



**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAYAC
VIGENCIA 2017**

CORTE A 30 DE ABRIL DE 2017

**(DECRETO 124 DEL 26 DE ENERO DE 2016 – DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA – DAFP – DNP)**

Es deber de la Oficina de Control de Gestión verificar la elaboración, visibilización y realizar seguimiento y control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

Toda vez que en el año 2016 entró en vigencia el Decreto 124 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y teniendo en cuenta el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” – en adelante el Manual V02, que hace parte del mencionado Decreto; la Oficina de Control de Gestión-OCG, se permite identificar oportunidades de mejora con respecto a la integralidad y pertinencia del plan publicado en el botón de transparencia la página Web de la universidad; a partir de lo cual se pretende igualmente cumplir con el primer seguimiento del año en curso, con corte a 30 de abril de 2017.

Es de anotar, tal como se advirtió a la alta dirección mediante oficios 1.4 -039 y 1.4 – 040 del 23 de febrero de 2017, que el seguimiento al PAYAC con corte a 31 de diciembre de 2016 evidenció bajos niveles de implementación y cumplimiento, que ameritaban llevar a Plan de mejoramiento todas las recomendaciones que realizó la Oficina de Control de Gestión en los diferentes espacios de seguimiento del año 2016, de tal manera, que el PAYAC vigencia 2017, reflejara de forma **prioritaria** 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.

Sin embargo, revisado en forma general el PAYAC – vigencia 2017, subsisten debilidades que en la mayoría de los componentes, a excepción de la Gestión del Riesgo de Corrupción, obligan a reiterar observaciones y recomendaciones por encontrarse vigentes.

1. ASPECTOS GENERALES

El artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016 establece que el monitoreo de cada uno de los componentes del plan anticorrupción estará a cargo del jefe de planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del PA y AC, y el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones estará a cargo de las oficinas de control interno. Con el fin de facilitar dichas valoraciones y que se puedan medir porcentajes de avance o cumplimiento por parte de las dos oficinas y otros responsables, se recomienda:

-) Formular indicadores para cada acción del plan anticorrupción, especialmente para el Componente de Transparencia y Acceso a la Información, de tal manera que se facilite el control y seguimiento al cumplimiento.
-) Por otra parte es necesaria la apropiación del plan anticorrupción, para los cual se recomienda realizar jornadas de promoción y divulgación, contemplando posibles observaciones y propuestas de actores internos y externos, como oportunidad de mejora del plan (consultar Capitulo III. Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Manual V-02. Pág. 8).



- J Se debe asignar un responsable específico a cada componente y acción del plan anticorrupción, con el fin de centralizar la coordinación y seguimiento y que no se diluyan obligaciones entre grupos, oficinas, comités y otros poco diferenciados, quien deberá realizar los monitoreos pertinentes en coordinación con la Oficina de Desarrollo Institucional. Igualmente si se asigna responsabilidad a un grupo u oficina determinar el rol que juegan dentro del cumplimiento de la acción o proceso.
- J La revisión y presentación anual del Plan supone formular estrategias y actividades que permitan evidenciar avances y mejoramiento de nuevas y específicas etapas de cada componente; se observa en la matriz 2017 que las actividades responden a idénticos propósitos del año 2016 y vigencias anteriores.
- J El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano. Siendo el PAyAC una parte de la planeación institucional directamente relacionado con la atención al ciudadano se recomienda que sus estrategias y actividades en cada uno de sus componentes estén articulados con la planeación institucional, de modo que puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

2. SOBRE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

2.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Durante el año 2016, la Oficina de Control de Gestión realizó seguimientos cuatrimestrales a éste componente del PA y AC y un seguimiento anual a la Administración del Riesgo por proceso, incluido el de corrupción, advirtiendo a los líderes de proceso, mediante oficios 1.4 -337 del 3 de noviembre y 1.4-340 del 11 de noviembre, sobre las falencias del proceso, especialmente en lo relacionado con los mecanismos de monitoreo, revisión y ajuste.

En el mes de diciembre de 2016, el ICONTEC realiza auditoría de recertificación, a partir de la cual se ratifican las observaciones de la Oficina de Control de Gestión en cuanto a que no se lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas en cuanto a la administración de los riesgos por procesos, levantando No Conformidad Mayor.

