



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

**PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y  
TRANSPARENCIA ORGANIZACIONAL  
2016 - PACTO**

**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.....	21

## 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.

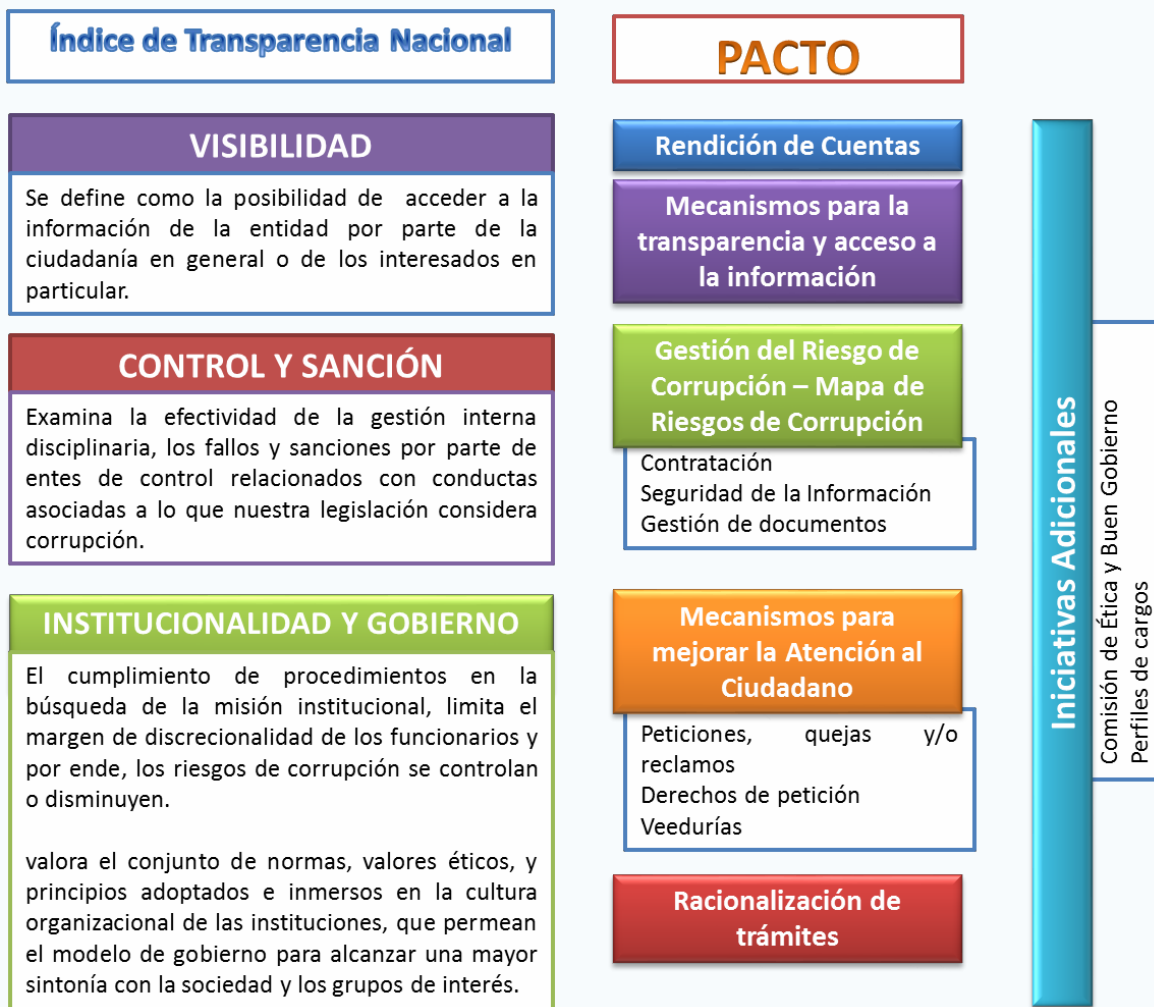
A continuación se referencian algunas de normas asociadas con este plan:

- 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".

