UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
OFICINA DE CONTROL DE GESTION

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -VIGENCIA 2016
CORTE A 31 DE AGOSTO 2016

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES					OBSERVACIONESY RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-08-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO		% AVANCE	
								SI	NO		
1. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1 Política de Administración de Riesgos	1.1.1 Formulación, aprobación y socialización de la politica de administración de riesgos institucional	Política de administración de riesgos institucional, aprobada y socializada a la comunidad universitaria	Oficina de Desarrollo Institucional Líderes de los procesos y sus respectivos equipos de trabajo	30/06/2016	La política de adminsitración de riesgos está formulada y aprobada en el Código de Buen Gobierno de la Universidad del Tolima N°3.5.7 (Resolución de Rectoría 1554 de 2008-Resolución de Rectoría 988 de 2014). Las actividades de socialización de la política no se han realizado	Codigo de Buen Gobierno http://administrati.ut.edu.co/images/DOCUMENTOS_ADMINISTRATIVOS/DESARROLLO_INSTITUCIONAL/Buen_gobierno__ejemplar_impreso.pdf		X	65%	La OCG, realiza el primer seguimiento de 2016 con corte a 30 de abril, tomando como referente los lineamientos del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V02" que hace parte del Decreto 124 de 2016, haciendo énfasis en la visibilidad, integralidad y pertinencia del plan publicado en el mes de marzo; identificando oportunidades de mejora que son comunicadas a la Oficina de Desarrollo Institucional mediante oficio 1.4-163 del 4 de mayo de 2016; entre ellas la necesidad de ajuste y actualización de la política de riesgo de Corrupción, entre otras recomendaciones referentes a la Gestión del riesgo de corrupción y el mapa de riesgos; sin que estas al momento hayan sido atendidas. El código del buen gobierno contempla entre las políticas administrativas y de gestión (3.5 - Pag. 31) el punto 3.5.1.1 "Compromiso frente al Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano" donde hace alusión al manejo del riesgo de corrupción, sin que éste haya trascendido lo que para tal fin contemplan los mapas de riesgos, por falta de socialización,apropiación y seguimiento por parte de los lideres de proceso. Por otra parte en el numeral 3.5.7 (pág. 36) "Política de Administración de Riesgos" se registra el compromiso de establecer criterios para el manejo de los riesgos incluidos los de corrupción, que a excepción de lo contemplado en el mapa de riesgos de los procesos, no han trascendido en acciones efectivas para evitar o reducir este riesgo. El sistema de Gestión de la Calidad tiene adscrito en el proceso de Gestión del Mejoramiento Contínuo un procedimiento denominado "Administración del Riesgo - MC-P08" Versión 02 del 20 de septiembre de 2013, que es necesario ajustar y dinamizar, debido a que en los diferentes seguimientos que realiza la OCG, se evidencia que está poco apropiado por parte de los responsables.
	1.2 Monitoreo y Revisión	1.2.1 Monitoreo, revisión, ajuste y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción, conforme a las recomendaciones y opciones de mejora identificadas por la Oficina de Control de Gestión (Oficio 1.4-262)	Mapa de Riesgos de Corrupción Ajustado	Líderes de los procesos y sus respectivos equipos de trabajo	30/06/2016		https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-ScblYGHobfctx_5TuUQvdpuPap0p0P62ve-ayxifRU/edit#gid=0		X	30%	El Sistema de Gestión de la Calidad contempla mapa de riesgos por procesos (14) , incluídos los de corrupción, a excepción de tres procesos; en estos mapas se puede evidenciar documentado el manejo del riesgo residual de corrupción; aunque hace falta socialización, apropiación, seguimiento y ajuste por parte de los líderes de los procesos y del personal responsable de la sensibilización y coordinación de los mapas de riesgos.
	1.3 Seguimiento	1.3.1 Seguimiento a los mapas de riesgo de corrupción realizando análisis de causas, riesgos y efectividad de los controles	Informe de seguimiento	Oficina de Control de Gestión	30/07/2016		Actas de acompañamiento y oficios		X	45%	En labor de asesoría y acompañamiento junto con la Oficina de Desarrollo Institucional, se prestó apoyo y orientación a los líderesde los de proceso que así lo solicitaron en respuesta al oficio 1.4-262 de 2015, entre ellos Gestión del Talento Humano, Proyección Social, Gestión del Desarrollo Humano, Gestión Bibliotecaria, con el fin de revisar controles asociados al mapa de riesgos institucional; sinembargo está labor no se ha visto reflejada en el mejoramiento de los mapas de riestos institucionales por proceso publicados en la página web.
	2.1 Identifcación de Trámites	2.1.1 Establecer el inventario de trámites en la institución y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT	Trámites identificados y registrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT	Líderes de los procesos y sus respectivos equipos de trabajo	30/06/2016		SIN		X	0%	Se evidencia en el botón de transparencia de la página Web institucional un listado de servicios institucionales. Se evidencian durante los periodos de incripción y matrículas la publicación en la página web institucional, los trámites relacionados con dichos procedimientos.