Desde el mes de enero y hasta el 8 de abril de 2017, se implementa plan de mejoramiento a la gestión de riesgos liderado por la Oficina de Desarrollo Institucional y la Oficina de Control de Gestión, el cual contempló y cumplió acciones para la revisión y ajuste del procedimiento documentado para el efecto en el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, una fase de sensibilización sobre la importancia de la gestión del riesgo, otra fase de capacitación revisión y ajuste de los mapas de riesgos por proceso, publicación y divulgación de los mapas de riesgos ajustados vigencia 2017 y el respectivo seguimiento.

A partir de las situaciones anteriormente planteadas se observa mejoramiento del componente de Gestión del Riesgo, incluido el de corrupción en el período enero a abril de 2017 del PAyAC, sin embargo se recomienda:

- J Preparar y coordinar anual y oportunamente, por parte de la Oficina de Desarrollo Institucional, las jornadas de revisión y ajuste de los mapas de riesgos para su publicación en la página web a más tardar el 31 de enero de cada vigencia.
- J Revisar y ajustar la metodología de asignación del puntaje para calificar el impacto del riesgo de corrupción, según lo recomienda la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción-2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública, que en este caso contempla la aplicación de 18 preguntas preestablecidas por proceso, con el fin de determinar si el impacto es moderado, mayor o catastrófico.



- J Se observa en la Matriz del Plan Anticorrupción Vigencia 2017, que está pendiente la formulación, aprobación y socialización de la Política de Administración de Riesgos Institucional, que a menos de lo que contempla al respecto el Código de Buen Gobierno, debe ser desarrollada de acuerdo a los lineamientos que contempla el Manual V02- Pág. 15:

“La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas”. (Manual V02 – Pág. 15).

- J De forma, revisar la redacción del párrafo uno de la página 10, ya que no es coherente el registro de las fechas mencionadas en relación con las actividades de seguimiento y valoración de riesgos desarrolladas por la Oficina de Control de Gestión.

2.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Este componente se evidencia por parte de la Oficina de Control de Gestión en sus diferentes evaluaciones y seguimientos, como el de más bajo nivel de implementación dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las actividades y/o acciones dentro de cada una de las fases propuestas de la estrategia anti trámites. (Manual V-02 pag. 20 a la 28). En este sentido se recomienda:

- J Desglosar o especificar en la matriz, las acciones y/o actividades dentro de cada fase (Identificación – Priorización – Racionalización), con el fin de concretar, visibilizar y controlar efectivamente los grados de avance y los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos.
- J Al margen de las actividades propuestas en la matriz del Componente de Racionalización de Trámites del PAyAC, se observa que la Resolución de Rectoría 1839 de 2012 “Por la cual se establece el Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites de la Universidad del Tolima” se encuentra desactualizada con relación a la realidad institucional y a la nueva normatividad, por lo que se hace necesario su revisión y ajuste y la reactivación del Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites.

2.3 TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Observada la matriz institucional del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-Vigencia 2017, en el componente de Rendición de Cuentas se advierte que las actividades por subcomponente se enfocan a registrar, en su mayoría y al igual que en la vigencia 2016, los aspectos de la preparación y presentación de la audiencia pública.

En el anterior sentido es necesario recordar, al igual que en la vigencia 2016, que la rendición de cuentas no se limita únicamente al espacio de la audiencia pública, sino que como proceso implica otros aspectos que no se han atendido y que han sido objeto de observaciones, solicitud de plan de mejoramiento e informes por parte de la OCG, como el presentado en la pasada vigencia; y que consecuentemente no se traducen en estrategias y/o actividades del plan anticorrupción que permitan el mejoramiento del tercer componente.

Por otra parte el elemento “incentivos” se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas no sólo en los servidores públicos, como se observa en la actual matriz, sino también en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.



