

**OBJETIVO:** Evaluar el grado de avance y/o cumplimiento del objetivo y las actividades previstas en el PAAC, dentro del período comprendido entre enero - abril de 2024 (1er Cuatrimestre), efectuando la verificación de las evidencias presentadas por la Secretaría General y Oficina de Planeación y 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 Planeación y Desarrollo Institucional y Secretaría General					Evaluación Cuatrimestral Sept. - Dic. 2024		Período de ejecución: 17 Dic. 2024 - 28 Ene. 2025 (Resolución 1818 de 2024 suspende cómputo de términos)		LABOR DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN REPORTE CUMPLIMIENTO 1° Y 2° LINEA DE DEFENSA DE CONTROL INTERNO (SG y OPDI)				LABOR DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN VERIFICACIÓN 3a LÍNEA DE DEFENSA DE CONTROL INTERNO( Oficina de Control Interno)		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - VIGENCIA 2024							Fecha de publicación: 29 de enero de 2025								

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	INDICADOR DE PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA FINALIZ.	RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN	RESPONSABLES DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN (CARGO-DEPENDENCIA)	ADJUNTA EVIDENCIA Y / O RESULTADO (SI-NO, CUÁL)	% AVANCE O CUMPLIMIENTO (DE 0 A 100%)	VERIF. % AVANCE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN
1. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Política de Administración de Riesgos	Presentar para aprobación la Política de Administración del Riesgo ante el Consejo Superior Universitario	1	Política de Administración del Riesgo aprobada por el CSU.	1/02/2024	30/06/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	1	Cumplimiento 100%	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional - Secretaria General - Comunicaciones e Imagen Institucional		100%	100%	Acción cumplida durante el primer cuatrimestre, mediante ACS 003 de 2024	Se mantienen las recomendaciones del primer cuatrimestre
		Divulgación de la Política de Administración del Riesgo mediante canales de comunicación institucional.	2	Información publicada y divulgada.	1/07/2024	15/12/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional - Secretaria General - Comunicaciones e Imagen Institucional	2	Cumplimiento 100%	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional - Secretaria General - Comunicaciones e Imagen Institucional	Evidencias <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1L4x79XqZ2DfWJt-VJ7eKpp_fm11xsX">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1L4x79XqZ2DfWJt-VJ7eKpp_fm11xsX</a> - Video explicativo sobre la Política <a href="https://www.youtube.com/watch?v=selqLUDqJk">https://www.youtube.com/watch?v=selqLUDqJk</a>	100%	100%	Se evidencia acta 044 del 28/11/2024 de taller con los líderes de los procesos ante el CIGD y CICI. Actualización mapa de procesos e identificación nuevos riesgos, dentro de los compromisos no se evidencia el cumplimiento del compromiso de los líderes de cada proceso. Se evidencia informe de seguimiento bimensual al mapa de riesgos.	Es pertinente tener en cuenta que la divulgación tanto interna como externa, a servidores, contratistas y partes interesadas, debe ser permanente y permitir su retroalimentación, ello en pro de la mejora continua.
	2. Mapa de Riesgos de corrupción y de Gestión	Realizar Talleres a los líderes de los procesos para la actualización de los riesgos de gestión y de corrupción en el marco de la política de administración de riesgos aprobada	18	Talleres realizados con los líderes de procesos y equipos de trabajo	1/07/2024	15/12/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	3	Taller Mapa de Riesgos, Identificación de nuevos riesgos asociados a los procesos. Informe de	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional líderes de procesos y equipos de trabajo	SI. 1.Formato EVALUACIÓN ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1b14H0scGQncNk">https://drive.google.com/drive/folders/1b14H0scGQncNk</a>	100%	44%		Si bien, dentro del desarrollo de los talleres los líderes de los procesos manifestaron que no se materializó riesgo, no se evidenció seguimiento por parte de la 2° línea de defensa que permita validar la efectividad de los controles para evitar su ocurrencia al
		3. Consulta y divulgación	Publicar el mapa de Riesgos Institucional con la versión actualizada en la pagina web	1	Mapa de riesgos institucional publicado	1/07/2024	15/12/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	4	Se han actualizado. 08 mapas de riesgos de procesos.	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional líderes de procesos y equipos de trabajo	SI. 1.MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN INSTITUCIONAL_UT_04_0	100%	100%	Se evidencia publicado el Mapa de Riesgos con fecha del 4/09/2024
	4. Monitoreo y Revisión	Realizar la revisión y monitoreo de la gestión de Riesgos por proceso y la efectividad de los controles	18	Número de procesos revisado y monitoreados.	1/07/2024	15/12/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Líderes de procesos y equipos de trabajo	5	Taller realizado con los Líderes del Proceso en el Comité de Gestión y CCI	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Líderes de procesos y equipos de trabajo	SI. 1. formato EVALUACIÓN ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE	100%	50%	Si bien se realizó taller con los líderes de proceso, tal y como se evidencia en el acta 044 del 28/11/2024 no se aportó el seguimiento de los compromisos adquiridos por los líderes de los procesos. Se evidencia informe de seguimiento bimensual al mapa de riesgos.	Si bien, dentro del desarrollo de los talleres los líderes de los procesos manifestaron que no se materializó riesgo, no se evidenció seguimiento por parte de la 2° línea de defensa que permita validar la efectividad de los controles para evitar su ocurrencia al interior de la Institución.
	5. Seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción en auditorías internas para aplicar las acciones de mejora que correspondan	18	Revisión por la dirección. Acta e informe	1/07/2024	15/12/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional - Líderes de procesos y equipos de trabajo - Oficina de Control Interno	6	Estaba programada para el 8 de agosto de 2024. La Jefe Marcela, solicitó su aplazamiento, la cual debe	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional - Líderes de procesos y equipos de trabajo - Oficina de Control Interno	SI. 1-44. ACTA 044_CIGD_CCI_28_11_2024 2. A1. INFORME ACTIVIDADES_RIESGOS_2024_09_11_2024	100%	50%		