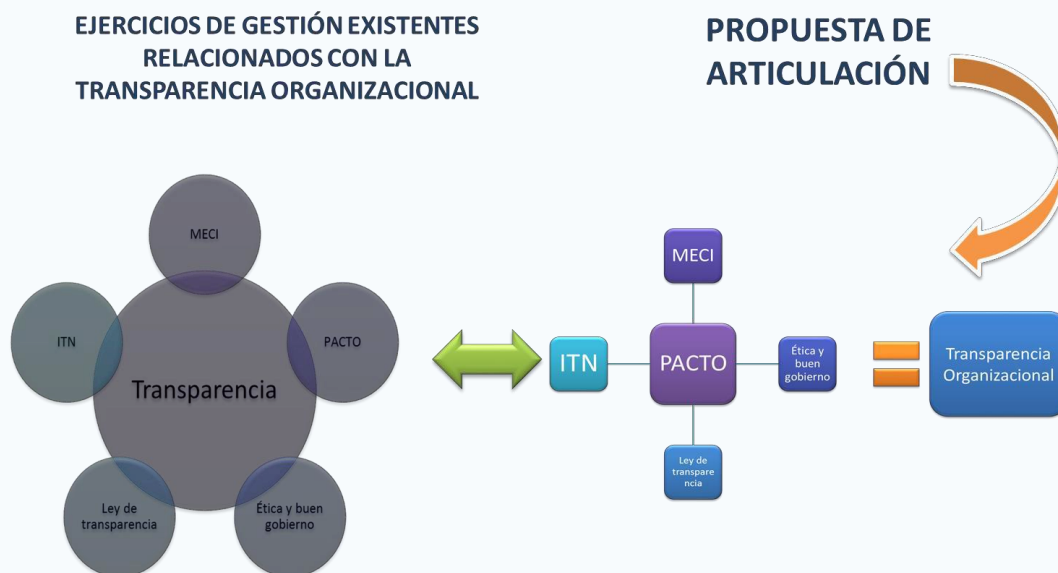
- Artículo 64 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Gobierno Nacional establecerá los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios 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:



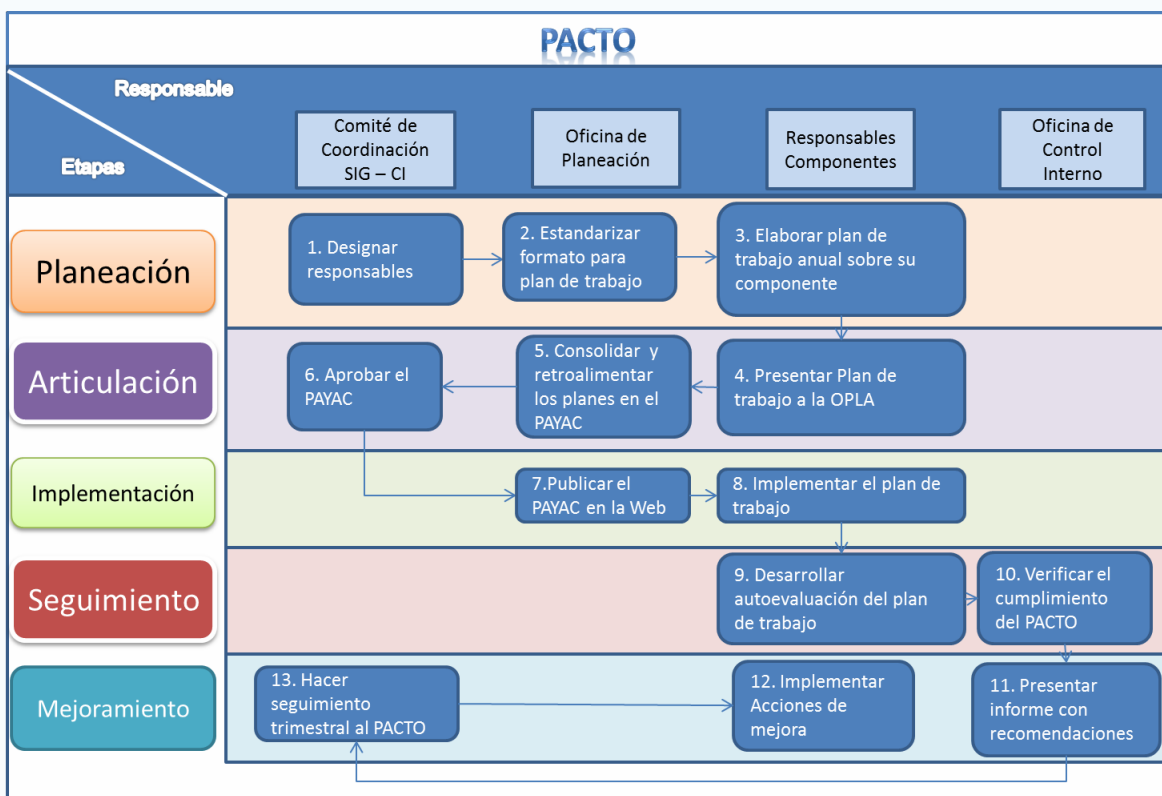
De esta manera, adicional al Índice de Transparencia Organizacional, se articula al pacto ejercicios como:

- Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Plan de trabajo de la comisión de ética y buen gobierno.
- Ley de transparencia.



