



Universidad
Tecnológica
de Pereira

**PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y
TRANSPARENCIA ORGANIZACIONAL
Actualización PACTO 2017
Versión 3**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, como un instrumento de tipo preventivo para el control.

En atención al Marco Legal y Normativo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y el Decreto reglamentario 2641 de 2012, la Universidad Tecnológica de Pereira en la vigencia 2013 realizó la primer versión del **Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Mejoramiento del Índice de Transparencia Nacional (PAYAC-ITN)**, el cual durante el 2014 contó con tres seguimientos.

Para la vigencia 2015 el PAYAC-ITN se surte el proceso de actualización de acuerdo a los resultados de seguimiento del mismo y atendiendo a la necesidad de establecer nuevas acciones para mejorar el *Control de Riesgos de Corrupción*, el *Servicio al Ciudadano*, la *Rendición de Cuentas*, la *Racionalización de Trámites* y la *Atención de Peticiones, Quejas y/o Reclamos*; y a partir de esta vigencia se denomina como **Plan de Atención al Ciudadano y Transparencia Organizacional – PACTO**. En el año 2016, mediante el decreto 124 del 26 de enero de 2016 actualiza la metodología de construcción.

Dada la estrecha relación que tienen los componentes anteriores con garantizar la Transparencia de la Institución, se articuló el proceso a aspectos de mejora detectados en el Índice de Transparencia Nacional a través de sus tres factores: Visibilidad, Control y Sanción e Institucionalidad.

TABLA DE CONTENIDO

MARCO NORMATIVO.....	4
RELACIÓN METODOLOGÍA PACTO E ITN.....	6
PROCESO DE CONSTRUCCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PACTO	8
ACCIONES PERMANENTES LLEVADAS A CABO DESDE LA INSTITUCIÓN QUE	9
PROMUEVEN LA TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS	9
PLAN DE ACCIÓN PACTO.....	17
SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	26

MARCO NORMATIVO

Adicional al compromiso ético que tiene la Universidad por el desarrollo de estrategias para prevenir los hechos de corrupción que se puedan presentar en el marco de las actividades universitarias, toma como referente lo que en materia de corrupción, atención al ciudadano y racionalización de trámites ha incorporado el Gobierno Nacional en su estructura normativa.

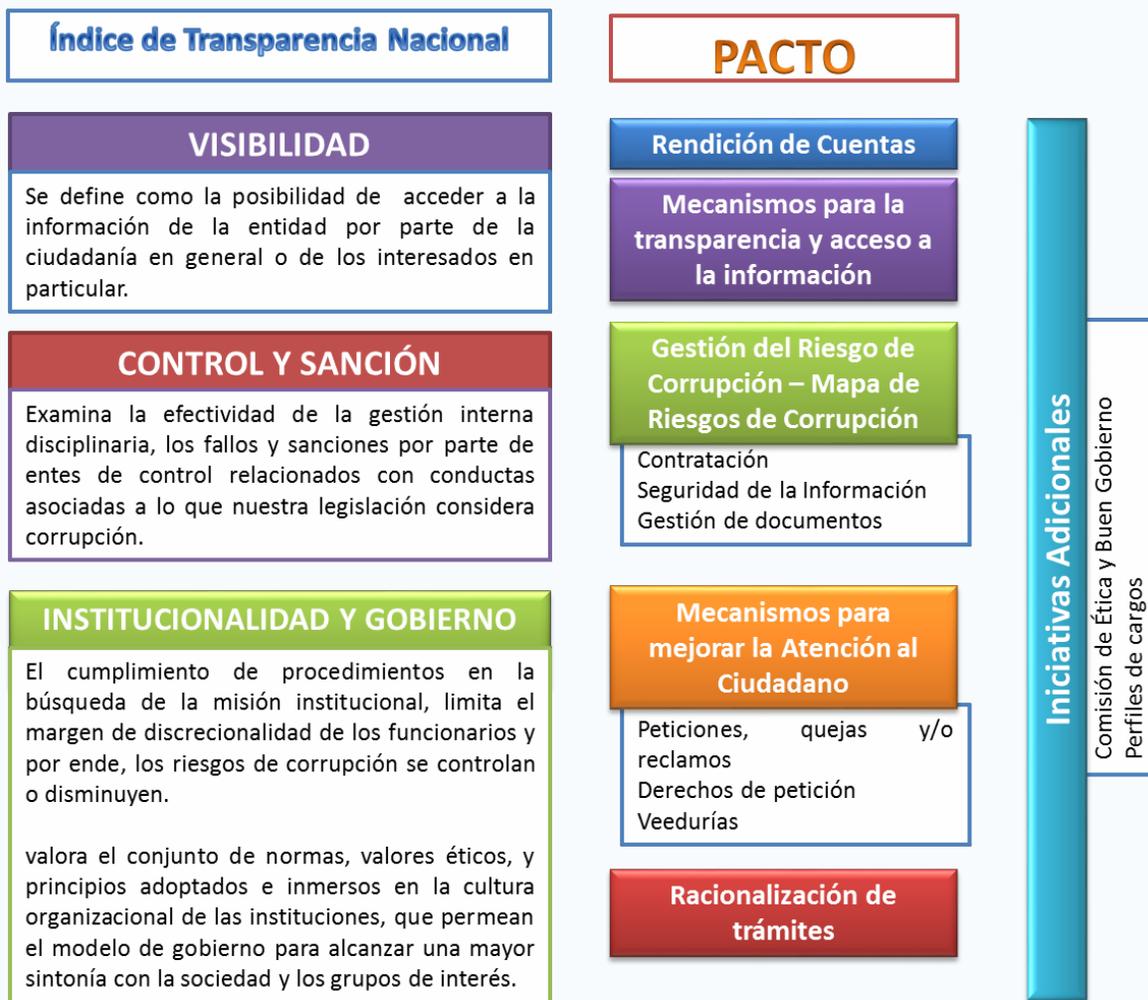
A continuación se referencian algunas de normas asociadas con este plan:

- Estatuto general Universidad Tecnológica de Pereira
- 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 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, que en su 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".
- Y en su 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 2693 del 21 de diciembre de 2012, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, 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".

