

PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA ORGANIZACIONAL

PACTO 2019

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.

Para la vigencia 2018 la función Pública emite Decreto 612 del 04 de abril de 2018 “*Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado*”, una vez analizado dicho decreto se toma la decisión de alinear los planes de acción al Plan de Transparencia Organizacional y Atención al Ciudadano, puesto que el mismo contiene los componentes y líneas que facilitan la articulación de dichos planes.

TABLA DE CONTENIDO

MARCO NORMATIVO.....	5
RELACIÓN METODOLOGÍA PACTO E ITN.....	7
PROCESO DE CONSTRUCCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PACTO	9
ACCIONES PERMANENTES LLEVADAS A CABO DESDE LA INSTITUCIÓN QUE PROMUEVEN LA TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS	10
PLAN DE ACCIÓN 2018	21
SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	29

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.

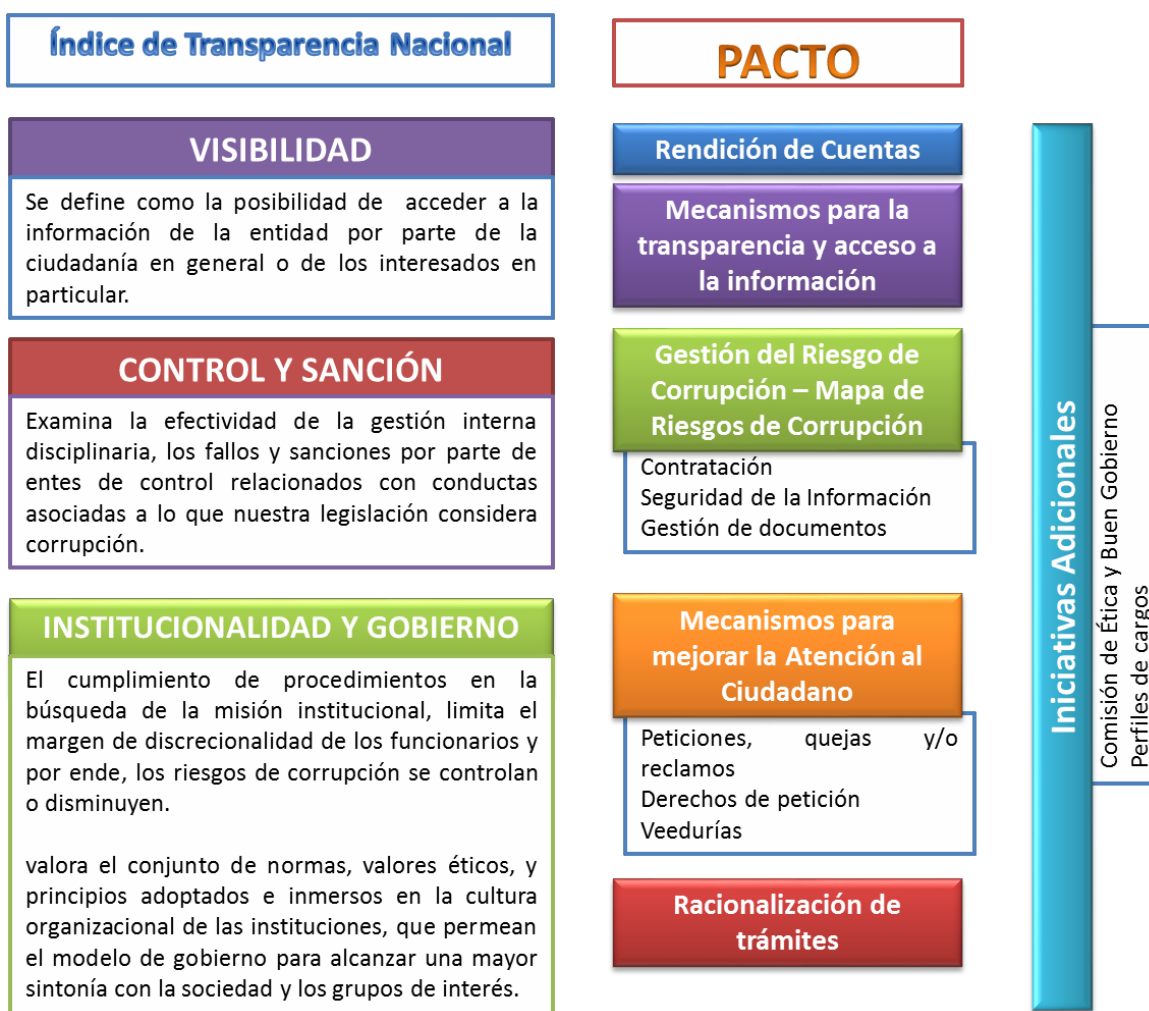
A continuación se referencian algunas de normas asociadas con este plan:

- 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".
- Decreto 612 del 04 de abril de 2018 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".

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:



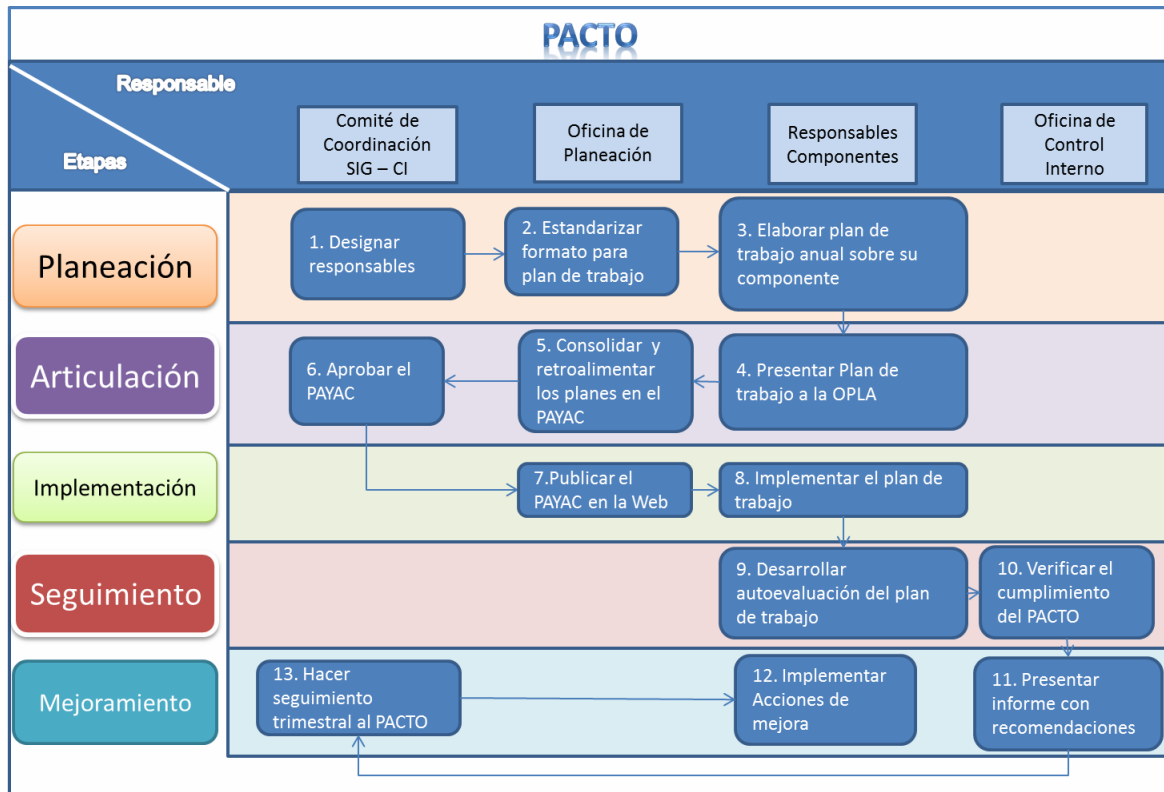
De esta manera, adicional al Índice de Transparencia Organizacional, se articula al pacto ejercicios como:

- 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

- Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

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

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 hacen parte de la labor diaria de la Universidad, enmarcadas en procedimientos o proyectos y que son importantes visibilizarlas.

