



**Uptc**<sup>®</sup>

Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2022

Versión 2

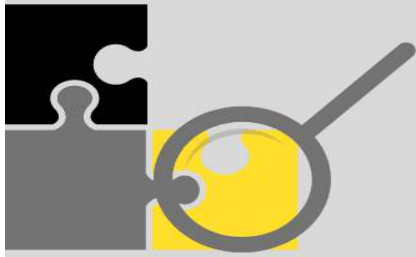
# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

# 2022



**Uptc**  
Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

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			
<b>1</b>	<b>PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.</b>																				
<b>1.1</b>	<b>SUBCOMPONENTE POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>																				
1.1.1	Se llevara a cabo la actualización de los riesgos operativos de todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión, conforme a la política adoptada por medio de la resolución 4843 de 2021.	Realizar la actualización de los riesgos de los procesos del SIG, de acuerdo con los últimos lineamientos establecidos en la resolución 4843 de 2021	28 procesos del SIG, actualizados															Matriz de riesgos actualizada	Número	28	Sistema Integrado de Gestión/ líderes y gestores de proceso.
<b>1.2</b>	<b>SUBCOMPONENTE CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>																				
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	100%	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.	Riesgos de cada proceso actualizados															Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Mapa de riesgos formulado / total de procesos * 100	100%	Procesos partícipes del Mapa de Riesgos de Corrupción
<b>1.3</b>	<b>SUBCOMPONENTE CONSULTA Y DIVULGACIÓN</b>																				
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	100%	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 (1) Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano															Publicación del Plan Anticorrupción en el portal web institucional.	Mapa de riesgos formulado / total de procesos * 100	100%	Dirección de Planeación, Procesos
<b>1.4</b>	<b>SUBCOMPONENTE MONITOREO Y REVISIÓN</b>																				
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 atendidas / sobre las sugerencias recibidas *100	100%	Todos los 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.	Mapa de riesgos por proceso monitoreados.															Evidencia del monitoreo realizado.	Procesos monitoreados/procesos con riesgos de corrupción validados * 100	100%	Dirección de Planeación
<b>1.5</b>	<b>SUBCOMPONENTE SEGUIMIENTO</b>																				
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 elaborados.															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 Mapa de Riesgos de Corrupción publicados.															Informes de seguimiento publicados en la página web Institucional	Número	3	Dirección de Control Interno



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



## 2022

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	82485	Certificado de notas	Inscrito	El trámite de Certificado de notas se realiza de manera personal.	El trámite de Certificado de notas se puede solicitar vía correo electrónico	Disminución de tiempo y costos de desplazamiento para el ciudadano	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	01/02/2022	09/12/2022	Admisiones y Control de Registro Académico	
Plantilla Único - Hijo	82485	Certificado de notas	Inscrito	El pago para la obtención del Certificado de notas se realiza en la ventanilla de las entidades bancarias.	El pago para la obtención del Certificado de notas se realiza en línea	Reducción de tiempo y costos en el desplazamiento a las entidades bancarias	Tecnológica	Pago en línea	01/02/2022	09/12/2022	Admisiones y Control de Registro Académico	
Plantilla Único - Hijo	82485	Certificado de notas	Inscrito	La entrega del Certificado de notas se realiza en la Sede Central de Tunja.	Se habilitan centros de atención en las sedes seccionales.	Disminución de tiempo y costos de desplazamiento para el ciudadano.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	03/10/2022	09/12/2022	Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico	

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Uptc**  
Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

# 2022

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		
3	<b>TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.</b>																			
3.1	<b>Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible.</b>																			
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.  Realizar publicaciones con información institucional de programas, proyectos y actividades en redes sociales de la Institución.	Total de contenidos publicados en el año.  Total de publicaciones al año.														Contenidos informativos divulgados.  Publicaciones realizadas.	Número de contenidos realizados  Número de publicaciones	10  10	Dirección de Comunicaciones  Dirección de Planeación, Dirección de Comunicaciones, Procesos
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	<b>Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</b>																			
3.2.1	Disponer espacios de interacción entre la UPTC y la comunidad en general.	Realizar diálogos entre la UPTC y la comunidad en medios masivos.	Dos (2) 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 los grupos de interés	Realizar una audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2021	Un (1) evento.														Evento realizado.	Número de eventos realizados	1	Dirección de Planeación, Dirección de Comunicaciones, Procesos
3.3	<b>Subcomponente 3: Responsabilidad</b>																			
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, Líderes de procesos
3.3.2	Promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de rendición de cuentas.	Realizar una socialización sobre lineamientos de la rendición de cuentas, a los funcionarios públicos no docentes y trabajadores oficiales.	Una (1) socialización														Socialización realizada	Número	1	Dirección de Planeación, Departamento de Talento Humano
3.4	<b>Subcomponente 4 Evaluación y realimentación a la gestión institucional</b>																			
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