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES					OBSERVACIONESY RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-08-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO		% AVANCE	
								SI	NO		
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2.2 Priorización de Trámites	2.2.1 identificar aquellos trámites que requieran intervención para su mejora.	Trámites priorizados	Oficina de Desarrollo Institucional Líderes de los procesos y sus respectivos equipos de trabajo Control de Gestión Responsable del aplicativo del PQRDS	30/06/2016		SIN		X	0%	Para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Unico de Trámites y Servicios - SUIT, se entenderá por cumplido el requisito con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web de la institución con un enlace al Portal del Estado Colombia o el que haga sus veces. Revisada la página web institucional no se encuentra disponible el vínculo al SUIT, para la información de trámites, servicios y procedimientos administrativos. Mediante oficio 1.3-089 de 2016 de la Oficina de Desarrollo Institucional se solicito a la dirección de participación del DAFP, acompañamiento y asistencia en la implementación de la política de racionalización de trámites. Mediante oficio 1.4-78 del 6 de abril de 2016, la oficina de Control de Gestión remite a la ODI copia del requerimiento hecho por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP a través del radicado N° 20165010059911 del 22/03/2016 y del reporte SUIT para su conocimiento e implementación de la política de racionalización de trámites.
	2.3 Racionalización de Trámites	2.3.1 Definición e implementación de acciones para la mejora de los trámites priorizados.	Trámites Racionalizados	Oficina de Desarrollo Institucional Líderes de los procesos y sus respectivos equipos de trabajo	16/06/2016		SIN		X	0%	Normatividad relacionada: Art. 11 literal a y b de la Ley 1712/14. Artículo 6 del Decreto 103 de 2015. Ley 962 de 2005. Decreto Ley 019 de 2012. Decreto 1450 de 2012.
	OBSERVACION GENERAL SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL DE GESTION:										Este componente se evidencia por parte de la Oficina de Control de Gestión, y por los seguimientos realizados por entes de control y partes interesadas como la Corporación Transparencia por Colombia (Indice de Transparencia Nacional) y la Procuraduría General de la Nación através del Grupo de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública (Oficio OFI16-00063459/ JMSC 110300 del 18 de julio de 2016), en un bajo **nivel de implementación: 25%,** al margen de las actividades y metas definidas para su implementación en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. No se ha avanzado en cuanto a definir una estrategia y mecanismos efectivos de racionalización de trámites. No existe direccionamiento estratégico ni definición clara de responsabilidad sobre este componente. **Recomendación:** Con el fin de avanzar se recomienda identificar claramente el responsable del componente en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Coordinar y dirigir desde la Oficina de Desarrollo Institucional el monitoreo a la implementación y cumplimiento de la normatividad relacionada. Diseñar mecanismos y estrategias efectivas y sistemáticas para la identificación, priorización, racionalización e implementación de la interoperabilidad de los trámites, para lo cual el Departamento Administrativo de la Función Pública y Gobierno en Línea han expedido información, guías y manuales pertinentes. Atender las oportunidades de mejora identificadas en el informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 30 de abril de 2016, enviado por la Oficina de Control de Gestión a la Oficina de Desarrollo Institucional mediante oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016.
	3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1 Elaboración y publicación el informe de gestión 2015	Informe de Gestión 2015 Publicado	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General Oficina de Gestión Tecnológica Oficina de Control de Gestión	04/04/2016		http://administrati.ut.edu.co/images/DOCUMENTOS_ADMINISTRATIVOS/DESARROLLO_INSTITUCIONAL/Rendici%C3%B3n_de_cuentas/2015/Informe_de_gesti%C3%B3n_vigencia_2015_UT.pdf	X		100%	Se evidencia publicado el Informe de Gestión 2015 en el botón de transparencia de la página WEB institucional:
		3.1.2 Publicación de la información referente a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas en la pagina web de la Universidad, http://www.ut.edu.co/index.php/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-2015	Información Publicada en la página web	Secretaria General	16/03/2016		https://www.youtube.com/watch?v=k5DCJzug1Ok	X		100%	Se evidencia publicado en el botón de transparencia la información relacionada con bannener y video promocional de la audiencia publica de rendición de cuentas: con contenido pedágogico e informativo La Oficina de Control de Gestión en el marco del seguimiento a las actividades de información y comunicación de la audiencia pública solicito a la Oficina de Desarrollo Institucional y a la Secretaria General , mediante oficio 1.4 -189 del 25 de mayo de 2016, la relación correspondiente; lo cual fué respondido mediante oficio 1,3-181 del 1° de junio de 2016.

