

**OBJETIVO:** Evaluar el grado de avance y/o cumplimiento del objetivo y las actividades previstas en el PAAC, dentro del período comprendido entre mayo - agosto de 2020 (2do Cuatrimestre), efectuando la verificación de las evidencias presentadas por la Secretaría General y Oficina de Desarrollo Institucional como líderes y 2a línea de defensa en lo que corresponde a estos compromisos, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas, la normatividad vigente y el mejor desempeño institucional.

| Líderes de Políticas: Oficina Desarrollo Institucional y Secretaría General |  | Evaluación Cuatrimestral : Septiembre - Diciembre 2020   |      |              |   |   | Periodo de ejecución: 1 al 31 de Diciembre 2020 |                    |   |   | LABOR DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN   |             |   |   |  |
|---|--|--|------|--------------|---|---|---|--------------------|---|---|---|-------------|---|---|--|
| MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - VIGENCIA 2020          |  |  |      |              |   |   | Fecha de publicación: Abril 3/2020 -V2          |                    |   |   | VERIFICACIÓN 3a LÍNEA DE DEFENSA DE CONTROL INTERNO( Oficina Control Gestión) |             |   |   |  |
| COMPONENTE  | SUBCOMPONENTE / ELEMENTOS  | ACCIONES   | META | Cuatrimestre |   |   | Fecha Inicio                                    | Fecha Finalización | RESPONSABLE   | INDICADOR   | No.   | % de avance | Observaciones   | Recomendaciones   |  |
|   |  |  |      | 1            | 2 | 3 |   |                    |   |   |   |             |   |   |  |
| <b>1. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>   | 1. Política de Administración de Riesgos   | Actualizar la política de gestión de Riesgo en el marco del MIPG   | 1    |              | x | x | 27/01/2020                                      | 30/08/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional   | Política actualizada de administración de riesgos         | 1   | 50%         | * No se adjuntaron evidencias que permitieran verificar el trámite que cursa la política de riesgos ante el comité de gestión y desempeño, para su aprobación.<br>* Se mantienen las observaciones realizadas durante el seguimiento al segundo cuatrimestre.   | * La 1er y 2da línea de defensa deben diseñar e implementar actividades para el cumplimiento de las actividades relacionadas con el cumplimiento del PAAC.<br>* Efectuar un análisis de la política de administración del riesgo que actualmente se encuentra vigente, y diseñar una herramienta que permita verificar el estado actual de la política y los ajustes que fueron realizados con fin de que sea ajustada a los requerimientos establecidos por MIPG.<br>De igual forma se recomienda que se dejen evidencias de las mesas de trabajo y del análisis efectuado.<br>* La 2da línea de defensa debe programar seguimientos permanentes, con el fin de verificar la efectividad de los controles de cada uno de los riesgos de corrupción.<br>* Se deben programar mesas de trabajo en conjunto con los líderes de cada proceso, con el fin de efectuar un análisis mas profundos de los riesgos de corrupción.<br>* Fortalecer la identificación y redacción de los riesgos de corrupción.<br>* Fortalecer las causas de cada uno de los riesgos de corrupción.<br>* Evaluar y fortalecer los controles establecidos para cada uno de los riesgos de corrupción. Se recomienda que estos controles cumplan los parámetros establecidos en la Guía de administración del riesgo del DAFP.<br>* Verificación permanente de la información publicada en los portales web institucionales. |  |
|   | 2. Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción                                  | Capacitar y asesorar a los líderes de los procesos en la guía metodológica para administración de los riesgos. |      | 15           |   | x | x   | 1/02/2020          | 30/08/2020  | Oficina de Desarrollo Institucional                       | Número de líderes capacitados y asesorados                                    | 2           | 100%  |   | Se evidenciaron actas de las reuniones con los líderes de los procesos, al igual que el cronograma de capacitaciones programados para el tercer cuatrimestre del 2020.   |
