

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

Después de las vacaciones colectivas y receso de final del año 2014-2016, La Oficina de Control de Gestión-OCG mediante oficio 1.4-011 del 30 de enero de 2017, solicitó a la Oficina de Desarrollo Institucional información de monitoreo y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano - PAyAC con corte a 31 de diciembre de 2016, obteniendo respuesta el 3 de febrero, mediante oficio 1.3-027,

Desarrollado, por parte de la OCG, el ejercicio de verificación y valoración de los avances y cumplimiento de las acciones y metas de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se obtiene un indicador total de cumplimiento al cierre de la vigencia 2016 del 28%, que amerita llevar a plan de mejoramiento todas las recomendaciones y sugerencias que ha realizado la OCG en los diferentes espacios de seguimientos del año 2016; de tal manera que el PAyAC vigencia 2017, refleje de forma **URGENTE** el fortalecimiento y avance de la estrategia anticorrupción derivada de la aplicación del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Decreto 1081 de 2015 y el Decreto 124 de 2016.

Análisis del Resultado del Indicador de cumplimiento del PAyAC cerrada la vigencia 2016: La OCG durante el año 2016, ha realizado seguimiento a las estrategias de implementación del PAyAC, evidenciando falencias desde un principio (Oficio 1.4- 163 del 5 de mayo de 2016) y bajos niveles de cumplimiento e implementación, de lo que se ha informado oportunamente al coordinador de la estrategia, solicitando plan de mejoramiento, sin que esto haya sido atendido. Se atribuye la principal causa de desatendimiento a la falta de apropiación de la importancia de la estrategia anticorrupción por parte de los directivos en época de crisis, que ha obligado a centrar su atención en la solución de problemas coyunturales, además de la rotación en estos cargos. No es clara la asignación de responsables por componente del PAyAC, lo que ha incidido en la dilución de responsabilidades y ha afectado su monitoreo, seguimiento y efectividad.