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-08-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO		% AVANCE	OBSERVACIONESY RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION
								SI	NO		
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1 Realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Realizada	Rector Vicerrectores Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General Oficina de Gestión Tecnológica Oficina de Control de Gestión	15/04/2016		https://www.youtube.com/watch?v=oKj5yGCMI7c	X		100%	La Audiencia pública fue realizada de manera virtual el día 15 de abril de 2016. Información que sigue disponible en la página web a la fecha.
		3.2.2 Formulación de preguntas de la ciudadania a través de la página web de la Universidad					https://docs.google.com/a/ut.edu.co/forms/d/1FLgYC6oyteaOKFWml-k7NfijlBLMVdLbQY9kO0tmJRo/viewform?c=0&w=1	X		70%	Se recibieron preguntas y propuestas de la ciudadanía, en directo en el espacio destinado para ello en la audiencia virtual, también preguntas planteadas a través del formulario virtual dispuesto desde el 15 de marzo y a través de las redes institucionales oficiales, Facebook, twitter, You Tube. En el formulario digital de presentación de preguntas que se dispuso en la página Web, se recibieron 12 preguntas, las cuales fueron presentadas por la Oficina de Control de Gestión el día de la audiencia y fueron resueltas en directo, aquellas preguntas que por su complejidad o falta de tiempo no pudieron ser resueltas durante la audiencia, fueron resueltas a través de correo electrónico o por la red social donde fueron solicitas. Sinembargo observa la Oficina de Control de Gestión en su informe General de Evaluación del Proceso de Rendición de Cuentas para la vigencia 2015, que es necesario mejorar la estrategia de comunicación para la rendición de cuentas, los mecanismos y espacios institucionales de interlocución con la ciudadanía, y mejorar el nivle de participación de la comunidad.
	3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1 Socializacion a la Alta Dirección documento CONPES 3654 del 2010 y metodología del DNP sobre rendición de cuentas	Evidencia de asistencia a la jornada de socialización	Oficina de Desarrollo Institucional Oficina de Control de Gestión	04/04/2016		SIN		X	0%	No se ha trabajado en el fortalecimiento de este elemento
	3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1 Elaboración y publicación del informe de resultados, logros y dificultades en la rendición de cuentas.	Informe Publicado	ina de Control de Ges	30/04/2016		http://administrati.ut.edu.co/images/DOCUMENTOS_ADMINISTRATIVOS/RECTORIA/CONTROL_DE_GESTION/DOCUMENTOS/Informes_Evaluacion_Rendicion/Informe_de_evaluacion_vigencia_2015.pdf		X	100%	La Oficina de Control de Gestión publica en el mes de julio de 2016, el Informe General de Evaluación del Proceso de Rendición de Cuentas - Vigencia 2015, en el link de información de la OCG, sinembargo es necesario realizar el enlace al botón de transparencia:
		3.4.2 Diseño de Plan de Mejoramiento para la Rendición de Cuentas	Plan de Mejoramiento Elaborado y Publicado	Rector Vicerrectores Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General Oficina de Gestión Tecnológica Oficina de Control de Gestión	15/05/2016		oficio 1.4-231 del 18 de julio de 2016 oficio 1.3-402 del 26 de agosto de 2016		X	50%	Mediante oficio 1.4-231 del 18 de julio de 2016, la Oficina de Control de Gestión presenta a la ODI y a la secretaria General el Informe de Evaluación del Proceso de Rendición de Cuentas - Vigencia 2015 y solicita Plan de Mejoramiento. La ODI mediante oficio 1.3-402 del 26 de agosto de 2016, dio respuesta a solicitud de plan de mejoramiento, proponiendo modificación del procedimiento de rendición de cuentas y creación del documento de la Estrategia para la Rendición de Cuentas de la Universidad del Tolima.
	OBSERVACION GENERAL DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL DE GESTION:										Como conclusión general del proceso de rendición de cuentas de la Universidad del Tolima, se tiene que éste hace énfasis en las actividades de planeación y ejecución de la Audiencia pública, descuidando otros aspectos del ciclo PHVA del proceso. **Se define una evaluación general del proceso del 60%**, al margen de las actividades definidas en el Componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - vigencia 2016, que centran su accionar en la planeación y ejecución de la Audiencia Pública. Se observan, por otra parte, bajos niveles de avance comparativamente con las viigencias anteriores; lo que podría atribuirse a la falta de respuesta a las oportunidades de mejora identificadas y comunicadas por OCG. Tal como se observa en la cuarta viñeta del punto uno del anexo al oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016, dirigido a ODI, sobre seguimiento al Plan Anticorrucpción y Atención al Ciudadano con corte a 30 de abril: "*La Oficina de Control de Gestión sólo debe figurar en la matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las acciones que impliquen valoración o seguimiento*", ya que al intervenir como responsable de la gestión administrativa de las acciones del plan anticorrupción se estaría apartando de la objetividad y la indepencia que se predica de la aplicación del parágrafo único del Articulo 12 de la Ley 87 de 1993, al intervenir en la gestión de la acción y luego evaluarla (ser juez y parte)

