



Universidad
Francisco de Paula Santander

Eres tu soy yo, somos todos



**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO UFPS - 2015**



ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UFPS – 2015

La Universidad Francisco de Paula Santander, en cabeza del su Rector, el Dr. Héctor Miguel Parra López, presenta a la Comunidad Universitaria y a la Comunidad en General, el ***Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015***. Dicho Plan, es una estrategia nueva y a su vez complementaria en los diferentes componentes: Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo, Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano; lo anterior, a la luz del cumplimiento de lo establecido en el Artículo 73 de la 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 y en el Decreto 2641 de 2012 que lo reglamenta.

Es de resaltar que en materia de lucha contra la corrupción y en búsqueda de la transparencia, la Universidad Francisco de Paula Santander ha venido adelantando un sin número de actividades, las cuales son el reflejo de su actuar durante los últimos 53 años, de igual forma la implementación del Plan desde el año 2013 ha permitido continuar con la disciplina y responsabilidad que como Universidad nos caracteriza, en pro del cumplimiento de los diferentes componentes a los cuales da respuesta el siguiente documento de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015.

Sea esta una de las tantas oportunidades con la que nuestra Alma Mater, muestra su labor y trabajo incansable a través del accionar de sus miembros y del actuar en los diferentes procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y evaluación; en su posición frente a la prevención y lucha de los diferentes componentes del Plan: Riesgos de Corrupción, Antitrámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos de Atención al Ciudadano.

Dr. Héctor Miguel Parra López

Rector

Universidad Francisco de Paula Santander

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Francisco de Paula Santander, dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, continua definiendo 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 para este nuevo año 2015; de igual forma busca promover un ambiente de cordialidad y credibilidad con los diferentes grupos que hacen parte de la comunidad universitaria y de la comunidad en general, donde es posible conocer y participar en las diferentes acciones que se promuevan en pro de la Institución; de igual forma permitir el seguimiento y la veeduría de las mismas y el conocimiento de los diferentes recursos que para estas se empleen.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 de la Universidad, continua siendo un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, la planeación, el desarrollo y el seguimiento de las diferentes actividades consignadas en el mismo, las cuales dan respuesta a las orientaciones dadas por la 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.

El Plan incluye cuatro componentes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. Dichos componentes siguen estando definidos de la siguiente forma:

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.

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 Universidad 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 Universidad.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

La Universidad Francisco de Paula Santander, convencida y comprometida en este nuevo año 2015, desea continuar su crecer y su actuar en el fortalecimiento de su gestión institucional y en materia de lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano; logrando alcanzar altos niveles de satisfacción en la administración de su gestión diaria, en la que primen la eficiencia, la eficacia y la transparencia en sus actuaciones; realizando un trabajo interdisciplinario y articulado con los diferentes líderes de los procesos en los que se enmarca la comunidad universitaria y la comunidad en general, con el fin de formular acciones concretas y realizables en cada uno de los componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Institución.

Lo anterior respaldado en un análisis con conocimiento de causa por la labor desarrollada en los años 2013 y 2014, donde se conocen las debilidades y donde las oportunidades han sido detectadas y manejadas con el paso del tiempo, con la experiencia del desarrollo permanente de los diferentes procesos institucionales que abanderan la Universidad y que hoy son la carta de presentación de una cercana certificación de calidad.

Objetivo General.

Determinar las estrategias de Prevención y lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para la vigencia 2015, en la Universidad Francisco de Paula Santander, en cumplimiento de la 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 y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta.

Objetivos Específicos.

La Universidad Francisco de Paula Santander, pretende continuar en:

- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano.
- Mejorar el conocimiento de la Administración Pública frente al manejo del Ciudadano.
- Consolidar la articulación interinstitucional.
- Generar compromisos y responsabilidades de los diferentes líderes de los procesos de la Institución y de aquellos que como comunidad universitaria y comunidad en general hacen parte de un todo, frente a las diferentes actividades que hacen parte del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano 2015.
- Alcanzar altos niveles de pertenencia Institucional, siendo entes participes en los diferentes actores de nuestra Alma Mater.

Alcance.

Las medidas, acciones, estrategias, mecanismos y seguimientos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, deberán ser aplicados a todos los procesos y procedimientos definidos, planeados y desarrollados por la Universidad Francisco de Paula Santander.

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 Francisco de Paula Santander sigue tomando 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.

La 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.

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”*, asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

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”* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

4. METODOLOGÍA DE DISEÑO PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

4.1 Aspectos Generales del Plan 2015.

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, seguirá actualizándose anualmente y contemplará entre otros, los siguientes temas: Mapas de Riesgos de Corrupción de los Procesos Institucionales y las medidas para controlarlos y evitarlos, Las Medidas Antitrámites, La Rendición de Cuentas y Los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

4.2 Componentes del Plan 2015.

4.2.1 PRIMER COMPONENTE. "Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo".

La Oficina de Planeación de la Universidad Francisco de Paula Santander, durante los años 2013 y 2014 trabajó con los diferentes líderes de los procesos institucionales, con el fin de capacitarlos en la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción del proceso a su cargo.

Adicional a la capacitación brindada a los diferentes líderes de los Procesos, se entregó información complementaria y se prestó la asesoría permanente para la elaboración del trabajo en cada una de las dependencias de la Universidad que lideran los diversos procesos en el Mapa de Riesgos de Corrupción y las diferentes acciones para su manejo en caso de presentarse.