# 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.





# ACCIONES PERMANENTES LLEVADAS A CABO DESDE LA INSTITUCIÓN QUE

## PROMUEVEN LA TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS

FACTOR	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 información sobre presupuesto (formato pdf): - Aprobado <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/presupuesto-aprobado.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/presupuesto-aprobado.html</a> - Seguimiento <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/ejecucion-presupuestal.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/ejecucion-presupuestal.html</a>	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
			Publicación de resultados del Plan de desarrollo (descargable en Excel) <a href="http://app4.utp.edu.co/sigu/">http://app4.utp.edu.co/sigu/</a>	Oficina de Planeación
			Publicación del plan estratégico <a href="http://www.utp.edu.co/pdi/que-es-el-plan-de-desarrollo-institucional.html">http://www.utp.edu.co/pdi/que-es-el-plan-de-desarrollo-institucional.html</a>	Oficina de Planeación
			Publicación del plan de compras (formato Excel) <a href="http://www.utp.edu.co/contratacion/sitio/5/plan-de-compras">http://www.utp.edu.co/contratacion/sitio/5/plan-de-compras</a>	Sección de Bienes y Suministros
		Activos de información	Mantener actualizado el esquema de publicación	Centro de Recursos Informáticos y Educativos
	Divulgación de la gestión administrativa	Información general en el sitio web	Publicación en la página Web de la Universidad: - Última actualización - Mapa del sitio <a href="http://www.utp.edu.co/principal/mapa.php">http://www.utp.edu.co/principal/mapa.php</a> - Preguntas frecuentes <a href="http://www.utp.edu.co/faqs/">http://www.utp.edu.co/faqs/</a>	Centro de Recursos Informáticos y Educativos
			Publicación de información institucional <a href="http://www.utp.edu.co/institucional/">http://www.utp.edu.co/institucional/</a>	Centro de Recursos Informáticos y Educativos
			Publicación de la ley, mediante la cual se creó la Universidad Tecnológica de Pereira <a href="http://www.utp.edu.co/secretaria/leyes/383/ley-41-de-1958">http://www.utp.edu.co/secretaria/leyes/383/ley-41-de-1958</a>	Centro de Recursos Informáticos y Educativos
			Publicación de estatuto General <a href="http://www.utp.edu.co/secretaria/25/estatuto-general">http://www.utp.edu.co/secretaria/25/estatuto-general</a>	Secretaria General

FACTOR	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
			Publicación de Estatuto docente <a href="http://www.utp.edu.co/secretaria/3/estatuto-docente">http://www.utp.edu.co/secretaria/3/estatuto-docente</a>	Secretaria General
			Publicación del Reglamento estudiantil <a href="http://www.utp.edu.co/secretaria/2/reglamento-estudiantil">http://www.utp.edu.co/secretaria/2/reglamento-estudiantil</a>	Secretaria General
		Información de planeación y gestión en el sitio web	Publicación de los informes de gestión <a href="http://www.utp.edu.co/audienciapublica/informe-de-gestion.html">http://www.utp.edu.co/audienciapublica/informe-de-gestion.html</a>	Oficina de Planeación
			Publicación del Plan de desarrollo y sus seguimientos <a href="http://appserver.utp.edu.co/pdi/pdi.jsf">http://appserver.utp.edu.co/pdi/pdi.jsf</a>	Oficina de Planeación
			Publicación de estadísticas e indicadores institucionales <a href="http://planea.utp.edu.co/estadisticas-e-indicadores/sistema-institucional-estadisticas-e-indicadores.html">http://planea.utp.edu.co/estadisticas-e-indicadores/sistema-institucional-estadisticas-e-indicadores.html</a>	Oficina de Planeación
		Información de Talento Humano en el sitio web	Publicación de información sobre Manuales de Funciones y Responsabilidades del área administrativa <a href="http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/43/documentacion-iso-9001-gp-1000">http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/43/documentacion-iso-9001-gp-1000</a>	Gestión de Calidad
			Publicación del informe general de los resultados de evaluación de competencias <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-talento-humano/evaluacion-desempeno.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-talento-humano/evaluacion-desempeno.html</a>	Gestión del Talento Humano
			Publicación de plan de capacitación por dependencias <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-talento-humano/desarrollo-del-talento-humano.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-talento-humano/desarrollo-del-talento-humano.html</a>	Gestión del Talento Humano
			Publicación de los lineamientos para la vinculación del personal administrativo <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-talento-humano/desarrollo-del-talento-humano.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/gestion-talento-humano/desarrollo-del-talento-humano.html</a>	Gestión del Talento Humano
			Publicación de las convocatorias de personal <a href="http://www.utp.edu.co/contratacion/sitio/7/convocatorias-personal">http://www.utp.edu.co/contratacion/sitio/7/convocatorias-personal</a>	Gestión de Talento Humano
			Actualización de la Página de Licitaciones y convocatorias del portal web. <a href="http://www.utp.edu.co/contratacion/">http://www.utp.edu.co/contratacion/</a>	Centro de Recursos Informáticos y Educativos

