



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023



Universidad Francisco  
de Paula Santander  
Vigilada Mineducación



**Sandra Ortega Sierra**  
Rectora

**Adriana Rodríguez Lizcano**  
Secretaria General

**Jorge Sánchez Molina**  
Vicerrector Administrativo

**Henry Orlando Luna Pereira**  
Jefe de Planeación

Elaboró: Oficina de Planeación.  
Revisó: Equipo directivo.  
Fecha: Cúcuta, 31 de enero de 2023.



## **1. PRESENTACIÓN.**

La Universidad Francisco de Paula Santander en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, normas conexas y documentos orientadores emitidos por las entidades encargadas a nivel nacional; presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2023 que integra las acciones conducentes a consolidar una cultura institucional donde se privilegien lineamientos y prácticas en función de los siguientes criterios:

- Mitigación de riesgos en la gestión.
- Calidad en los trámites y servicios.
- El control social.
- La ética e integridad.

Las actividades contempladas en el PAAC articulan los esfuerzos de diferentes dependencias de la Universidad para lograr los resultados esperados en cada componente.

## **2. OBJETIVO.**

Implementar acciones preventivas que mitiguen riesgos en la gestión institucional en función de los trámites y servicios ofertados.

## **3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

A continuación, se presentan las acciones establecidas en el PAAC 2023 organizadas en función de los siguientes componentes:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
- ✓ Racionalización de Trámites.
- ✓ Rendición de Cuentas.
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- ✓ Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- ✓ Iniciativas adicionales.



**Componente:**

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividad	Meta	Cuatrimestre programado	Responsable
1. 1. Política de administración de riesgos	Capacitar a los líderes de procesos en la política de administración de riesgos.	1	Segundo	Oficina de Planeación
1. 2. Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	Capacitar a los funcionarios de las dependencias que agrupa cada proceso en la gestión de los mapas de riesgos.	1	Segundo	Oficina de Planeación
	Asesorar los líderes de procesos en la actualización de los mapas de riesgos.	3	Primer	Oficina de Planeación
	Consolidar el mapa de riesgos institucional.	1	Segundo	Oficina de Planeación
1. 3. Consulta y divulgación	Realizar una campaña educativa sobre los temas y beneficios de la gestión de riesgos.	1	Primer Segundo	CECOM
	Divulgar el mapa de riesgos del proceso entre los funcionarios que integran las dependencias asociadas.	15	Primer Segundo	Líderes de procesos
1. 4. Monitoreo y Revisión	Presentar informes de seguimiento y monitoreo de los riesgos de corrupción a las instancias correspondientes.	3	Primer Segundo Tercer	Líderes de procesos
1.5. Seguimiento	Realizar el seguimiento cuatrimestral a la efectividad de los controles del mapa de riesgos institucional.	3	Primer Segundo Tercer	Oficina de Control Interno



**Componente:** 2. Racionalización de Trámites

Nombre del trámite	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha finalización
Préstamo bibliotecario	Los estudiantes y graduados realizan la solicitud de préstamo de material bibliográfico físico en puntos de atención presencial.	Optimizar el proceso de préstamos de libros físicos mediante la implementación de formularios en línea.	La simplificación de la solicitud y entrega del libro físico al usuario.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	División de Biblioteca	01/02/2022	30/12/2022
Inscripción eventos educación continua diferentes a diplomados	Las facultades realizan de forma independiente y desarticulada actividades de educación continuada.	Optimización de procesos internos y estandarización de trámites.	La organización del proceso de oferta y ejecución de los eventos de educación continua.	Administrativa	Documentación	División de Posgrados y Educación Continuada	01/02/2022	30/12/2022
Validación de asignaturas de pregrado y distancia	La experiencia de los estudiantes con el trámite presenta bajos niveles de satisfacción.	Optimización de procesos internos y estandarización de trámites.	La organización del proceso y su documentación.	Administrativa	Documentación	Vicerrectoría Asistente de Estudios División de Educación a Distancia	01/02/2022	30/12/2022