Dichos mapas contienen la siguiente información la cual fue consolidada y evaluada en un 100%, al finalizar diciembre del año 2014.

- La identificación de los Riesgos de Corrupción de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos.
- El establecimiento de las causas, identificando las **debilidades** (factores internos) y las **amenazas** (factores externos), que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a Riesgos de Corrupción.
- La descripción del Riesgo de Corrupción.
- El análisis del Riesgo de Corrupción, buscando determinar el grado de materialización del evento.
- La valoración del Riesgo de Corrupción, planteando controles que combatan o eliminen las causas en caso de que logren materializarse.

- La política de administración del Riesgo de Corrupción, que garantiza la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles Riesgos identificados.
- El seguimiento de los Riesgos de Corrupción, teniendo en cuenta que este debe ser permanente y estar acompañado del análisis de las causas actuales y futuras que se puedan generar.

Finalizando el año 2014, la Universidad Francisco de Paula Santander, en búsqueda de la certificación de calidad de los procesos de la Institución, aprueba un nuevo Mapa de Procesos, el cual mantiene los procesos anteriores, pero presenta nuevos, los cuales fueron creados con el fin de complementar y articular actividades que favorecen la reducción de trámites y la transparencia del actuar institucional.

La estrategia de la Universidad Francisco de Paula Santander para este nuevo año 2015, con respecto a este componente del Plan, es la de generar los Mapas de Riesgos de los nuevos procesos institucionales, de igual forma promueve a través del acompañamiento de la Oficina de Planeación y de la Oficina de Control Interno, hacer seguimiento del cumplimiento de los mismos y promover en caso de ser necesario la reestructuración de los ya existentes acorde a las necesidades y a las amenazas de corrupción que se generen a lo largo del año.

Los nuevos procesos institucionales que deben elaborar su Mapa de Riesgos son:

MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LOS NUEVOS PROCESOS INSTITUCIONALES.

PROCESOS DE APOYO:

- *Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios*
- *Gestión de Redes y Comunicaciones*
- *Gestión de Bienes*
- *Gestión de Control Interno Disciplinario*
- *Gestión de Servicios Académicos*
- *Gestión de Servicios Generales*

Anexos del Primer Componente.

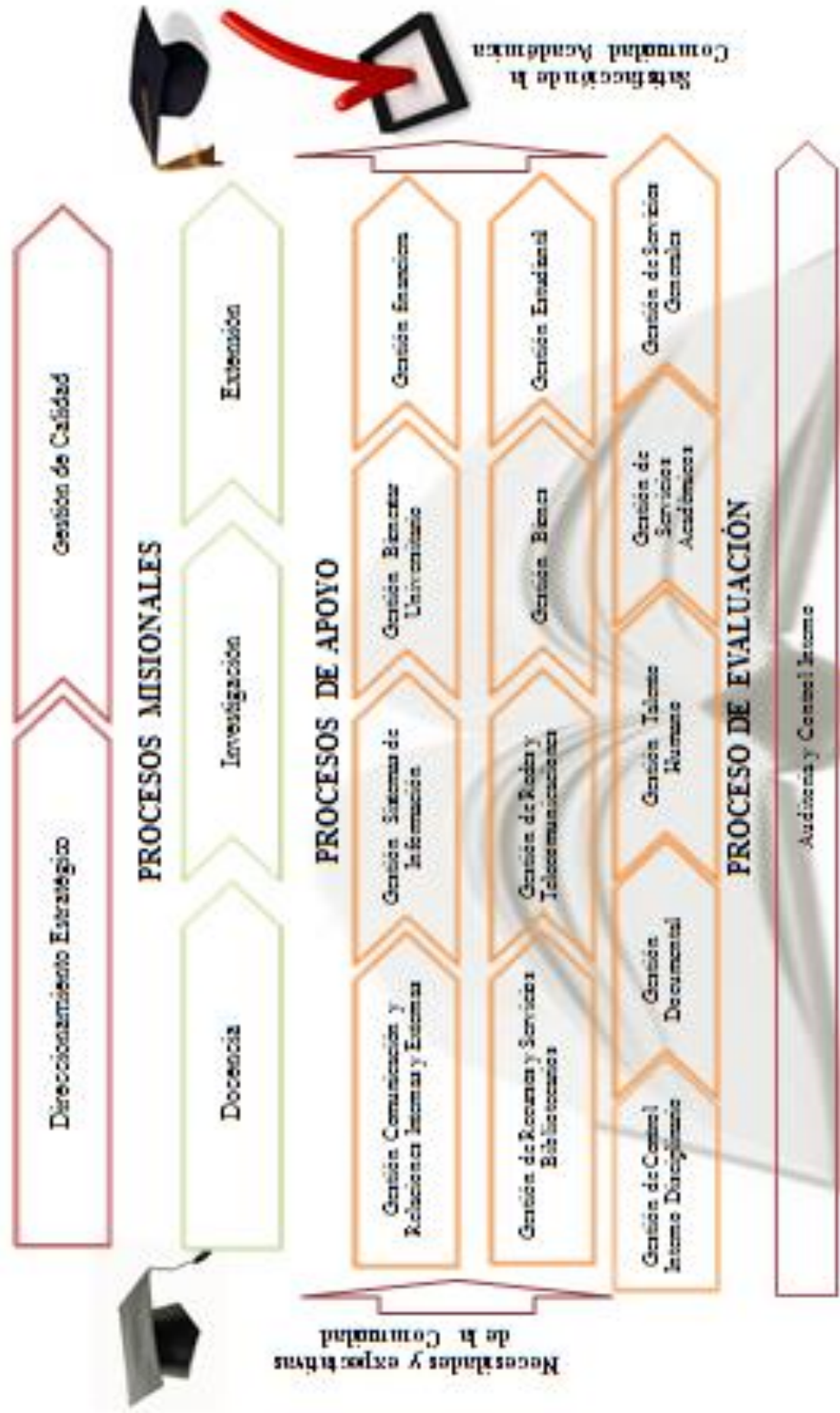
Dentro de los Anexos que complementan la información consignada en este primer componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, **"Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo"**, se tiene:

1. Mapa de Procesos Universidad Francisco de Paula Santander.

ANEXO No. 1:

MAPA DE PROCESOS UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

PROCESOS ESTRATÉGICOS



4.2.2 SEGUNDO COMPONENTE. "Estrategia Antitrámites".

Actividades desarrolladas en materia de Trámites.

Durante los años 2013 y 2014, se desarrollaron actividades en pro de la reducción de trámites de la Universidad Francisco de Paula Santander. De estas actividades es de resaltar la labor hecha por los diferentes líderes de los procesos de la Institución, de las diferentes dependencias adscritas al Comité Antitrámites y la Rectoría; la cual fue protagonista en la asignación de recursos y en el acompañamiento de la planeación, ejecución y seguimiento de los mismos.

Como Institución podemos contar con la racionalización de los siguientes trámites: Eliminación del certificado de terminación de materias para sustentar, Liquidación de matrícula en línea, Certificado de cursos de formación, Solicitudes de órdenes de prestación de servicios y órdenes de compra, Requerimientos población víctima de la violencia, Eliminación reporte físico de notas de los estudiantes, Unificación del formato de los diferentes tipos de contratación y la Inscripción en línea de los estudiantes.

Identificación de Trámites.

Para la Universidad Francisco de paula Santander, en este año 2015, es un reto alcanzar la racionalización del 100% de los trámites identificados por la comunidad universitaria y la comunidad en general, para ello, contará con los miembros del Comité Antitrámites y con los diferentes líderes y equipo de trabajo de los procesos institucionales, en pro de la eliminación y el posterior mejoramiento de las diferentes actividades que se desarrollan en nuestra Alma Mater, como centro de saber, en el que la Docencia, la Investigación y Extensión son sus máximos pilares.

Priorización de Trámites a intervenir.

Para la Priorización de los Trámites a intervenir en la Universidad Francisco de Paula Santander, en este año 2015, se continuará trabajando con el diagnóstico elaborado anteriormente, el cual reúne las opiniones de las diferentes personas que desarrollan labores académicas y administrativas y las cuales tienen a su cargo dependencias y a la vez procesos y procedimientos dentro de la Institución.

Dentro del análisis realizado a los datos obtenidos, estos son los cuatro (4) Trámites a Intervenir con mayor número de votación y las razones de justificación.

Trámites a Intervenir	Razones
1. Duplicidad en la solicitud de certificados	Eliminar solicitud de antecedentes disciplinarios, fiscales y judiciales para tramites de órdenes de servicio
2. Paz y salvo para grado oficina de admisiones y registro	Centralizar en una sola dependencia las deudas pendientes del estudiante y eliminar firmas innecesarias
3. Exigir las notas originales en papel de seguridad	Ya existen en el sistema
4. Formato control de grado	Sistematizar este trámite.

Racionalización de Trámites.

Se espera que finalizando el año 2015, con la participación de los responsables de las dependencias con mayor número de trámites y bajo la coordinación del Comité Antitrámites y bajo el marco del Plan de racionalización no solo de los trámites que se describieron anteriormente, sino de otros que seguramente surjan a lo largo de nuevos encuentros, podamos alcanzar la eliminación del 100% del trámite, cumpliendo así, no solo con este componente del Plan sino con la calidad en el mejoramiento de actividades dentro de nuestra Institución.

Anexos del Segundo Componente.

Dentro de los Anexos que complementan la información consignada en este segundo componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, "**Estratega Antitrámites**", se tiene:

1. Plan de Acción Reducción de Trámites UFPS – 2015.

ANEXO No. 1:



PLAN DE ACCIÓN REDUCCIÓN DE TRÁMITES - UFP S - 2015

Trámite	Dependencia	Responsable	Inicio	Fin	Estado	Observaciones
Duplicidad en la solicitud de certificados.	FRIE, Vic. Administrativa, Tesorería	Comité Antitrámites	01/08/2013	31/12/2015	En trámite	Eliminar solicitud de antecedentes disciplinarios, fiscales y judiciales para trámites de órdenes de servicio.
Paz y salvo para grado Oficina de Admisiones y Registro.	Admisiones, Registro y Control Académico	Comité Antitrámites	01/08/2013	31/12/2015	En trámite	Unificar en una sola dependencia las deudas pendientes del estudiante.
Exigir las Notas Originales en papel de Seguridad.	Admisiones, Registro y Control Académico	Comité Antitrámites	01/08/2013	31/12/2015	En trámite	Generar un pin que al momento de pagar el trámite, muestre automáticamente en el sistema la información solicitada.
Formato Control de Grado.	Admisiones, Registro y Control Académico	Comité Antitrámites	01/08/2013	31/12/2015	En trámite	Sistematizar este trámite.

4.2.3 TERCER COMPONENTE. "Rendición de Cuentas".

Generalidades.