FACTOR	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
		Información sobre control interno y externo en el sitio web	Publicación de informes: - Sistema de control interno <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/sci/17/informes">http://www.utp.edu.co/controlinterno/sci/17/informes</a> - Otros <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/29/austeridad">http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/29/austeridad</a>	Oficina de Control Interno
			Publicación del plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República y sus seguimientos <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/129/informes-plan-de-mejoramiento">http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/129/informes-plan-de-mejoramiento</a>	Oficina de Control Interno
			Publicación de información relacionada con Oficina de Control Interno procedimientos relacionados con: - Planes <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/sin-categoria/3/planes">http://www.utp.edu.co/controlinterno/sin-categoria/3/planes</a> - Procedimientos <a href="http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/179/proceso-control-interno">http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/179/proceso-control-interno</a>	Oficina de Control Interno
			Publicación actas del Comité de Coordinación del Sistema Integral de Gestión - Control Interno <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/sin-categoria/7/comite-de-coordinacion-del-sistema-integral-de-gestion-control-interno">http://www.utp.edu.co/controlinterno/sin-categoria/7/comite-de-coordinacion-del-sistema-integral-de-gestion-control-interno</a>	Oficina de Control Interno
			Oficina de Control Interno Disciplinario <a href="http://E21/www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentos-procesos/4/1/Rectoria">http://E21/www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentos-procesos/4/1/Rectoria</a>	Oficina de Control Interno Disciplinario
			Publicación de enlaces a entes de control <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/sin-categoria/137/entes-de-control">http://www.utp.edu.co/controlinterno/sin-categoria/137/entes-de-control</a>	Oficina de Control Interno
			Información de estrategias y medidas de transparencia en el sitio web	Publicación del PACTO
			Publicación del seguimiento al PACTO <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/203/seguimiento-pacto">http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/203/seguimiento-pacto</a>	Oficina de Control Interno
		Información misional educativa	Publicación de Acuerdos y Actas del Consejo Superior y Consejo Académico <a href="http://www.utp.edu.co/secretaria/acuerdos">http://www.utp.edu.co/secretaria/acuerdos</a> <a href="http://www.utp.edu.co/secretaria/21/actas-superior">http://www.utp.edu.co/secretaria/21/actas-superior</a>	Secretaria General
			Publicación de normatividad interna vigente <a href="http://www.utp.edu.co/secretaria/informacion-general/999/normatividad-interna">http://www.utp.edu.co/secretaria/informacion-general/999/normatividad-interna</a>	Secretaria General
			Actualización de la Información sobre la acreditación de programas <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/academica/programas-en-proceso-de-autoevaluacion.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/academica/programas-en-proceso-de-autoevaluacion.html</a>	Vicerrectoría Académica

FACTOR	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER	
			Información de los programas académicos de la Universidad <a href="http://www.utp.edu.co/portal/academia">http://www.utp.edu.co/portal/academia</a>	Admisiones, Registro y Control Académico	
			Publicación de matrícula y demás derechos pecuniarios <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/informacion-sobre-matriculas-y-derechos-pecuniario.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/informacion-sobre-matriculas-y-derechos-pecuniario.html</a>	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	
			Publicación de actos administrativos mediante los cuales se aprobaron los valores de matrícula y demás derechos pecuniarios <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/informacion-sobre-matriculas-y-derechos-pecuniario.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/informacion-sobre-matriculas-y-derechos-pecuniario.html</a>	Secretaría General	
			Publicación de los servicios que presta la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/resp-onsabilidad-social/">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/resp-onsabilidad-social/</a>	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	
			Publicación sobre acceso a los apoyos socioeconómicos <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/resp-onsabilidad-social/apoyos-socioeconomicos.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/resp-onsabilidad-social/apoyos-socioeconomicos.html</a>	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	
			Consolidación requisitos legales	Actualización del normograma	Secretaría General
	Divulgación de la gestión presupuestal y financiera	Información de gestión financiera en el sitio web		Publicación de información sobre presupuesto: - Aprobado <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/presupuesto-aprobado.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/presupuesto-aprobado.html</a> - Seguimiento <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/ejecucion-presupuestal.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/ejecucion-presupuestal.html</a>	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
				Publicación de información sobre estados financieros y contables <a href="http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/division-financiera/contabilidad/contabilidad-y-presupuesto.html">http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/division-financiera/contabilidad/contabilidad-y-presupuesto.html</a>	Sección de Contabilidad y Presupuesto
		Información sobre contratación pública		Publicación de las licitaciones y convocatorias <a href="http://www.utp.edu.co/contratacion/">http://www.utp.edu.co/contratacion/</a>	Centro de Recursos Informáticos y Educativos
				Publicación del plan de compras <a href="http://www.utp.edu.co/contratacion/sitio/5/plan-de-compras">http://www.utp.edu.co/contratacion/sitio/5/plan-de-compras</a>	Sección de Bienes y Suministros
				Reporte de información al SECOP <a href="http://www.colombiacompra.gov.co/">http://www.colombiacompra.gov.co/</a>	Gestión Jurídica
				Publicación trimestral del informe de gestión contractual SIRECI en la página Web. <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/re">http://www.utp.edu.co/controlinterno/re</a>	Oficina de Control Interno