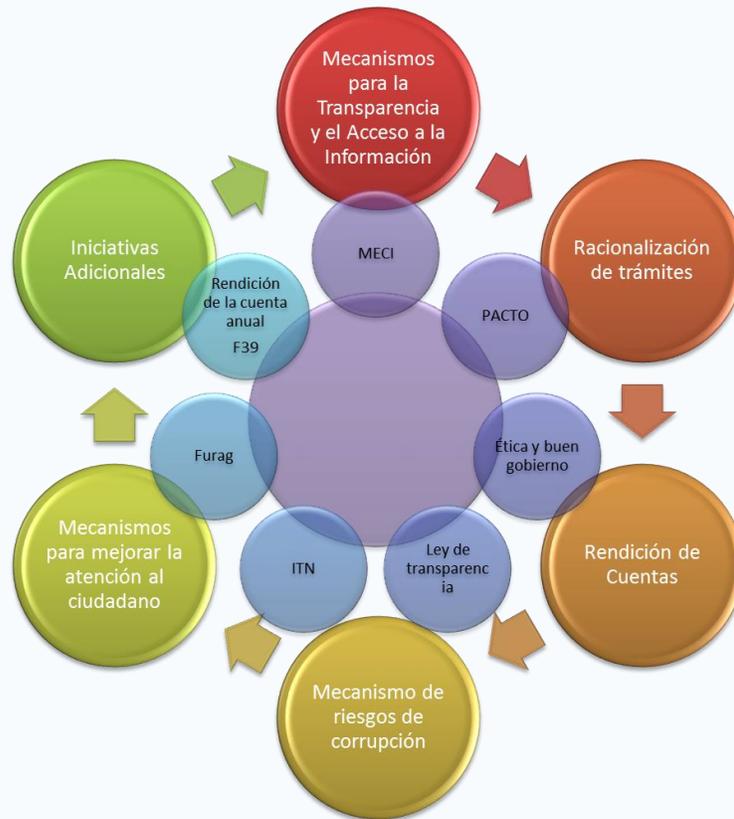
- Artículo 64 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Gobierno Nacional establecerá los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos.
- Conforme a lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23 de la Constitución Política mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones que, en términos comedidos, se les formulen y que tengan relación directa con las actividades a cargo de esas mismas autoridades.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011 en materia de Derecho de Petición y a lo resuelto por la Corte Constitucional en sentencia C-818/2011.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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."
- El artículo 14 del Decreto 019 del 10 de enero de 2012, establece que 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.
- 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".
- Decreto 124 del 26 de enero de 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".

RELACIÓN METODOLOGÍA PACTO E ITN

El siguiente esquema muestra la relación entre los componentes de la metodología del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y los Factores del Índice de Transparencia Nacional.



De igual manera, en un ejercicio de fortalecimiento, se articularon otros ejercicios al PACTO, con el fin de consolidar la estrategia y adicionalmente optimizar los procesos:

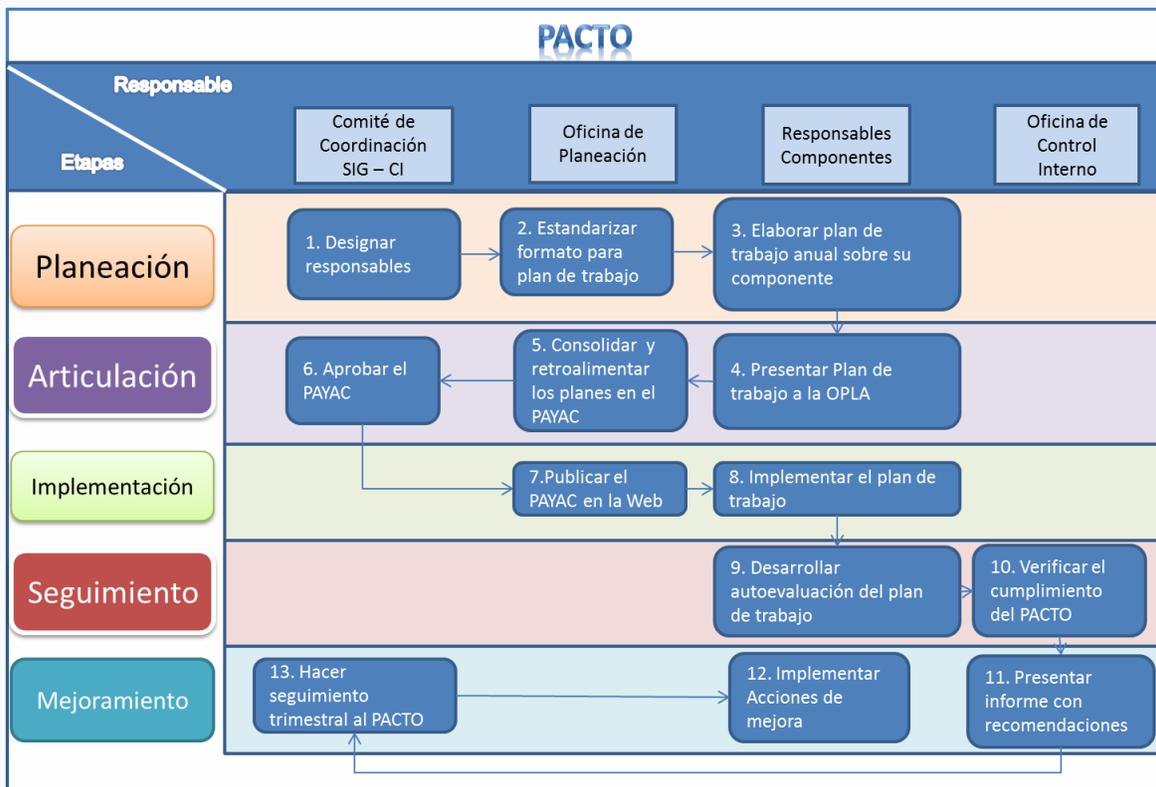


De esta manera, adicional al Índice de Transparencia Organizacional, se articula al pacto ejercicios como:

- Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Plan de trabajo de la comisión de ética y buen gobierno.
- Ley de transparencia.
- Furag
- Rendición de la cuenta Anual formato F39

PROCESO DE CONSTRUCCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PACTO

El proceso de construcción del PACTO surge un proceso que va desde la Planeación hasta el mejoramiento continuo, bajo las directrices del Comité de Coordinación del Sistema Integral de Gestión – Control Interno, con la participación de la Oficina de Control Interno, la Oficina de Planeación y los actores involucrados como responsables de las acciones del PACTO. El proceso de construcción y seguimiento se puede visualizar en el siguiente diagrama.