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-08-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO		% AVANCE	OBSERVACIONESY RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION
								SI	NO		
	4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1 Incorporar recursos en el presupuesto vigencia 2017, para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Recursos asignados	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General	30/10/2016						ACTIVIDAD Y META DENTRO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN DEFINIDOS EN EL PLAN **Recomendaciones según anexo a oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016 dirigido a ODI:** fuera de incorporar recursos en el presupuesto vigencia 2017, para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano, como se registra en la actual matriz del plan anticorrupción, se pueden formular acciones que no impliquen gran inversión de recursos encaminadas a: • Fortalecer el nivel de importancia e institucionalidad de la Oficina de Atención al Ciudadano.
	4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1 Identificación de mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención (presenciales, telefónicos y virtuales)	Mecanismos identificados	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/10/2016						ACTIVIDAD Y META DENTRO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN DEFINIDOS EN EL PLAN Por el momento no se evidencia un plan para la implementación de los espacios de participación por medios electrónicos, con el fin de que los ciudadanos conozcan las iniciativas y temas que se adelantarán en participación ciudadana. Los ciudadanos deben tener la posibilidad de conocer las iniciativas de participación que promueve la institución y al mismo tiempo, realizar las observaciones y sugerencias que consideren convenientes, mediante mecanismos de interacción como foros, blogs, redes sociales, chats. (Art. 6 numerales 4 y 5 Decreto Ley 2693 de 2012). En cuanto al subcomponente de Fortalecimiento de los Canales de Atención, fuera de las acciones registradas en la matriz del plan anticorrupción institucional, **se recomienda según anexo a oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016 dirigido a ODI**: • Realizar un diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano utilizando diferentes fuentes de información, entre ellas las evaluaciones y seguimientos de la OCG y las encuestas de percepción del servicio; teniendo en cuenta igualmente aspectos como el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano, la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; la protección de datos personales; la accesibilidad e inclusión social; la cualificación del talento humano, y la publicación de información, entre otros (El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano diseñó una Metodología para el Mejoramiento de los Sistemas de Servicio al Ciudadano que orienta el ejercicio de diagnóstico y posterior formulación del Plan. Esta metodología puede consultarse en la página web del DNP en el enlace del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano). • Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, es posible formular acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		4.2.2 Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolos Publicados e Implementados	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/10/2016						
	4.3 Talento Humano	4.3.1 Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la Universidad, mediante programas de capacitación y sensibilización	Funcionarios Capacitados y Sencibilizados	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2016		Plan de capacitación División de Relaciones Laborales y Prestacionales		X	30%	La División de Relaciones Laborales y Prestacionales, dentro del Plan de Capacitación Institucional, en coordinación con el SENA, programó del 3 al 24 de agosto de 2016, el curso de formación en Servicio al Cliente, con una intensidad de 40 horas. Obtuvieron el certificado 29 personas. Las actividades de formación y capacitación en Servicio al Ciudadano, requieren de mayor articulación y gestión institucional por parte de los responsables del componente.
		4.4.1 Documentar los procedimientos correspondientes a las responsabilidades definidas en la Resolución 1941 de 2012.	Procedimientos Documentados	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/10/2016						ACTIVIDAD Y META DENTRO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN DEFINIDOS EN EL PLAN **Recomendaciones según anexo a oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016 dirigido a ODI:** Fortalecer el nivel de importancia e institucionalidad de la Oficina de Atención al Ciudadano, ya que su función actualmente, casi que se limita a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, cuando su rol se extiende a fortalecer la calidad y el acceso a los trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, ente rector de dicha Política. "A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas" (pág. 33 del Manual –V02)