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1. Identificación y priorización de Trámites	Revisar listado de trámites y priorizar trámites para racionalizar y actualizar en el SUIT	2	Tramites priorizados, racionalizados y actualizados en el SUIT	2/02/2024	15/12/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional - Líderes de los procesos Y EQUIPOS DE TRABAJO	7	Primer cuatrimestre	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional - Líderes de los procesos y equipos de trabajo	1. OFICIO 101.3.255 Respuesta solicitud de información- SUIT. Función Pública	50%	0%	Revisada la información publicada en el sitio web institucional, la OCI no evidenció publicada la Estrategia de Racionalización de Trámites 2024. La evidencia aportada no permite validar que se haya revisado listado de trámites y priorizar trámites para racionalizar y actualizar en el SUIT.	Es menester de la Institución la actualización periódica y constante de sus trámites y servicios prestados de cara a grupos de interés y de valor y en general, la comunidad universitaria, en cumplimiento de lo establecido en el Sistema. Único de Información de Tramites (Ley 962 de 2005 y Decreto 019 de 2012)
	2. Racionalización de Trámites	Aplicar las mejoras normativas, administrativas y tecnológicas según corresponda	2	Número de trámites racionalizados/número de trámites priorizados	1/07/2024	15/12/2024	Secretaría General Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones Líderes de procesos y equipos de trabajo Oficina de Atención al Ciudadano	8	Se Realizaron reuniones para revisar los avances en el proceso de Racionalización de trámites con la DARCA y la OTIC y la necesidad de documentar las acciones en el	Secretaría General Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones Líderes de procesos y equipos de trabajo Oficina de Atención al Ciudadano	SI. 1. Actas de reunión. 2. Oficios	66%	0%	No se aporta evidencia	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	INDICADOR DE PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA FINALIZ.	RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN	RESPONSABLES DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN (CARGO-DEPENDENCIA)	ADJUNTA EVIDENCIA Y / O RESULTADO (SI-NO, CUÁL)	% AVANCE O CUMPLIMIENTO (DE 0 A 100%)	VERIF. % AVANCE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y lenguaje comprensible	Elaborar y publicar el informe de gestión vigencia 2023 con enfoque en Derechos Humanos y Paz, en la Pagina web	1	Informe de Gestión elaborado y publicado	2/02/2024	30/06/2024	Oficina de Planeación Desarrollo Institucional / Vicerrectorías / Oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones	9	Cumplimiento100 %	Oficina de Planeación Desarrollo Institucional / Vicerrectorías / Oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones		100%	100%	Cumplimiento durante el primer cuatrimestre	Se mantienen las recomendaciones del primer cuatrimestre
		Publicar informes Rectorales de rendición de cuentas en el botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el menú Participa	3	Informes publicados	1/02/2024	15/12/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional- Secretaría General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional.	10	Informes publicados en la sección de transparencia de septiembre a noviembre.	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional- Secretaría General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional.	<a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/11omp9e611yh1SSojYJVjuw4e9krhD7q">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/11omp9e611yh1SSojYJVjuw4e9krhD7q</a> Se encuentran alojados en <a href="http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/informes-rectorales.html">http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/informes-rectorales.html</a>	100%	100%	Se evidenció en el sitio web institucional <a href="http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/informes-rectorales.html">http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/informes-rectorales.html</a> , los informes correspondientes a septiembre, octubre, noviembre y diciembre así como el informe del trimestre octubre, noviembre y diciembre de 2024	
		Diseñar piezas comunicativas y publicar permanentemente por diversos canales de comunicación las actividades y la gestión de la Universidad del Tolima	10	Número de productos informativos divulgados	1/02/2024	15/12/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional- Secretaría General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional.	11	diseño, diagramación y publicación de la información, para su respectiva presentación a la comunidad universitaria. Se realiza la difusión de la Gestión y las diferentes actividades en los Boletines UT al día y los diferentes canales y redes	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional- Secretaría General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional.	Las piezas comunicativas sobre actividades y gestión de la Universidad del Tolima se difunden por los canales institucionales, mayormente por redes sociales siendo Facebook el más usado: <a href="https://www.facebook.com/unitolima/">https://www.facebook.com/unitolima/</a> También pueden consultar en <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/105laROX6Aak0EIWIYkhzH7cr18UFhWBr">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/105laROX6Aak0EIWIYkhzH7cr18UFhWBr</a>	100%	100%	La evidencia aportada permite validar para el tercer cuatrimestre el diseño y publicación de piezas comunicativas de manera permanentemente por diversos canales de comunicación las actividades y la gestión institucional. Igualmente se aportó documento denominado Informe Proceso Permanente de Rendición de Cuentas correspondiente al periodo del 2 de septiembre al 16 de noviembre	
	2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar actividades de Rendición de cuentas permanente Audiencia Pública, diálogos con grupos de interes y de valor	2	Número actividad y diálogo de rendición de cuentas	2/02/2024	15/12/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional- Secretaría General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional.	12	Cumplimiento100 %	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional- Secretaría General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional.	Se encuentra alojado en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1H7ERnJ8uH0Dpn4xWivmS9nCyReXwt2si">https://drive.google.com/drive/folders/1H7ERnJ8uH0Dpn4xWivmS9nCyReXwt2si</a> y también en <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1T2wPXawkyQxfDz3eizMZCwpPlpJRjYXB7">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1T2wPXawkyQxfDz3eizMZCwpPlpJRjYXB7</a>	100%	100%	Actividad cumplida durante el segundo cuatrimestre. Se evidenció cumplimiento de audiencia de rendición de cuentas financiera, llevada a cabo el 6 de diciembre de 2024	Fortalecer los mecanismos de diálogo con los grupos de interés y de valor, dando especial importancia a la retroalimentación en cada informe presentado.