|   |  | Actualizar y analizar los riesgos institucionales y de corrupción  |      | 15           |   | x | x   | 1/02/2020          | 30/08/2020  | Oficina de Desarrollo Institucional                       | Número de Mapas de Riesgo Institucional actualizados.                         | 3           | 80%   |   | 1) El mapa de riesgos institucional publicado en el link <a href="http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/oficina-de-desarrollo-institucional-ut/gestion-del-riesgo-gr.html">http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/oficina-de-desarrollo-institucional-ut/gestion-del-riesgo-gr.html</a> , evidencia fecha de actualización del 26-ago-2020, mientras que los mapas de riesgos por procesos publicados en el Sistema de Gestión de la Calidad evidencia fecha de actualización del 06-may-2020, del 20-oct-2020 (Mapa de Riesgos de Gestión del Talento Humano) y del 26-nov-2020 (Mapa de Riesgos Gestión de la Tecnología de la información).<br>2) El mapa de riesgos de Gestión de tecnologías de la información no evidencia el nombre del proceso; esto al interior del documento que se descarga del portal web del SGC.<br>3) No se evidencio documento que permitiera verificar el análisis de los riesgos, causas, efecto y controles; efectuados por parte de los líderes de cada proceso y la ODI.<br>4) De acuerdo al numeral 8.6.1 y 8.7 del Manual de Política de Administración de Riesgos, no se evidencio la presentación del Mapa de Riesgos de la vigencia 2020 ante el Comité de Gestión y Desempeño por parte de ODI, ni las actividades de monitoreo en el 2do trimestre del año por parte de los líderes de proceso.<br>5) Los riesgos de corrupción evidenciaron debilidades en su identificación y formulación.<br>6) Las causas requieren ser ajustadas, esto debido a que estas no permiten identificar el origen de cada uno de los riesgos de corrupción.<br>7) Los controles no cumplen con los parámetros estipulados en la guía de administración de riesgos del DAFP, lo que dificulta identificar el momento en el cual se ejecutan.<br>8) No se evidenciaron actas de aprobación de la actualización de los mapas de riesgos publicados en el Sistema de Gestión de la Calidad.<br>9) A pesar de que el mapa de riesgos del proceso de gestión del talento humano evidencio modificación en la fecha de ultima actualización, este no evidencio modificaciones en los riesgos de corrupción.<br>10) A pesar de que el mapa de riesgos del proceso de gestión de las tecnologías de la información evidencio modificación en la fecha de ultima actualización, solo evidencio una modificación en la periodicidad del control aplicado al riesgo de corrupción.<br>11) Los mapas de riesgos por procesos no se encuentran ajustados a la actual situación de emergencia sanitaria a causa del COVID-19. |
|   | 3. Consulta y divulgación  | Publicar el mapa de Riesgo Institucional en la página web  |      | 1            |   | x | x   | 1/02/2020          | 30/08/2020  | Oficina de Desarrollo Institucional                       | Mapa de riesgos institucional publicado                                       | 4           | 100%  |   |  |
|   | 4. Monitoreo y Revisión  | Realizar monitoreo y revisión de la gestión de Riesgos por proceso   |      | 15           |   | x | x   | 1/02/2020          | 18/12/2020  | Oficina de Desarrollo Institucional                       | Número de procesos revisado y monitoreados                                    | 5           | 50%   |   | * En las actas mencionadas no se evidencian acciones encaminadas a identificar los posibles riesgos de corrupción que pudieran haberse materializado durante la vigencia 2020; Según la información allí contenida las acciones realizadas en esas reuniones fueron encaminadas a socialización de los mapas de riesgos ya publicados y a sus respectivas modificaciones.  |
|   | 5. Seguimiento   | Realizar análisis de causas de los riesgos de corrupción y efectividad de los controles.                       |      | 15           |   | x | x   | 1/02/2020          | 18/12/2020  | Oficina de Desarrollo Institucional                       | Número de análisis y controles de Riesgos de corrupción                       | 6           | 50%   |   | * En las actas mencionadas no se evidencian acciones encaminadas al análisis de causas de los riesgos de corrupción y efectividad de los controles establecidos; Según la información allí contenida las acciones realizadas en esas reuniones fueron encaminadas a socialización de los mapas de riesgos ya publicados y a sus respectivas modificaciones. De igual forma se desconoce las acciones desarrolladas durante el ejercicio de auditoria interna ya que no se apporto ningún documento que permitiera verificar que la acción establecida fuera desarrollada durante esta actividad.   |