FACTOR	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER	
	Medidas y estrategias para la transparencia	Existencia de medidas, estrategias o lineamientos orientados hacia la lucha contra la corrupción y/o transparencia	ndicion-de-la-cuenta/131/informe-gestion-contractual		
			Comisión de Ética y Buen Gobierno	Gestión del Talento Humano	
			Mapa de riesgos institucional - Procesos Administrativos, que incorpora riesgos de transparencia	Grupo de Gestión de Riesgos Comité de Coordinación del Sistema Integral de Gestión - Control Interno	
			Mapa de riesgos institucional - Contexto Estratégico, que incorpora riesgos de transparencia	Oficina de Planeación Comité de Coordinación del Sistema Integral de Gestión- Estrategias	
		Plan de atención al ciudadano y transparencia organizacional	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Oficina de Planeación Oficina de Control Interno	
			Seguimiento al PACTO acorde a la normatividad <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/203/seguimiento-pacto">http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/203/seguimiento-pacto</a>	Oficina de Control Interno	
		Gestión de la planeación	Transparencia/anticorrupción / medidas anticorrupción	SIGER Sistema de Gerencia del Plan de Desarrollo	Oficina de 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 Oficina de Planeación
		Gestión de la contratación	Contenidos mínimos del Manual de Contratación	Estatuto de contratación (Acuerdo 05 de 2009)	Gestión Jurídica
				Procedimientos relacionados con asesoría con precontractual, contractual y pos contractual; elaboración, aprobación y control de convenios	Gestión Jurídica
	Procedimientos relacionados con contratación			Gestión Jurídica	
	Procedimientos relacionados con contratación Sección de Bienes y Suministros			Sección de Bienes y Suministros	
	Planeación contractual		Sistema de inventarios individualizados	Gestión de Servicios Institucionales	
	Ejecución Contractual		Reporte de información contractual al SECOP	Gestión Jurídica	
	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	Gestión de Calidad	
			Procesos de vinculación de personal administrativo transitorio de acuerdo la resolución 606 de 2013 al Estatuto Administrativo.	Gestión del Talento Humano Jefe dependencia	
			Procesos de vinculación de personal docente de acuerdo al Estatuto General.	Vicerrectoría Académica Gestión del Talento Humano	
			Evaluación anual de competencias de funcionarios administrativos	Gestión del Talento Humano	

FACTOR	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
		Evaluación y seguimiento al desempeño	Evaluación docente	Vicerrectoría Académica
		Capacitaciones	Plan de capacitación por dependencias	Gestión del Talento Humano
			Programa de inducción y reinducción administrativa	Gestión del Talento Humano
			Inducción docente	Vicerrectoría Académica
	Control institucional	Sanciones disciplinarias y fiscales	Procedimientos establecidos de Control Interno Disciplinario <a href="http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentos-procesos/4/1/Rectoria">http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentos-procesos/4/1/Rectoria</a>	Oficina de 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	Oficina de Planeación Oficina Jurídica Sección de Contabilidad y Presupuesto Oficina de Control Interno
	Control interno de gestión y disciplinario	Acciones adelantadas sobre obligaciones a medidas en pro de la transparencia	Procedimientos establecidos de Control Interno <a href="http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/341/control-y-seguimiento">http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/sin-categoria/341/control-y-seguimiento</a>	Oficina de Control Interno
			Seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la CGR <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/129/informes-plan-de-mejoramiento">http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/129/informes-plan-de-mejoramiento</a>	Oficina de Control Interno
			Informes de auditorías internas	Oficina de Control Interno
			Seguimiento al PACTO <a href="http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/203/seguimiento-pacto">http://www.utp.edu.co/controlinterno/informes/203/seguimiento-pacto</a>	Oficina de Control Interno
		Sistema de gestión de calidad	Sistema de Gestión de Calidad (NTC GP 1000 e ISO 9001)	Oficina de Gestión de Calidad
	Auditorias	Programa de auditoria oficina de Control Interno	Elaborar e implementación del Programa Anual de auditorías de Control Interno	Oficina Control Interno
		Programa de auditoria gestión integral de calidad	Elaborar e implementación del Plan Anual de auditorías al sistema integral de calidad	Sistema 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 <a href="http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/">http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/</a>	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
		Resultado de la medición de satisfacción del usuario	Medir la satisfacción de los usuarios para la vigencia según la nueva metodología e informar los resultados obtenidos a los respectivos procesos y realizar la publicación correspondiente	Sistema Integral de Calidad