		Publicar en piezas publicitarias el principio de transparencia y de rendición de cuentas como un proceso permanente en la Universidad para propiciar cultura de trasparencia y control social.	4	Número de piezas divulgadas	2/02/2024	15/12/2024	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	13	Se publicaron 3 piezas de transparencia	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	Las piezas comunicativas se pueden encontrar en el home del Facebook los días 25 de abril, 4 de junio, 7 de junio, 11 de junio y 14 de junio. - <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1rsrjEJO_d1811vhGtd1JO2JTs0f0H4">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1rsrjEJO_d1811vhGtd1JO2JTs0f0H4</a>	100%	100%	Se evidenció el cumplimiento de publicación de 3 piezas publicitarias que corresponden al proceso de Rendición de Cuentas del Informe Financiero del 6 de diciembre de 2024	
	3. Responder a la evaluación y retroalimentación de los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora y respuesta a los compromisos adquiridos.	Registrar y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de dialogo y participación	2	Registro y seguimientos a Compromisos	2/02/2024	15/12/2024	Rectoría Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Secretaría General	14	Se realiza el registro de los diferentes espacios de rendición de cuentas	Rectoría Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Secretaría General	SI. 1-Informe adjunto 2-Fotos 3-Informe de Gestión 4-Sensibilización 5-Videos 6-Libroto Rendición de Cuentas Enfoque Financiero 6 diciembre 2024	100%	0%	No se aportó evidencia del cumplimiento al seguimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de dialogo y participación de la rendición de cuentas realizadas durante el tercer cuatrimestre 2024	
		Elaborar el autodiagnóstico del proceso de rendición de cuentas	1	Autodiagnóstico elaborado	1/09/2024	15/12/2024	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	15	Para el tercer cuatrimestre	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	SI <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ic2mAY0V4PjJQAc7HO6RIYat8ReinA?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1ic2mAY0V4PjJQAc7HO6RIYat8ReinA?usp=drive_link</a>	100%	100%	Se aporta documento "Autodiagnóstico Gestión de la Rendición de Cuentas MIFG)	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	INDICADOR DE PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA FINALIZ.	RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN	RESPONSABLES DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN (CARGO-DEPENDENCIA)	ADJUNTA EVIDENCIA Y / O RESULTADO (SI-NO, CUÁL)	% AVANCE O CUMPLIMIENTO (DE 0 A 100%)	VERIF. % AVANCE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN	
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Actualizar la caracterización de los grupos de valor y de interés de la Universidad de la Tolima y realizar socialización de la misma.	1	Documento de caracterización actualizado.	1/02/2024	15/12/2024	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	16	Se avanzó en la construcción de documento de caracterización de grupos de Valor y de Interes 2024.	Secretaría General Atención al Ciudadano Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	Si 1- Documento de Caracterización de Grupos de Valor y de Interes año 2024 en un archivo pdf - <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Ngg3Wyd30gc1Md-SQptwdpylEXbtZ">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Ngg3Wyd30gc1Md-SQptwdpylEXbtZ</a>	100%	100%	Se evidencia documento de caracterización vigencia 2024.	Tener claro el por qué y para qué se realizan estos ejercicios actualizados de caracterización, permite a la Institución, entre otras, conocer las necesidades de sus grupos de valor e interés, elementos clave en la priorización y diseño de mecanismos de promoción ciudadana, con la participación de los interesados en cada una de las etapas, desde su inicio hasta la evaluación . Siempre se debe revisar y tener en cuenta todas las fuentes de información con que cuenta la Universidad.	
		Realizar un estudio para evaluar la implementación de un nuevo sistema de información de correspondencia y atención al ciudadano	1	Estudio elaborado	1/02/2024	30/07/2024	Secretaría General Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	17	un informe con la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional en el cual se evidencia: Proveedor,	Secretaría General Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	No	50%	0%	No se aporta evidencia de la realización de un estudio para evaluar la implementación de un nuevo sistema de información de correspondencia y atención al ciudadano		
		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	Informes trimestrales	1/02/2024	15/12/2024	Secretaría General Oficina de Atención al ciudadano	18	Se adjunta Informe Cuarto Trimestre Canales de Atención 2024	Secretaría General Oficina de Atención al ciudadano	Se envía el Tercer y el Cuarto Informe Trimestral de Canales de Atención en dos archivos pdf. - <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xTbSCqHcGrAf5jx3zEUWD8QmRzkulGmh">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xTbSCqHcGrAf5jx3zEUWD8QmRzkulGmh</a>	100%	100%	Se evidencia dos informes de datos estadísticos de canales de atención con sus cuadros comparativos, correspondientes al 3 trimestre con fecha a 30 de septiembre de 2024 y el 4 trimestre con fecha 30 de noviembre de 2024	Fortalecer los informes con diagnósticos que permitan conocer el estado actual del servicio que se presta a los grupos de valor y de interés y ciudadanía en general, en procura de mejorar e incrementar los servicios que se prestan.	
	2. Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del ciudadano	Capacitar a los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano de acuerdo con la programación de la Dirección de Gestión de Talento Humano en atención al ciudadano	1	Numero de capacitaciones de funcionarios de la OAC realizadas	1/03/2024	1/11/2024	Secretaría General Oficina Atención al Ciudadano	19	Cumplimiento100%	Secretaria General Oficina Atención al Ciudadano	Si. 1. Oficio Capacitaciones funcionarios 2. Certificado ESAP Lenguaje incluyente y accesible	100%	100%	Cumplimiento durante el segundo cuatrimestre	Apropiar los principios y valores y su impacto en la prestación del servicio público diferencial integral, diferencial e inclusivo.	