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES			OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION		
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-12-16	EVIDENCIA	COMPLETO DENTRO DEL TIEMPO SI NO		% AVANCE	
1. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1.1	Formulación, aprobación y socialización de la política 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		Código de Buen Gobierno http://administrati.ut.edu.co/images/DOCUMENTO_S_ADMINISTRATIVOS/DESARROLLO_INSTITUCIONAL/Buen_gobierno__ejemplar_impreso.pdf	X	40%	<p>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.</p> <p>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 líderes 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.</p> <p>El sistema de Gestión de la Calidad tiene adscrito en el proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo 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.</p> <p>Con corte a 31 de diciembre de 2016, no se evidenció el cumplimiento de la meta propuesta, ni mejoras a partir de los informes de seguimiento de la Oficina de Control de Gestión al Componente Gestión del Riesgo; por tanto se reevalúa el grado de avance registrado con corte a 31 de agosto de 2016 (65%) que pasa a 40%</p>	
	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_5TuUQvdpuPap0p0P62veyxifRU/edit#gid=0	X	30%	<p>El Sistema de Gestión de la Calidad contempla mapa de riesgos por procesos (14), incluidos 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.</p> <p>La Oficina de Control de Gestión realiza seguimiento específico a los mapas de riesgos por proceso y consolidando institucional con corte a 31 de octubre de 2016, donde se evidenció que "Salvo contadas excepciones, no se está cumpliendo con el deber de monitorear, revisar, ajustar y publicar los mapas de riesgos, incluido el de corrupción, anualmente, por parte de los líderes de los procesos"; lo que se comunica a los líderes, incluida la Oficina de Desarrollo Institucional, mediante oficios 1.4-337 del 3 de noviembre y 1.4-340 del 11 de noviembre de 2016.</p> <p>Con corte a 31 de octubre de 2016, la revisión por parte de la OCG de los mapas de riesgos de gestión y de corrupción, publicados en la página web (Ver oficio 1.4-337 del 3 de noviembre de 2016), evidencia un aumento de los procesos que no tienen documentado el riesgo de corrupción, pasando de tres a cuatro con respecto al corte de agosto 31 de 2016.</p>
	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	100%	<p>En labor de asesoría y acompañamiento junto con la Oficina de Desarrollo Institucional, se prestó apoyo y orientación a los líderes de 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; sin embargo está labor no se ha visto reflejada en el mejoramiento de los mapas de riesgos institucionales por proceso publicados en la página web en el año 2016.</p> <p>La oficina de Control de Gestión realizó seguimientos cuatrimestrales a la Gestión de Riesgos, relacionados con el plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, los cuales fueron comunicados y publicados en la página web (Ver oficios 1.4-163 de mayo 5 de 2016, 1.4-309 del 3 de octubre de 2016, 1.4-326 de octubre 31 de 2016, 1.4-337 de noviembre 3 de 2016 y 1.4-01 del 30 de enero de 2017).</p>
	INDICADOR DE IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN A CIERRE DE LA VIGENCIA 2016: 35%									Finalizada la vigencia 2016, el cumplimiento de las metas relacionadas con las acciones del Componente Gestión del Riesgo de Corrupción, no avanzaron con respecto al corte del 31 de agosto de 2016 (65%); por tanto se reevalúa el indicador teniendo en cuenta que los resultados finales no demuestran cumplimiento de las metas, pasando el indicador a un 35%, sin tener en cuenta la acción de seguimiento de la Oficina de Control de Gestión, cumplidas al 100%	
2.	2.1	Identificación 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%	<p>Se evidencia en el botón de transparencia de la página Web institucional un listado de servicios institucionales.</p> <p>Se evidencian durante los periodos de inscripción y matrículas la publicación en la página web institucional, los trámites relacionados con dichos procedimientos.</p>	
	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%	<p>Para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Único 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.</p> <p>Mediante oficio 1.3-089 de 2016 de la Oficina de Desarrollo Institucional se solicitó a la dirección de participación del DAFP, acompañamiento y asistencia en la implementación de la política de racionalización de trámites.</p>	
	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%	<p>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.</p> <p>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.</p>	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016				CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION	
		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-12-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO			% AVANCE
								SI	NO		
RACIONALIZACION DE TRÁMITES	<p>INDICADOR DE IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES A CIERRE DE LA VIGENCIA 2016: 12,5%</p>										
3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1 Elaboración y publicación del informe de gestión 2015	Informe de Gestión 2015 Publicado	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaría General Oficina de Gestión Tecnológica Oficina de Control de Gestión	04/04/2016		http://administrati.ut.edu.co/images/DOCUMENTO_S_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 página 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 banner y video promocional de la audiencia pública de rendición de cuentas: con contenido pedagógico e informativo	
3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1 Realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas					https://www.youtube.com/watch?v=oKj5yGCM7c	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 ciudadanía a través de la página web de la Universidad	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Realizada	Rector Vicerrectores Oficina de Desarrollo Institucional Secretaría General Oficina de Gestión Tecnológica Oficina de Control de Gestión	15/04/2016		https://docs.google.com/a/ut.edu.co/forms/d/1FLgY_C6oyteaOKFWml-k7NfijBLMVdLbQY9kO0tmJRo/viewform?c=0&w=1	X		60%	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 solicitadas. Sin embargo 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 nivel de participación de la comunidad. Al finalizar la Vigencia 2016, no se observaron mejoras en los mecanismos de diálogo con la ciudadanía, por tanto se reevalúa el indicador de avance con corte a 31 de agosto de 2016 (70%), y pasa al 60%	
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1 Socialización 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	Oficina de Control de Gestión	30/04/2016		http://administrati.ut.edu.co/images/DOCUMENTO_S_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, sin embargo 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 Secretaría General Oficina de Gestión Tecnológica	15/05/2016		oficio 1.4-231 del 18 de julio de 2016 oficio 1.3-402 del 26 de agosto de 2016		X	0%	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. Finalizada la vigencia 2016 y verificado en la página Web del SGC, no se evidencia ajuste del procedimiento de Rendición de Cuentas, ni la creación del documento Estrategia para la Rendición de Cuentas de la Universidad del Tolima. Se reevalúa el indicador de avance del 50% (con corte a 31 de agosto de 2016) a 0% por incumplimiento de la acción al finalizar la vigencia.	
<p>INDICADOR DE IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS A CIERRE DE LA VIGENCIA 2016: 60%</p>											
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 Secretaría General	30/10/2016					0%	<p>Recomendaciones según anexo a oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016 dirigido a ODI:</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el nivel de importancia e institucionalidad de la Oficina de Atención al Ciudadano. <p>Finalizada la Vigencia 2016, no se evidencia cumplimiento de la meta de la acción</p>	