FACTOR	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
	Satisfacción del Usuario	Medición de la satisfacción del usuario	Resultados componente Gestión de programas académicos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción de los estudiantes con los profesores</li> <li>• Nivel de satisfacción de los estudiantes con el programa</li> <li>• Nivel de satisfacción de los egresados con el programa</li> <li>• Nivel de satisfacción de los empleadores con el programa</li> </ul>	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 <a href="http://www.utp.edu.co/registro/index.php/31/tramites-y-formularios">http://www.utp.edu.co/registro/index.php/31/tramites-y-formularios</a>	Admisiones, Registro y Control Académico
			Documentación del Sistema de gestión de Calidad <a href="http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/">http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/</a>	Oficina de Gestión 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"> <li>- Consultar <a href="http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/formulario_consulta/consultar">http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/formulario_consulta/consultar</a></li> <li>- Informe de QR <a href="http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/instructivo/index">http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/instructivo/index</a></li> </ul>	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
			Publicación del resultado de la medición de satisfacción al usuario <a href="http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentacion/7/satisfaccion-de-los-usuarios">http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/documentacion/7/satisfaccion-de-los-usuarios</a>	Oficina de Gestión de Calidad
			Publicación de información sobre los servicios de la Universidad <a href="http://www.utp.edu.co/portal/servicios.html">http://www.utp.edu.co/portal/servicios.html</a>	Centro de Recursos Informáticos y Educativos
			Portal Web para niños <a href="http://www.utp.edu.co/portalinfantil/">http://www.utp.edu.co/portalinfantil/</a>	Centro de Recursos Informáticos y Educativos
		Plataforma Virtual de gestión de trámites educativos (interna)	Portal estudiantil con las siguientes funcionalidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de correo electrónico @utp.edu.co</li> <li>- Horarios</li> <li>- Cancelación y adición de asignaturas</li> <li>- Certificados</li> <li>- Cambios de grupo</li> <li>- Solicitud de apoyos socioeconómicos</li> </ul>	Admisiones, Registro y Control Académico
			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



FACTOR	INDICADOR ITN	SUB-INDICADOR ITN	ACCIONES PERMANENTES	LIDER
Rendición de cuentas	Rendición de Cuentas	Informe de gestión	Elaboración y divulgación del informe de gestión de cada vigencia, publicado durante el primer semestre del año	Oficina de Planeación
		Condiciones institucionales para la Rendición de cuentas.	Reglamento de la audiencia pública de rendición de cuentas (resolución 436 de 2015) <a href="http://media.utp.edu.co/audienciapublica/archivos/historial-reglamento-de-audiencia/Reglamento%202015.pdf">http://media.utp.edu.co/audienciapublica/archivos/historial-reglamento-de-audiencia/Reglamento%202015.pdf</a>	Oficina de Planeación
		Espacios de diálogo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía: Audiencia de rendición de cuentas (Presencial)	Procedimiento para la evaluación de la audiencia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía <a href="http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/descarga/IDDOCWEB/2630">http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/descarga/IDDOCWEB/2630</a>	Oficina de Control Interno
Gestión del Riesgo de corrupción	Gestión del Riesgo de corrupción	Mapa de riesgos	Publicación del Plan de manejo de riesgos institucional - Procesos Administrativos <a href="http://www.utp.edu.co/meci/administracion-de-riesgos.html">http://www.utp.edu.co/meci/administracion-de-riesgos.html</a>	Grupo de Gestión de Riesgos Comité de Coordinación del Sistema Integral de Gestión - Control Interno
			Publicación del Plan de manejo de riesgos institucional - Contexto estratégico <a href="http://www.utp.edu.co/meci/administracion-de-riesgos.html">http://www.utp.edu.co/meci/administracion-de-riesgos.html</a>	Oficina de Planeación Comité de Coordinación del Sistema Integral de Gestión- Estrategias
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)
		Responsabilidad Social Universitaria	Alianzas con empresas públicas y privadas para generar procesos de responsabilidad social universitaria: - Alianza Comfamiliar Risaralda - Alianza Departamento Administrativo para la Prosperidad Social DPS - Alianza empresa Ecopetrol s.a. - Alianza cooperativas - Alianza asociación de empresas de transporte urbano del área metropolitana centro - occidente ASEMTUR - Alianza empresa Audifarma s.a.	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
			Se cuenta con los siguientes programas: - Programa Risaralda profesional - Programa todos a la universidad - Programa acompañamiento educativo – PAE - Programa becas talento - Programa plan padrino	Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
	Desarrollo Institucional	Revisión de Procedimientos, servicios y espacios físicos para atención prioritaria	Seguimiento al plan de ordenamiento del campus	
Seguimiento a panorama de riesgos				Comité Paritario de Salud Ocupacional ( Gestión del Talento Humano )
Servicio de acompañamiento a estudiantes con discapacidad auditiva y sensorial.				Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario

## 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	Contratación	Estatuto de contratación actualizado	Documento actualizado de estatuto de contratación de la Universidad	Jurídica	01/02/2016	16/12/2016
	Interventoría y supervisión	Documento de Interventoría aprobado por la instancia pertinente	Establecer un instructivo de interventoría y supervisión de la Universidad	Jurídica	01/09/2016	16/12/2016
		Interventoría y Supervisión	Verificar que en el acta parcial de pago se encuentre establecido donde reposan los informes de interventoría.	Jurídica	01/09/2016	16/12/2016
	Políticas y medidas para la transparencia	Mecanismos de participación para la construcción del PACTO definidos	Definir mecanismos de participación para involucrar a la comunidad en general y órganos de control en la construcción y socialización del PACTO.	Planeación	15/01/2016	18/12/2016
		Políticas de conflicto de interés validadas	Revisar las políticas relacionadas con conflictos de interés.	Comisión de Ética y de Buen Gobierno (Gestión del Talento Humano)	15/02/2016	18/12/2016
		Riesgos de corrupción identificados	Capacitar en riesgos de corrupción	Control Interno	03/03/2016	16/12/2016
	Normas generales	Actos administrativos publicados con notas de vigencia	Modificar el aplicativo de publicación de los Actos Administrativos, en el sentido de permitir las notas de vigencia en cada uno.	Secretaría General	01/02/2016	16/12/2016
			Revisar los actos administrativos que no están publicados o deben ser ajustados	Secretaría General	01/02/2016	16/12/2016
	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	01/02/2016	31/12/2016
		Información pública	Socializar antes unidades administrativas y académicas los conceptos de información pública (pública, clasificada, reservada)	Grupo Técnico para el Sistema de Gestión de Seguridad de la información (Gestión Integral de Calidad)	01/02/2016	16/12/2016

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	
		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)	15/02/2016	16/12/2016	
			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)	15/02/2016	16/12/2016	
		Datos Abiertos	Revisar dentro de los procesos de la Universidad que datos son susceptibles de incluirse en el catálogo y presentar propuesta ante Directivas para su publicación	Planeación GTI&SI	01/02/2016	16/12/2016	
		Cumplimiento requisitos del GEL	Revisar y Establecer el plan de acción para la aplicación de políticas de GEL y Antitrámites	Recursos Informáticos y Educativos Admisiones, Registro y Control Académico	01/02/2016	16/12/2016	
			Establecer acuerdos de interoperabilidad con otras entidades	Admisiones, Registro y Control Académico	01/12/2016	16/12/2016	
		Sistema de PQRS	Estrategia de Sistema de PQR actualizado e implementado	Pruebas e Implementación del sistema de PQR, así: - Incluir denuncias (protocolo para el denunciante) - Establecer términos en días hábiles - Incluir encuesta de satisfacción del usuario	Recursos Informáticos y Educativos	01/02/2016	01/04/2016
				Socialización de la actualización del sistema de PQR	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01/04/2016	30/04/2016
				Implementar en el menú de la Línea 018000 una opción que permita a los ciudadanos interponer denuncias de corrupción que serán direccionadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.	Recursos Informáticos y Educativos	01/02/2016	01/04/2016
				Estructurar un mecanismo de control que permita centralizar los derechos de petición	Recursos Informáticos y Educativos	01/02/2016	16/12/2016
				Generar un instructivo para la atención de derechos de petición	Secretaria General	01/02/2016	16/12/2016