		Realizar capacitaciones para funcionarios en protocolos de atención y en Lenguaje Claro	4	Número de capacitaciones realizadas	5/04/2024	16/12/2024	Secretaría General Oficina de Atención al Ciudadano Dirección Gestión Talento Humano	20	Se realizo 4 capacitaciones en diferentes facultades de protocolo atención y en Lenguaje Claro	Secretaría General Oficina de Atención al Ciudadano Dirección Gestión Talento Humano	Se adjuntan 4 carpetas csda una de las cuales contiene tres fotografías y las listas de asistencia de las capacitaciones realizadas en las siguientes facultades: <b>Medicina Veterinaria y Ciencias del Hábitat</b>	100%	100%	Se adjunta como evidencia fotografías de las capacitaciones y lista de asistencia a las facultades de Ingeniería Forestal, Ciencias Humanas y Artes, Medicina Veterinaria y Ciencias del Hábitat		
		Sensibilizar y fortalecer a través de piezas publicitarias la cultura del servicio al ciudadano	10	Número de piezas publicadas	1/03/2024	30/06/2024	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	21	Cumplimiento100%	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	Si. 1. Cronograma sensibilización 2. Oficio Informe sensibilización 3. Piezas publicadas	100%	100%	Cumplimiento durante el primer cuatrimestre	Se mantienen las recomendaciones del primer cuatrimestre	
	3. Evaluación de la gestión y medición de la percepción ciudadana	Realizar los informes del semestre B-2023, y A-2024 de satisfacción de usuarios con los resultados de las encuestas de percepción de los mismos y enviarlos a los líderes de los procesos para la toma de decisiones y meoras que correspondan	2	Número de informes presentados por procesos del Modelo de Operación por Procesos de la Universidad	1/04/2024	30/10/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional-Líderes de los procesos y equipos de trabajo	22	Se realizaron los informes de satisfacción de usuarios correspondientes al semestre A-2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional- Líderes de los procesos y equipos de trabajo	<a href="http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/oficina-de-planeacion-y-desarrollo-institucional/satisfaccion-de-usuarios.html#percepcion-satisfaccion-usuario-2023-3">http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/oficina-de-planeacion-y-desarrollo-institucional/satisfaccion-de-usuarios.html#percepcion-satisfaccion-usuario-2023-3</a>	100%	100%	El enlace direcciona al sitio web institucional publicado por la 2 linea de defensa el informe Percepción Satisfacción de Usuarios del semestre A 2024, con el análisis de 17 procedimientos correspondientes al semestre B de 2023 a excepción del procedimiento de Gestión Bibliotecaria que corresponde al semestre A de 2022.	Fortalecer el análisis y medición de las encuestas de satisfacción de usuarios, teniendo en cuenta aspectos relacionados con tiempos de respuesta, seguridad, fiabilidad, entre otros, en procura de mejorar el servicio.	
	5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1. Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar la caracterización de los grupos de valor y de interés de la Universidad de la Tolima y realizar socialización de la misma.	1	Documento de caracterización actualizado.	1/03/2024	30/10/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Líderes de Proceso	23	Acción repetida con la columna 16. Se avanzó en la construcción de documento de caracterización, se presenta cronograma de	Secretaría General Atención al Ciudadano Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	Si. 1. Cronogramas 2. Encuestas 3. Informe de Avance. 4. Documento de trabajo en construcción de Caracterización	40%		Evaluada en la acción 16. Sin embargo lo consignado en la presente no lo corresponde con lo descrito. Es una acción repetida.	
		2. Lineamientos de transparencia pasiva	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 el desarrollo de acciones de mejora	4	Informes trimestrales	5/04/2024	16/12/2024	Secretaría General. Correspondencia	24	Informe trimestral octubre, noviembre y 1 semana diciembre 2024	Secretaria General. Correspondencia	<a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1kbne26bkeNunBMOEPIH5vW_F_d-1Qbvi">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1kbne26bkeNunBMOEPIH5vW_F_d-1Qbvi</a>	100%	95%	La 2LD aporta enlace que contiene informe correspondiente al período comprendido entre octubre y primera semana de diciembre de 2024 suscrito por la Oficina de Correspondencia	Siguiendo la recomendación de los anteriores cuatrimestres, es necesario estandarizar los periodos. Así mismo se recomienda integrar o unificar los informes tanto de canales de atención al ciudadano como de los PQRDS.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	INDICADOR DE PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA FINALIZ.	RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN	RESPONSABLES DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN (CARGO-DEPENDENCIA)	ADJUNTA EVIDENCIA Y / O RESULTADO (SI-NO, CUÁL)	% AVANCE O CUMPLIMIENTO (DE 0 A 100%)	VERIF. % AVANCE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	2. Lineamientos de transparencia pasiva	Fortalecer el seguimiento a la gestión de PQRSD	1	Reporte mensual de Seguimiento PQRSD	1/02/2024	17/12/2024	Secretaría General. Correspondencia	25	Informe mensual de pqrds de seguimiento desde la plataforma subidos a la página de la Secretaría General.	Secretaría General. Correspondencia	<a href="http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia/informe-pqrds.html">http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia/informe-pqrds.html</a>	100%	92%	El enlace evidencia los informes presentados por la Oficina de Correspondencia, correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2024	Siguiendo la recomendación de los anteriores cuatrimestres, es necesario estandarizar los periodos. Así mismo se recomienda integrar o unificar los informes tanto de canales de atención al ciudadano como de los PQRDS.