| <b>2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>                                       | 1. Identificación de Trámites  | Identificar, clasificar los Trámites de la Institución.  | 50%  |              | x | x | 2/05/2020                                       | 30/12/2020         | Secretaría General<br>Grupo Interno de Atención al Ciudadano  | Número de trámites identificadas y clasificados           | 7   | 5%          | * No se adjunto evidencias que permitieran evidenciar la Identificación, clasificación de los Trámites de la Institución.<br>* La propuesta adjunta debe ser ajustada según las indicación emitidas por el gobierno nacional, para que dichas actividades sean ejecutadas durante la emergencia sanitaria que actualmente se esta presentando . | * Ajustar la propuesta para la identificación de tramites, para que las actividades allí relacionadas sean ejecutadas durante la emergencia sanitaria que actualmente se esta afrontando a nivel nacional.<br>* Diseñar plan de trabajo para cumplir con las actividades establecidas en el PAAC 2020, esto teniendo en cuenta que no se evidencio avance en la ejecución de las mismas.<br>* Incorporar en el PAAG 2021 las actividades pendientes de cumplir durante la vigencia 2020.<br>* Efectuar seguimiento permanente al cumplimiento de las actividades establecidas en los PAAG de cada vigencia.   |  |
|   | 2. Priorización de Trámites  | Identificar los trámites de mayor impacto institucional  | 5    |              | x | x | 2/05/2020                                       | 30/12/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional<br>Secretaría General   | Número de trámites priorizados                            | 8   | 5%          | * No se adjunto evidencias que permitieran evidenciar la Identificación los trámites de mayor impacto institucional.<br>* La propuesta adjunta debe ser ajustada según las indicación emitidas por el gobierno nacional, para que dichas actividades sean ejecutadas durante la emergencia sanitaria que actualmente se esta presentando .      |   |  |
|   | 3. Racionalización de Trámites   | Optimizar los trámites priorizados   | 2    |              | x | x | 2/05/2020                                       | 30/12/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional<br>Secretaría General- Oficina de Gestión Tecnológica - Líderes de procesos | Número de trámites racionalizados                         | 9   | 0%          | *No se adjuntaron evidencias que permitan verificar el avance en la optimización de los tramites priorizados, ni tampoco se evidencia relación de cuales son los tramites que se priorizaron.   |   |  |
| <b>1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>                 | Elaborar y publicar el informe de gestión de la vigencia anterior en la Pagina web |  | 1    | x            |   |   | 9/01/2020                                       | 31/01/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional<br>Secretaria General   | Informe de Gestión elaborado y publicado                  | 10  | 100%        | *Esta acción se evaluó en el primer cuatrimestre.   | *La 1° y 2° Línea de Defensa deben asegurarse de incluir la caracterización en cada espacio de participación dentro de la formulación de la estrategia de rendición de cuentas,<br>*Se recomienda tener en cuenta dentro de la caracterización de los grupos de interés, a los padres de familia, para las actualizaciones permanentes de este documento.<br>*Se debe procurar el nivel de más detalle en las actividades realizadas en las mesas del trabajo.  |  |
|   | Actualizar la caracterización de los grupos de valor de la Universidad de Tolima   |  | 1    | x            | x | x | 1/02/2020                                       | 18/12/2020         | Secretaría General<br>Grupo Interno de Atención al Ciudadano- Oficina de Desarrollo Institucional               | Documento de caracterización actualizado                  | 11  | 100%        | *El documento corresponde a la actualización para 2020.   |   |  |
|   | Realizar reunión equipo líder de Rendición de Cuentas                              |  | 2    |              | x |   |   | 1/02/2020          | 30/04/2020  | Oficina de Desarrollo Institucional<br>Secretaria General | Planeación de la Rendición de cuentas.  | 12          | 70%   |   | *Se allegaron dos actas relacionadas con la planeación de la audiencia de rendición de cuentas, sin embargo, en dichas actas no se evidenciaron con claridad los temas que fueron tratados en dichas reuniones, ni los compromisos que fueron adquiridos.  |
|   | Diseñar e implementar la Estrategia de Rendición de cuentas y de Comunicaciones    |  | 1    | x            | x | x | 1/02/2020                                       | 18/12/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional. Secretaria General -Grupo de Comunicaciones e imagen institucional         | Estrategia diseñada e implementada                        | 13  | 50%         | *No se adjuntaron evidencias que permitan validar el cumplimiento y seguimiento de la estrategia de comunicaciones 2020, para el 3er cuatrimestre.  |   |  |