Insumos adicionales para la construcción del PACTO

Con el fin de conocer la percepción de la comunidad universitaria frente a los temas relacionados con los componentes del PACTO, se realizó entre el 7 de febrero hasta el 30 de marzo de 2017, un sondeo de opinión que contó con 550 respuestas para 7 preguntas formuladas (78.5 respuestas por pregunta).

Las preguntas realizadas en el sondeo estaban relacionadas con: Elementos importantes a tener en cuenta en el PACTO, racionalización de trámites, atención al ciudadano, ética y buen gobierno, gestión de riesgos de corrupción, mecanismos de rendición de cuentas y transparencia.

Los resultados obtenidos con el sondeo de opinión fueron tenidos en cuenta para fortalecer las acciones del PACTO. Para consultar los resultados del sondeo se anexa documento.

ACCIONES PERMANENTES LLEVADAS A CABO DESDE LA INSTITUCIÓN QUE PROMUEVEN LA TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS

A continuación se presentan las actividades permanentes definidas por la institución que forman parte de la labor diaria de la Universidad, enmarcadas en procedimientos o proyectos y que son importantes visibilizarlas.

ESTRATEGIA	Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	
INDICADOR ITN	Divulgación de la información pública	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Condiciones institucionales para la divulgación de información	Política de Comunicación Acuerdo Consejo Superior 28 de 2014 "Por medio de la cual se adopta la política de comunicaciones y se dictan otras disposiciones"	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
Disposición a la apertura de datos	Publicación de resultados del Plan de desarrollo (descargable en Excel) http://app4.utp.edu.co/sigu/	Planeación
	Publicación del plan estratégico http://www.utp.edu.co/pdi/que-es-el-plan-de-desarrollo-institucional.html	Planeación
	Publicación del plan de compras (formato Excel) http://www.utp.edu.co/contratacion/sitio/5/plan-de-compras	Compra, Bienes y Suministros
Instrumentos de la Gestión de Información Pública	Publicación de activos de información http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/391/activos-de-informacion-utp http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/451/activos-de-informacion-del-alcance	Grupo Técnico para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información (Gestión Integral de Calidad)
	Esquema de publicación: http://media.utp.edu.co/atencionalciudadano/archivos/Esquema%20de%20publicaci%C3%B3n%20de%20Informaci%C3%B3n%20Ajustado%20Octubre%20de%202015.pdf	Recursos Informáticos y Educativos
	Publicación en la página Web de la Universidad: - Última actualización - Mapa del sitio - http://www.utp.edu.co/principal/mapa.php - Preguntas frecuentes - http://www.utp.edu.co/faqs/	Recursos Informáticos y Educativos
INDICADOR ITN	Divulgación de la gestión administrativa	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Información general en el sitio web	Publicación de información institucional http://www.utp.edu.co/institucional/	Recursos Informáticos y Educativos
	Publicación de la ley, mediante la cual se creó la Universidad Tecnológica de Pereira http://www.utp.edu.co/secretaria/leyes/383/ley-41-de-1958	Secretaría General
	Publicación de estatuto General http://www.utp.edu.co/secretaria/25/estatuto-general	Secretaría General
	Publicación de Estatuto docente http://www.utp.edu.co/secretaria/3/estatuto-docente	Secretaría General
	Publicación del Reglamento estudiantil http://www.utp.edu.co/secretaria/2/reglamento-estudiantil	Secretaria General

	Publicación de normatividad interna vigente http://www.utp.edu.co/secretaria/25/estatuto-general http://www.utp.edu.co/secretaria/11/resoluciones-generales	Secretaría General
Información de planeación y gestión en el sitio web	Publicación de los informes de gestión http://www.utp.edu.co/audienciapublica/informe-de-gestion.html	Planeación
	Publicación del Plan de desarrollo y sus seguimientos http://appserver.utp.edu.co/pdi/pdi.jsf	Planeación
	Publicación de estadísticas e indicadores institucionales http://www.utp.edu.co/estadisticas-e-indicadores/	Planeación
Información de Talento Humano en el sitio web	Publicación de información sobre Manuales de Funciones y Responsabilidades del área administrativa http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/43/documentacion-iso-9001-gp-1000 http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-talento-humano/manuales-de-funciones.html	Gestión del Talento Humano
	Publicación del informe general de los resultados de evaluación de competencias http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-talento-humano/evaluacion-de-competencias.html	Gestión del Talento Humano
	Publicación de plan de capacitación por dependencias http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-talento-humano/desarrollo-del-talento-humano.html	Gestión del Talento Humano
	Publicación de los lineamientos para la vinculación del personal administrativo http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-talento-humano/desarrollo-del-talento-humano.html	Gestión del Talento Humano
	Publicación de las convocatorias de personal http://www.utp.edu.co/contratacion/sitio/7/convocatorias-personal	Gestión de Talento Humano
Información sobre control interno y externo en el sitio web	Publicación de informes: - Sistema de control interno http://www.utp.edu.co/controlinterno/sci/17/informes - Otros http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/202/cuatrimestral-sci	Control Interno
	Publicación del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República y sus seguimientos http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/129/informes-plan-de-mejoramiento	Control Interno
	Publicación de información relacionada con Control Interno procedimientos relacionados con: - Planes http://www.utp.edu.co/controlinterno/sin-categoria/3/planes - Manuales y Procedimientos http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/179/proceso-control-interno	Control Interno
	Publicación actas del Comité de Control Interno http://www.utp.edu.co/controlinterno/sin-categoria/7/comite-de-coordinacion-del-sistema-integral-de-gestion-control-interno	Control Interno