		Fortalecer las competencias y habilidades para la atención y el servicio a la ciudadanía en los servidores públicos, capacitándolos en temas sobre el Derecho de Petición y las implicaciones legales de su atención inoportuna y Socializar el procedimiento y estructura de servicio de la plataforma de pqrds y de la ventanilla única y articular el uso del lenguaje claro e inclusivo en la gestión y respuestas de servicio a la ciudadanía.	1	Número de capacitaciones realizadas sobre el trámite y atención de los derechos de petición y para fortalecer y mejorar la calidad en la atención del usuario.	1/02/2024	17/12/2024	Secretaría General. Correspondencia	26	Se hizo una capacitación integral sobre la importancia de los PQRDS, que incluyó la presentación de videos informativos, piezas publicitarias y sesiones de formación virtual dirigidas a las distintas unidades de la Universidad del Tolima.	Secretaría General. Correspondencia	<a href="http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia/documento-s-de-apoyo-para-el-procedimiento-del-pqrds.html">http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia/documento-s-de-apoyo-para-el-procedimiento-del-pqrds.html</a>	100%	0%	La evidencia aportada por la 2LD permite validar un documento publicado en el sitio web de apoyo para el procedimiento del PQRDS, sin embargo, esto no evidencia una capacitación como tal, así como tampoco se evidenció videos a los que alude la actividad descrita y su enfoque. No se evidenció la socialización del procedimiento y la estructura de servicio de la plataforma de PQRDS y de la ventanilla única.	Consignar en los informes las mejoras realizadas en pro de la mejora a las respuestas de PQRDS y las acciones que los líderes han desarrollado e implementado fruto de las recomendaciones de los mismos.
		Elaborar y socializar un informe anual consolidado de los informes parciales de PQRSD con las unidades administrativas y académicas para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios con los líderes y servidores públicos.	1	Informe anual consolidado de PQRSD publicado en la página Web Atención al ciudadano	1/02/2024	17/12/2024	Secretaría General. Correspondencia	27	Informe anual de PQRDS recibidos por la plataforma de la universidad año 2023 y publicado en la página Web Atención al ciudadano.	Secretaría General. Correspondencia	INFORME PQR año 2023 - final.pdf - <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fnD39D0m95E4NVSN-Cv4MmhjvknE2">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1fnD39D0m95E4NVSN-Cv4MmhjvknE2</a>	100%	100%	La evidencia aportada por la 2LD permite validar informe PQRDS elaborado por la Oficina de Correspondencia, correspondiente al año 2023	
		Fortalecer las competencias y habilidades para la atención y el relacionamiento con la comunidad a través de lenguaje inclusivo y no discriminatorio de acuerdo con lineamientos de la Unidad de Género.	1	Número de capacitaciones realizadas sobre el trámite y atención de los derechos de petición y para fortalecer y mejorar la calidad en la atención del usuario.	1/02/2024	17/12/2024	Secretaría General. Correspondencia	28	Se hizo una capacitación integral sobre la importancia de los PQRDS, que incluyó la presentación de videos informativos, piezas publicitarias y sesiones de formación virtual dirigidas a las unidades de la Universidad del Tolima.	Secretaría General. Correspondencia	Se elaboro la guia para uso del lenguaje claro e inclusivo y esta subido en la pagina de pqrds y se envió a los correos institucionales como campaña de capacitación : <a href="http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia/documento-s-de-apoyo-para-el-procedimiento-del-pqrds.html">http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia/documento-s-de-apoyo-para-el-procedimiento-del-pqrds.html</a>	100%		Acción y actividad repetida, es la misma 26	
		Desarrollar socialización del Área de Atención a la Ciudadanía en plataforma de PQRSD y ventanilla única en eventos de Bienvenida e Inducción a Estudiantes con participación virtual o presencial.	1	Socialización realizada en la Programación de Inducciones de Estudiantes en formato virtual o presencial	1/02/2024	17/12/2024	Secretaría General. Correspondencia	29	Se elaboro y envió un oficio donde solicitamos a la Vicicerctoría de Desarrollo Humano su apoyo para desarrollar una socialización del Área de Atención a la Ciudadanía.	Secretaría General. Correspondencia	Se anexa evidencia de la Socialización realizada por el Dr. Andres Felipe Bedoya - <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1f6j6k8_FZV_R3q8UEG89mKvkcOMQTU">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1f6j6k8_FZV_R3q8UEG89mKvkcOMQTU</a>	100%	0%	Se presentan como evidencia por parte de la 2LD solicitud de fotografías y listado de asistencia por programa de la semana de inducción de fecha 31 de julio, sin embargo esto no permite validar la socialización con la plataforma PQRDS.	Ajustar información con la pertinencia de cada acción
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Construcción de una propuesta de Política de Gestión Documental para actualizar los instrumentos de Gestión de la información incluida la parte híbrida.	1	Propuesta	1/02/2024	17/12/2024	Secretaría General. Archivo General	30	1. Se solicitó a Web master cambiar de posición la publicación del documento por documento en construcción, el cual específicamente	Secretaría General. Archivo General	Se ajustó la matriz de Activos de información la cual contienen los 8 aplicativos que se tienen en la institución los cuales han sido desarrollados en desde la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. No se logro el 100% debido a que 4 aplicativos no se encuentran en construcción.	90%	20%	No se aportó evidencia que permita validar avance para el 4° cuatrimestre. No se evidencia documento de propuesta de la política	
		Presentar una primera propuesta de la versión 3 de las Tablas de Retención Documental (TRD) en el marco de lo establecido en el Acuerdo CSU No. 010 del 2022 que establece la estructura organizacional de la Universidad del Tolima.	1	Propuesta	1/02/2024	17/12/2024	Secretaría General. Archivo General	31	Se construye cronograma para la presentación de una propuesta de la versión 3 de las TRD	Secretaría General. Archivo General	Se realizaron visitas a 34 unidades bajo cronograma establecido entre el día mayo 2 al 23. Se anexa registro de asistencia de las unidades que fueron visitadas. (ver anexo No.1). No obstante la información recolectada contribuyó a la actualización del Registro de Activos de Información.	100%	0%	No se aporta evidencia que permita validar cronograma para la presentación de la propuesta.	
		Actualización del PINAR incluyendo las actividades de Política de gestión documental y las TRD .	1	Propuesta	18/01/2024	31/01/2024	Secretaría General. Archivo General	32	Si bien los tiempos de aprobación del Comité Institucional de Archivo sesión no presencial del 31 de enero de 2018. Socializado ante el Comité	Secretaría General. Archivo General	Este fue ajustado para este año 2024. - <a href="http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/archivo-general/pinar.html">http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/archivo-general/pinar.html</a>	100%	100%	Cumplido en el primer cuatrimestre	Se mantienen las recomendaciones del primer cuatrimestre