La Universidad Francisco de Paula Santander para este año 2015, continua dando cumplimiento con lo establecido en: 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" y el 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.

Para la Universidad Francisco de Paula Santander, la Rendición de Cuentas, es un espacio, en el que el señor Rector, acompañado de la administración, da a conocer las diferentes actividades ejecutadas en la vigencia de un año y los logros que de ellas se han derivado. Dicho espacio, requiere de la implementación de diversos mecanismos, como la utilización del internet para la difusión y publicación de la información, el apoyo de los medios de comunicación y las diferentes estrategias para lograr una adecuada articulación con las diferentes entidades públicas, con la comunidad académica y la comunidad en general.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Universidad Francisco de Paula Santander 2015, seguirá abarcando desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación. Lo anterior reflejado en el portal universitario: www.ufps.edu.co.

Documentos relacionados con la Audiencia Pública.

Es de resaltar que la Universidad Francisco de Paula Santander utiliza diferentes medios para la difusión de la Audiencia Pública, en la que participa toda la Comunidad Universitaria y la Comunidad en general. De igual forma se realiza una inscripción y presentación de Propuestas a través de la página de la Institución www.ufps.edu.co y una evaluación de la Audiencia, la cual se desarrolla al final de la actividad, se tabula y se anexa al Acta del Informe de Gestión.

Adicional a lo anterior la Universidad Francisco de Paula Santander, presenta en su portal institucional, el Informe de Gestión del año correspondiente a la vigencia de la Audiencia Pública, al igual que el Presupuesto, Plan de Acción Institucional y otros documentos que permiten mostrar el actuar y los diferentes logros que la Institución ha alcanzado en el año al cual se le programa la Rendición de Cuentas.

Participación de las Dependencias Académicas y Administrativas en la Audiencia Pública.

Para este año 2015, la Universidad Francisco de Paula Santander, programa realizar la Audiencia Pública para el mes de Marzo del presente año, con el fin de cumplir con las orientaciones dadas por Transparencia y para dar respuesta oportuna a la ciudadanía en general de nuestro actuar como entidad pública y como institución educativa, impartidora de pilares fundamentales como son: Docencia, Investigación y Extensión.

Partiendo de la premisa que la Rendición de Cuentas, es el espacio para mostrar el trabajo realizado a lo largo de un año, los diferentes jefes de dependencia, vicerrectores, decanos, directores de departamento y demás, entregan en el mes de diciembre del año anterior a la Audiencia Pública, la información relacionada con su desempeño y los logros generados por su gestión; de igual forma, asisten a las actividades enmarcadas dentro de la Audiencia Pública y participan de forma activa en el desarrollo de cada una de las mismas.

Anexos del Tercer Componente.

Dentro de los Anexos que complementan la información consignada en este tercer componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, "**Rendición de Cuentas**", se tienen:

1. Formatos aprobados por el Comité de Calidad relacionados con la Audiencia Pública: Formato para la Formulación de Preguntas, Propuestas o Inquietudes y Formato para la Evaluación de la Rendición de Cuentas por parte de los Asistentes.

ANEXO No. 1:

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código	FO-DE-01/v0
	FORMATO PARA LA FORMULACION DE PREGUNTAS, PROPUESTAS O INQUIETUDES	Página	1

LUGAR DE LA AUDIENCIA	FECHA	DD	MM	AA
NOMBRE DE LA PERSONA O ENTIDAD				
CORREO ELECTRONICO (Campo no obligatorio)	TELEFONO			

TEMA DE LA PREGUNTA, PROPUESTA, INQUIETUD, OBSERVACION O SUGERENCIA:

DESCRIBA LA PREGUNTA, PROPUESTA, INQUIETUD, OBSERVACION O SUGERENCIA:

RELACION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS A LA PREGUNTA, PROPUESTA O INQUIETUD (SI SE REQUIERE)

Firma de quien formula la pregunta, propuesta, inquietud, observación, o sugerencia: _____

Nota: Los hechos sobre los cuales se va a pronunciar deben estar relacionados con los temas definidos para la Audiencia Pública. Recuerde que las inquietudes deberán ser presentadas 48 horas antes del inicio de la Audiencia Pública 2014 en la Oficina de Planación de la UFPS (Segundo piso, edificio Torre Administrativa, Oficina 202)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha	Fecha	Fecha

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Código	FO-DE-02/v0
	EVALUACION DE LA RENDICION DE CUENTAS POR PARTE DE LOS ASISTENTES		Página	1/1

LUGAR		FECHA	DD	MM	AA
-------	--	-------	----	----	----

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN POR NÚMERO DE PERSONAS			
	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MUY DEFICIENTE
1. La divulgación previa a la Audiencia Pública fue:				
2. El desarrollo de la Audiencia Pública le pareció:				
3. La participación en el desarrollo de la Audiencia fue:				
4. Los avances presentados por la Rectoría sobre la UFPS son:				
5. La metodología con que desarrolló la Audiencia Pública fue:				
6. En general, ¿Cómo calificaría esta Audiencia Pública?				
7. La explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la Audiencia Pública fue:				
8. La utilidad de la Audiencia Pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública es:				

Observaciones: _____

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Fecha		Fecha		Fecha	

4.2.4 CUARTO COMPONENTE. "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano".

Aspectos Generales que describen el Cuarto Componente.

