
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formación de líderes</i>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 1 de 19	


Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	3
1. OBJETIVO	3
General.....	3
Específicos	3
2. NORMATIVIDAD	4
3. RESPONSABLES	5
4. ALCANCE.....	5
5. DEFINICIONES	5
6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	6
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	6
a. Política de Administración de riesgos de corrupción:	7
b. Instrucción Mapas de riesgos de corrupción:.....	8
c. Consulta y divulgación:	8
d. Monitoreo o revisión:	8
e. Seguimiento:.....	8
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	9
a) Normativas	9
b) Administrativas	9
c) Tecnológicas	10
TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS.....	10
b. Lenguaje comprensible	11
c. Diálogo:	11
d. Incentivo:.....	11
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	11
b) Fortalecimiento de los canales de atención.....	12
d. Normativo y procedimental	13
e. Relacionamiento con el ciudadano	14
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPERENCIA Y ACCRESO A LA INFORMACIÓN	15
a. Lineamientos de Transparencia Activa	15

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Epistémica. Al servicio de la sociedad.</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 2 de 19	

b. Lineamientos de Transparencia Pasiva.....	15
d. Criterio diferencial de accesibilidad	16
e. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.....	17
SEXO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES	17
FORMULACIÓN, CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	17
CONTROL DE CAMBIOS.....	19

COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Conocimiento al servicio</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 3 de 19	

PRESENTACIÓN

Este documento es la guía para la construcción a las acciones que se identifican en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Universidad Pedagógica Nacional, formulado en el marco de la Ley 1474 de 2011 del artículo 73; el cual establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; así mismo se vincula con el Decreto 124 de 26 de enero de 2016, donde dicha estrategia contempla, seis componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción, la racionalización de trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, los mecanismos para la transparencia y acceso a la información y finalmente las iniciativa adicionales.

La Universidad Pedagógica Nacional ha integrado la estrategia del plan anticorrupción y Atención al Ciudadano en el **“Plan de acción y de Mejoramiento Institucional de la Universidad”**, a través del cual cada proceso, dependiendo de su naturaleza, incluye las acciones correspondientes para dar cumplimiento a cada una de las seis estrategias antes mencionadas, así mismo, se considera como referencia principal el documento del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- **“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano- versión 02-2015.”**.


1. OBJETIVO

General

Establecer las estrategias institucionales necesarias que permitan mitigar los riesgos de corrupción y ayuden a fortalecer los canales de comunicación hacia la ciudadanía; para mejorar el acceso a la información pública, y fortalecer los espacios de interacción de la universidad a través del dialogo y la participación ciudadana, logrando así una mejor gestión institucional.

Específicos

- ✓ Facilitar el acceso a la información de manera oportuna
- ✓ Actualizar y monitorear el mapa de riesgos institucional.
- ✓ Mejorar los índices de participación de la ciudadanía en la toma de decisiones
- ✓ Mejorar el acceso a los trámites y servicios de la Universidad

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Conocimiento de calidad</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 4 de 19	

2. NORMATIVIDAD

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Capítulo VI - Políticas Institucionales y Pedagógicas, art 73.

Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones

Ley 1727 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" art 48 y siguientes – Rendición de Cuentas.

Decreto 1081 de 2015; "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República " Título 4 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; (art.2.1.4.1 y siguientes)


Documento: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Versión 2 Parte integrante del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". Artículo 3o.

Nota. Ley 1474 del 12 de julio 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. Plan anticorrupción

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"."

Resolución 1408 del 9 de diciembre de 2013 "Por la cual se definen las políticas de Gobierno en Línea en el Comité de Antitrámites y de Gobierno en Línea de la Universidad Pedagógica Nacional, y se deroga la Resolución 0968 de 2011".

Resolución 136 de 10 de Febrero de 2016 "Por lo cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de petición y la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias"

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Expansión de la Educación</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 5 de 19	

3. RESPONSABLES

- Oficina de Desarrollo y Planeación
- Líderes de proceso
- Dependencias UPN
- Oficina de Control Interno

4. ALCANCE

Aplica para todos los procesos y dependencias en proceso de documentación con el Sistema de Gestión Integral de la Universidad Pedagógica Nacional.

5. DEFINICIONES

Información Pública: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.¹

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.²


Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.³

Rendición de Cuentas: el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores

¹ [Ley 1712 de 2014, artículo 6](#)

² [Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano V02 -2015](#)

³ [Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano V02 -2015](#)

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Expansión de la Educación</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 6 de 19	

públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Riesgo: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos. En cuanto a los objetivos institucionales pueden estar previstos en normas, planes, programas, proyectos y/o procesos.

En la NTC ISO 31000 se define como: efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

Riesgo de corrupción: Es la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

4

Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN


PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Universidad desde la vigencia 2011 ha venido implementando el mapa de riesgos en los cinco grupos de procesos, (Estratégicos, Misional, Apoyo Misional, Apoyo Administrativo y de Control y Evaluación) y los riesgos de corrupción se han adoptado paulatinamente desde el 2013.