- J) Se recomienda incluir y visibilizar en el componente de rendición de cuentas actividades específicas que permitan mejorar la gestión administrativa del proceso de rendición de cuentas (procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad); mejorar las estrategias de comunicación para la rendición de cuentas, los mecanismos y espacios institucionales de interlocución con la ciudadanía durante todo el período; mejorar el nivel de participación de la comunidad en el proceso de rendición de cuentas; mejorar el establecimiento de contenidos y la calidad de la información de los reportes de rendición de cuentas; mejorar las actividades adicionales y posteriores a la rendición de cuentas (evaluaciones, seguimientos, presentación de planes de mejoramiento) y otras cuyo principal soporte y referente puede ser el Informe General de Evaluación del Proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia 2015 presentado por la OCG en julio de 2016 y el Manual Único de Rendición de Cuentas 2014, cuyos links se registran a continuación:

http://administrati.ut.edu.co/images/DOCUMENTOS_ADMINISTRATIVOS/RECTORIA/CONTROL_DE_GESTION/DOCUMENTOS/Informes_Evaluacion_Rendicion/Informe_de_evaluacion_vigencia_2015.pdf

http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrive_publicaciones?no=2338

Al respecto de lo anterior se registra a continuación el extracto de la Matriz de Aspectos para la Implementación del Proceso de Rendición de Cuentas del mencionado Informe de la OCG donde se puede observar, por aspecto y elementos, la valoración comparativa 2014 y 2015, en la que se evidencia que no hubo avances significativos. Es de anotar que a la fecha del presente informe de seguimiento al PAyAC, la Universidad no ha realizado el ejercicio de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la vigencia 2016, y habría que estar pendientes de la nueva evaluación para constatar avances.

Tabla1. Matriz Comparativa del Estado de Avance de los Requerimientos del Aspecto Información del Proceso de Rendición de Cuentas UT 2014-2015

1.N.	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION
		NO IMPLEMENT ADO		MEDIANAME NTE IMPLEMENT ADO		IMPLEMENT ADO		
	1.INFORMACION	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
1	Definir periodicidad y publicar varios informes de gestión de Rectoría, durante la vigencia.	X	X					Los informes de gestión dirigidos a la ciudadanía, no deben limitarse sólo a un único evento de rendición de cuentas.
2	Identificar las necesidades de información de la población objetivo de la entidad.			X	X			Para cumplir plenamente este requerimiento se debe realizar caracterización de usuarios; la cual no se ha realizado
3	Identificar y organizar la información producida por la entidad para la rendición de cuentas.					X	X	Se realiza en cada vigencia.
4	Elaborar informes en lenguaje ciudadano (Claro, sencillo, comprensible)					X	X	Sin comentario
5	Verificar el cumplimiento de los 14 atributos de la calidad de la información consignado en la Guía DANE para Diseño,	X	X					Sin comentario



1.N.	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION
		NO IMPLEMENT ADO		MEDIANAME NTE IMPLEMENT ADO		IMPLEMENT ADO		
	1.INFORMACION	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
	Construcción e Interpretación de Indicadores.							
6	Definir cuáles y cuántos eventos presenciales de Rendición de Cuentas se realizarán en la vigencia.	X	X					Se debe planificar por parte de la ODI y la secretaria general con su grupo de comunicación e imagen institucional
7	Definir cuáles y cuántos eventos a través de TIC de Rendición de Cuentas se realizarán en la vigencia.	X	X					Se debe planificar por parte de la ODI y la secretaria general con su grupo de comunicación e imagen institucional
8	Utilizar medios de comunicación masivos para facilitar el acceso a la información.					X	X	Sin comentario
9	Utilizar medios de comunicación comunitarios para facilitar el acceso a la información.					X	X	Sin comentario
10	Utilizar tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a la información pública.			X	X			Aunque la Universidad hace uso de las Tics para presentar información; no se ha definido la implementación de apertura de datos. Mediante la apertura de datos se apoya el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia para facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública, promover la participación ciudadana.
11	Elaborar y Publicar el documento de memorias de las acciones de diálogo y eventos de rendición de cuentas (Principales resultados conclusiones y compromisos)	X	X					Los resultados de todas las acciones de dialogo deben ser registrados en un documento memoria, publicados y divulgados para conocimiento de la ciudadanía. Este informe se constituirá en uno de los insumos para la