La Universidad Francisco de Paula Santander en el año 2015, continuará desarrollando mecanismos que mejoren la atención al ciudadano, toda vez, que son el mejor receptor de calidad del actuar de la Institución. Se propone continuar con el fortalecimiento de los mecanismos ya existentes y con la buena práctica de otros que dan respuesta a solicitudes de la comunidad académica y de la comunidad en general.

Dentro de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, que señala el Decreto No. 2641 del 2012, la Universidad Francisco de Paula Santander seguirá adelantado en:

Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.

La Universidad continuará con la definición y difusión a la Comunidad Universitaria y a la Comunidad en General, del portafolio de servicios, procedimientos internos que permitan la reducción de trámites y la respuesta oportuna a las dudas e inquietudes de la ciudadanía, procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente y con el actuar del Alma Mater.

La Universidad Francisco de Paula Santander, en el año 2015, continúa ofreciendo 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 y Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo, entre otros que puedan surgir durante el actuar institucional a lo largo del año en curso.

SPQRS – UFPS (Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

La Universidad Francisco de Paula Santander cuenta para el año 2015, con el **SPQRS** (Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), herramienta para el control y mejoramiento continuo de la Universidad.

Lo anterior dando cumplimiento a las siguientes normas:

- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, Título II Capítulo I menciona el derecho de petición ante autoridades. Reglas generales:

Artículo 13: [...] “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.”

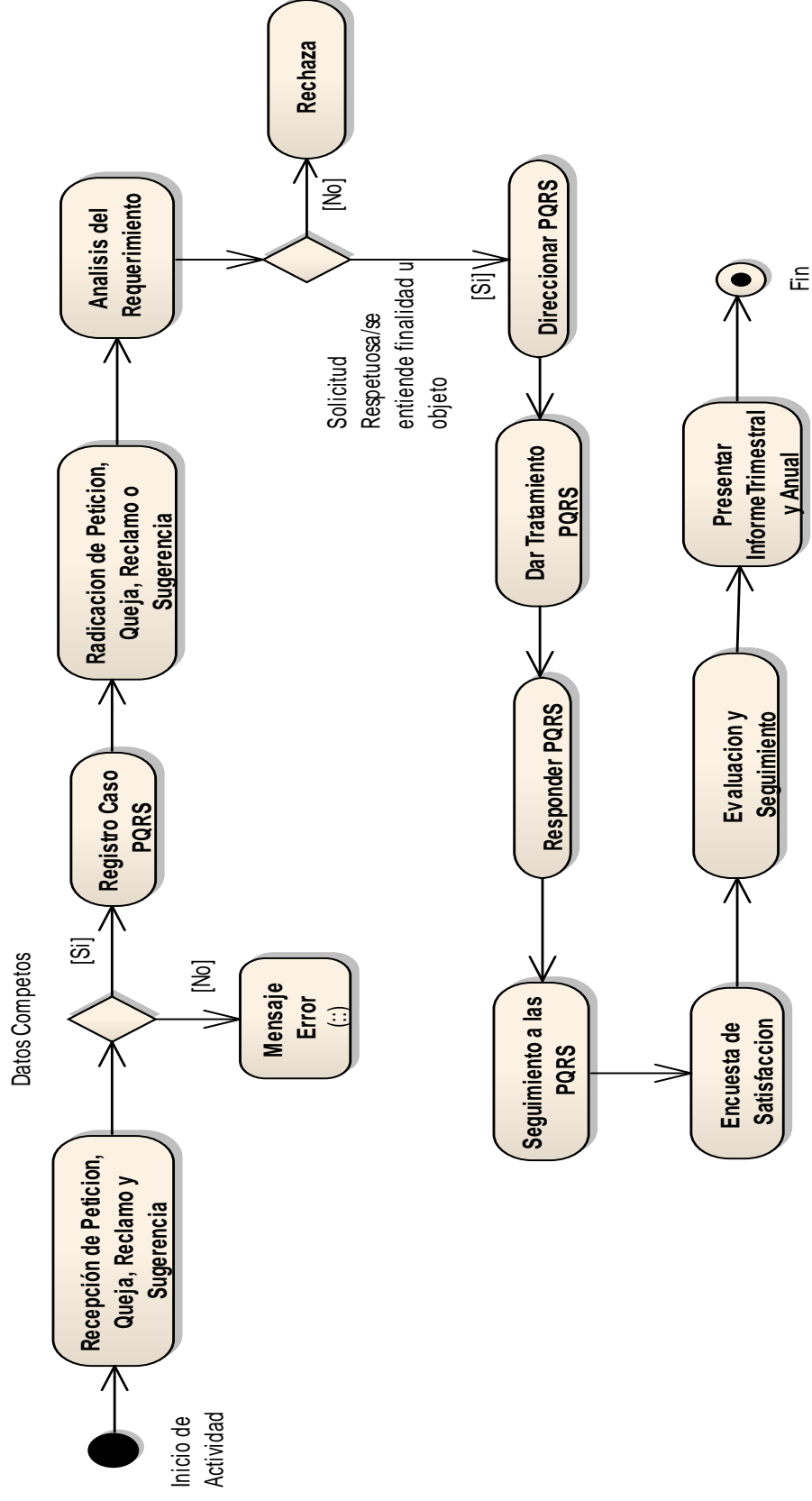
- **Ley 1474 de 2011.** Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una 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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- **Decreto 2693 de 2012.** Establece los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia. Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea. Literal 1. Provisión de trámites y servicios por múltiples canales y uso de tecnologías de información y comunicaciones en los procedimientos administrativos.