**OBJETIVO:** Evaluar el grado de avance y/o cumplimiento del objetivo y las actividades previstas en el PAAC, dentro del período comprendido entre mayo - agosto de 2020 (2do Cuatrimestre), efectuando la verificación de las evidencias presentadas por la Secretaría General y Oficina de Desarrollo Institucional como líderes y 2a línea de defensa en lo que corresponde a estos compromisos, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas, la normatividad vigente y el mejor desempeño institucional.

| Líderes de Políticas: Oficina Desarrollo Institucional y Secretaría General |  | Evaluación Cuatrimestral : Septiembre - Diciembre 2020  |      |              |   | Periodo de ejecución: 1 al 31 de Diciembre 2020 |              |                    |  | LABOR DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN   |     |             |  |   |
|---|--|---|------|--------------|---|---|--------------|--------------------|--|---|-----|-------------|--|---|
| MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - VIGENCIA 2020          |  |   |      |              |   | Fecha de publicación: Abril 3/2020 -V2          |              |                    |  | VERIFICACIÓN 3a LÍNEA DE DEFENSA DE CONTROL INTERNO( Oficina Control Gestión)   |     |             |  |   |
| COMPONENTE  | SUBCOMPONENTE / ELEMENTOS                                      | ACCIONES  | META | Cuatrimestre |   |   | Fecha Inicio | Fecha Finalización | RESPONSABLE  | INDICADOR   | No. | % de avance | Observaciones  | Recomendaciones   |
|   |  |   |      | 1            | 2 | 3   |              |                    |  |   |     |             |  |   |
| <b>3. RENDICIÓN DE CUENTAS</b>  |  | Identificar las necesidades de los ciudadanos para definir temas de interés en el proceso de Rendición de cuentas ( encuesta)   | 1    | x            |   |   | 1/02/2020    | 30/04/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional  | Informe con temas de interés para Rendición de cuentas  | 14  | 100%        | *Esta acción se evaluó en el primer cuatrimestre.  | *Definir diferenciación de contenidos de lo que sería un boletín informativo.   |
|   |  | Informar a través de piezas publicitarias las actividades y gestión de la Universidad del Tolima  | 20   | x            | x | x   | 1/02/2020    | 18/12/2020         | Secretaria General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional.  | Número de piezas publicitarias  | 15  | 100%        | *Se incluyen noticias de actividades de la gestión institucional en medios electrónicos como Facebook y medios UT.   |   |
|   | 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Disponer espacios de dialogo y participación presencial y virtual con la comunidad en general   | 4    | x            | x | x   | 1/02/2020    | 18/12/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional- Secretaria General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional. Atención al ciudadano | Número de espacios realizados de dialogo y participación  | 16  | 85%         | No se evidencian actas de reunión del total de las reuniones programadas de los espacios de dialogo y participación presencial y virtual con la comunidad en general, en el cronograma adjunto.  |   |
|   |  | Preparar metodológicamente la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas a través de medios electrónicos   | 1    | x            |   |   | 1/02/2020    | 30/04/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General   | Documento Ejercicio de Audiencia Publica de Rendición de cuentas a través de medios electrónicos. Y la metodología de la audiencia. | 17  | 100%        | * Los documentos: cronograma, ejercicio de audiencia de rendición de cuentas, lista de logística y el listado de equipo de trabajo carecen de la siguiente información: fecha de elaboración, dependencia responsable, aprobación, entre otros.<br>* El documento de metodología no cuenta con firma de aprobación del mismo por parte de los responsables o líderes de la implementación de la metodología. | *Se sugiere que los archivos adjuntos en Excel se correspondan uno a otro, esto es que el nombre del espacio de participación tenga relación entre el cronograma y el formato interno de reporte para llevar un orden fácil de comprender al lector.  |
|   |  | Convocatoria a participar en los espacios de Dialogo y en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas  | 1    | x            | x | x   | 1/02/2020    | 18/12/2020         | Secretaria General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional Grupo de Atención al Ciudadano. ODI                         | Convocatoria realizada a través de todos los canales de comunicación  | 18  | 70%         | * La evidencia aportada no permite validar la planeación de los espacios de diálogo.<br>* No se evidencian actas de reunión.   | *Se recomienda conservar la presentación del formato "Acta de Reunión" del Sistema de Gestión de la Calidad, en las que se evidencien las fechas, los objetivos y responsables entre otros.   |
|   |  | Realizar Audiencia publica de rendición de cuentas vigencia 2019 virtual a través de las TIC  | 1    | x            |   |   | 1/02/2020    | 30/04/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional. Secretaria General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional                        | Número de audiencia de Rendición de cuentas a través de las TIC   | 19  | 100%        | *Esta acción se evaluó en el primer cuatrimestre.  |   |