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-08-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO		% AVANCE	OBSERVACIONESY RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION
								SI	NO		
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.4. Normativo y procedimental	4.4.2 Aplicación del Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	Cumplimiento de lo establecido en Aplicación del Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	Permanente		http://www.ut.edu.co/images/DOCUMENTOS%20ADMINISTRATIVOS/sgc/NTCGP%201000%20UT/GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20COMUNICACI%C3%93N/GC-P03/GC-P03_%C3%9ALTIMA_VERSI%C3%93N_06-04-2015.pdf			30%	Relacionado con las condiciones institucionales del Sistema de PQRs y su articulación con mecanismos anticorrupción, no se evidencia la existencia de un tratamiento específico para temas de corrupción y la existencia de líneas específicas anticorrupción; una metodología o protocolos de protección al denunciante, anónima o no; la existencia de procedimientos que articulen los casos relacionas con quejas y denuncias de corrupción entre la Oficina de PQRs y Control Interno Disciplinario; mecanismos para realizar denuncias anónimas y su seguimiento; mecanismos para realizar seguimiento a las quejas telefónicas. Mediante oficio 1.4-186 del 24 de mayo de 2016 dirigido por la OCG a la Secretaría General, se recomienda en cuanto a plan de mejoramiento relacionado con el procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - Formato GC-P03, Semestre B de 2015: *"...Efectuar un análisis a la necesidad de actualizar el procedimiento y la Resolución de Rectoría 939 de 2006; frente a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de peticiones y sustituye un título del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"*
		4.4.3 Aprobación, socialización y publicación del Manual de Politicas para la Protección de Datos	Manual aprobado, publicado y socializado	Oficina de Desarrollo Intitucional Secretaria General Oficina de Gestión Tecnológica	30/06/2016		Oficio 1.3-025 de 2016 con propuesta del Manual de Políticas para el Tratamiento y la Protección de Datos y el proyecto de Resolución. Correo electrónico el 28 de marzo de 2016.		X	30%	Mediante oficio 1.3-025 de 2016, se remitio al Jefe de la Oficina de Gestión Tecnológica como secretario del Comité de Gestión Tecnológica creado mediante Acuerdo del Consejo Superior 017 de 2011, para presentación y aprobación en el comité, la propuesta del Manual de Políticas para el Tratamiento y la Protección de Datos y el proyecto de Resolución, el cual fue elaborado por la Oficina de Desarrollo Institucional. Dicha solicitud se reiteró mediante correo electrónico el 28 de marzo de 2016.
	4.5 Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1 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.	Caracterización realizada	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2016		SIN		X	0%	NO SE EVIDENCIA Ligado con el subcomponente Relacionamiento con el Ciudadano, la OCG ha identificado y comunicado en diferentes espacios, entre ellos mediante oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016 dirigido a ODI, la necesidad de: Identificar y caracterizar los ciudadanos, usuarios, grupos de interés, de manera que se determinen sus necesidades y expectativas frente a la calidad, oportunidad y cobertura de los servicios. La Universidad debe consultar a sus grupos de interés a través de diversos canales de comunicaciones presenciales o virtuales, y puede organizar encuentros con líderes de las diversas organizaciones sociales, entrevistas o reuniones en las que se identifiquen sus inquietudes. • Implementar convenios con el Centro de Relevo y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad. • Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. • Fortalecer los canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura. • 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 ciudadanos atendidos. • Revisada la página web no se evidencia divulgación de información de servicio al ciudadano, relacionada con la existencia de un sitio web permanente de encuestas de opinión.