1.N.	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION
		NO IMPLEMENT ADO		MEDIANAME NTE IMPLEMENT ADO		IMPLEMENT ADO		
	1.INFORMACION	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
								evaluación general de la estrategia del proceso de RdC
	TOTAL	5	5	2	2	4	4	
	PORCENTAJE	45.4 %	45.4 %	18.2 %	18.2 %	36.4 %	36.4 %	

Fuente Requerimientos Col. 2: Matriz Inicial de Requerimientos de la Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP – DNP –MINTIC- SECRETARIA DE TRANSPARENCIA -2012. Fuente Valoración Estado

Implementación UT Col. 3: OCG. Fuente Col. 4: OCG

Tabla 2. Matriz Comparativa del Estado de Avance de los Requerimientos del Aspecto **Diálogo** del proceso Rendición de Cuentas UT 2014-2015

1 . N .	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION - OCG
		NO IMPLEMEN TADO		MEDIANAM ENTE IMPLEM.		IMPLEMENT ADO		
	2.DIALOGO	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
1	Atender las consultas realizadas por la ciudadanía al informe de gestión de rendición de cuentas previa la jornada de audiencia pública.	X	X					El informe de gestión fue publicado un día antes de la audiencia pública de rendición de cuentas. Un mes antes de la audiencia se habilitó en la página web un aplicativo para enviar preguntas sobre rendición de cuentas, las cuales no se enfocaron en el informe de gestión por la falencia descrita inicialmente; sin embargo las preguntas realizadas por la ciudadanía utilizando este espacio, fueron atendidas durante el acto de audiencia pública y no previamente.
2	Identificar y caracterizar grupos de interés.	X	X					Aunque el código del Buen Gobierno de la UT define las relaciones con los grupos de interés (estudiantes, graduados, profesores, personal administrativo, contratistas, entidades estatales, Ministerio de Educación, padres de familia, medios de comunicación, comunidad en general, gremios y sector productivo, instituciones de educación superior) no son todos ni corresponde a la caracterización de cada uno de ellos.
3	Definir metodología de diálogo que permita la	X	X					La falencia en la caracterización de las partes interesadas, dificulta definir la metodología de diálogo y el



1 N .	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION - OCG
		NO IMPLEMEN TADO		MEDIANAM ENTE IMPLEM.		IMPLEMEN TADO		
	2.DIALOGO	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
	participación de por lo menos 30% de los grupos de interés caracterizados.							porcentaje de participación para cada grupo de interés. La audiencia pública de rendición de cuentas de la presente vigencia se realizó de forma virtual, buscando dar mayor cobertura a grupos de interés ubicados en diferentes espacios geográficos (educación a distancia), sin embargo la escasa participación en el espacio para preguntas de la audiencia, evidencia una inadecuada estrategia de comunicación y metodología de diálogo a pesar del uso de las redes sociales y las tics para su promoción y participación.
4	Realizar la Convocatoria a eventos definidos en un plazo no inferior a 30 días candelario.			X	X			Aunque se establecen plazos anticipados, no todas las veces se cumple con un plazo no inferior a 30 días calendario. El video promocional de convocatoria a la audiencia pública de Rendición cuentas fue publicado en la página Web un mes antes.
5	Difundir la convocatoria a los eventos definidos por más de dos medios de comunicación cercanos a los grupos de interés.			X	X			La falencia en la caracterización de las partes interesadas, dificulta definir los medios de comunicación cercanos a los grupos de interés
6	Verificar que la Convocatoria incluya los grupos de interés identificados en la caracterización poblacional.			X	X			La falencia en la caracterización de las partes interesadas, dificulta las verificaciones de inclusión de todos los grupos en la convocatoria.
	TOTAL	3	3	3	3	0	0	
	PORCENTAJE	50%	50%	50%	50%	0%	0%	

Fuente Requerimientos Col. 2: Matriz Inicial de Requerimientos de la Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP – DNP –MINTIC- SECRETARIA DE TRANSPARENCIA -2012. Fuente Valoración Estado Implementación UT Col. 3: OCG. Fuente Col. 4: OCG

Tabla 3. Matriz Comparativa del Estado de Avance de los Requerimientos del Aspecto Incentivos del Proceso de Rendición de Cuentas UT 2014-2015.