	Control Interno Disciplinario http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/186/rectoria	Control Interno Disciplinario
	Publicación de enlaces a entes de control http://www.utp.edu.co/controlinterno/sin-categoria/137/entes-de-control	Control Interno
Información misional educativa	Actualización de la Información sobre la acreditación de programas http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/academica/programas-en-proceso-de-autoevaluacion.html	Vicerrectoría Académica
	Información de los programas académicos de la Universidad http://www.utp.edu.co/registro/17/pregrado	Admisiones, Registro y Control Académico
	Publicación de matrícula y demás derechos pecuniarios http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/informacion-sobre-matriculas-y-derechos-pecuniario.html	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
	Publicación de actos administrativos mediante los cuales se aprobaron los valores de matrícula y demás derechos pecuniarios http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/informacion-sobre-matriculas-y-derechos-pecuniario.html	Secretaría General
	Información sobre investigación y extensión http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/investigaciones/	Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión
	Publicación de los servicios que presta la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/responsabilidad-social/inicio.html	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
	Publicación sobre acceso a los apoyos socioeconómicos http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/responsabilidad-social/informacion-general-de-interes.html	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
Información sobre contratación pública	Publicación de las licitaciones y convocatorias http://www.utp.edu.co/contratacion/	Recursos Informáticos y Educativos
	Reporte de información al SECOP http://www.colombiacompra.gov.co/	Jurídica
	Publicación trimestral del informe de gestión contractual SIRECI en la página Web. http://www.utp.edu.co/controlinterno/rendicion-de-la-cuenta/131/informe-gestion-contractual	Control Interno
INDICADOR ITN	Divulgación de la gestión presupuestal y financiera	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Información de gestión financiera en el sitio web	Publicación de información sobre presupuesto:- Aprobado http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/presupuesto-aprobado.html - Seguimiento http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/ejecucion-presupuestal.html	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
	Publicación de información sobre estados financieros y contables http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-financiera/gestion-contable.html	Gestión Contable

INDICADOR ITN	Medidas y estrategias para la transparencia	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Información de estrategias y medidas de transparencia en el sitio web	Publicación del seguimiento al PACTO http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/203/seguimiento-pacto	Control Interno
	Publicación del PACTO http://planea.utp.edu.co/oficina-de-planeacion/plan-de-atencion-al-ciudadano-y-transparencia-organizacional.html	Planeación
	Publicación de enlace para denuncias por corrupción http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/es/formulario_peticion/registrar/	Control Interno Disciplinario
	Publicación de Acuerdos y Actas del Consejo Superior http://www.utp.edu.co/secretaria/21/actas-consejo-superior http://www.utp.edu.co/secretaria/articulosfiltro/2017/3 Publicación de Acuerdos y Actas del Consejo Académico http://www.utp.edu.co/secretaria/35/actas-consejo-academico http://www.utp.edu.co/secretaria/articulosfiltro/2017/73	Secretaría General
	Publicación Mapa de riesgos institucional que incorpora riesgos de corrupción http://www.utp.edu.co/meci/plan-de-manejo-de-riesgos.html	Grupo de Gestión de Riesgos Comité de Control Interno
INDICADOR ITN	Gestión de la Planeación	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Transparencia/anticorrupción/medidas anticorrupción	SIGER Sistema de Gerencia del Plan de Desarrollo	Planeación
	Seguimiento al Plan de Desarrollo Institucional y verificación de la calidad de la información reportada y publicarla a través de la página web.	Coordinadores de Objetivo Planeación
INDICADOR ITN	Gestión de la contratación	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Contenidos mínimos del Manual de Contratación	Estatuto de contratación http://www.utp.edu.co/secretaria/29/estatuto-contratacion	Jurídica
	Procedimientos relacionados con asesoría con precontractual, contractual y pos contractual; elaboración, aprobación y control de convenios http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentos-procesos/4/1/Rectoria	Jurídica
	Procedimientos relacionados con contratación en Compras de Bienes y Suministros http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentos-procesos/4/1/Financiera	Compras de Bienes y Suministros
Planeación contractual	Plan de compras	Compras, Bienes y Suministros
	Elaboración de presupuesto con la participación de las dependencias académicas y administrativas	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Ejecución Contractual	Reporte de información contractual al SECOP	Jurídica

INDICADOR ITN	Gestión del talento humano	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Condiciones institucionales para el talento humano	Componente de Desarrollo Humano y Organizacional incluido en el Plan de Desarrollo Institucional	Gestión del Talento Humano
Coherencia en las funciones y competencias de los servidores públicos	Manuales de funciones y responsabilidades de los funcionarios administrativos que contemplan las competencias	Gestión Integral de Calidad Gestión del Talento Humano
	Procesos de vinculación de personal administrativo de acuerdo al estatuto de carrera administrativa y de personal transitorio de acuerdo a la resolución 606 de 2013 al Estatuto Administrativo.	Gestión del Talento Humano
	Procesos de vinculación de personal docente de acuerdo al Estatuto Docente.	Vicerrectoría Académica
	Procesos de elecciones conforme al Régimen electoral http://www.utp.edu.co/secretaria/7/regimen-electoral	Secretaría General
Evaluación y seguimiento al desempeño	Evaluación anual de competencias de funcionarios administrativos de acuerdo a las normas vigentes	Gestión del Talento Humano
	Evaluación anual docente de acuerdo al estatuto docente	Vicerrectoría Académica Humano
Capacitaciones	Plan de capacitación anual por dependencias	Gestión del Talento Humano
	Programa de inducción y reinducción administrativa	Gestión del Talento Humano
	Inducción docente	Vicerrectoría Académica
	Plan de capacitación docente http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/academica/capacitacion-docente Formación postgraduada http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/academica/formacion-posgraduada.html	Vicerrectoría Académica
INDICADOR ITN	Control Institucional	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Sanciones disciplinarias y fiscales	Procedimientos establecidos de Control Interno Disciplinario http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentos-procesos/4/1/Rectoria	Control Interno Disciplinario
Entrega de información a organismos de regulación y control educativo	Reporte de información a: - Contaduría General de la Nación (CHIP) - Contraloría General de la Republica (SIRECI) - Ministerio de Educación (SNIES) - Departamento Administrativo Función Pública (MECI) - Ministerio de Justicia (Ekogui) - DIAN	Planeación Jurídica Gestión Contable Control Interno
INDICADOR ITN	Control Interno de gestión y disciplinario	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER