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-08-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO		% AVANCE	OBSERVACIONESY RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION
								SI	NO		
		4.5.2 Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informes de Medición de la Satisfacción del Usuario y de la evaluación de la prestación del servicio	Oficina de Desarrollo Institucional Líderes de Proceso	Semestral		http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad/8-demo/424-satisfaccion-de-usuarios	X		100%	Se evidencia en la pagina web institucional del Sistema de Gestión de la Calidad - botón de satisfacción de ususarios, dos archivos de una hoja cada uno, correspondientes al "Informe Semestral "Encuesta de Satisfacción del Usuario" del 01-03-16 al 30-07-16 (Semestre A-16), uno con información estadística del **"grado de satisfacción con el servicio prestado en todos los procesos"** y otro con información estadística del **"Grado de Satisfacción de Usuarios"** **Se Recomienda:** Realizar un análisis más profundo de los resultados de acuerdo a cada proceso, realizar recomendaciones para la mejora, sino planes de mejoramiento, y visibilizar información ampliada en la página web. • Fortalecer las estrategias para recoger la información de los temas en que la comunidad se encuentra interesada; lo anterior debido a que no se evidenció participación significativa de los grupos de interés en la preparación de la jornada de audiencia pública, con actividades como formulación de preguntas y sugerencias durante los días anteriores en que fue habilitado el mecanismo para tal fin. • 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.
	OBSERVACION GENERAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMO PARA MEJORAR LA ATNECIÓN AL CIUDADANO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL DE GESTION:										Este componente se evidencia por parte de la Oficina de Control de Gestión en sus diferentes evaluaciones y seguimientos, como uno de los de más bajo nivel de implementación, después del componente de Racionalización de Trámites, al margen de las acciones contempladas para su implementación en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, **se define una evaluación general del proceso del 35%,** Se recomienda en términos generales atender solicitud de acciones de mejora realizada mediante oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016 dirigido a ODI.
	5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1 Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.	Información Publicada y Permanentemente Actualizada	Secretaria General Oficina de Desarrollo Institucional Oficina de Gestión Tecnológica	Permanente		http://www.ut.edu.co/		X	50%	**5.1.1 Literal a) Artículo 9 de la Ley 1712 de 2014°.** Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado: "a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público"; La Universidad debe complementar la información disponible en la Web al respecto, ya que no se evidencia estructura órganica, ubicación de sedes y horarios de atención.
		5.1.2 Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.	Información Publicada y Permanentemente Actualizada	Secretaria General Oficina de Desarrollo Institucional Oficina de Gestión Tecnológica Lideres de Proceso	Permanente		http://www.ut.edu.co/transparencia		X	50%	**5.1.2** En la página web de la Universidad, se encuentra habilitado el botón de transparencia donde se publica información intitucional de acueredo a requerimientos de la ley 1712 de 2014; sinembargo existen oportunidades de mejora en cuanto al cabal cumplimiento del Artículo 11 "Información Mínima Obligatoria Respecto a Servicios, Procedimientos y Funcionamiento del Sujeto Obligado" y el articulo cuatro del Decreto 103 de 2015. Los procedimientos documentados y aprobados por los líderes de proceso en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran publicados en la pagina web de la Universidad.
		5.1.3 Publicación de información sobre contratación pública.	Información Publicada y Permanentemente Actualizada	Vicerrectoría Administrativa Oficna de Gestión Tecnológica	Permanente		http://administrati.ut.edu.co/inti/vicerrectoria-administrativa/contratacion/contratos-que-se-han-celebrado-en-la-vigencia-2013-y-2014		X	80%	**5.1.3** Se evidencia en la página Web Institucional la información del Plan Anual de Adquisiciones y la Información de Contratación. Existen oportunidades de mejora en cuanto al cabal cumplimiento del literal e) del Artículo 9 de la Ley 1712 de 2014, relacionada con las personas naturales con contratos de prestación de servicios, Literal f) plazo de cumplimiento de los contratos y el parágrafo dos del mismo artículo, igualmente el Artículo 5 del Decreto 103 de 2015. Se evidencian dificultades con la inforrmación a cargar en aplicativos como el Sistema Integral de Auditoria -SIA Departamental.
		5.1.4 Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	Información Publicada y Permanentemente Actualizada	Secretaria General Oficina de Desarrollo Institucional Oficina de Gestión Tecnológica	Permanente		SIN		X	10%	**5.1.4** No se evidencia un diagnóstico que permita comprender la situación actual de la universidad, el contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías de manera que proporcione directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos institucionales. (Componentes: TIC para Gobiemo Abierto - TIC Gestión - Seguridad y Privacidad de la Información y TIC para servicios)