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION		
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-12-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO			% AVANCE	
								SI	NO			
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA 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	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/10/2016					0%	<p>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).</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Finalizada la vigencia 2016, no se evidencia cumplimiento de la meta de las acciones propuestas</p>	
		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	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/10/2016						0%	<p>Finalizada la vigencia 2016, no se evidencia cumplimiento de la meta de las acciones propuestas</p>
	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	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2016		Plan de capacitación División de Relaciones Laborales y Prestacionales		X	30%	<p>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.</p> <p>Las actividades de formación y capacitación en Servicio al Ciudadano, requieren de mayor articulación y gestión institucional por parte de los responsables del componente.</p> <p>Finalizada la vigencia 2016, no mejora el indicador de cumplimiento en cuanto a más personal capacitado en servicio al ciudadano. Se mantiene el indicador con corte a 31 de agosto de 2016 en: 30%</p>	
	4.4. Normativo y procedimental	4.4.1 Documentar los procedimientos correspondientes a las responsabilidades definidas en la Resolución 1941 de 2012.	Procedimientos Documentados	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/10/2016						0%	<p>Recomendaciones según anexo a oficio 1.4-163 del 5 de mayo de 2016 dirigido a ODI:</p> <p>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 (Compes 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).</p> <p>Finalizada la vigencia 2016, no se evidencia cumplimiento de la meta propuesta.</p>
		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	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	Permanente		http://www.ut.edu.co/images/DOCUMENTOS%20ADMINISTRATIVOS/sqc/NTCGP%201000%20UT/GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20COMUNICACI%C3%93N/GC-P03/GC-P03_%C3%93N%20ALTIMA_VERSION_06-04-2015.pdf			30%	<p>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 relacionados 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.</p> <p>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:</p> <p>"...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"</p> <p>Finalizada la vigencia 2016, no se evidencia avance en el indicador de cumplimiento con respecto al corte de 31 de agosto de 2016, ni mejora en el procedimiento en cuanto a las condiciones institucionales del Sistema de PQRs y su articulación con mecanismos anticorrupción. Se mantiene el indicador del corte anterior.</p>	
		4.4.3 Aprobación, socialización y publicación del Manual de Políticas para la Protección de Datos	Manual aprobado, publicado y socializado	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaría 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	0%	<p>Mediante oficio 1.3-025 de 2016, se remitió 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.</p> <p>Finalizada la vigencia 2016, no se evidencia cumplimiento de la meta propuesta, por tanto se reevalúa el indicador de avance con corte a 31 de agosto de 2016 (30%), por incumplimiento terminada la vigencia, pasando a 0%</p>	
	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	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2016		SIN		X	0%	<p>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:</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Finalizada la vigencia 2016, no se evidencia cumplimiento de la meta.</p>	

