

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
CUCUTA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Contenido**

1. Introducción.....	2
2. Objetivo y Alcance.....	2
3. Marco Legal.....	3
4. Metodología de Diseño.....	4
4.1. Aspectos Generales.....	4
4.2. Componentes del Plan.....	4
PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	4
a) Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	4
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	4
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	5
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. .	5
a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.....	6
b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos. ....	6
c) Fortalecimiento de los canales de atención. ....	6
5. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. ....	6
a) Definiciones.....	7
b) Gestión.....	7
c) Seguimiento. ....	8
d) Control. ....	8
e) Veedurías ciudadanas.....	9
6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	9

## 1. Introducción

La Universidad Francisco de Paula Santander, dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, ha definido acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, creando un ambiente para que la ciudadanía obtenga un espacio para ejercer control social, participativo y oportuno, mejorando el proceso de adopción de decisiones, motivando la participación activa de los ciudadanos, grupos y organizaciones del sector educativo, permitiendo ejercer la adecuada vigilancia y control de las políticas, programas, planes o proyectos y de los recursos que se asignan para el cumplimiento de los objetivos misionales.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción incluye cuatro componentes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

2. Estrategia Antitrámites. Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

3. Rendición de cuentas. Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado-Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Unidad.

## 2. Objetivos y Alcance.

**GENERAL:** Determinar las estrategias de Prevención y lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para la vigencia 2013, en Universidad Francisco de Paula Santander, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.

**ESPECÍFICO:** La Universidad pretende afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público, optimizar los canales de atención al ciudadano, mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa así como consolidar la articulación interinstitucional.

### **ALCANCE**

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas a todos los procesos definidos por la Universidad.

### 3. Marco Legal

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011), la universidad tomó como guía el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993, sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.

Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.

Ley 489 de 1998, (artículo 32) Democratización de la Administración Pública.

Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.

Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Ley 1150 de 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 4567 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005.

Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

#### **4. Metodología de Diseño.**

##### **4.1. Aspectos Generales.**

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, el presente plan se actualizará anualmente y contemplará los siguientes temas; mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, medidas antitrámites, rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

##### **4.2. Componentes del Plan.**

#### **PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

La Universidad establece la metodología para la identificación de los criterios generales y prevención de los riesgos de corrupción. Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos.

##### **a) Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.**

En el mapa de riesgos de corrupción definido por la entidad se identifican y analizan los riesgos de corrupción en los diferentes procesos, se establecen las causas, se realiza descripción del riesgo y se analiza la probabilidad de materialización de estos, realizando una valoración del riesgo, una política de administración y seguimiento de los riesgos de corrupción, con el fin de tener un adecuado manejo de los riesgos.

Cada proceso realizó un levantamiento de los posibles riesgos de corrupción identificando las causas (debilidades factores internos y amenazas factores externos) que puedan influir, realizando una descripción, análisis y valoración de cada uno de los riesgos identificados y así definir una política de administración de riesgos de corrupción teniendo en cuenta las acciones para evitar y reducir el riesgo.

#### **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.**

En el desarrollo de este componente, la Universidad Francisco de Paula Santander efectuó el siguiente análisis:

La Entidad se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo con el fin de aumentar la eficiencia de los procedimientos y así facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y trámites que se brindan.

En la Universidad se cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – SIGC, en el cual se han identificado los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo cual ha permitido la identificación, estandarización y control de la información que se maneja en la Institución y es solicitada por los ciudadanos.

El sistema cuenta actualmente con 16 procesos discriminados de la siguiente manera: Estratégicos 2, Misionales 3, Apoyo 10 y de evaluación 1.

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional la entidad continua trabajando con el fin de ofrecer a los ciudadanos respeto y trato digno, estableciendo mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe, facilitando la gestión, con el fin de construir una Institución moderna y amable con el ciudadano

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”

La rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Con el fin de afianzar la comunicación con los ciudadanos, la Universidad, se encuentra adelantando la estrategia de comunicación para conocer las necesidades, requerimientos y observaciones que tienen los ciudadanos, con respecto a los tramites y procedimientos que se tienen en la institución, los cuales se encontrarán en el plan de rendición de cuentas, el cual será puesto a disposición de los ciudadanos para llegarle a todos los grupos de interés y así lograr un proceso continuo y bidireccional, generando espacios de diálogo.

El plan de rendición de cuentas abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación, este plan esta orientado a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones para lo cual se contemplarán las necesidades y requerimientos de acuerdo con la caracterización de usuarios, identificando los medios por los cuales se informará, explicará y se dará a conocer los resultados de la gestión en temas específicos, dando información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

La rendición de cuentas se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones

### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La Universidad implementará la política de atención al ciudadano la cual contempla, entre otros, la realización, socialización interna y publicación en la página web de la entidad del “**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UFPS**”, en el cual se consignarán los lineamientos que deben asumir todos aquellos que interactúan con nuestros ciudadanos, llámense entidades públicas o entidades privadas que cumplan con funciones públicas.

A continuación se listan algunas de las estrategias que contribuirán a mejorar el servicio al ciudadano en la Universidad.

**a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.**

La Universidad ha definido y difundido a los ciudadanos el portafolio de servicios herramienta que permite a los ciudadanos contar con información básica acerca de la Institución así como los canales de comunicación de la misma.

La Universidad ha implementado procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano así como procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.

Con el fin de medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Institución, se realiza una encuesta anualmente, los resultados obtenidos son primordiales para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

Para la Universidad es importante Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna, por lo que se han dispuestos canales de comunicación tanto presenciales como virtuales los cuales permiten una adecuada identificación de las mismas.

La Universidad pone a disposición de la ciudadanía

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

**b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.**

La Universidad por medio de programas de capacitación viene desarrollando competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos.

**c) Fortalecimiento de los canales de atención.**

- La Institución ha diseñado estrategias para facilitar la gestión de los funcionarios en los diferentes procesos que involucra a los ciudadanos y así obtener una mayor efectividad en el uso de los canales de atención.
- El equipo de trabajo de la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD) cuenta con un sistema y software, el cual ha permitido prestar un servicio más eficiente

**5. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.**

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## a) Definiciones.

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución
  - **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones
  - **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud
  - **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la constitución Política.

## b) Gestión.

- **Recepción:** la Universidad cuenta con la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD), la cual tiene como una de sus funciones la recepción, radicación escaneo, digitalización y reparto de los documentos que llegan a la Institución, así mismo con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones la Universidad, cuenta con un aplicativo que asigna un radicado el cual facilita el control y el seguimiento de los documentos.
  - La Institución dispone de formatos electrónicos dispuestos mediante un enlace en nuestra página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias,
  - La Universidad se encuentra en el desarrollo de un aplicativo que permitirá Contar con un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
  - Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Institución, para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.
- **Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación

que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

**NOTA:** las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

### c) Seguimiento.

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos

### d) Control.

**Oficina de Control Disciplinario Interno:** Encargada de adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad

**La Oficina de Control Interno:** Encargada de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

**e) Veedurías ciudadanas.**

- i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

**6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

La oficina de Planeación de la Universidad colaboró con el proceso de elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

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 Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las cuales 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.