|   |  | Sensibilizar y fomentar a través de campañas la cultura de la transparencia y de rendición de cuentas como un proceso permanente en la Universidad.   | 2    |              | x | x   | 1/02/2020    | 18/12/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional- Grupo de Comunicaciones e imagen institucional  | Número de campañas de sensibilización   | 20  | 40%         | *Las evidencias aportadas no permiten validar que se haya diseñado una campaña de sensibilización por parte de la Universidad del Tolima.<br>*Las evidencias aportadas no garantizan que la información haya llegado a quien fue dirigida; por lo tanto, no se cumple con el fin formulado.<br>*Se mantienen las observaciones del cuatrimestre anterior.  | *Los responsables de la 2° L.D. deben diseñar un plan institucional innovador e inclusivo de socialización a toda la comunidad, en su proceso de Rendición de Cuentas.<br><br>*La 1° y 2° L. D. deben establecer estrategias para aumentar la participación ciudadana, por medio del cumplimiento de los compromisos pactados en los escenarios de intercambio, estructurar plan de seguimiento a los compromisos adquiridos. (MURC V2) |
|   | 3. Responsabilidad   | Registrar y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de dialogo y participación   | 4    | x            | x | x   | 1/02/2020    | 18/12/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General - Grupo de Comunicaciones   | Número de Compromisos ejecutados  | 21  | 30%         | *Las evidencias aportadas no permiten validar el seguimiento a los compromisos.  | *En el documento "ESTRATEGIA PARA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN, (sic) NFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA " no se observaron elementos tales como visión, misión, diagnóstico, planeación, implementación y evaluación, entre otros, carece del diseño de una estrategia como tal."  |
|   |  | Elaborar informe de autoevaluación del proceso de rendición de cuentas  | 1    |              |   | x   | 1/09/2020    | 18/12/2020         | Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General   | Informe elaborado de Resultados, logros y dificultades  | 22  | 100%        | *Se evidencia el informe de autoevaluación de R.C.   |   |
| <b>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico    | Realizar y presentar informe trimestral de la Gestión de los canales de atención de la Oficina de Atención al Ciudadano para brindar herramientas que permitan desarrollo de acciones de mejora | 4    | x            | x | x   | 1/02/2020    | 18/12/2020         | Secretaria General Atención al ciudadano   | Informes trimestrales   | 23  | 75%         | *La evidencia aportada como "Informe Canales de Atención al Ciudadano" corresponde parcialmente al período del seguimiento porque falta el ultimo cohorte; su título no se corresponde con el período, la información allí contenida es limitada y no permite toma de decisiones acertadas.  | *Fortalecer de manera estructurada la presentación de los informes como instrumento de apoyo a la toma de decisiones.   |
|   |  | Fortalecer el recurso humano para la atención de canales en la Oficina de Atención al Ciudadano garantizando la calidad del servicio  | 2    |              | x | x   | 1/05/2020    | 18/12/2020         | Secretaria General División de Relaciones laborales  | Número de personas vinculadas a la OAC  | 24  | 50%         | *Se evidencia la asignación y reubicación de tres pasantes del SENA.<br>*Se mantiene la observación del segundo cuatrimestre 2020, en lo que respecta a que no se evidencia estudio de necesidades de personal para la dependencia.  | *Incluir las necesidades de Recurso Humano de la OAC, en el Plan Anual de vacantes institucional.   |
|   | 2. Fortalecimiento de los canales de Atención                  | Crear e implementar encuesta automática de evaluación del servicio prestado en los canales Chat en línea y teléfono   | 1    |              | x | x   | 1/05/2020    | 30/08/2020         | Oficina Atención al Ciudadano- Oficina de Gestión Tecnológica  | Encuesta del servicio implementada  | 25  | 50%         | *Se evidencian audios con 5 preguntas de la encuesta automática mediante llamadas telefónicas, y las solicitudes del buen funcionamiento de la misma por parte de la OAC.<br>*No se incluyen soportes que permitan validar la verificación de su monitoreo.<br>*Teniendo en cuenta la formulación de la acción, no se aportaron evidencias relacionadas con el chat en línea.                                | *Monitorear la funcionalidad de la encuesta implementada la cual debe abarcar todos los canales de atención, y evaluarla permanentemente con OGT.   |
|   |  | Capacitar a los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano en: Servicio al Ciudadano y Política pública de Atención al Ciudadano.  | 2    | x            | x | x   | 1/02/2020    | 18/12/2020         | Secretaria General Oficina Atención al Ciudadano Oficina de Relaciones Laborales   | Numero de capacitaciones de funcionarios de la OAC realizadas   | 26  | 98%         | *Se evidencian certificaciones de los cursos MIPG del DAFP y de servicio al cliente expedido por el SENA a los funcionarios adscritos a la OAC.  | *Incluir las necesidades de capacitación en temas de atención al ciudadano, en el Plan de Capacitación institucional, coordinado con la División de Relaciones Laborales y Prestacionales   |
|   | 3. Talento Humano  | Realizar capacitaciones internas para funcionarios de la Universidad en Protocolos de Servicio al Ciudadano.  | 5    |              | x | x   | 1/05/2020    | 18/12/2020         | Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano Oficina de Relaciones Laborales                                      | Número de capacitaciones realizadas   | 27  | 100%        | *Se evidencia capacitación a 6 unidades académicas   |   |
|   |  | Sensibilizar y fortalecer a través de campañas publicitarias la cultura del servicio al ciudadano   | 8    | x            | x | x   | 1/02/2020    | 18/12/2020         | Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano Oficina de Relaciones Laborales                                      | Número de campañas realizadas   | 28  | 100%        | *De las evidencias allegadas solo se tienen en cuenta las aportadas para el período del presente seguimiento.  | *Fortalecer los planes de capacitación en temas de atención al ciudadano y diseñar campañas innovadoras que permitan ser apropiadas por toda la comunidad.  |