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-08-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO		% AVANCE	OBSERVACIONESY RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION
								SI	NO		
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1 Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información publica, bajo los estandares de contenido y oportunidad	Respuestas oportunas y de calidad a las solicitudes de información pública	Todos los funcionarios	Permanente		SIN		X	0%	**5.2 - 5.3 - 5.4 - 5.5 Aplicación de criterios de Transparencia Pasiva** (Decreto 1081 de 2015. - Parte 1. Disposiciones Generales Reglamentarias Generales - Título 1. Disposiciones Generales en Materia de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. - Capítulo Tres. Gestión de Solicitudes de Información Pública - Transparencia Pasiva. - Sección Uno. Recepción y respuesta a solicitudes de Información Pública y Otras Directrices - Artículos del 2.1.1.3.1.1 al 2.1.1.3.1.8 en concordancia con el Decreto Reglamentario 103 de 2015 - Artículos del 16 al 23 sobre Transparencia Pasiva). No se evidencian acciones organizadas tendientes a implementar las medidas que garanticen el cumplimiento de la Política de Acceso a la Información según la normatividad citada y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el Mejoramiento de Acceso a la Información Pública". los links de "Registro de Información" del botón de transparencia de la página Web de la Universidad se encuentran inactivos.
	5.3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1 Identificación de los Instrumentos de Gestión de la Información	Instrumentos de Gestión de la Información identificados	Secretaria General Oficina de Desarrollo Institucional Oficina de Gestión Tecnológica	30/06/2016		SIN		X	0%	
	5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1 Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Página Web de la Universidad del Tolima reestructurada	Oficina de Gestión Tecnológica	30/10/2016						
	5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.1 informe de solicitudes de acceso a información	Informe	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2016		SIN		X	0%	
	OBSERVACION GENERAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL DE GESTION:										Diferentes organismos como la Corporación Transparencia por Colombia (Índice de Transparencia Nacional) y la Procuraduría General de la Nación a través del Grupo de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, han evaluado la aplicación de políticas de transparencia y de la Ley 1712 de 2014 en la Universidad del Tolima: • 24% Según evaluación realizada por el Grupo de transparencia de la Procuraduría General de la Nación en 2016. • 56,6% según evaluación efectuada por Transparencia por Colombia en el año 2014. • 50% según OCG. La Oficina de Control de Gestión desarrolló matriz diagnóstica del estado de cumplimiento de la Ley 1712,de 2014, y en conjunto con la Oficina de Desarrollo Institucional y Gestión Tecnológica se identificaron los requerimientos a los cuales se les está dando cumplimiento total o parcialmente y aquellos en los cuales se está incumpliendo, identificando acciones de mejora y responsables ((Oficio 1.3 -244 del 5 de julio de 2016) En el mes de agosto de 2016 la Oficina de Control de Gestión Actualiza el diagnóstico del estado de de cumplimieto a la ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y l a Resolución MINTIC 3564 DE 2015, y se trabaja en convocatoria a todas las dependencias académico administrativa con el fin de socializar el diagnóstico y trabajar participativamente en las acciones de mejoramiento. Se recomienda por otra parte atender solicitud de acciones de mejora realizada mediante oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016 dirigido a ODI. **Recomendación de forma:** 5.2.1 Mientras se dá cumplimiento a los estandares y planes de mejoramiento relacionados con las solicitudes de información pública, es necesario asignar un responsable diferente a "todos los funcionarios" y un umbral de tiempo que permita a la Universidad adaptarse a los requerimientos de Ley.
	6.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Capacitación y socialización permanente en los componentes del Plan Anticorrupación	Apropiación de del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Oficina de Desarrollo	30/10/2016						ACTIVIDAD Y META DENTRO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN DEFINIDOS EN EL PLAN

