



# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024**





**Sandra Ortega Sierra**  
Rectora

**Ruby Elizabeth Vargas Toloza**  
Secretaria General

**Jorge Sánchez Molina**  
Vicerrector Administrativo

**Henry Orlando Luna Pereira**  
Jefe de Planeación

Elaboró: Oficina de Planeación.  
Revisó: Equipo directivo.  
Fecha: Cúcuta, 29 de enero de 2024.



## 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) 2024 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 2024 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	Divulgar Política para la Administración del Riesgo.	1	Primer	Oficina de Planeación
1. 2. Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	Asesorar los líderes de procesos en la actualización de los mapas de riesgos.	1	Segundo	Oficina de Planeación
	Consolidar el mapa de riesgos de las dependencias	15	Tercero	Oficina de Planeación
	Consolidar el mapa de riesgos institucional.	1	Tercero	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	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

Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Indicador
NT	73562	Tranferencia de Estudiantes de Pregrado	Inscrito	Rechazos en el proceso por incumplimiento de requisitos y documentos.	Optimización de procesos en la realización del trámite y estandarización de solicitudes aprobadas.	La organización del proceso y su documentación.	Administrativa	1. Revisión del proceso de la recepción y verificación de documentos y requisitos.	Enero 2024			Vicerrectoría Asistente de Estudios	
								2. Sistematización de rechazos en el proceso de traslados, transferencia, egresados, cambio de jornada y cambio de sede	Enero 2024			Vicerrectoría Asistente de Estudios	
								3. Revisión de los formatos que se implementan en el procedimiento (resolución)	Abril 2024			Vicerrectoría Asistente de Estudios	
								4. Diseñar instructivo para el proceso en la Oficina	Abril 2024			Vicerrectoría Asistente de Estudios	
								5. Ruta para las facultades para el cumplimiento del proceso.	Agosto 2024			Vicerrectoría Asistente de Estudios	
								6. Implementación de canales de comunicación para la socialización del procedimiento.	Agosto 2024			Vicerrectoría Asistente de Estudios	



<b>Componente:</b>	<b>3. Rendición de Cuentas</b>
--------------------	--------------------------------

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	Actualizar la caracterización de los grupos de valor.	1	Segundo	Oficina de Planeación
	Divulgar Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	1	Primero	Oficina de Planeación
4.2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Desarrollar un ciclo de capacitación con el fin de fortalecer la prestación de los servicios al Ciudadano en el personal administrativo – <b>tema</b> Funcionario Público.	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
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.	Establecer un Plan de Acción con los resultados de la 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. Trasperencia 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	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





**Componente:** 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.