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2020

OBJETIVO: Evaluar el grado de avance y/o cumplimiento del objetivo y las actividades previstas en el PAAC, dentro del período comprendido entre mayo - agosto de 2020 (2do Cuatrimestre), efectuando la verificación de las evidencias presentadas por la Secretaría General y Oficina de Desarrollo Institucional como líderes y 2a línea de defensa en lo que corresponde a estos compromisos, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas, la normatividad vigente y el mejor desempeño institucional.

| Líderes de Políticas: Oficina Desarrollo Institucional y Secretaría General |   | Evaluación Cuatrimestral : Septiembre - Diciembre 2020   |      |              | Periodo de ejecución: 1 al 31 de Diciembre 2020 |   |  | LABOR DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN |   |  |     |             |   |  |  |
|---|---|--|------|--------------|---|---|--|-------------------------------------|---|--|-----|-------------|---|--|--|
| MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - VIGENCIA 2020          |   |  |      |              |   |   | Fecha de publicación: Abril 3/2020 -V2 |                                     |   | VERIFICACIÓN 3a LÍNEA DE DEFENSA DE CONTROL INTERNO( Oficina Control Gestión)  |     |             |   |  |  |
| COMPONENTE  | SUBCOMPONENTE / ELEMENTOS                                       | ACCIONES   | META | Cuatrimestre |   |   | Fecha Inicio                           | Fecha Finalización                  | RESPONSABLE   | INDICADOR  | No. | % de avance | Observaciones   | Recomendaciones  |  |
|   |   |  |      | 1            | 2   | 3 |  |                                     |   |  |     |             |   |  |  |
|   |   | Iniciar en las jornadas de inducción y reinducción institucional información sobre la política de servicio al ciudadano.                             | 1    | x            | x   | x | 1/02/2020                              | 18/12/2020                          | División Relaciones Laborales.  | Número de Jornadas de Inducción y Reinducción                                  | 29  | 100%        | *Esta acción se evaluó en el primer cuatrimestre.   |  |  |
|   | 4. Normativo y procedimental                                    | Centralizar Institucionalmente los PQRSD en la oficina de Atención al Ciudadano (elaborar y aprobar acto administrativo)                             | 1    |              | x   | x | 1/05/2020                              | 18/12/2020                          | Secretaria General<br>Grupo Interno de Atención al Ciudadano            | Acto administrativo  | 30  | 10%         | *La evidencia aportada no permite validar el trámite encaminado a dar cumplimiento a la acción planteada.   | *Gestionar el traslado de PQRD´s a la Oficina de Atención al Ciudadano e integrar la atención en un solo lugar.  |  |
|   | 5. Relacionamiento con el Ciudadano                             | Realizar los informes de satisfacción con los resultados de las encuestas de percepción de usuarios y enviarlos a los líderes de los procesos        | 15   | x            | x   | x | 1/02/2020                              | 18/12/2020                          | Oficina de Desarrollo Institucional- Líderes de los procesos            | Número de informes presentados por procesos del Sistema de Gestión de Calidad. | 31  | 50%         | *Las evidencias aportadas corresponden al Semestre A de 2020, sin embargo al verificar la información publicada en el portal web, se evidencia la publicación de nueve informes quedando seis procesos sin evidenciar evaluación de satisfacción.     | *Estructurar el seguimiento a los informes presentados, los cuales deben constituir herramienta valiosa para la toma acertada de decisiones institucionales, la mejora continua y una mayor participación ciudadana  |  |
| 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA       | 1. Lineamientos de Transparencia Activa                         | Publicar información según el esquema establecido para transparencia y acceso a la información pública   | 1    | x            | x   | x | 1/02/2020                              | 18/12/2020                          | Oficina de Desarrollo Institucional<br>Líderes de Proceso               | Información publicada y monitoreada en el Botón de Transparencia               | 32  | 80%         | *Se evidenció organización del sitio web institucional "Transparencia y Acceso a la Información Pública" según el esquema establecido por la Procuraduría General de la Nación.<br><br>*No se evidenció el inventario de datos abiertos, entre otros. | La 2° L.D. debe asegurarse del desarrollo del aplicativo PQRD´s, de conformidad con las exigencias del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, establecidas por la Procuraduría General de la Nación.<br><br>*El líder natural de la Dimensión de Dirección Estratégica y Planeación, debe elevar estrategias concretas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación, en cuanto a la adecuada gestión documental.<br><br>*Se sugiere fortalecer los informes PQRD´s consolidando en él los informes presentados por la OAC, incluyendo todos los canales como canal presencial, canal electrónico, telefónico y redes sociales.<br><br>*Se sugiere continuar con el proceso de mejora y cumplimiento de requisitos legales del Gobierno Nacional, en temas relacionados con transparencia Gobierno Digital. |  |
|   | 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva                         | Dar respuesta oportuna a los PQRSD y consolidar informe.   | 1    | x            | x   | x | 1/02/2020                              | 18/12/2020                          | Secretaria General<br>Oficina de correspondencia                        | Informe de PQRSD   | 33  | 75%         | *El link permite evidencia informes hasta noviembre de 2020.<br><br>*Los informes publicados carecen de análisis y tampoco permiten verificar la respuesta oportuna a los PQRD'S presentados respetuosamente ante la Institución.                     |  |  |
|   | 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | Actualizar el Registro de Activos de la Información, Índice de la Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de la Información. | 3    | x            |   |   | 1/02/2020                              | 30/04/2020                          | Secretaria General<br>Archivo General<br>Oficina de Gestión Tecnológica | Documentos actualizados  | 34  | 50%         | *Se mantiene la observación efectuada en el primer cuatrimestre debido a que no se evidenciaron soportes que permitan validar avances en el cumplimiento de esa actividad.  |  |  |
|   | 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad                        | Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.   | 1    | x            | x   | x | 1/02/2020                              | 18/12/2020                          | Oficina de Gestión Tecnológica  | Cobertura del total del portal web con los instrumentos de accesibilidad       | 35  | 100%        | Una vez verificada la información en el portal web, con los responsables se evidenciaron las mejoras y la implementación de las herramientas necesarias para la población en situación de discapacidad.   |  |  |
|   | 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública                | Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a información   | 1    | x            | x   | x | 1/02/2020                              | 18/12/2020                          | Secretaria General -<br>Correspondencia                                 | Informe de Seguimiento   | 36  | 83%         | Los informes PQRDS presentados permiten validar el estado de las solicitudes; sin embargo, no se observa en ellos los tiempos de espera y tiempos de respuesta.   |  |  |