Procedimiento del SPQRS – UFPS (Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

El siguiente Procedimiento, corresponde al Sistema de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias de la Universidad:

- a.** El sistema PQRS se activa cuando un usuario desea instaurar una petición, queja, reclamo o sugerencia a través del aplicativo web PQRSof de la Universidad Francisco de Paula Santander.
- b.** La Secretaría General sólo analiza las Quejas, Reclamos y Sugerencias registradas y las re-direcciona a la dependencia que considere competente para resolver de fondo y realiza el seguimiento respectivo a la estructuración de la respuesta teniendo en cuenta los términos de ley.
- c.** La dependencia a la que sea re-direccionada una PQRS debe emitir respuesta de fondo teniendo en cuenta los términos de ley establecidos.
- d.** El usuario tiene la opción de realizar una encuesta de satisfacción, la cual es mostrada a través de un link junto con la respuesta.

act Actividades del Proceso SQRS



Para acceder al **SPQRS – UFPS**, se deben emplear las siguientes opciones:

- **Portal Institucional:**

The screenshot displays the UFPS (Universidad Francisco de Paula Santander) website. The browser address bar shows www.ufps.edu.co/ufps/index.php. The page header includes the university logo and name, a date stamp (Cúcuta, Lunes 10 de febrero del 2014, 08:57:25), and a navigation menu. A dropdown menu is open, showing options like 'Divisist', 'Piagev', 'U. Virtual', 'Meci', 'Publicaciones', 'P.Q.R.S.' (highlighted with a red arrow), 'UGAD', 'Sistema de Nómina', and 'DISERACA'. Below the header, there are three main banners: 'Inscripciones Abiertas Maestría en Práctica Pedagógica', 'Inducción estudiantes acogidos en el acuerdo 012', and 'Convocatoria abierta'. A horizontal navigation bar contains links such as 'Peticiónes, Quejas y Redamos' (highlighted with a red arrow), 'Normatividad', 'Publicaciones', 'Calendarios', 'Plan Anticorrupción', 'Quédate', 'Contratación', 'Internacionalización', 'Convocatorias', 'Derechos Pecuniarios', 'Audencia Pública', and 'Proceso democrático 2013'. The footer section includes 'Noticias' (with a story about biotechnology students), 'Maestrías', 'Especializaciones' (with a link to 'Especialización en Estructuras'), and 'Destacados' (with a link to 'Calendario Académico, Cursos Preuniversitarios primer semestre de 2014').

- **Como Usuario Jefe de Dependencia de la Universidad:**



Informacion General

La sección de quejas, reclamos y sugerencias de la Universidad Francisco de Paula Santander, es un medio para canalizar la opinión de la comunidad Universitaria y la ciudadanía en general, acerca del cumplimiento de la misión y la eficacia de los procesos de la Institución en virtud de los principios de eficiencia y transparencia y de los derechos de participación e información.

La Secretaria General es la dependencia encargada de recibir, remitir y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos con relación al cumplimiento de los parámetros de funcionamiento de esta herramienta.

Para esto, se ha creado QRSoft, aplicativo web que servirá de apoyo para el registro, clasificación, difusión, redirección y posterior trámite de las QRS llegadas a través de los diferentes medios ofrecidos por la universidad, permitiendo así, agilizar los procedimientos de selección, distribución y respuesta de los distintos casos utilizando las TIC como herramientas clave para la conservación y recuperación de la información.

Deseas Registrar una PQRS? [Clic Aquí](#)



Formatos



[Instructivos Personal UFPS](#)



Reglamentacion



[QRS presentadas por la Comunidad](#)

Iniciar Sesión - QRSoft

Por favor escriba aqui su codigo y clave



Codigo:

Clave:

Nota - Por favor use el código y clave suministrado para el ingreso al sistema.

De igual forma para la utilización del aplicativo SPQRS, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Imagen de la Bandeja de Entrada del SPQRS:**

Solicitudes (2)
Quejas (0)
Reclamos (2)
Sugerencias (0)
Felicitation (0)

Listado Solicitudes Recibidas

Fecha Radicacion	Fecha Vence Terminos	Remitente	Resumen Texto	Ver mas
2014-01-29	2014-02-12	123@LUCAS.COM	Ejemplo Caso PQRS N2	Ver mas
2014-01-29	2014-02-18	multa1087@gmail.com	Ejemplo Caso PQRS N1	Ver mas

Casos con Recurso de Reposicion

Listado Casos con Reposicion

Fecha Radicacion	Fecha Vence Terminos	Remitente	Resumen Texto	Ver mas
2014-02-05	2014-02-10	null	recurso	Ver mas



Bandeja de Entrada
(Casos sin Gestionar)



Bandeja Casos con
Recurso de Reposicion

- **Como gestionar el SPQRS:**

Info General
Redirecciones

Datos del Cliente

Tipo de Documento:		Numero del Documento:	
Nombres Completos:		Telefono:	
Direccion de Residencia:			
E - Mail:			

Detalles del Caso seleccionado

Id del caso:	3	Referencia del caso:	1 - 1
Tipo de Caso	1 :: Peticion	Dependencia a la que se dirige el caso:	Dependencia de Prueba 01
Fecha de Registro de la QRS:	2014-01-29	Hora de Registro:	
Fecha de vencimiento:	2014-02-18	Fecha que se redirigio a su Dependencia	
Adjuntos:		Descargar Archivo:	

Detalles del Texto:

Ejemplo Caso PQRS N1

[Retornar](#)

☐ Responder
☐ Redireccionar
☐ Rechazar

- Las opciones que maneja el menú de gestión del SPQRS, son las siguientes:
 - **Bandeja de Casos Resueltos:** Muestra una Bandeja con los casos resueltos por la dependencia
 - **Bandeja Entrada Principal:** Muestra una Bandeja con los casos llegados a la dependencia y sin gestionar.
 - **Ir a primer nivel:** Redirige al primer nivel del aplicativo en donde permite seleccionar otra dependencia para gestionar sin necesidad de cerrar e iniciar una nueva sesión.