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	INDICADOR DE PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA FINALIZ.	RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN	RESPONSABLES DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN (CARGO-DEPENDENCIA)	ADJUNTA EVIDENCIA Y / O RESULTADO (SI-NO, CUÁL)	% AVANCE O CUMPLIMIENTO (DE 0 A 100%)	VERIF. % AVANCE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualización del PGD Programa de Gestión Documental.	1	Propuesta	1/02/2024	21/12/2024	Secretaría General. Archivo General	33	Se ha construido un informe con la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional en el cual se evidencia: Proveedor, descripción, alcance, precio, periodicidad, No. de usuarios, almacenamiento, características de	Secretaria General. Archivo General	Se tiene una propuesta de ajuste al PGD, sin embargo se espera la adquisición del software para el proceso de Gestión Documental para ajustar el documento y enviarlo a revisión por el CIGD Comité Interno de Gestión y Desempeño de la Universidad. (Ver anexo No.2) <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xenKxApzbsGrl7JdrN5x7oFFQohel4wx?usp=...">https://drive.google.com/drive/folders/1xenKxApzbsGrl7JdrN5x7oFFQohel4wx?usp=...</a>	100%	100%	Se aporta documento "Programa de Gestión Documental UT -PGD- de fecha agosto 2024	Tener en cuenta el cumplimiento de los cronogramas evidenciados en el documento, así como establecer de manera clara y ajustada a la normatividad, las responsabilidades allí mencionadas.
	4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Mejoramiento de infraestructura física de las placas de contrapiso de andenes frente a la Cafetería Central	1	100 mts cuadrados mejorados	1/02/2023	31/08/2023	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	34	Cumplimiento 100% primer cuatrimestre	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional		100%	100%	Cumplido en el primer cuatrimestre	Se mantienen las observaciones y recomendaciones del primer cuatrimestre de 2024
		Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos proyectados en el Centro de Desarrollo Humano	1	Diseño arquitectónico	1/02/2023	17/12/2023	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	35	Se adjuntan Diseños arquitectónicos	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	SI. 1. Diseños arquitectónicos	100%	20%	Cumplido en el segundo cuatrimestre	Se mantienen las observaciones y recomendaciones del segundo cuatrimestre de 2024
	5. Datos Abiertos	Identificar y publicar datos estadísticos variables de inscripciones, admisión, matriculas y graduados de estudiantes de la Universidad del Tolima en la plataforma de Min TIC	4	VARIABLES publicadas	1/02/2024	17/12/2024	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Líderes de proceso	36	Fue cargada la variable graduados de la vigencia 2023 (ver imagen), quedamos atentos que desde Datos	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Líderes de proceso	SI. 1. Imagen del portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano <a href="https://www.datos.gov.co/browse?q=universidad%20del%20tolima&amp;sortBy=relevancia">https://www.datos.gov.co/browse?q=universidad%20del%20tolima&amp;sortBy=relevancia</a>	100%	33%	Se adjunta enlace que permite validar registros de fecha 20 de abril de 2024, período que corresponde al primer cuatrimestre de la vigencia, el cual ya esta evaluado.	Se mantienen las observaciones y recomendaciones del segundo cuatrimestre de 2024
6. OTRAS INICIATIVAS	1. Código de Integridad	Desarrollo de las actividades correspondientes a la etapa para Fomentar la apropiación del Código de Integridad	3	Informe de cumplimiento de las actividades realizadas (cuatrimestral)	1/02/2024	30/11/2023	Dirección Gestión Talento Humano	37	Estan en la elaboración de un Plan de Trabajo para el año 2025.	Dirección Gestión Talento Humano	SI. 1. INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN CODIGO DE INTEGRIDAD 2. PLAN DE TRABAJO CODIGO DE INTEGRIDAD 3. PLAN DE TRABAJO	100%	0%	No se aporta evidencia que permita validar el Informe de cumplimiento de las actividades realizadas para el 3° cuatrimestre	
		Desarrollo de las actividades correspondientes a la etapa Ejemplificar, con el fin de generar apropiación del Código de Integridad	3	Informe de cumplimiento de las actividades realizadas (cuatrimestral)	1/02/2024	30/11/2023	Dirección Gestión del Talento Humano	38	Estan en la elaboración de un Plan de Trabajo para el año 2025.	Dirección Gestión del Talento Humano	SI. 1. INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN CODIGO DE INTEGRIDAD 2. PLAN DE TRABAJO CODIGO DE INTEGRIDAD 3. PLAN DE TRABAJO	100%	0%	No se aporta evidencia que permita validar el Informe de cumplimiento de las actividades realizadas para el 3° cuatrimestre	
		Desarrollo de las actividades correspondientes a la etapa Comprometer, con el fin de generar apropiación del Código de Integridad	5	Informe de cumplimiento de las actividades realizadas (cuatrimestral)	1/02/2024	30/11/2023	Dirección Gestión del Talento Humano	39	Estan en la elaboración de un Plan de Trabajo para el año 2025.	Dirección Gestión del Talento Humano	SI. 1. INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN CODIGO DE INTEGRIDAD 2. PLAN DE TRABAJO CODIGO DE INTEGRIDAD 3. PLAN DE TRABAJO	100%	0%	No se aporta evidencia que permita validar el Informe de cumplimiento de las actividades realizadas para el 3° cuatrimestre	
	2. Manejo de Conflictos de Interés	Implementación del procedimiento de identificación y Gestión de Conflicto de Intereses para el personal administrativo de planta	250	Actas de reunión correspondientes a la ejecución del cronograma y soportes del formato	1/02/2024	30/11/2023	Dirección Gestión del Talento Humano Oficina de Control Disciplinario Interno Oficina de Contratación	40	Se recolectaron 292 formatos TH-P21-F01 de conflicto de intereses diligenciados entre administrativos, docentes, oficiales, etc.	Dirección Gestión del Talento Humano Oficina de Control Disciplinario Interno Oficina de Contratación	SI. 1. Formatos <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xVqzYThpRmnRC-Hb2VNrUfpB4Qvo-DlpQ?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1xVqzYThpRmnRC-Hb2VNrUfpB4Qvo-DlpQ?usp=drive_link</a>	100%	100%	Se aportó evidencia relacionada con 182 formularios diligenciados para el tercer cuatrimestre de 2024.	Prestar especial cuidado a la validación de la información registrada en los documentos, que permita la confiabilidad de la información.

