Cuarto Componente: 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

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. Igualmente, se cuenta con diferentes espacios en la entidad para atención a la ciudadanía, como se especifica en la siguiente imagen:





5.6 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.

Los informes que se deben reportar, 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, entre otros.

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.

5.7 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. Con la implementación de este componente se pretende, 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 buscando fortalecer la imagen de la Universidad de manera continua.



6. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

De conformidad con la Guía: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la consolidación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue formulada bajo la coordinación de la Dirección de Planeación, con la participación de los distintos procesos de la universidad.

El seguimiento periódico de su implementación está a cargo de la Dirección de Control Interno, la cual deberá evaluar cada componente del Plan, las actividades ejecutadas durante el periodo y el porcentaje de cumplimiento frente a lo programado.

Los resultados serán informados periódicamente a la Alta Dirección y a las partes interesadas, mediante los mecanismos que esta determine.

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 seguimiento:** 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.
- **Cohecho.** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.
- **Concusión.** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente un pago o contribución indebidos, al particular que tiene algún asunto pendiente de resolver. En esta figura, el particular se ve forzado a realizar el pago con el fin de terminar su asunto.
- **Corrupción.** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.
- **Peculado.** “Abuso de fondos o bienes” que están a disposición del funcionario en “virtud o razón de su cargo”. El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en otra forma semejante.
- **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.