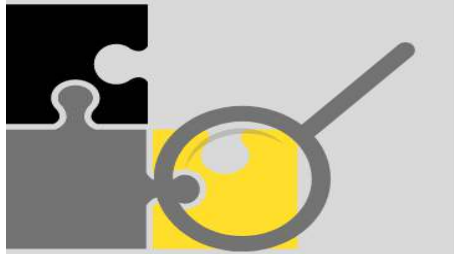
# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Uptc**  
Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

## 2022

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		
4	<b>CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.</b>																			
4.1	<b>Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.</b>																			
4.1.1	Publicar caracterización de usuarios.	Publicar y socializar el informe de caracterización de usuarios a la comunidad universitaria .	Uno (1) informe de caracterización publicado														Uno (1) informe de caracterización.	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, Dirección de Comunicaciones, Departamento de Innovación Académica.
4.2	<b>Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención.</b>																			
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 crisis 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.	Realizar una infografía de los requerimientos más frecuentes con el fin de mejorar los servicios de la institución.	una (1) Publicación														Publicación realizada	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
4.2.3	Mantener actualizado el link de Atención al Ciudadano.	Realizar seguimiento de la actualización de la página de atención al Ciudadano.	Dos (2) actualizaciones														Dos (2) actualizaciones	Número	2	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	<b>Subcomponente 3: Talento Humano.</b>																			
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	Divulgar los protocolos de atención al ciudadano	Realizar divulgación publicitaria de los protocolos a tener en cuenta para la Atención al Ciudadano.	Una (1) publicación														Publicación realizada	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias y Dirección de Comunicaciones
4.3.4	Elaborar estrategias de acuerdo a la frecuencia de los requerimientos con el fin de establecer acciones de mejora en la prestación de los servicios.	Realizar mesa de trabajo con líderes de procesos involucrados, con el fin de crear estrategias para mejorar la prestación de servicios.	Una (1) Acta.														Acta	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias y procesos involucrados.
4.5	<b>Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano.</b>																			
4.5.1	Divulgar Manual de Atención al Ciudadano		una (1) actividad														Publicación realizada	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
	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 de usuario.	Número	1	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

# 2022



**Uptc**  
Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

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		
<b>5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.</b>																				
<b>5.1 Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa.</b>																				
5.1.1	Monitoreo a la implementación de la Ley 1712 de 2014 (componente transparencia activa), en el marco de las responsabilidades de cada dependencia de la universidad, respecto de la publicación de información en el botón de transparencia.	Realizar monitoreo de la información publicada en el link de Transparencia conforme a la responsabilidad de cada organismo, de acuerdo a la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC	Cumplimiento en el Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC.														Link de transparencia.	Porcentaje	100%	Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones, procesos implicados
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
<b>5.2 Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva.</b>																				
5.2.1	Brindar información a los procesos sobre el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.	Realizar 1 estrategia de socialización de los lineamientos con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.	Una (1) publicación														Publicación realizada	Número	1	Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones
<b>5.3 Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.</b>																				
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. Aprobación y publicación del registro o inventario de activos de información.	Un (1) registro de activos de información actualizado Un (1) registro de activos de información aprobado y publicado														Registro de activos de información.	Número	1	Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones, Departamento de Archivo y Correspondencia
5.3.2	Actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	Revisión, análisis y actualización del índice de información clasificada y reservada. Aprobación y publicación del índice de información clasificada y reservada.	Un (1) registro de activos de información actualizado Un (1) registro de activos de información aprobado y publicado														Índice de información clasificada y reservada.	Número	1	Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones, Departamento de Archivo y Correspondencia
<b>5.4 Subcomponente 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad.</b>																				
5.4.1	Actualizar aplicativos expuestos en el portal para que cuenten con criterios de accesibilidad y usabilidad.	Actualizar 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
<b>5.5 Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública.</b>																				
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 Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Uptc**<sup>®</sup>  
Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

## 2022

VERSIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN	DE	ITEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
1	31/01/2022		Versión Inicial	Se elabora la versión 1 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2022, con cada uno de sus componentes.
2	11/10/2022		Componente 2: Estrategia Antitrámites	Se modifica la Estrategia programada en el SUIT, dado que se incluye una nueva racionalización al trámite en cuestión.
2	11/10/2022		3.3.2 Promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de rendición de cuentas.	Se modifica la actividad programada por el Departamento de Talento Humano y la Dirección de Planeación.

NOTA: El *Departamento de Innovación Académica* , cumple la función de Publicación en cada una de las actividades a que haya lugar.