NOMBRE COMPONENTE PAAC V1	TOTAL ACTVDDS	%	EJECUT. 3° CUAT	%
C1. GESTION RIESGOS CORRUPCIÓN	6	15	5	26
C2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES	2	5	0	0
C3. RENDICIÓN DE CUENTAS	7	18	5	26
C4. MECANISMOS MEJORA ATT. CIUD	7	18	4	21
C5. MEC. TRANSP Y ACCESO INF PUBLICA	14	35	4	21
C.6 OTRAS INICIATIVAS	4	10	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ASPECTOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO (TERCER CUATRIMESTRE PAAC 2024)
*Mediante Oficio 100.3 147 del 27 de noviembre de 2024 la OCI dio inicio al seguimiento PAAC para el tercer cuatrimestre, informando a la 2ª LD de fechas y mecanismos para su respuesta. Con oficio 100.2 352 del 17 de diciembre de 2024 se dio respuesta por parte de la OPDI
*El seguimiento de la OCI se realizó con la validación de evidencias aportadas por la 2 Línea de Defensa, mediante enlaces y documentos adjuntos, así como consulta de información que se encuentra publicada en el sitio web institucional.
*El documento PAAC 2024, se presentó con 40 acciones, de las cuales se validaron ejecutadas 19 a lo largo de los seis componentes reglamentarios, encontrando que los de mayor participación fueron el componente 1 -Gestión Riesgos de Corrupción y 3 -Rendición de Cuentas con 26% de ejecución, cada uno.
*Es importante tener en cuenta que se registran 8 acciones cumplidas al 100% durante los 1 y 2 cuatrimestres que antecedes y que de las 40 acciones registradas, validaron 2 repetidas, así mismo se encontró que algunas acciones no presentaron evidencia.
*En total, el porcentaje total de ejecución del PAAC, para el 3° cuatrimestre el del 60%.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	INDICADOR DE PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA FINALIZ.	RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN	RESPONSABLES DE CONTROL Y / O VERIFICACIÓN (CARGO-DEPENDENCIA)	ADJUNTA EVIDENCIA Y / O RESULTADO (SI-NO, CUÁL)	% AVANCE O CUMPLIMIENTO (DE 0 A 100%)	VERIF. % AVANCE	OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN
------------	--------------------------	----------	------	-----------------------	--------------	----------------	-------------	----	---	--	---	---------------------------------------	-----------------	---------------	---------------