1.N°	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION - OCG
		NO IMPLEMENTADO		MEDIANAMENT IMPLM.		IMPLEMENTAD O		
	3.INCENTIVOS	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
1	Establecer mecanismos de reconocimiento a los servidores públicos en la construcción e implementación del proceso de Rendición de Cuentas de la Entidad.	X	X					Sin comentario
2	Establecer mecanismos de reconocimiento a los grupos de interés públicos en la construcción e implementación del proceso de Rendición de Cuentas de la Entidad.	X	X					Sin comentario
3	Sensibilizar y capacitar a la ciudadanía para participar en la rendición de cuentas en los componentes de Información, Diálogo e Incentivos.	X	X					Sin comentario
4	Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos, para participar en la rendición de cuentas en los componentes de Información, Diálogo e Incentivos.	X	X					Sin comentario
	TOTAL	4	4					
	PORCENTAJE	100%	100%					

Fuente Requerimientos Col. 2: Matriz Inicial de Requerimientos de la Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP – DNP –MINTIC- SECRETARIA DE TRANSPARENCIA -2012. Fuente Valoración Estado Implementación UT Col. 3: OCG. Fuente Col. 4: OCG

Tabla 4. Matriz Comparativa del Estado de Avance de los Requerimientos Transversales del Proceso de Rendición de Cuentas UT 2014-2015.

1. N°	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION - OCG
		NO IMPLEMENT ADO		MEDIANAME NTE IMPLM.		IMPLEMENT ADO		
	4.REQUERIMIENTOS TRANSVERSALES	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
1	Establecer y difundir la política de rendición de cuentas y la estrategia de rendición de cuentas	X			X			Aunque el Código de Buen Gobierno de la Universidad contiene una política de rendición de cuentas; ésta no ha sido lo suficientemente difundida y



1. N°	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION - OCG
		NO IMPLEMENT ADO		MEDIANAME NTE IMPLM.		IMPLEMENT ADO		
	4.REQUERIMIENTOS TRANSVERSALES	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
								apropiada para ser tenida en cuenta al momento de definir los objetivos, las estrategias, las acciones y la interoperatividad de la estrategia de rendición de cuentas.
2	Establecer el objetivo que la institución quiere obtener al aplicar la estrategia de rendición de cuentas anualmente previo diagnóstico.	X	X					“La Estrategia de Rendición de Cuentas debe incluir la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas./ Este objetivo debe tener unas metas específicas que estén orientadas a resolver los vacíos y dificultades en los casos en los que el diagnóstico evidencia situaciones deficitarias, o hacia el fortalecimiento y consolidación del proceso de rendición de cuentas de la entidad. Este objetivo se trata entonces del logro que la entidad quiere obtener después de ejecutar la estrategia de rendición de cuentas que va a elaborar”. (MURC- pág. 37)
3	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información.			X	X			Aunque la Universidad tiene establecido procedimiento de Peticiones Quejas Reclamos Denuncias y Sugerencias-PQRDS, no se realiza análisis de la información pertinente, que permita la toma de decisiones tendiente a fortalecer la satisfacción de las partes interesadas. Observación que ha sido reiterativa por parte de la OCG en los informes de seguimientos semestral a PQRDS.
4	Establecer Procedimientos para la entrega información institucional y otros procedimientos que fortalezcan el proceso de rendición de cuentas.			X	X			Aunque la Universidad posee un proceso de gestión de la comunicación y otro de Gestión Documental, es necesario fortalecer los procedimientos tendientes a la entrega de información institucional; falencia que se evidencia en la falta de activación de los botones de “Registro de Información” (registro de archivos de información, índice de