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2020

**OBJETIVO:** Evaluar el grado de avance y/o cumplimiento del objetivo y las actividades previstas en el PAAC, dentro del período comprendido entre mayo - agosto de 2020 (2do Cuatrimestre), efectuando la verificación de las evidencias presentadas por la Secretaría General y Oficina de Desarrollo Institucional como líderes y 2a línea de defensa en lo que corresponde a estos compromisos, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas, la normatividad vigente y el mejor desempeño institucional.

| Líderes de Políticas: Oficina Desarrollo Institucional y Secretaría General |                           | Evaluación Cuatrimestral : Septiembre - Diciembre 2020                               |      |              | Periodo de ejecución: 1 al 31 de Diciembre 2020 |   |  | LABOR DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN |   |   |     |             |   |  |  |
|---|---------------------------|--|------|--------------|---|---|--|-------------------------------------|---|---|-----|-------------|---|--|--|
| MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - VIGENCIA 2020          |                           |  |      |              |   |   | Fecha de publicación: Abril 3/2020 -V2 |                                     |   | VERIFICACIÓN 3a LÍNEA DE DEFENSA DE CONTROL INTERNO( Oficina Control Gestión) |     |             |   |  |  |
| COMPONENTE  | SUBCOMPONENTE / ELEMENTOS | ACCIONES   | META | Cuatrimestre |   |   | Fecha Inicio                           | Fecha Finalización                  | RESPONSABLE   | INDICADOR   | No. | % de avance | Observaciones   | Recomendaciones  |  |
|   |                           |  |      | 1            | 2   | 3 |  |                                     |   |   |     |             |   |  |  |
| 6. OTRAS INICIATIVAS  | 1. Código de Integridad   | Aplicar instrumento de recolección de información de valores y consolidar resultados | 1    | x            |   |   | 1/02/2020                              | 30/04/2020                          | Oficina de Relaciones Laborales   | Informe de resultados   | 37  | 100%        | Esta acción se evaluó en el primer cuatrimestre.  | *Socializar apropiar e interiorizar el Código de Integridad de la Universidad del Tolima, a todos los servidores y contratistas y comunidad en general, porque es la principal herramienta para la implementación de la Política de Integridad de que trata la dimensión de Talento Humano del MIPG-v2 |  |
|   |                           | Ajustar documento inicial código de integridad                                       | 1    | x            | x   | x | 1/02/2020                              | 18/12/2020                          | Oficina de Relaciones Laborales   | Código de Integridad ajustado   | 38  | 100%        | Esta acción se evaluó en el primer cuatrimestre.  |  |  |
|   |                           | Aprobar y socializar el Código de integridad de la Universidad del Tolima            | 1    | x            | x   | x | 1/02/2020                              | 18/12/2020                          | Oficina de Desarrollo Institucional<br>División de Relaciones Laborales | Código de Integridad aprobado y Socializado                                   | 39  | 60%         | No se evidencia socialización del documento aprobado, con el total del personal académico administrativo y contratistas de la U.T., que permita su retroalimentación. |  |  |

