

1.4 - 49

Ibagué, 20 de febrero de 2019

Doctor  
**JULIO CESAR RODRIGUEZ ACOSTA**  
Jefe Oficina de Desarrollo Institucional  
Universidad del Tolima

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAyAC con corte a 31 de diciembre de 2018 – Cierre de Vigencia.

Respetado doctor Rodríguez:

La Oficina de Control de Gestión-OCG en observancia de las funciones institucionales que le confiere el artículo 9 de la ley 87 de 1993, en aplicación de su rol de evaluación y seguimiento, consagrado en el artículo 3° del decreto 1537 de 2001 y 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017, y atendiendo lo dispuesto en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, se permite comunicarle que se encuentra publicado en la página web institucional el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 31 diciembre de 2018; no sin antes anotar que mediante oficio 1.4-222 del 14 de noviembre de 2018, se recordó a los líderes de los componentes del mencionado Plan, las oportunidades de mejora que identificó la Oficina de Control de Gestión durante la vigencia 2018, con miras a fortalecer las estrategias del PAyAC para la vigencia 2019.

Igualmente remito el informe de cierre de vigencia 2018 anexo al presente oficio, en el que se registra un grado de cumplimiento de las actividades y metas propuestas dentro de los componentes del plan 2018 de un **33%**, que evidencia poco avance en términos absolutos y relativos con respecto a las vigencias anteriores, tal como se registra en la siguiente ilustración:

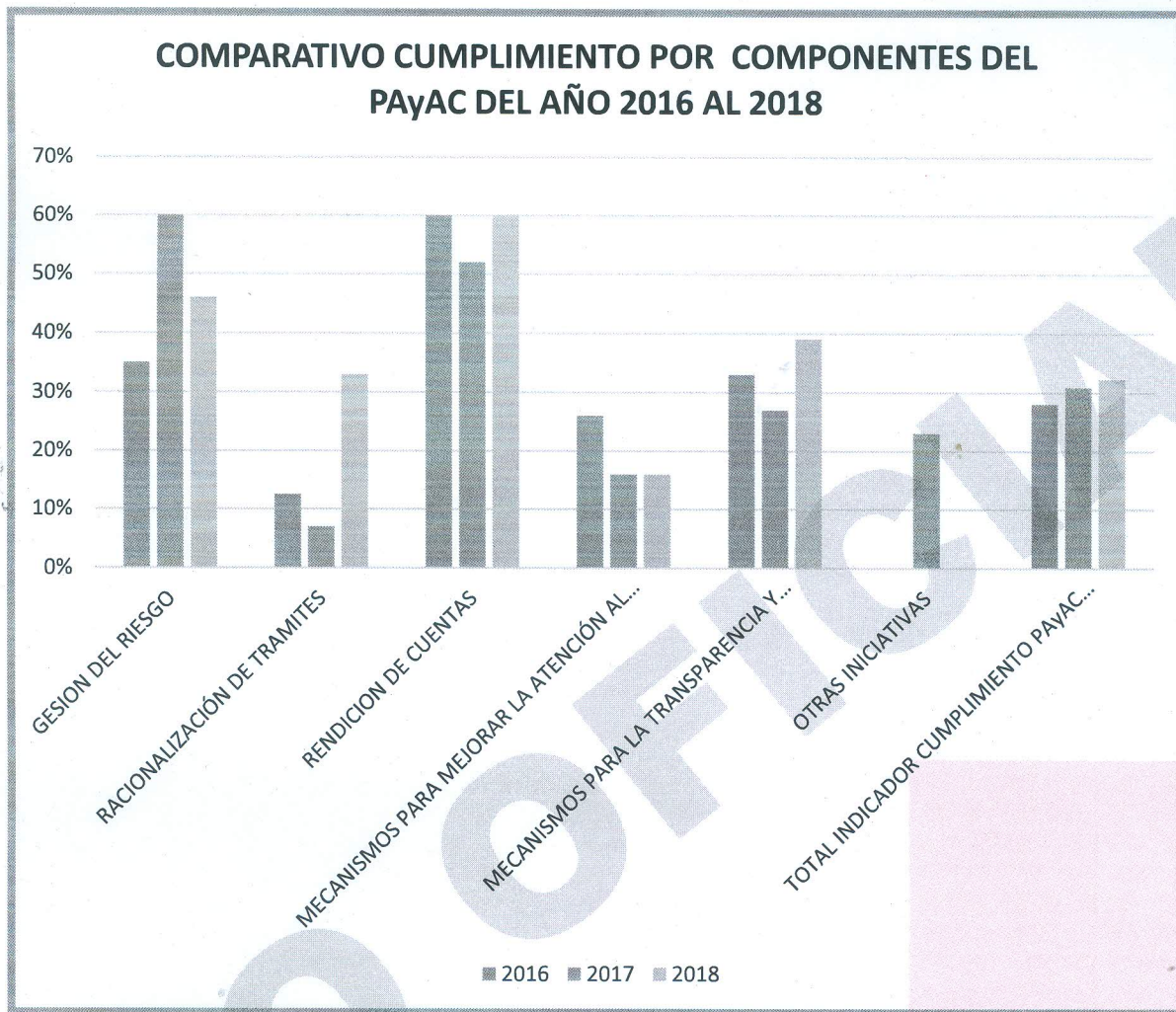
**Tabla 1.** Comparativo Cumplimiento por Componentes del PAyAC – Vigencias 2016 A 2018.