1. N°	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION - OCG
		NO IMPLEMENTADO		MEDIANAME NTE IMPLM.		IMPLEMENTADO		
	4.REQUERIMIENTOS TRANSVERSALES	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
								información clasificada y revisada-datos abiertos, esquema de publicación de información, informes de solicitudes de acceso a la información, informes de costos de reproducción y de información) del botón de transparencia de la página Web institucional, a la fecha de este informe.
5	Definir y capacitar un grupo interno para la construcción y formulación de la estrategia de Rendición de Cuentas.			X	X			Grupo definido por procedimiento, pero sin capacitación.
6	Formular y publicar la estrategia para la Rendición de Cuentas con base en el diagnóstico, los grupos de interés definidos, la información institucional, las condiciones, recursos físicos, humanos y financieros.			X	X			Se formula la estrategia de rendición de cuentas sin tener en cuenta diagnóstico, planes de mejoramiento, grupos de interés caracterizados.
	TOTAL	2	1	4	5	0	0	
	PORCENTAJE	33.3 %	16.7 %	66.7 %	83.3 %	0%	0%	

Fuente Requerimientos Col. 2: Matriz Inicial de Requerimientos de la Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP – DNP – MINTIC- SECRETARIA DE TRANSPARENCIA -2012. Fuente Valoración Estado Implementación UT Col. 3: OCG. Fuente Col. 4: OCG

Tabla 5. Matriz Comparativa del Estado de Avance de los Requerimientos del Aspecto Evaluación del Proceso de Rendición de Cuentas UT 2014-2015.

1. N.	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION - OCG
		NO IMPLEMENTADO		MEDIANAM ENTE IMPLM.		IMPLEMENTADO		
	5.EVALUACION	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
1	Verificar la consulta de los informes de gestión por parte la ciudadanía.	X	X					No se ha institucionalizado el mecanismo que permita realizar seguimiento a la consulta de los informes de gestión por parte de la ciudadanía.



1. N.	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION - OCG
		NO IMPLEMEN TAD		MEDIANAM ENTE IMPLEM.		IMPLEMEN TAD		
5.EVALUACION		2014	2015	2014	2015	2014	2015	
2	Elaborar y publicar el plan de mejoramiento institucional, cuando haya lugar, a partir de las observaciones y compromisos consignados en el documento memoria y en la evaluación del proceso de Rendición de Cuentas.	X	X					La Oficina OCG solicitó plan de mejoramiento del proceso de rendición de cuentas mediante oficio 1.4 – 266 del 5 de agosto de 2015, sin respuesta
3	Realizar seguimiento al cumplimiento de la estrategia de Rendición de Cuentas de la Entidad.			X	X			La Estrategia de Rendición de Cuentas es un componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. La OCG mediante oficios de 2016, solicito diligenciar los formatos de seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano, sin obtener respuesta.
4	Monitorear las evaluaciones realizadas por entidades y organismos externos, sobre el proceso de Rendición de Cuentas (índice de transparencia).	X					X	Durante el año 2015 se aplicó plan de mejoramiento a los resultados del índice de transparencia vigencia 2013 y 2014.
5	Aplicar instrumento para la evaluación de los eventos presenciales de rendición de cuentas.					X	X	El procedimiento tiene establecido el Formato PI-P01-F07 Versión 01 para Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en forma presencial; el cual no fue aplicado en la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2015 debido a que ésta se realizó en forma virtual.
6	Aplicar instrumento para la evaluación de los eventos TIC de rendición de cuentas.	X	X					La audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2015, fue realizada en forma virtual en el mes de abril de 2016. No se aplicó instrumento de evaluación del evento TIC
7	Analizar, elaborar y difundir un documento de resultados de la evaluación del proceso de Rendición de Cuentas, por medios físicos y TIC.					X	X	Cumplido por parte de la OCG.



1. N.	2. REQUERIMIENTOS PROCESO RENDICION DE CUENTAS	3. VALORACION ESTADO DE IMPLEMENTACION UT						4. COMENTARIO OCG SOBRE LA VALORACION - OCG
		NO IMPLEMENTAD		MEDIANAMENTE IMPLEMENT.		IMPLEMENTAD		
	5.EVALUACION	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
8	Elaborar el diagnóstico del proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia anterior.					X	X	Cumplido por parte de la OCG.
	TOTAL	4	3	1	1	3	4	
	PORCENTAJE	50%	37.5%	12.5%	12.5%	37.5%	50%	

Fuente Requerimientos Col. 2: Matriz Inicial de Requerimientos de la Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP – DNP –MINTIC- SECRETARIA DE TRANSPARENCIA -2012. Fuente Valoración Estado Implementación UT Col. 3: OCG. Fuente Col. 4: OCG.