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	Divulgación de la información pública	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	Sección de Bienes y Suministros
		Activos de información	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)
		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

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
				(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
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETI	Ejecución Gestión de la comunicación y la promoción institucional (PDI)	Comunicación y la promoción institucional
		Plan Institucional de Archivo PINAR UTP	Ejecución del Plan Institucional de Archivo	Gestión de Documentos
	Divulgación de la gestión administrativa	Información general en el sitio web	Publicación de información institucional http://www.utp.edu.co/institucional/	Centro de 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	Secretaria General
			Publicación de estatuto General http://www.utp.edu.co/secretaria/25/estatuto-general	Secretaria General
			Publicación de Estatuto docente http://www.utp.edu.co/secretaria/3/estatuto-docente	Secretaria General
			Publicación del Reglamento estudiantil http://www.utp.edu.co/secretaria/2/reglamento-estudian	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	Secretaria General

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
		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://planea.utp.edu.co/estadisticas-e-indicadores/sistema-institucional-estadisticas-e-indicadores.html	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

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
			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

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
			Publicación sobre acceso a los apoyos socioeconómicos http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/responsabilidad-social/informacion-general-de-interes.html http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/responsabilidad-social/apoyos-socioeconomicos.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 Compra de Bienes y Suministros
			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
	Divulgación de la gestión presupuestal y financiera	Información de gestión financiera en el sitio web	Publicación de información sobre presupuesto: - Aprobado http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/pr-esupuesto-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
	Medidas y estrategias para la transparencia	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_opeticion/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	Secretaría General

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
			http://www.utp.edu.co/secretaria/articulosfiltro/2017/73	
			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
	Gestión de la planeación	Transparencia/anti corrupción / 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
	Gestión de la Contratación	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 de 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 Compras de Bienes y Suministros
	Gestión del Talento Humano	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	Gestión del Talento Humano

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER	
			personal transitorio de acuerdo a la resolución 606 de 2013 al Estatuto Administrativo.		
			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	
		Capacitaciones	Plan de capacitación anual por dependencias	Gestión del Talento Humano	
			Programa de inducción y re inducción 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	
		Control institucional	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
		Control interno de gestión y disciplinario	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 http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/129/informes-plan-de-mejoramiento	Control Interno
				Seguimiento al PACTO http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/203/seguimiento-pacto	Control Interno

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
	Auditorias	Sistema de gestión de calidad	Sistema Integral de Gestión	Gestión Integral de Calidad
		Programa de auditoria de Control Interno	Programa Anual de auditorías de Control Interno	Control Interno
			Informes de auditorías internas	Control Interno
		Programa de auditoria gestión integral de Gestión	Programa anual de auditorías internas al Sistema Integral de Gestión	Gestión Integral de Calidad
			Informe general auditorías internas al Sistema Integral de Gestión	Gestión Integral de Calidad
Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano	Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS	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
Racionalización de trámites	Divulgación de trámites y servicio al ciudadano	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: <ul style="list-style-type: none"> Consultar http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/formulario_consulta/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	Gestión Integral de Calidad

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER		
			http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentacion/7/satisfaccion-de-los-usuarios			
			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.	Admisiones, Registro y Control Académico		
		Rendición de cuentas	Rendición de Cuentas	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					
Procedimiento 1115-CIG-19 - Evaluación a la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía	Control Interno					