Acciones adelantadas sobre obligaciones a medidas en pro de la transparencia	Procedimientos establecidos de Control Interno http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/341/control-y-seguimiento	Control Interno
	Seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la CGR	Control Interno
	Seguimiento al PACTO	Control Interno
Sistema de gestión de calidad	Sistema Integral de Gestión	Gestión Integral de Calidad
INDICADOR ITN	Auditorías	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Programa de auditoría de Control Interno	Programa Anual de auditorías de Control Interno	Control Interno
	Informes de auditorías internas	Control Interno
Programa de auditoría gestión integral de calidad	Plan Anual de auditorías al sistema integral de calidad	Gestión Integral de Calidad
	Informes de auditorías internas	Gestión Integral de Calidad

ESTRATEGIA	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	
INDICADOR ITN	Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Condiciones institucionales del sistema de PQRS	Operación del Sistema de Peticiones, Quejas y/o Reclamos que incluye denuncias por corrupción http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Resultado de la medición de satisfacción del usuario	Medición de la satisfacción de los usuarios del sistema integral de gestión para la vigencia	Sistema Integral de Calidad
Medición de la satisfacción del usuario	Resultados componente Gestión de programas académicos del Objetivo institucional de Cobertura con calidad <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los estudiantes con los profesores • Nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa • Nivel de satisfacción de los egresados con el programa • Nivel de satisfacción de los empleadores con el programa 	Vicerrectoría Académica

ESTRATEGIA	Racionalización de trámites	
INDICADOR ITN	Divulgación de trámites y servicio al ciudadano	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Información y disposición sobre trámites	Publicación de Información de trámites y servicios relacionados con el Registro y Control Académico http://www.utp.edu.co/registro/index.php/31/tramites-y-formularios	Admisiones, Registro y Control Académico
	Documentación del Sistema de gestión de Calidad http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/	Gestión Integral de Calidad
Información general de servicio al ciudadano	Sistema de PQR con enlace en la página Web principal de la UTP, que permite: - Consultar http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/formulario_consultar - Informe de QR http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/instructivo/index	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
	Publicación del resultado de la medición de satisfacción al usuario http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentacion/7/satisfaccion-de-los-usuarios	Gestión Integral de Calidad
	Publicación de información sobre los servicios de la Universidad http://www.utp.edu.co/portal/servicios.html	Recursos Informáticos y Educativos
	Portal Web para niños http://www.utp.edu.co/portalinfantil/	Recursos Informáticos y Educativos
	Enlace página web principal de transparencia y acceso a la información http://www.utp.edu.co/atencionalciudadano/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica.html	Recursos Informáticos y Educativos
	Información sobre eventos institucionales http://www.utp.edu.co/auditorios/calendario-de-eventos	Recursos Informáticos y Educativos
	APP UTP Móvil	Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información
Plataforma Virtual de gestión de trámites educativos (interna)	Portal estudiantil con las siguientes funcionalidades: - Creación de correo electrónico @utp.edu.co - Horarios - Cancelación y adición de asignaturas - Certificados - Cambios de grupo - Solicitud de apoyos socioeconómicos - Inscripciones y matriculas en línea	Admisiones, Registro y Control Académico
	Elaboración y difusión semestral de elementos informativos de la oferta académica y los cronogramas establecidos a los diferentes grupos de Interés.	

ESTRATEGIA	Rendición de cuentas	
INDICADOR ITN	Rendición de Cuentas	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Informe de gestión	Informes de gestión vigencia actual y anteriores http://www.utp.edu.co/utprindecuentas/informe-de-gestion.html	Planeación
Condiciones institucionales para la Rendición de cuentas	Reglamento de la audiencia pública de rendición de cuentas (resolución 436 de 2015) http://www.utp.edu.co/utprindecuentas/reglamento-de-audiencia.html	Planeación
	Procedimiento 113-PDI-10 - Coordinación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Planeación
	1115-CIG-19 - Evaluación a la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía	Control Interno
Espacios de diálogo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía	Página Web de UTP Rinde Cuentas http://www.utp.edu.co/utprindecuentas/ Retroalimentación de la gestión UTP http://www.utp.edu.co/utprindecuentas/retroalimenta-la-gestion-de-la-utp.html Audiencias públicas http://www.utp.edu.co/utprindecuentas/audiencias-publicas-antteriores.html	Planeación

ESTRATEGIA	Gestión del Riesgo de corrupción	
INDICADOR ITN	Gestión del Riesgo de corrupción	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Mapa de riesgos	Directrices sobre la gestión de riesgos http://www.utp.edu.co/meci/politica-de-administracion-de-riesgos.html	Grupo de Gestión de Riesgos Comité de Control Interno
	Procedimiento de administración de riesgos (SGC-PRO-011) http://appserver.utp.edu.co/calidadPublisher/faces/verarchivogdo cweb.xmlp?idweb=5145	Grupo de Gestión de Riesgos Comité de Control Interno

ESTRATEGIA	Iniciativas Adicionales	
INDICADOR ITN	Políticas y comportamiento ético organizacional	
SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Contenidos mínimos de lineamientos éticos y de buen Gobierno	Código de ética y buen gobierno	Comisión de Ética y Buen Gobierno (Gestión de Talento Humano)
	Comisión de Ética y Buen Gobierno	Gestión de Talento Humano
Responsabilidad Social Universitaria	Promoción social - Apoyos socio-económicos para la permanencia y el egreso exitoso. - Atención integral y diferencial a grupos poblacionales específicos. Servicio social universitario y voluntariado - Servicio social. - Voluntariado social universitario	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
	Programa Acompañamiento Integral PAI	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
	Formación para la responsabilidad social y el desarrollo humano - Formación para la inclusión de la población en situación de discapacidad - Programa formarse. (Formación en responsabilidad social educativa y externa) Cátedra institucional en responsabilidad social, ética y universidad. - Inserción de la perspectiva de género en la vida universidad	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
Desarrollo Institucional	Revisión de Procedimientos, servicios y espacios físicos para atención prioritaria	Planeación
	Servicio de acompañamiento a estudiantes con discapacidad auditiva y sensorial	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
	Sistema en Salud y Seguridad en el Trabajo (Política y Objetivos SST, matriz de riesgos y peligros, plan de seguridad vial, plan de emergencias y emergencias ambientales)	Gestión de Talento Humano
	Canales de denuncias de corrupción (01-8000-966781 opción 3, denunciascorrupcion@utp.edu.co, sistema PQRS)	Control Interno Disciplinaria