2.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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, dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, después del componente de Racionalización de Trámites.

Observada la Matriz Institucional del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para la vigencia 2017, se recomiendan las siguientes acciones, de acuerdo al Manual V02, con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan:

- 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.

Por otra parte, y en cuanto al subcomponente de Estructura Administrativa y el Direccionamiento Estratégico, fuera de incorporar recursos en el presupuesto vigencia 2018, 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, 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*



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
OFICINA DE CONTROL DE GESTION

garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas” (pág. 33 del Manual –V02)

- J 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.

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:

- J Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- J Fortalecer los canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- J 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 de acuerdo a sus características.

Por otra parte se extracta del informe Ejecutivo de Rendición de Cuentas de la OCG de la pasada vigencia, aspectos críticos que son objeto de observación y recomendación desde el año 2013 (pág. 16), que aún se observan con bajo estado de implementación:

- J 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.
- J 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.
- J 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).
- J Igualmente es necesario 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 anterior jornada de audiencia pública.
- J Se deben realizar actividades adicionales a lo largo del año, tales como foros, encuentros, audiencias públicas en las diferentes Sedes y CREADs de la Universidad a nivel nacional, con el fin de aumentar y cualificar la participación de la comunidad, o implementar un mecanismo que permita consolidar las iniciativas segregadas que en este aspecto se adelantan tanto en la sede central como por fuera de ella y en los diferentes CREADS.
- J En cuanto a los grupos de interés se recomienda identificarlos y caracterizarlos 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.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Fuera de las acciones propuestas en la Matriz del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano correspondientes a la normatividad vigente, se recomienda:

- J) Estructurar acciones pertinentes con el actual Plan Institucional de Mejoramiento del Índice de Transparencia Nacional, correspondiente a la evaluación de vigencia 2013-2014 realizada por Corporación Transparencia por Colombia.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

En este componente es importante mencionar que los códigos de Ética y de Buen Gobierno resisten revisiones y ajustes de forma periódica que permitan detectar oportunidades de mejora y contribuyan a su fortalecimiento; así en el año 2015 mediante oficio 1.4-280 del 12 de agosto, la Oficina de Control de Gestión remitió a la Oficina de Desarrollo Institucional observaciones para la mejora y apropiación del Código de Buen Gobierno modificado mediante Resolución 988 del 10 de julio de 2014, del cual se extractan los siguientes apartes, que pueden ser referentes para la implementación de acciones en la Matriz del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que permitan el ajuste y el fortalecimiento de este componente:

- J) 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”.*
- J) 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 adoptó 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. Al respecto permítame transcribir lo que para el efecto contempla la Guía para la Creación e Implementación de Códigos de Buen Gobierno en las Instituciones de Educación Superior del MEN – 2013:



“4.7 Séptima etapa: revisión y mejoramiento continuo./ El Código de Buen Gobierno, es un instrumento de mejora continua dentro de la organización. En la fase de implementación de prácticas de Buen Gobierno todos y cada uno de los elementos que contempla el Código de Buen Gobierno, deben contener evidencias, es decir, que se encontrarán soportados en documentos físicos, magnéticos y/o en la página web de la institución. El comité designado para tratar los temas de buen gobierno, evaluará dentro de sus sesiones la pertinencia de incorporar cambios al documento de código de buen gobierno, teniendo en cuenta las nuevas políticas que adopten la institución y la nueva legislación aplicable. Cada vez que se realicen cambios o modificaciones a dichos elementos se debe actualizar en una versión siguiente, que evidencie que se ha realizado mejora continua a través del tiempo”. (El subrayado es propio).

-) Por último y 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.

Ibagué, 15 de mayo de 2017

Elaboró:

BEATRIZ EUGENIA GONZALEZ M.
Profesional Universitario OCG

Aprobó:

ETHEL MARGARITA CARVAJAL B.
Jefe Oficina de Control de Gestión.