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
		Espacios de diálogo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía: Audiencia de rendición de cuentas (Presencial)	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-antiores.html	Planeación
Gestión del Riesgo de corrupción	Gestión del Riesgo de corrupción	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/verarchivogdocweb.xmlp?idweb=5145	Grupo de Gestión de Riesgos Comité de Control Interno
Iniciativas Adicionales	Políticas y comportamiento ético organizacional	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

ESTRATEGIA	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
			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 Disciplinario

PLAN DE ACCIÓN 2019

Sumado a las acciones permanentes se plantea el plan de acción para la vigencia, el cual se revisa y construye de manera colectiva con los involucrados, por medio de un taller donde todos realizan de manera organizada la revisión sustentación de estrategias, líneas, logros y actividades que deben continuar o por lo contrario cuales de estas ya fueron abordadas y no siguen dentro de este plan, quedando así:

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 Retención Documental, Programa de Gestión Documental, Cuadro de Clasificación Documental e Inventario. De igual forma la actualización del PINAR y la articulación con activos de la información.	Gestión de Documentos	01/02/2019	30/11/2019
Racionalización de trámites	Trámites y servicios SUIT y Cumplimiento de requisitos del Gobierno en línea (GEL)	Revisar y Establecer el plan de acción para la aplicación de políticas de GEL y Anti trámites	Plan de acción equipo Anti trámites, donde se incorpore la socialización de los trámites publicados.	Grupo Anti trámites	01/04/2019	30/04/2019
Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas permanente	Espacios de diálogo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía: Audiencia de rendición de	Ejecución de la metodología de formulación y aprobación del Plan de Desarrollo Institucional y la Autoevaluación para	Planeación	01/02/2019	15/12/2019

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
		cuentas (Presencial)	la renovación de la acreditación de alta calidad			
			Feria La Universidad que tienes en mente.	Planeación	01/06/2019	30/11/2019
			Plan de acción de la rendición de cuentas permanente	Planeación	15/01/2019	30/11/2019
			Diseñar e implementar estrategias de socialización y sensibilización sobre la información institucional	Planeación Rectoría /comunicaciones RIE	15/01/2019	30/11/2019
Mecanismo de riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción	Administración de riesgos de corrupción	Ejecución del plan de trabajo equipo de riesgos	Equipo de riesgos	01/02/2019	30/11/2019
			Sensibilización en temas relacionados con la ética, la transparencia o corrupción.	Control Interno	01/04/2019	30/11/2019
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Sistema de PQRS	Estrategia de Sistema de PQR actualizado e implementado	Socialización Sistema PQRS con el aplicativo de Derechos de Petición incorporados a este, a la comunidad universitaria.	Secretaria General Vicerrectoría Administrativa y Financiera	11/01/2019	30/11/2019
	Transparencia activa y pasiva	Canales de Atención	Realizar un inventario de los canales de atención implementados en la Universidad, con sus	Dirección de Comunicaciones	14/01/2019	30/11/2019

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			respectivos responsables			
		Herramientas para el fortalecimiento del Control Social	Proceso de sensibilización en control social	VRSBU	14/01/2019	30/11/2019
			Catedra sobre Mecanismos de Protección y Participación Ciudadana	Control Interno	14/01/2019	30/11/2019
	Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Cumplimiento del Direccionamientos Estratégico	Ejecución del Plan de Desarrollo Institucional	Planeación	14/01/2019	30/11/2019
	Talento Humano	Plan Estratégico de Talento Humano	Ejecución del Proyecto Gestión Humana (PDI)	Gestión Talento Humano	14/01/2019	30/11/2019
		Plan de trabajo anual de seguridad y salud en trabajo	Ejecución del plan de Seguridad y Salud en Trabajo	Gestión Talento Humano	14/01/2019	30/11/2019
		Plan Institucional de Capacitación	Ejecución del plan capacitación de gestión de talento humano	Gestión Talento Humano	14/01/2019	30/11/2019