Así mismo se encuentran publicadas circulares rectorales para establecer lineamientos a la administración de riesgos.

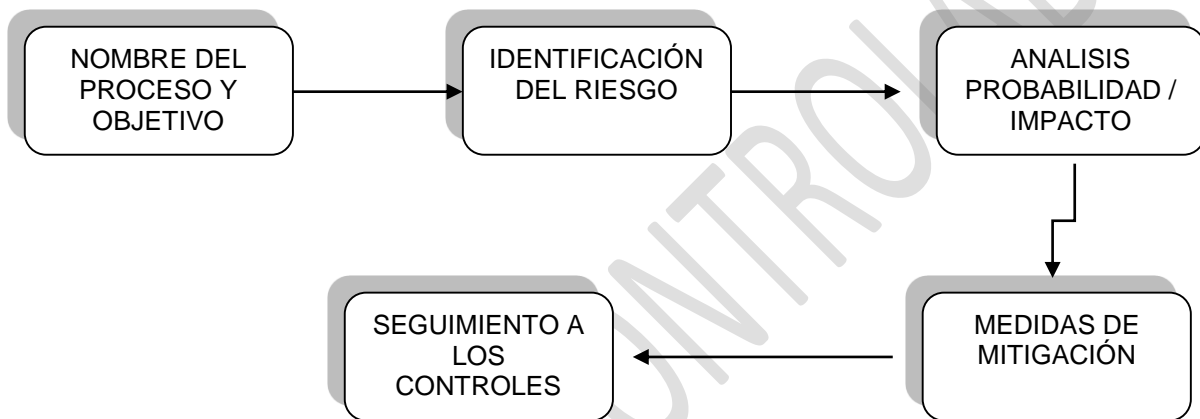
A través de dichos instrumentos, se han establecido responsabilidades y competencias en materia de implementación y actualización de los mapas de riesgos, siendo los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo los directamente responsables de la actualización de sus mapas de riesgos. El acompañamiento se adelanta desde el

⁴ Guia002GDC Formulación Mapas de Riesgos

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formando al futuro</i>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 7 de 19	

proceso de Gestión de Calidad liderado por la Oficina de Desarrollo y Planeación; el seguimiento ha de servir para detectar cambios en los riesgos y evaluar los controles para su optimización, se realiza por el Líder del proceso a través de la autoevaluación, por la Oficina de Desarrollo y Planeación y por la Oficina de Control Interno mediante las auditorías.

La universidad ha venido consolidando anualmente el mapa de riesgos de gestión y el mapa de corrupción en los cuales se han identificado los siguientes pasos para su construcción:




Ver metodología: la guía “GUI002GDC Guía formulación de mapas de riesgos UPN”

Para determinar las acciones a este componente hay que tener en cuenta los siguientes subcomponentes:

a. Política de Administración de riesgos de corrupción:

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros:

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Expansión de la Educación</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 8 de 19	

(i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.⁵

b. Instrucción Mapas de riesgos de corrupción:

Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

c. Consulta y divulgación:

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la Entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación.⁶

d. Monitoreo o revisión:

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.

En esta fase se debe:


- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

e. Seguimiento:

La Oficina de Control Interno, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría

⁵ [Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano V02 -2015](#)

⁶ [Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano V02 -2015](#)

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formación de líderes</i>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 9 de 19	

interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.


SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web⁷

Para determinar las acciones de este componente hay que tener en cuenta los siguientes tipos de racionalización

TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN
a) Normativas	Eliminación del trámite / otro procedimiento administrativo (OPA): Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos: <i>Eliminación por norma:</i> Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite. <i>Traslado de competencia a otra entidad:</i> Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal. <i>Fusión de trámites:</i> Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
	Reducción/incentivos o eliminación del pago para el ciudadano.
	Eliminación o reducción de requisitos
	Ampliación de la vigencia del producto / servicio
	Fusión de trámites
	b) Administrativas
Ampliación de puntos de atención	
Reducción de pasos para el ciudadano	
Optimización de los procesos o procedimientos internos	

⁷ [Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano V02 -2015](#)

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Ciudadanía</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 10 de 19	

c) Tecnológicas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA (Otros Procedimientos Administrativos)
	Ampliación de canales de obtención del resultado
	Formularios diligenciados en línea
	Pago en línea de los trámites
	Envío de documentos electrónicos
	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA
	Firma electrónica
Trámite/OPA total en línea	


TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Basado en que “Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”; e igualmente bajo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.⁸

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

a. Información: se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con

⁸ [Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano V02 -2015](#)

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formación de líderes</i>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 11 de 19	

el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés. El *Lenguaje debe ser comprensible*: Lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

c. Diálogo: se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

d. Incentivo: se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.


CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Para determinar las acciones de este componente hay que tener en cuenta los siguientes subcomponentes:

- a) Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico
- b) Fortalecimiento de los canales de atención
- c) Talento humano
- d) Normativo y procedimental
- e) Relacionamiento con el ciudadano.

a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formación de líderes</i>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 12 de 19	


La Entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

b) Fortalecimiento de los canales de atención

La Entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la Entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención. Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades.
- Implementar convenios con el Centro de Relevos y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.
- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los usuarios.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los usuarios para garantizar cobertura. Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Apoyando la educación</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 13 de 19	

- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuarios atendidos.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

b) **Talento humano**


Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los usuarios el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La Entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los usuarios a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.

d. **Normativo y procedimental**

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la Institución en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La Universidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Formación de líderes</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 14 de 19	

normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:


- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

e) Relacionamiento con el ciudadano

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Expansión de la Educación</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 15 de 19	

los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPERENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Universidad Pedagógica, teniendo en cuenta los principios de la transparencia y acceso a la información pública y bajo los lineamientos de la transparencia activa ha desarrollado actividades para la publicación de información a través de la página web institucional.

Para determinar las acciones de este componente hay que tener en cuenta los siguientes subcomponentes:

- a) Lineamientos de Transparencia Activa
- b) Lineamientos de Transparencia Pasiva
- c) Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información
- d) Criterio diferencial de accesibilidad
- e) Monitoreo del Acceso a la Información Pública


a. Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la Universidad.

En estas estrategias también se recomienda incluir actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la Universidad y la que entrega al usuario. Lo anterior se relaciona con la necesidad de articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información

b. Lineamientos de Transparencia Pasiva.

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Apoyando la educación</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 16 de 19	

c. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:


- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información.
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

De otra parte, la Universidad debe **articular los instrumentos** de gestión de información con los lineamientos del **Programa de Gestión Documental**. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental.

d. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el **criterio diferencial de accesibilidad a información pública**. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos **alternativos comprensibles**. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta **para los grupos étnicos y culturales del país**, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los **medios electrónicos** para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a **espacios físicos** para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a **solicitud de las autoridades de las comunidades**, para divulgar la información pública en **diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales** del país.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la República</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 17 de 19	

e. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un **informe de solicitudes de acceso a información** que contenga:

1. El número de solicitudes **recibidas**.
2. El número de solicitudes que fueron **trasladadas** a otra institución.
3. El **tiempo de respuesta** a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se **negó el acceso** a la información.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La Universidad podrá contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Para que en ese sentido se incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.


7. FORMULACIÓN, CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Formulación y actualización:

Se encuentra a cargo de todos los procesos (líder del proceso y equipo de trabajo) y dependencias en proceso de documentación al Sistema de Gestión Integral; la formulación y actualización de las acciones del plan, se incluirán en el *“Plan de acción y de mejoramiento Institucional”*

Dentro del formato *“Plan de acción y de mejoramiento Institucional”* se explica el respectivo diligenciamiento para cada una de las casillas.

Ejemplo: Diligenciamiento formato “Plan de acción y de mejoramiento Institucional”

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Apoyando la educación</i>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 18 de 19	

NOMBRE PROCESO	COMPONENTES GENERALES					
	COMPONENTE GESTIÓN	COMPONENTE ESPECÍFICO	SUBCOMPONENTES	PROYECTO PDI	META PDI	INDICADOR PDI
				DESCRIPCIÓN HALLAZGO TOPICO PLAN ANTICORRUPCIÓN ACTIVIDADES ESTRATEGIAS GEL	CAUSA HALLAZGO CRITERIO ESTRATEGIA GEL	EFFECTOS HALLAZGO
Gestión de Calidad	Otros Elementos de Gestión	Plan Anticorrupción	Rendición de Cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	No Aplica	No aplica

FORMULACIÓN PLAN DE ACCIÓN							
META PROPUESTA	INDICADOR DE RESULTADO	ACTIVIDADES PROPUESTAS	FECHA REALIZACIÓN (mes- día)		RESPONSABLE (cargo)	RESULTADOS ESPERADOS	OBSERVACIONES RECOMENDACIONES
			INICIO	FIN			

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN				
NIVEL DE LOGRO INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL LOGRO	FECHA DE SEGUIMIENTO (dd-mm-aa)	LIMITACIONES QUE AFECTAN EL NIVEL DE LOGRO	ESTADO DE LA META

Consolidación y Publicación:

La consolidación y publicación del plan está a cargo de la Oficina de Desarrollo y Planeación, de acuerdo a la información que remita cada proceso.

Seguimiento y control:


Estará a cargo de la Oficina de Control Interno, mediante tres seguimientos al año:

Primer seguimiento: con corte a 30 de abril.

Segundo seguimiento: con corte a 31 de agosto.

Tercer seguimiento: con corte a 31 de Diciembre

Los seguimientos del plan, se publicarán en la sección correspondiente del Plan Anticorrupción en la página web de la universidad.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Formación de líderes</small>	GUIA	
	GUIA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - UPN	
Código: GUI005PES	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 20-11-2017	Página 19 de 19	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
20-11-2017	01	Se crea y se adecua como guía en el Sistema de Gestión teniendo en cuenta que anteriormente el documento se identificaba como un plan institucional.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de trabajo Oficina Desarrollo y Planeación	Yaneth Romero Coca Jefe Oficina de Desarrollo y Planeación	Adolfo León Atehortúa Cruz Rector