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES					OBSERVACIONESY RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-08-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO		% AVANCE	
								SI	NO		
6. OTRAS INICIATIVAS	6.2 Código de Ética	Socialización del Código de Ética	Apropiación del Código de Ética	Oficina de Desarrollo	30/10/2016						ACTIVIDAD Y META DENTRO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN DEFINIDOS EN EL PLAN **Recomendaciones según anexo a oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016 dirigido a ODI:** Frente al código de ética se recomienda adelantar jornadas de revisión y ajustes para el mejoramiento, tal como lo establece el Manual V02, relacionadas con el establecimiento de lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.
	6.3 Código de Buen Gobierno	Socialización del Código de Buen Gobierno	Apropiación del Código de Buen Gobierno	Oficina de Desarrollo	30/10/2016						ACTIVIDAD Y META DENTRO DEL TIEMPO DE EJECUCIÓN DEFINIDOS EN EL PLAN **Recomendaciones según anexo a oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016 dirigido a ODI:** • Dentro de las falencias que registró el Índice de Transparencia Nacional para la Universidad del Tolima en la vigencia 2013-2014, relacionadas con el Código del Buen Gobierno y frente a las cuales se espera la implementación de acciones de mejoramiento, se encuentran: o "No se evidenciaron los lineamientos que permitan identificar: los mecanismos de evaluación del Consejo Superior Universitario, implementación del código de Buen Gobierno y Mecanismos de rendición de cuentas del Consejo Superior Universitario". o "No se evidenció la designación del Comité de Ética por niveles, según la planta de personal" o "No se evidencian actas del Comité de Ética y del Buen Gobierno" o "No se evidenciaron soportes que permitieran verificar las fechas de socialización de los códigos de ética y buen gobierno a los funcionarios de la entidad". • En cuanto a la vigencia del Código, una mirada rápida permite evidenciar algunos elementos, vigentes en su momento, pero desactualizados a la fecha como: o La relación al Decreto 1599 de 2005 (Pág. 43) que adopto el Modelo Estándar de Control Interno, cuando éste fue derogado por el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 o La referencia al Acuerdo del Consejo Superior N° 011 de 2005 – Estatuto de Contratación, cuando éste fue reemplazado por el Acuerdo del Consejo Superior N° 043 del 12 de diciembre de 2014. Por otra parte, El numeral 5 del Código refiere como título: "Del Seguimiento y Evaluación del Código de Buen Gobierno" y como desarrollo de este numeral plantea la Política de Indicadores de Gestión y Metas de Gobierno; no correspondiéndose lo uno con lo otro; siendo lo indicado de referir aquí, los lineamientos para la revisión y mejoramiento continuo del mismo Código.
		Actividades y Metas dentro del tiempo de ejecución definidos en el plan									

* Metodología de Evaluación del porcentaje de avance: Tablero de Comandos: Balance Scorecard

*

CONVENCION	ESTADO DE AVANCE %	NIVEL	INTERPRETACION
	Menor o igual a 33%	Nivel en el cual el indicador no es aceptable	Se ha avanzado muy poco o nada y se requiere tomar acciones correctivas urgentes con plan de mejoramiento
	Entre 34% y 75%	Nivel aceptable del indicador	Es necesario agilizar la gestión, y realizar análisis de causas y llevar a plan de mejoramiento
	Entre 76% y 100%	Nivel en el que el indicador cumple las expectativas	El cumplimiento es satisfacotio, se requiere sostener la gestion institucional , realizando monitoreo permanente, la evaluación inferior a cien por ciento y superior al 76% admite mejoramiento

Elaboró:

BEATRIZ EUGENIA GONZALEZ MONCADA
Profesional Universitario OCG

ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina de Control de Gestión