The screenshot shows the SPQRS system interface for Universidad Francisco de Paula Santander. The header includes the university logo and name, and a navigation bar with links for 'Inicio sesión como: 1840' and 'Salir'. A sidebar menu is highlighted with a red box and an arrow, showing options: 'Menu: Ir a', 'Bandeja Casos Resueltos', 'Bandeja Entrada Principal', and 'Ir a Primer Nivel'. The main content area displays a 'Listado Solicitudes Recibidas' table with columns for 'Fecha Radicacion', 'Fecha Vence Terminos', 'Remitente', 'Resumen Texto', and 'Ver mas'.

Fecha Radicacion	Fecha Vence Terminos	Remitente	Resumen Texto	Ver mas
2014-01-29	2014-02-12	123@LUCAS.COM	Ejemplo Caso PQRS N2	Ver mas
2014-01-29	2014-02-18		Ejemplo Caso PQRS N1	Ver mas

-Bandeja con recurso de reposición del SPQRS:

The screenshot shows the 'Listado Solicitudes Quejas ya Tramitadas' table. The header includes the university logo and name, and a navigation bar with links for 'Inicio sesión como: 1840' and 'Salir'. A sidebar menu is highlighted with a red box and an arrow, showing options: 'Menu: Ir a', 'Bandeja Casos Resueltos', 'Bandeja Entrada Principal', and 'Ir a Primer Nivel'. The main content area displays a table with columns for 'Fecha Radicacion', 'Fecha Vence Terminos', 'Remitente', 'Resumen Texto', and 'Ver mas'.

Fecha Radicacion	Fecha Vence Terminos	Remitente	Resumen Texto	Ver mas
2014-06-11	2014-06-20		Envio queja 01	Ver mas
2014-06-12	2014-06-19		Envio queja 01	Ver mas
2014-07-14	2014-07-18		Ejemplo de envio de una Queja anónimo	Ver mas

The screenshot shows the 'Listado Casos con Reposicion Resueltos' table. The header includes the university logo and name, and a navigation bar with links for 'Inicio sesión como: 1840' and 'Salir'. A sidebar menu is highlighted with a red box and an arrow, showing options: 'Menu: Ir a', 'Bandeja Casos Resueltos', 'Bandeja Entrada Principal', and 'Ir a Primer Nivel'. The main content area displays a table with columns for 'Fecha Radicacion', 'Fecha Vence Terminos', 'Remitente', 'Resumen Texto', and 'Ver mas'.

Fecha Radicacion	Fecha Vence Terminos	Remitente	Resumen Texto	Ver mas
2014-06-11	2014-06-16	null	recurso	Ver mas



The screenshot shows the 'Listado Casos con Reposicion' table. The header includes the university logo and name, and a navigation bar with links for 'Inicio sesión como: 1840' and 'Salir'. A sidebar menu is highlighted with a red box and an arrow, showing options: 'Menu: Ir a', 'Bandeja Casos Resueltos', 'Bandeja Entrada Principal', and 'Ir a Primer Nivel'. The main content area displays a table with columns for 'Fecha Radicacion', 'Fecha Vence Terminos', 'Remitente', 'Resumen Texto', and 'Ver mas'.

Fecha Radicacion	Fecha Vence Terminos	Remitente	Resumen Texto	Ver mas
2014-02-05	2014-02-10	null	recurso	Ver mas

Bandeja Casos con Recurso de Reposicion

- Como responder al recurso de reposición en el SPQRS:

Info General

Datos del Cliente

Tipo de Documento:		Numero del Documento:	
Nombres Completos:		Telefono:	
Direccion de Residencia:			
E - Mail:			

Detalles del Caso seleccionado

Id del caso:	1	Referencia del caso:	1 - 1
Tipo de Caso	1 :: Peticion	Dependencia a la que se dirige el caso:	Dependencia de Prueba 01
Fecha de Registro de la QRS:	2014-01-27	Hora de Registro:	
Fecha de vencimiento:	2014-01-31	Fecha que se redirigio a su Dependencia	
Adjuntos:		Descargar Archivo:	

Detalles del Texto:

HOLA QUIERO HACER USO DE MI QUEJA QUE ES LA SIGUIENTE

[Retornar](#)

Detalles de la Respuesta Generada por su dependencia:

Fecha Registro:	2014-02-05	Hora:	17:14:34
-----------------	------------	-------	----------

Por medio de la presente informo a usted que esto es un ejemplo de repuesta a un caso PQRS registrado por el sistema WEB.

Detalles del Recurso Interpuesto por el Cliente

Fecha Registro:	2014-02-05	Fecha Vencimiento:	2014-02-10
-----------------	------------	--------------------	------------

El siguiente es un ejemplo del texto interpuesto por el cliente en el recurso de reposición

Digitamos la respuesta al Cliente soportada, dependiendo del caso y estudio del mismo

[Registrar Respuesta](#)

1

2

3

4

5

6

- Como debe utilizar un Usuario Cliente (Estudiante) el SPQRS:

Eres un Usuario Registrado?