PLAN DE ACCIÓN PACTO

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	Divulgación de la información pública	Instrumentos archivísticos actualizados	Elaborar y publicar los instrumentos archivísticos: Tablas de gestión documental, programa de gestión documental, cuadro de clasificación documental e inventario.	Gestión de Documentos	16/03/2017	15/12/2017
		Activos de información	Validar la información de Activos de Información.	Grupo Técnico para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información (Gestión Integral de Calidad)	16/03/2017	15/12/2017
			Publicar los Activos de Información de cada Proceso, en el portal Web de la Institución.	Grupo Técnico para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información (Gestión Integral de Calidad)	16/03/2017	15/12/2017
		Difusión de Información	Generación de un protocolo donde se cumplimiento a la norma resolución 12220, Publicidad engañosa que se realiza en la educación superior	Recursos Informáticos y Educativos	16/03/2017	15/12/2017
			Sensibilización y socialización de la resolución 12220 Publicidad engañosa que se realiza en la educación superior / ley de transparencia (importancia de cumplimiento)	Secretaría General	16/03/2017	15/12/2017
	Datos abiertos	Fase I implementación de Datos Abiertos	Generación de protocolo que defina los datos abiertos	Planeación Control Interno Recursos Informáticos y	16/03/2017	30/07/2017

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Formulación y ejecución del Plan de acción para la primera fase de implementación	Educativos Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información Jurídica	16/03/2017	15/12/2017
Racionalización de trámites	Trámites y servicios SUI y Cumplimiento de requisitos del Gobierno en línea (GEL)	Revisar y Establecer el plan de acción para la aplicación de políticas de GEL y Antitrámites	Reestructurar la resolución de creación del grupo Antitrámites y GEL	Secretaría General	01/04/2017	30/04/2017
			Definir una directriz y plan de acción de intervención de trámites	Grupo Antitrámites	01/05/2017	30/06/2017
			Ejecución del plan de intervención de trámites		01/07/2017	15/12/2017
Rendición de Cuentas	Divulgación de la gestión administrativa	Contratos publicados en el SECOP	Socializar la norma donde se especifica que contratos deben publicarse en el SECOP	Jurídica	16/03/2017	30/07/2017
	Rendición de Cuentas	Espacios de diálogo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía: Audiencia de rendición de cuentas (Presencial)	Diálogos con estudiantes e informes de gestión por facultad	Planeación	14/02/2017	30/06/2017
			Feria del PDI-Acreditación Institucional	Planeación	01/07/2017	15/12/2017
			Realización de las audiencias externas	Planeación	14/02/2017	30/04/2017
			Realizar audiencia pública de rendición de cuentas - incluye página UTP rinde cuentas	Planeación	14/02/2017	30/04/2017

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Diseñar e implementar estrategias de socialización y sensibilización sobre la información institucional	Planeación	02/02/2017	15/12/2017
Mecanismo de riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción	Administración de riesgos de corrupción	Ejecución del plan de trabajo equipo de riesgos	Grupo para la gestión de riesgos	17/03/2017	15/12/2017
			Realización de pruebas de funcionamiento del software de riesgos		17/03/2017	15/12/2017
			Tips informativos	Control Interno	01/04/2017	30/11/2017
			Realización de capacitación y conversatorios sobre ética, corrupción, Control Social, mecanismos de participación ciudadana y transparencia	Control Interno Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	01/05/2017	15/12/2017
			Realizar una capacitación en riesgos de corrupción o tema afín a la ética y la transparencia	Control Interno	01/04/2017	30/11/2017
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Sistema de PQRS	Estrategia de Sistema de PQR actualizado e implementado	Actualización del aplicativo del Sistema de PQRS y socialización de los cambios e incorporar PQRS de Seguridad y Salud en el trabajo	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	15/03/2017	15/12/2017
			Incorporar las PQRS de seguridad y salud en el trabajo en el aplicativo	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	15/03/2017	15/12/2017

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Socialización de los cambios realizados en el aplicativo	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	15/03/2017	15/12/2017
	Transparencia pasiva	Sistema para la atención de derechos de petición	Estructurar el aplicativo que permita centralizar los derechos de petición	Secretaría General	15/03/2017	30/08/2017
			Estructurar un reglamento para la atención de los derechos de petición de acuerdo a la norma SY	Secretaría General	15/03/2017	30/08/2017
		Herramientas para el fortalecimiento del Control Social	Proceso de capacitación en control social	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario Control Interno Planeación	15/03/2017	15/12/2017
		Fortalecimiento de las competencias del talento humano	Formación Administrativa	Capacitación y sensibilización al personal administrativo (dirigido al personal que atiende público) en servicio al ciudadano	Gestión del Talento Humano	15/03/2017
	Discapacidad	Gestión para la accesibilidad de la infraestructura física	Autodiagnóstico de espacio físico sobre el acceso y accesibilidad de la población en situación de discapacidad	Planeación	15/03/2017	15/12/2017
			Informe semestral sobre la inversión en infraestructura para la mejora de acceso y accesibilidad de la población en situación de discapacidad		15/03/2017	15/12/2017
			Capacitación y sensibilización al personal administrativo y docente en la ley discapacidad	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	15/03/2017	15/12/2017

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
	Seguridad de la Información	Datos personales	Plan de acción sistema de seguridad de la información Datos personales	Grupo Técnico para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información (Gestión Integral de Calidad)	15/03/2017	15/12/2017
			Elaborar y publicar la carta de trato digno al ciudadano	Comisión de ética y buen gobierno	15/03/2017	15/12/2017
Iniciativas Adicionales	Estructura orgánica	Intervención de normatividad y actualización de manuales de funciones, perfiles y competencias de acuerdo a lo establecido por la institución	Actualizar la descripción de los empleos del nivel ejecutivo para homologarlos de acuerdo a la normatividad actual.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	03/04/2017	30/09/2017
			Construir el proyecto de acuerdo para el ajuste de los niveles y grados requeridos en la institución (ejecutivo y auxiliar), de acuerdo a la normatividad actual.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01/10/2017	15/12/2017
			Construir los actos administrativos respectivos para la actualización y aprobación del plan de cargos de la institución y su correspondiente distribución.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	16/08/2017	15/12/2017
			Actualización de manuales de funciones y competencias laborales de acuerdo a la normatividad vigente, atendiendo la priorización establecida en el proyecto de Modernización Administrativa.	Gestión del Talento Humano Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01/04/2017	15/12/2017