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
	Veedurías ciudadanas	Formación en prácticas de veedurías ciudadanas y control social	Capacitación en control social a la comunidad en general	Vicerrectoría de Responsabilidad social y Bienestar Universitario Control Interno	03/03/2016	30/09/2016
	Comunicación	Política y Plan de comunicaciones socializados e implementados	Socializar la política institucional de comunicaciones	Gestión de la Comunicación y la promoción institucional	01/02/2016	30/11/2016
			Implementar el plan estratégico del sistema de comunicaciones basado en los cuatro componentes de comunicación pública: organizacional, corporativa, informativo y movilizadora.	Gestión de la Comunicación y la promoción institucional	15/01/2016	30/11/2016
			Definición del Plan de Acción de la política institucional de comunicaciones	Gestión de la Comunicación y la promoción institucional	01/02/2016	16/12/2016
Racionalización de trámites	Trámites y servicios	Trámites y procedimientos en el SUIT	Definir el Inventario de trámites y procesos administrativos sugeridos por el DAFP y que deben ser incorporados en el SUIT	Admisiones, Registro y Control Académico	01/02/2016	18/12/2016
			Actualizar trámites existentes de acuerdo al inventario definido y que correspondan a Admisiones, Registro y Control Académico	Admisiones, Registro y Control Académico	01/02/2016	18/12/2016
			Informar a las dependencias responsables de los trámites definidos en el inventario definido que estos deben ser revisados y actualizados para la publicación en el SUIT	Admisiones, Registro y Control Académico	01/02/2016	18/12/2016
			Publicar SUIT, los trámites revisados y actualizados según el inventario definido.	Admisiones, Registro y Control Académica	01/02/2016	18/12/2016
Rendición de Cuentas	Divulgación de la gestión administrativa	Hoja de vida diligenciadas y actualizadas por todos los funcionarios públicos y personal transitorio en la plataforma del SIGEP	Establecer controles para identificar el cumplimiento de la normatividad del diligenciamiento del formato de hoja de vida en la plataforma del SIGEP	Gestión de Talento Humano	01/02/2016	30/06/2016
			Elaborar informe y requerir a quienes no hayan diligenciado oportunamente la información en la página del SIGEP	Gestión de Talento Humano	01/02/2016	30/06/2016
	Rendición de Cuentas	Espacios de diálogo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía: Audiencia de rendición de cuentas (Presencial)	Realización anual de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. <a href="http://www.utp.edu.co/audienciapublica/">http://www.utp.edu.co/audienciapublica/</a>	Oficina de Planeación	01/28/2016	30/06/2016
			Realización anual del informe de gestión por Facultades	Oficina de Planeación	01/28/2016	30/06/2016
			Realización de las pre audiencias de rendición de cuentas a la ciudadanía	Oficina de Planeación	01/28/2016	30/06/2016

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
			en comunas e instituciones educativas			
Iniciativas Adicionales	Estructura orgánica	Organigrama publicado según lo estipulado al Acuerdo 14 de 2014 Estructura Orgánica	Actualizar el organigrama con base en el modelo definido <a href="http://www.utp.edu.co/cms-utp/data/bin/UTP/web/uploads/media/comunicaciones/documentos/Cartilla-Estructura-Organica.pdf">http://www.utp.edu.co/cms-utp/data/bin/UTP/web/uploads/media/comunicaciones/documentos/Cartilla-Estructura-Organica.pdf</a>	CRIE - Vicerrectoría Administrativa y Financiera - Áreas responsables	01/02/2016	16/12/2016
			Publicar en la página Web el organigrama actualizado	CRIE - Vicerrectoría Administrativa y Financiera - Áreas responsables	01/02/2016	16/12/2016
		Intervención de normatividad y actualización de manuales de funciones, perfiles y competencias de acuerdo a lo establecido por la institución	Definición de la Planta de la Universidad determinando si es Globalizada o Estructural y su relación con Sistema Integral de Calidad	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01/02/2016	30/04/2016
			Diseñar una propuesta para el ajuste de los niveles y grados requeridos en la institución (ejecutivo y auxiliar), de acuerdo a la normatividad	Vicerrectoría Administrativa y Financiera Gestión de Talento Humano	15/02/2016	01/12/2016
			Construir los actos administrativos respectivos para la actualización y aprobación del plan de cargos de la institución	Vicerrectoría Administrativa y Financiera Gestión de Talento Humano	15/02/2016	01/12/2016
			Cronograma para la implementación del Decreto 1785 de 2014, que permita ajustes de manuales de funciones y perfiles.	Gestión de Talento Humano	01/02/2016	29/02/2016
			Ajustes de manuales de funciones de acuerdo a la normatividad vigente - Decreto 1785 de 2014	Gestión del Talento Humano Responsable Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01/02/2016	18/12/2016
			Formalizar Manual de funciones y responsabilidades área académica	Gestión Integral de Calidad	01/02/2016	16/12/2016
	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	01/02/2016	16/12/2016
		Sensibilización y capacitación a funcionarios	Socializar al personal de la UTP de la Ley 734 de 2012 y el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2012	Control Interno Disciplinario	01/05/2016	30/11/2016
			Capacitar en procesos de contratación	Jurídica	01/08/2016	16/12/2016

ESTRATEGIA	LINEA	LOGRO	ACTIVIDAD	LIDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
		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	01/05/2016	30/06/2016
	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	01/02/2016	30/11/2016
			Metodología para evaluación de procesos área administrativa	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01/02/2016	16/12/2016
	Políticas y comportamiento ético organizacional	Mecanismos de ética, transparencia y buen gobierno ejecutados	Definir el plan de trabajo del Código de Ética y de Buen Gobierno	Comisión de Ética y de Buen Gobierno (Gestión del Talento Humano)	01/02/2016	16/12/2016
			Medición de los Indicadores del código de ética y de buen gobierno	Comisión de Ética y de Buen Gobierno (Gestión del Talento Humano)	01/02/2016	16/12/2016

## 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.”<sup>1</sup>*

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



*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>.*