Si ya estas registrado en el Sistema Procede a llenar el formulario.
Recuerda que debes registrarte para que las notificaciones lleguen a su e-mail.
 Si aun no estas registrado da clic [Aqui](#)

Consultar Estado de una PQRS.
 Si deseas consultar el estado de tu PQRS da clic [Aqui](#)

Recuerde que los campos marcados con asterisco (*) son requeridos.

Ingresa Caso

Recuerde que si se registró debe haber confirmado su dirección de correo a través del link enviado al mismo ya que las notificaciones se harán por este medio

Tipo y Numero de documento de Identidad: *

Obvie k sin put

Cod

T.I

C.C

C.E

Sin Datos NN

quierda, sólo ingresar números enteros
 illares (*). E.j: si su codigo es 0152406
 ingresar 152406

manejar PQRS como Anonimo *

☐ Si ☐ No

Tipo de Peticion: *

☐ Peticion ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Felicitacion

Como consultar el estado del uso del SPQRS:

Ingresar Caso

Recuerde que si se registró debe haber confirmado su dirección de correo a través del link enviado al mismo ya que las notificaciones se harán por este medio

Tipo y Numero de documento de Identidad: *

Obvie los ceros a la izquierda, sólo ingresar números enteros sin puntos, comas, millares ('). E.j: si su codigo es 0152406 ingresar 152406

Manejar PQRS como Anonimo *

☐ Si ☐ No

Tipo de Peticion: *

☒ Peticion ☐ Queja ☐ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Felicitacion

Dependencia a la cual desea enviar la Petición:

Tipo de Solicitud:

Solicitud Interes General
Solicitud copia de Documentos
Consultas Casos Especiales

Escribe Una Breve descripcion de tu caso
Procura escribir un máximo de 600 caracteres
Puedes adjuntar un archivo .doc para expresar con más detalle tu caso

Adjuntar Archivo :

Enviar

Quejas, Reclamos y Sugerencias

Sistema de Gestion de Calidad UFPS

Con el proposito de mejorar nuestros servicios y atencion al publico, es importante para la UFPS, que nos haga llegar todas sus inquietudes.

Digite en el campo el Numero de Radicacion de la QRS a Consultar, o Digite su Numero de Documento de identificación para realizar consulta de todas sus QRS enviadas.

Consultar Estado de Solicitud

Digite Código:

Consultar

Consultar Estados de Varias QRS

Tipo y Numero de documento de Identidad: *

Consultar Todas

Informe Estado PQRS Consultada

Numero de Radicacion:	9-2	Fecha Solida:	2014-07-29
Resumen Solicitud:	erro queja para que me enteres cuenta		
Adjunto:	NO	Adjunto:	

Bitacora de Solicitud de Gestion

Fecha:	2014-07-29
Solicitante:	Luzmar Alexo Sanchez
Reclamo:	servicio general
Resuelto:	SI
Rechazado:	NO
con Recurso Repeticion:	NO

Bitacora de Respuesta al Cliente

Adjunto:	NO	Descargar:	
Responsable:	claudia tolica		
Fecha de Respuesta:	2014-07-29		
Resumen Respuesta:	A continuación envío respuesta a su Caso: Datos de Ejemplo		

Bitacora de Cambios de Estado

Estado	Fecha Cambio	Responsable del Cambio
Respondido - Tratado	2014-07-29	claudia tolica

Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos.

La Universidad Francisco de Paula Santander en el año 2015, continuará su labor de comunicador por medio de diferentes programas de capacitación, que le permitan al ciudadano conocer las competencias y habilidades en su actuar como ciudadanos del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y como el máximo ente crítico constructivo de las debilidades para la posterior implementación y respuesta de mejora oportuna de las mismas.

De igual forma, continuará ofreciendo sus servicios de atención ciudadana de manera permanente a través de la UGAD (Unidad de Gestión y Atención Documental), localizada en el Edificio de la Torre Administrativa, la cual presta información necesaria no solo para la comunidad académica, sino también a la comunidad en general.

Seguimiento y Control.

Con respecto al seguimiento del **SPQRS – UFPS**, la Universidad continuará en el año 2015, la estrategia que viene utilizando en los años anteriores. Elaborar y presentar trimestralmente informes sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

El Control lo establece la Oficina de Control Interno de la Institución, la cual tiene acceso permanente a los Informes de los que se habló en el párrafo anterior y es la responsable de tomar las acciones correctivas y de sanción frente al incumplimiento de tiempos de respuesta de las diferentes entidades que conforman la Universidad, de igual forma rendirá un informe semestral a la administración de la entidad de cada una de las actividades y acciones desarrolladas para el Seguimiento y Control del **SPQRS – UFPS**.

Consolidación, Seguimiento y Control del Plan Anticorrupción de la Universidad Francisco de Paula Santander 2015.

En la Universidad Francisco de Paula Santander, la Oficina de Planeación, es la encargada de la elaboración y consolidación del **Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015**; de igual forma es facilitadora de todo el proceso y quien con ayuda de las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad, diseñara las estrategias anuales que se deben plantear, con el fin de dar solución a los temas de corrupción dentro de la Institución y de esta forma velar por el cumplimiento de la misión y alcance de la visión.

La verificación de la Elaboración, de su Visibilizarían, el Seguimiento y el Control a las acciones contempladas en la herramienta del año 2015 **"Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – UFPS - 2015"** le corresponde a la Oficina de Control Interno.