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES POR COMPONENTE

#### 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

\*La revisión de la evidencia aportada no permitió validar que por parte de la 2ª LD, se divulgara permanentemente, tanto interna como externa, el mapa de riesgos de corrupción a servidores, contratistas y partes interesadas y permitir su retroalimentación.

\*No se evidenció seguimiento realizado por parte de la 2 línea de defensa que permita validar la efectividad de los controles para evitar la ocurrencia de riesgos de corrupción al interior de la Institución.

\*Persiste debilidad en la redacción de los riesgos y la clasificación de su impacto, en el entendido de que los riesgos de corrupción no admite los de menor impacto.

\*La 2ª LD deberá monitorear que los controles ejecutados por los dueños de los procesos se apliquen y ejecuten adecuadamente, para su correcto funcionamiento (Dimensión de Dirección Estratégico y Planeación -MIPG).

#### 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

\*Publicar la Estrategia de Racionalización de Trámites vigencia 2024, en el sitio web institucional -Sección Transparencia y Acceso a la Información, incluyendo responsables, acciones de racionalización, descripción de la situación actual del trámite, de la mejora a implementar y el beneficio que se va a generar a los ciudadanos, entre otros.

\*Continuar con la identificación de trámites de alto impacto institucional, implementando acciones de racionalización normativas, administrativas y tecnológicas, así como adelantar campañas para su difusión y retroalimentación con los grupos de valor y de interés y en general con la ciudadanía.

\*Fomentar la mejora permanente de los trámites prestados por la Institución, identificando nuevos a racionalizar que faciliten el acceso a la información pública y la mejora permanente del servicio.

#### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

\*Efectuar juiciosos ejercicios de retroalimentación de los compromisos que se adquieren en los espacios de diálogo y participación, puesto que los resultados de las respuestas facilitan el adecuado control y diálogo transparente con los grupos de valor y de interés y ciudadanía en general.

\*Diseñar estrategias innovadoras e inclusivas que promuevan la activa participación de entes de control, veedurías ciudadanas y grupos interesados en los ejercicios de rendición de cuentas.

\*Analizar la evaluación que ejerce la ciudadanía en los espacios de rendición de cuentas.

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

\*Hacer esmerados análisis de la información recabada en el documento de caracterización de grupos de interés y de valor, que permita a la 2 línea de defensa, liderar y gestionar de manera eficiente la garantía de los derechos y la solución de problemas.

\*Identificar puntos críticos, oportunidades de mejora y necesidades de los grupos de valor y de interés, con ejercicios constantes de medición de la percepción y satisfacción ciudadana.

\*Fortalecer las jornadas de capacitación a servidores y usuarios, con acciones y estrategias que garanticen el abordaje del enfoque de derecho diferencial en escenarios de inducción y reinducción, así como los que se programen en el Plan Institucional de Capacitación.

#### 5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

\*Fortalecer los informes de gestión de canales de atención integrando los de PQRDS, lo cual permite la captura de información real y veraz, el reconocimiento de los de mayor demanda, frecuencia de consulta y tiempos de espera y atención; calidad, claridad, entre otros.

\*Hacer seguimiento a la implementación de las directrices de accesibilidad web en los canales electrónicos, así como los definidos para los medios físicos que permitan identificar acciones de mejora.

#### 6. OTRAS INICIATIVAS

\*Fortalecer el desarrollo de las actividades propuestas en cada etapa del Código de Integridad propuesta, dando cumplimiento a su aplicación y a la gestión de conflicto de intereses -Dimensión de GETH del MIPG.

\*Orientar estrategias que permitan la prevención de materialización de riesgos de integridad en la gestión institucional, mediante el diseño de controles que permitan identificarlos y hacer su efectivo seguimiento.

Fecha de publicación del Informe: 29 de enero de 2025

Desarrolló labor y preparó informe:



**OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ**  
Profesional Oficina Control Interno

Revisó y aprobó informe:



**ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO**  
Jefe Oficina Control Interno

OCI/E.Margarita C.B./Patricia B.P.