PLAN ATICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2016						CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES				% AVANCE	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION	
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-12-16	EVIDENCIA	CUMPLIDO DENTRO DEL TIEMPO				
								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.	sfracción del Usuario y de la evaluac	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%	<p>Se evidencia en la pagina web institucional del Sistema de Gestión de la Calidad - botón de satisfacción de usuarios, 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"</p> <p>Se recomienda:</p> <p>Realizar un análisis más profundo de los resultados de acuerdo a cada proceso, realizar recomendaciones para la mejora, planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados, y visibilizar información ampliada del análisis en la página web.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
INDICADOR DE IMPLEMENTACIÓN DEL COMPONENTE MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO A CIERRE DE LA VIGENCIA 2016: 26%											<p>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%.</p> <p>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.</p> <p>Finalizada la vigencia 2016, no se evidencia avance ni cumplimiento de las metas del Componente "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano" del Plan Anticorrupción, con respecto al corte de agosto 31/2016. Se promedia el nivel de implementación general del proceso en la U.T. evidenciado por la Oficina de Control de Gestión en otra clase de seguimientos como el del índice de transparencia y el promedio de avance y/o cumplimiento de las metas contempladas en el presente plan. (35 + 18)/2 = 26%.</p>	
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1 Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.	Información Publicada y Permanentemente Actualizada	Secretaría 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 orgánica, 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	Secretaría General Oficina de Desarrollo Institucional Oficina de Gestión Tecnológica Líderes 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 intucional de acuerdo a requerimientos de la ley 1712 de 2014; sin embargo 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 artículo 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 Oficina 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 información a cargar en aplicativos como el Sistema Integral de Auditoría - SIA Departamental.	
		5.1.4 Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	Información Publicada y Permanentemente Actualizada	Secretaría 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 Gobierno Abierto - TIC Gestión - Seguridad y Privacidad de la Información y TIC para servicios)	
	5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1 Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información pública, bajo los estándares de contenido y oportunidad	Respuestas oportunas y de calidad a las solicitudes de información pública	Todos los funcionarios	Permanente		SIN		X	0%		
	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	Secretaría General Oficina de Desarrollo Institucional Oficina de Gestión Tecnológica	30/06/2016		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.	
	5.4 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		SIN			X	0%	
	5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.1 informe de solicitudes de acceso a información	Informe	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2016		SIN			X	0%	5.4.1 Finalizada la vigencia 2016, no se evidencia adecuación de medios electrónicos que permitan accesibilidad a población en situación de discapacidad
INDICADOR DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN A CIERRE DE LA VIGENCIA 2016: 33%											<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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)</p> <p>En el mes de agosto de 2016 la Oficina de Control de Gestión Actualiza el diagnóstico del estado de de cumplimiento a la ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la 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.</p> <p>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.</p> <p>Recomendación de forma:</p> <p>5.2.1 Mientras se da cumplimiento a los estándares 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.</p> <p>Finalizada la vigencia 2016, no se evidencia avance de las metas del componente "Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información" con respecto al corte de agosto 31 de 2016. La sumatoria promedio de los indicadores de avance y/o cumplimiento de las acciones del componente en el presente plan, al cierre 2016 registra: 24%. Para efectos del obtener el indicador final se promedia el indicador de la evaluación realizada por la procuraduría General de la Nación en 2016 (24%), el indicador de avance de las acciones del componente en el presente plan (24%) y la evaluación de la Oficina de Control de Gestión a la implementación de las políticas de transparencia según ley 1712 de 2014 (50%) = 33%</p>	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS A 31-12-16	EVIDENCIA	CUMPLIMIENTO DENTRO DEL TIEMPO		% AVANCE	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL DE GESTION
								SI	NO		
6. OTRAS INICIATIVAS	6.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Capacitación y socialización permanente en los componentes del Plan Anticorrupción	Apropiación de del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Oficina de Desarrollo Institucional	30/10/2016					0%	Finalizada la vigencia 2016, no se evidenció cumplimiento de la meta de la acción propuesta
	6.2 Código de Ética	Socialización del Código de Ética	Apropiación del Código de Ética	Oficina de Desarrollo Institucional	30/10/2016					0%	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. Finalizada la vigencia 2016, no se evidenció cumplimiento de la meta de la acción propuesta
	Código de Buen Gobierno	Socialización del Código de Buen Gobierno	Apropiación del Código de Buen Gobierno	Oficina de Desarrollo Institucional	30/10/2016					0%	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. Finalizada la vigencia 2016, no se evidenció cumplimiento de la meta de la acción propuesta
	INDICADOR DE IMPLEMENTACIÓN DE OTRAS INICIATIVAS A CIERRE DE LA VIGENCIA 2016: 0%										Finalizada la vigencia 2016, no se evidenció cumplimiento de la meta de la acción propuesta
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN Y EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA -VIGENCIA 2016: 28%											

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

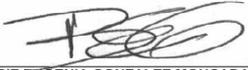
CONVENCIÓN	ESTADO DE AVANCE %	NIVEL	INTERPRETACION
	Menor o igual a 33%	Nivel en el cual el indicador no es aceptable	Se ha avanzado muy poco o nada y se requiere tomar acciones correctivas urgentes con plan de mejoramiento
	Entre 34% y 75%	Nivel aceptable del indicador	Es necesario agilizar la gestión, 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 satisfactorio, se requiere sostener la gestión institucional, realizando monitoreo permanente, la evaluación inferior a cien por ciento y superior al 76% admite mejoramiento

RESUMEN DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO POR COMPONENTE A CIERRE DE LA VIGENCIA 2016

COMPONENTE	INDICADOR
GESION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	35%
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	12,50%
RENDICION DE CUENTAS	60%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	26%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	33%
OTRAS INICIATIVAS	0%
TOTAL INDICADOR CUMPLIMIENTO PaYAC VIGENCIA 2016	28%

Ibagué, 3 febrero de 2017

Elaboró:


BEATRIZ EUGENIA GONZALEZ MONCADA
Profesional Universitario OCG

Aprobó:


ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina de Control de Gestión