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Formalizar y socializar manual de funciones y competencias laborales actualizados de acuerdo a la priorización.	Gestión del Talento Humano Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01/04/2017	15/12/2017
		Estructura organizacional implementada y actualizada de acuerdo a la dinámica institucional	Levantamiento de objetivo y funciones de las unidades organizacionales de primero y segundo nivel.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01/04/2017	30/12/2017
			Definición de las áreas las Unidades Organizacionales y su articulación con los procesos asignados a éstas, en el acuerdo de estructura.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01/06/2017	30/12/2017
			Formalización de la estructura organizacional actualizada.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01/09/2017	30/12/2017
	Talento Humano	Plan incentivos y programa de bienestar	Diseñar un documento que dé cuenta de los diferentes Incentivos y estímulos que ofrece la Universidad	Gestión del Talento Humano	16/03/2017	30/12/2017
		Inducción a funcionarios	Diseñar una herramienta que facilite el proceso de inducción a los nuevos funcionarios de la UTP, y que contenga todos los elementos de carácter general requeridos en el proceso	Gestión del Talento Humano	16/03/2017	30/07/2017
	Procesos y Procedimientos	Modelo y evaluación de procesos para la Universidad	Actualizar la información de los procesos con base en el Acuerdo 14 de 2014	Gestión Integral de Calidad	16/03/2017	30/04/2017
			Mecanismos para evaluación de procesos definidos para la Universidad	Gestión Integral de Calidad	16/03/2017	30/09/2017

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
	Políticas y comportamiento ético organizacional	Mecanismos de ética, transparencia y buen gobierno ejecutados	Medición de los Indicadores del código de ética y de buen gobierno	Comisión de Ética y de Buen Gobierno (Gestión del Talento Humano)	16/03/2017	30/08/2017
	Interventoría y supervisión	Documento de Interventoría aprobado por la instancia pertinente	Establecer un instructivo de interventoría y supervisión de la Universidad	Jurídica	29/03/2017	15/06/2017
		Interventoría y Supervisión	Verificar que en el acta parcial de pago se encuentre establecido donde reposan los informes de interventoría.	Jurídica	29/03/2017	29/04/2017
	Políticas y medidas para la transparencia	Mecanismos de ética, transparencia y buen gobierno ejecutados	Actualizar el Código de ética y buen Gobierno de la Universidad	Comisión de Ética y de buen gobierno (Gestión del Talento Humano)	15/03/2017	15/12/2017
	Políticas y medidas para la austeridad del gasto	Austeridad del gasto	Establecer un instructivo de austeridad del gasto de acuerdo a la normativa vigente y socializar el mismo	Jurídica	29/03/2017	30/04/2017
			Inducción a los estudiantes	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	16/01/2017	28/07/017
			Inducción docentes	Vicerrectoría Académica	02/05/2017	30/05/2017
			Inducción Administrativos	Gestión del Talento Humano	01/02/2017	15/12/2017

SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan de Atención al Ciudadano y Transparencia Organizacional, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración de actualización del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Atención al Ciudadano y Transparencia Organizacional - PACTO” le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro No. 3. “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Atención al Ciudadano y Transparencia Organizacional - PACTO”, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control Interno.”¹

La Oficina de Control Interno publica y pone a disposición de la comunidad en general los informes de seguimiento de este plan y sus versiones anteriores en el siguiente enlace: <http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/31/otros>.

¹ Tomado de: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, DNP, DAFP, Secretaría de Transparencia, UNODC.

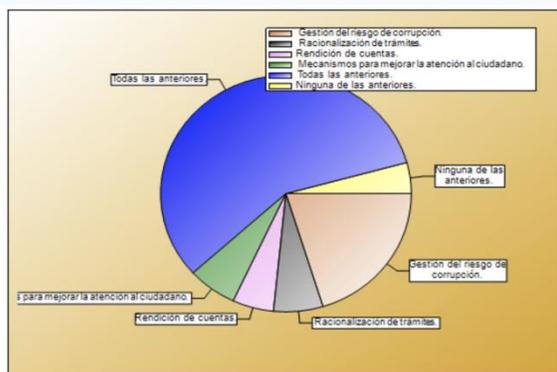
ANEXO I – RESULTADOS SONDEO DE OPINIÓN

7 preguntas realizadas entre 7 de febrero y finalizando el 30 de marzo.

TOTAL RESPUESTAS 550. Promedio por preguntas 78.5

1. ¿Qué elemento considera más importante para incluir en el Plan de Atención al Ciudadano y Transparencia Organizacional – PACTO de la Universidad?

- Gestión del riesgo de corrupción.
- Racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Todas las anteriores.
- Ninguna de las anteriores.



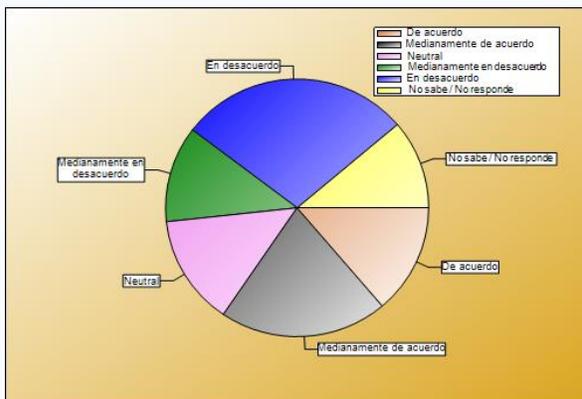
Total votos: 94

Respuesta	Votos	Porcentaje
Gestión del riesgo de corrupción.	19	20,2%
Racionalización de trámites.	6	6,4%
Rendición de cuentas.	5	5,3%
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	6	6,4%
Todas las anteriores.	54	57,4%
Ninguna de las anteriores.	4	4,3%

2. ¿Considera usted que la Universidad hace grandes esfuerzos por la racionalización de los trámites?