**Componente:** 3. Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividad	Meta	Cuatrimestre programado	Responsable
3.1. Información	Publicar el informe de rendición de cuentas de la gestión institucional 2022 en la sección específica del sitio web de la Universidad.	1	Primer	CECOM
	Publicar informes estadísticos sobre la información reportada por la Universidad en el SNIES.	2	Segundo Tercer	CECOM
	Realizar cápsulas informativas periódicas en formato video sobre las decisiones recientes de órganos de gobierno institucional.	8	Primer Segundo Tercer	CECOM
3.2. Diálogo	Realizar una campaña comunicativa bajo el lema #LaUFPSRindeCuentas que permita la resolución de inquietudes de la comunidad.	1	Primer	CECOM
	Realizar una encuesta en redes sociales de la Universidad sobre temas de interés de la comunidad para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	1	Primer	CECOM
	Desarrollar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la gestión institucional 2021.	1	Primer	Equipo líder de Rendición de Cuentas
3.3. Responsabilidad	Elaborar el informe de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la gestión institucional 2022.	1	Primer	Oficina de Planeación.
	Elaborar informes estadísticos sobre la información reportada por la Universidad en el SNIES.	2	Segundo Tercer	Oficina de Planeación.



**Componente:** 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividad	Meta	Cuatrimestre programado	Responsable
4.1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Elaborar un plan de mejora con base en los resultados de la caracterización de los grupos de valor.	1	Primer	Oficina de Planeación
4.2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Desarrollar un ciclo de capacitación para fortalecer los valores de Integridad, Transparencia y Servicio al Ciudadano en el personal administrativo.	1	Segundo	División de Recursos Humanos
4.3. Gestión del relacionamiento con los ciudadanos.	Implementar un nuevo aplicativo web para la presentación y gestión de PQDRS.	1	Segundo	UGAD División de Sistemas
	Realizar actualizaciones de la información de los trámites registrados por la Universidad en el SUIT.	2	Segundo Tercer	Oficina de Planeación
4.4. Conocimiento del servicio al ciudadano.	Actualizar el manual de atención al ciudadano de la Universidad.	1	Segundo	Secretaría General
4.5. Evaluación de la gestión y medición de la percepción ciudadana.	Diseñar una encuesta de medición de la satisfacción de los trámites y servicios institucionales.	1	Segundo	Secretaría General
	Aplicar la encuesta de medición de la satisfacción de los trámites y servicios institucionales.	15	Segundo	División de Sistemas



**Componente:** 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividad	Meta	Cuatrimestre programado	Responsable
5.1. Transparencia activa	Realizar actualizaciones de la información publicada en el portal de transparencia de la Universidad.	2	Segundo Tercer	Oficina de Planeación
5.2. Trasporencia pasiva	Realizar estudio sobre los tiempos de respuesta a las solicitudes recibidas por dependencias institucionales.	1	Segundo	Secretaría General
5.3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Elaborar el Esquema de Publicación de Información de la Universidad.	1	Segundo	UGAD
	Tramitar la aprobación mediante acto administrativo del Esquema de Publicación de Información de la Universidad.	1	Segundo	Secretaría General
5.4. Criterio diferencial de accesibilidad	Desarrollar una capacitación dirigida al personal administrativo sobre atención a personas en condición de discapacidad.	1	Segundo	Vicerrectoría de Bienestar Universitario
5.5. Monitoreo del acceso a la información pública	Publicar informes estadísticos sobre la gestión de los PQRS.	3	Primer Segundo Tercer	UGAD



<b>Componente:</b>	6. Iniciativas adicionales
--------------------	----------------------------

Subcomponente	Actividad	Meta	Cuatrimestre programado	Responsable
6.1. Integridad	Realizar jornadas de socialización del Código de Buen Gobierno de la Universidad.	1	Segundo	Secretaría General
	Realizar informe de seguimiento al cumplimiento del Código de Buen Gobierno de la Universidad.	1	Tercer	Secretaría General



#### **4. PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO.**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se socializará a través del sitio web institucional. Así mismo, la Oficina de Planeación adelantará las acciones de ajustes y modificaciones, según las observaciones recibidas y orientadas a mejorarlo, para su posterior publicación, de manera que la ciudadanía y los grupos de valor tengan acceso a la información.

La Oficina de Control Interno, se encargará de realizar los informes de seguimiento al avance de las metas del PAAC, con base en el reporte de resultados realizado por cada dependencia responsable y el informe de consolidación elaborado por la Oficina de Planeación. Para tales efectos, valorará las evidencias registradas de acuerdo con la ejecución de las actividades, aplicado a los formatos y fechas establecidas por la normatividad vigente.