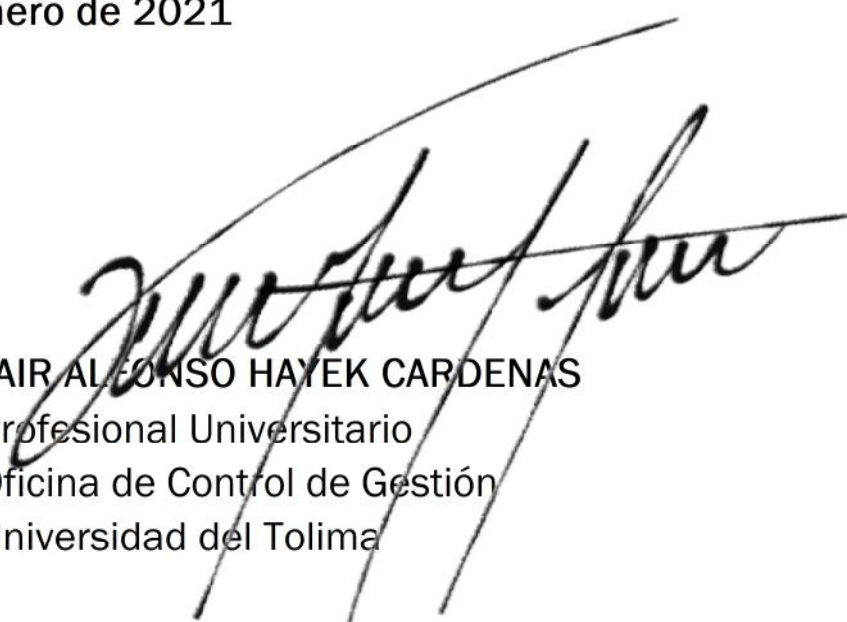
**CONCLUSIONES PRODUCTO DE LA EVALUACIÓN AL SEGUIMIENTO REALIZADO AL PAAC DE LA VIGENCIA 2020 -EN EL MARCO DE LAS LÍNEAS DE DEFENSA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)**

**ASPECTOS GENERALES A TENER EN CUENTA FRENTE A LA EVALUACIÓN DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE**

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Se evidenció mejora en la planeación y ejecución del seguimiento al cumplimiento de las acciones estipuladas en el PAAC 2020, durante el 3er cuatrimestre; por parte de la 2da línea de defensa (ODI).</li> <li>Algunas de las evidencias aportadas por parte de los responsables del cumplimiento de las acciones registradas en el PAAC 2020, evidenciaron debilidades, las cuales no permitieron soportar en su totalidad el cumplimiento total de cada una de las acciones estipuladas.</li> <li>Los cambios y modificaciones efectuados a los mapas de riesgos, carecen de soportes que permitan identificar cuál fue el trámite que se efectuó para su aprobación y cuáles fueron los análisis efectuados que originaron dichos cambios.</li> <li>Se evidenciaron debilidades en el seguimiento y monitoreo al mapa de riesgos institucional.</li> <li>Se observó falta de seguimiento en la publicación web del mapa de riesgos de corrupción.</li> <li>Las socializaciones deben diseñarse desde la planeación, para que cumplan con el objetivo de interiorizar en cada persona el tema o aspecto determinado y deben incluir a toda la comunidad, se pueden realizar acciones de diversa índole, tales como: charlas, conferencias, exposiciones, talleres, formación de grupos, concursos, entre otros.</li> <li>Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, con el fin de mejorar la interacción con los grupos de valor, de interés y ciudadanía en general, y así dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en los diferentes espacios de interacción.</li> <li>No se evidenció el desarrollo del aplicativo PQRD`S, de conformidad con las exigencias del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, establecidas por la Procuraduría General de la Nación.</li> <li>Se evidenciaron debilidades en la implementación de la estrategia de racionalización de tramites.</li> </ol> | <p>* Según las evidencias suministradas por la ODI relacionadas con la formalización del PAAC V02, se pudo evidenciar que este no fue escalado ante el comité de gestión y desempeño para su aprobación y formalización. Sin embargo, para el seguimiento del segundo cuatrimestre, fue efectuado sobre esta versión. Lo anterior debido a que ya se venían efectuando actividades sobre este documento.</p> <p>*Debido a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional por la pandemia del coronavirus SARS-CoV-2, este seguimiento se llevó a cabo a través de mediaciones tecnológicas, Meet.</p> <p>*Se recomienda fortalecer la presentación de los documentos incluyendo la corrección de estilo antes de ser publicados en el sitio web institucional y en general, para cualquier presentación; ello, para no incurrir en errores de redacción, de digitación, de puntuación y uso de mayúsculas y minúsculas.</p> |
|---|---|

Fecha de presentación del informe: 15 de enero de 2021

Elaboró:

  
JAIR ALONSO HAYEK CARDENAS  
Profesional Universitario  
Oficina de Control de Gestión  
Universidad del Tolima

  
OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ  
Profesional Universitario  
Oficina de Control de Gestión  
Universidad del Tolima

Aprobó:

  
ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO  
Jefe Oficina Control de Gestión  
Universidad del Tolima