- De acuerdo.
- Medianamente de acuerdo.
- Neutral.
- Medianamente en desacuerdo.

- e) En desacuerdo.
- f) No sabe / No responde.

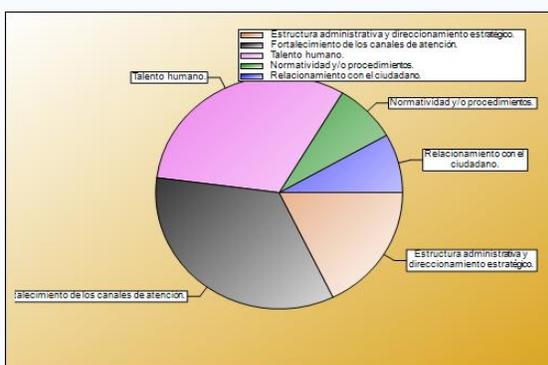


Texto	Votos	Porcentaje
De acuerdo	16	13.80%
Medianamente de acuerdo	24	20.70%
Neutral	16	13.80%
Medianamente en desacuerdo	14	12.10%
En desacuerdo	33	28.40%
No sabe / No responde	13	11.20%

Total votos: 116

3. ¿Qué elemento considera más importante intervenir para mejorar la atención al ciudadano?

- a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
- b) Fortalecimiento de los canales de atención.
- c) Talento humano.
- d) Normatividad y/o procedimientos.
- e) Relacionamiento con el ciudadano.



Total votos: 73

Texto	Votos	Porcentaje
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	13	17.80%
Fortalecimiento de los canales de atención.	25	34.20%
Talento humano.	23	31.50%
Normatividad y/o procedimientos.	6	8.20%
Relacionamiento con el ciudadano.	6	8.20%

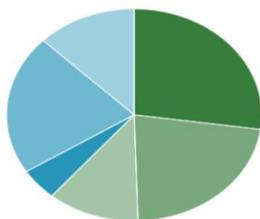
4. ¿Considera que la administración de riesgos de corrupción es una herramienta efectiva para mitigar actos de corrupción en la universidad?

- a) De acuerdo.
- b) Medianamente de acuerdo.
- c) Neutral.
- d) Medianamente en desacuerdo.
- e) En desacuerdo.
- f) No sabe / No responde.

¿Considera que la administraci...

¿Considera que la administración de riesgos de corrupción es una herramienta efectiva para mitigar actos de corrupción en la universidad?

Total Votes
103



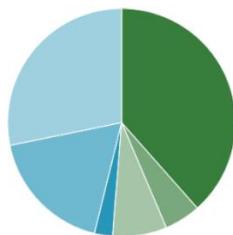
	COUNT	PERCENT COUNTRY	PERCENT OVERALL
De acuerdo.	28	27.18%	27.18%
Medianamente de acuerdo.	23	22.33%	22.33%
Neutral.	12	11.65%	11.65%
Medianamente en desacuerdo.	5	4.85%	4.85%
En desacuerdo.	22	21.36%	21.36%
No sabe / No responde.	13	12.62%	12.62%

5. ¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha utilizado o considera más relevante para informar al ciudadano sobre la gestión de la institución?

- a) Audiencia pública de rendición de cuentas.
- b) Sistema de Peticiones, quejas y/o reclamos.
- c) Informes de gestión de la Universidad.
- d) Línea 01 8000.
- e) UTP rinde cuentas.
- f) No conoce ninguno de los anteriores.

¿Cuál de los siguientes mecanismos de rendición de cuentas ha utilizado o considera más relevante para informar al ciudadano sobre la gestión de la institución?

Total Votes
39

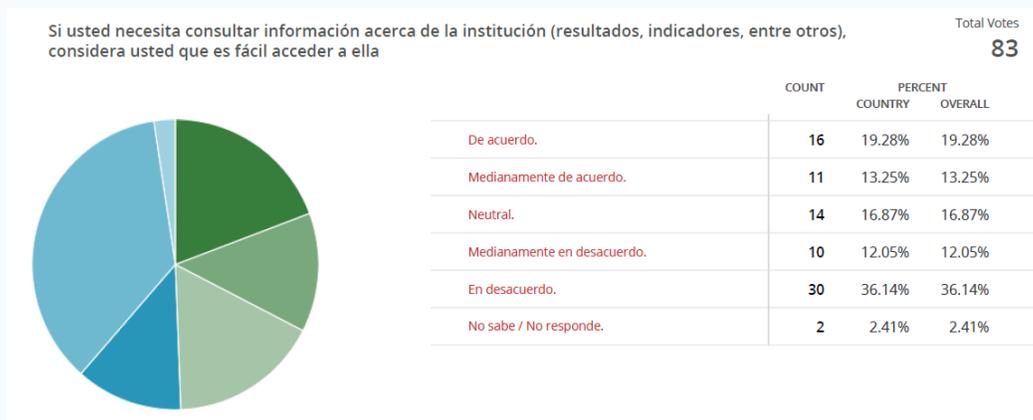


	COUNT	PERCENT COUNTRY	PERCENT OVERALL
Audiencia pública de rendición de cuentas.	15	38.46%	38.46%
Sistema de Peticiones, quejas y/o reclamos.	2	5.13%	5.13%
Informes de gestión de la Universidad.	3	7.69%	7.69%
Línea 01 8000.	1	2.56%	2.56%
UTP rinde cuentas.	7	17.95%	17.95%
No conoce ninguno de los anteriores.	11	28.21%	28.21%

6. Si usted necesita consultar información acerca de la institución (resultados, indicadores, estadísticas, entre otros.), considera usted que es fácil acceder a ella:

- a) De acuerdo.

- b) Medianamente de acuerdo.
- c) Neutral.
- d) Medianamente en desacuerdo.
- e) En desacuerdo.
- f) No sabe / No responde.



7. ¿Qué herramienta posee la universidad que de lineamientos acerca de la ética y el buen gobierno en su gestión?

- a) Política de ética y buen gobierno
- b) Programa de ética y buen gobierno
- c) Código de ética y buen gobierno
- d) Estatuto general, reglamento estudiantil y estatuto docente.
- e) Ninguno de los anteriores.