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
	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	14/01/2019	30/11/2019
			Informe sobre la inversión en infraestructura para la mejora de acceso y accesibilidad de la población en situación de discapacidad		14/01/2019	30/11/2019
			Capacitación y sensibilización al personal administrativo y docente en la ley discapacidad	Vicerrectoría de RSyBU	14/01/2019	30/11/2019
			Actualizar los videos institucionales para la Comunidad en situación de discapacidad	Vicerrectoría de RSyBU	14/01/2019	30/11/2019
	Seguridad de la Información	Acciones relacionadas con la directriz de Datos personales	Ejecución del Plan de acción sistema de seguridad de la información	Grupo Técnico para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información (Gestión Integral de Calidad)	14/01/2019	30/11/2019
		Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	Ejecución del Plan de acción sistema de seguridad de la información		14/01/2019	30/11/2019

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
		Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Ejecución del Plan de acción sistema de seguridad de la información		14/01/2019	30/11/2019
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 las funciones y objetivos generales de los empleos del nivel ejecutivo definidos actualmente para la Universidad.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	21/01/2019	30/11/2019
			Presentar propuesta de ajustes del nivel y grado de los cargos actualmente denominados ejecutivos y homologación del cargo Auxiliar de acuerdo a la normatividad actual, así como la elaboración de los actos administrativos que se deriven de ello.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	21/01/2019	30/11/2019
			Socializar al personal de las dependencias intervenidas, el manual de funciones y competencias laborales actualizado.	Gestión del Talento Humano	14/01/2019	30/10/2019

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Actualización de los cargos administrativos con sus respectivos manuales de funciones y competencias laborales de acuerdo a la normatividad vigente, atendiendo la priorización establecida en el proyecto de Modernización Administrativa, y realizar los actos administrativos que se deriven de ello.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	21/01/2019	30/11/2019
		Estructura organizacional implementada y actualizada de acuerdo a la dinámica institucional	Definición de las áreas internas de trabajo en cada una de las dependencias y su articulación con los procesos asignados a éstas, en el acuerdo de estructura organizacional aprobada	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	21/01/2019	30/11/2019
			Proponer la estructura interna de funcionamiento de cada una de las dependencias, establecidas en la estructura organizacional actualizada y priorizada en el marco del proyecto de Modernización Administrativa.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	14/01/2019	30/11/2019

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Formalización y puesta en marcha de la estructura organizacional actualizada en la Institución de acuerdo con los resultados del proyecto de modernización administrativa.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	14/01/2019	30/11/2019
	Talento Humano	Plan incentivos y programa de bienestar	Gestionar la validación y aprobación del documento Plan de Bienestar Social Laboral con los órganos competentes en la Universidad.	Gestión del Talento Humano Bienestar Universitario	14/01/2019	30/11/2019
			Socialización del documento plan de bienestar social laboral	Gestión del Talento Humano Bienestar Universitario	14/01/2019	30/11/2019
	Procesos y Procedimientos	Modelo y evaluación de procesos para la Universidad	Formulación del Sistema de Gestión de Comunicación Organizacional	Sistema Integral de Gestión Dirección de Comunicaciones	14/01/2019	30/11/2019
	Políticas y comportamiento ético organizacional	Mecanismos de ética, transparencia y buen gobierno ejecutados	Ejecución del plan de acción de la comisión de Ética y de Buen Gobierno	Comisión de Ética y de Buen Gobierno (Gestión del Talento Humano)	14/01/2019	30/11/2019
			Ejecución del plan de acción de la comisión de Ética y de Buen Gobierno (elaboración del código del buen gobierno)	Comisión de Ética y de Buen Gobierno (Gestión del Talento Humano)	14/01/2019	30/11/2019

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			Medición de los Indicadores del código de ética y de buen gobierno	Comisión de Ética y de Buen Gobierno (Gestión del Talento Humano)	14/01/2019	30/11/2019
			Capacitaciones a las diferentes dependencias de la Universidad en interventoría y supervisión	Jurídica	14/01/2019	30/11/2019

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.