COMPONENTE	INDICADOR CUMPLIMIENTO		
	2016	2017	2018
GESTIÓN DEL RIESGO	35%	60%	46%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	12,5%	7%	35%
RENDICION DE CUENTAS	60%	52%	60%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	26%	16%	16%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	33%	27%	39%
OTRAS INICIATIVAS	0%	23%	0%
<b>TOTAL INDICADOR CUMPLIMIENTO PAyAC VIGENCIA 2016</b>	<b>28%</b>	<b>31%</b>	<b>33%</b>

Fuente: OCG



**Figura 1. Comparativo Cumplimiento por Componentes del PAyAC – Vigencias 2016 A 2018**



Con respecto a lo anterior, me permito destacar las principales dificultades y/o recomendaciones por componente, que siguen vigentes, de acuerdo a lo expuesto mediante oficio 1.4-222 del 14 de noviembre de 2018:

**1. Gestión del riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos.** Recomendación: Reunir el Comité Institucional de Control Interno, con el fin de estudiar y aprobar la política de administración del riesgo, ejercer seguimiento y dinamizar la gestión del riesgo.

**2. Racionalización de Trámites:** Se evidencia la principal dificultad con respecto a este componente en la publicación en la página web institucional de los procedimientos y la normatividad asociada a los trámites; lo cual permite su correcta inscripción en la plataforma SUIT; para ello deben coordinarse acciones, objetivos y metas entre las oficinas de Desarrollo Institucional, Secretaría General/Of. Atención al Ciudadano y Gestión Tecnológica, ya que, de 19 trámites en el inventario, sólo ha sido posible inscribir 6 con un avance del 32% en la mencionada plataforma.

**3. Rendición de Cuentas:** Componente que ha mejorado en la frecuencia y cantidad de las acciones de dialogo y en el que las principales dificultades se evidencian con respecto a la



planeación anual de los encuentros y la formulación de un documento que recopile las memorias de las acciones de diálogo y eventos de rendición de cuentas en cada vigencia (principales resultados, conclusiones y compromisos); este informe debe constituirse en uno de los insumos para la evaluación general de la estrategia del proceso. Por otra parte deben enfocarse esfuerzos a la caracterización de usuarios, lo que permitirá identificar las estrategias de comunicación de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

**4. Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano:** Se evidencian las principales debilidades de este componente en la caracterización de usuarios, que una vez establecida facilitará, igualmente, la definición de estrategias de comunicación e información de la Rendición de cuentas; Por otra parte no se ha dado respuesta clara ni efectiva a la identificación de mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención (presenciales, telefónicos y virtuales), la implementación de protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano y la aprobación, socialización y publicación del Manual de Políticas para la Protección de Datos

**5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Se evidencian las principales debilidades de este componente en la clasificación y análisis de los activos y pasivos de la información; Así frente a los activos de información es necesario identificar y publicar instrumentos para la gestión de la información pública como: (1) Registro de Activos de Información. (2) Índice de Información Clasificada y Reservada. (3) Esquema de Publicación de Información. (4) Programa de Gestión Documental; que a excepción del último NO encuentran en la página web institucional (Artículos 35 y 36 del Decreto 103 de 2015 (Reglamentario de la Ley 1712 de 2014), recopilados en los artículos 2.1.1.5.1, 2.1.1.5.2. y Sección 1. Registro de Activos de Información, desde el Artículo 2.1.1.5.1.1. hasta el Artículo 2.1.1.5.3.3 del Decreto 1081 de 2015).

- **Recomendaciones Activos de Información:** **1)** Realizar un diagnóstico y análisis del alcance y aplicación de los artículos de la normatividad relacionada. Definir responsables concretos y tiempos de ejecución de las actividades propuestas en el PAYAC, con el fin de facilitar su monitoreo, seguimiento, evaluación y progresión. **2)** Articular los instrumentos para la gestión de la información pública a que hacen referencia la normatividad citada anteriormente mediante el uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y garantizar su actualización y divulgación. (Decreto 103 de 2015, artículo 35). **3)** El Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental, deben ser adoptados y actualizados por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado. (Decreto 103 de 2015, artículo 36 / Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.5.2.). **4)** Realizar análisis de la integración del Comité de Gestión Tecnológica (Acuerdo CS 017 de 2011) y Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites (Resolución 1839 de 2012), a la luz del artículo 2.2.22.3.8. del Decreto 1499 de 2017. Todo lo anterior con el fin de plantear actividades y respuestas pertinentes en el PAYAC, que den solución efectiva a los requerimientos de Ley y a los propósitos de garantizar la transparencia, el acceso a la información y el buen servicio en las entidades públicas.
- **Recomendación Pasivos de Información:** Realizar un diagnóstico y análisis de la aplicación de los criterios de transparencia pasiva consagrados en el Decreto 1081 de 2015. - Libro 2.- Parte 1. Disposiciones Generales Reglamentarias Generales - Título 1. Disposiciones Generales en Materia de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. - Capítulo Tres. Gestión de Solicitudes de Información Pública - Transparencia Pasiva. - Sección Uno. Recepción y respuesta a solicitudes de Información Pública y Otras



Directrices - Artículos del 2.1.1.3.1.1 al 2.1.1.3.1.8, en concordancia con el Decreto Reglamentario 103 de 2015 - Artículos del 16 al 23 sobre Transparencia Pasiva y otros que es necesario validar frente a sus condiciones de integralidad y publicación en la página web institucional.

**6. Otras Iniciativas. Código de Ética y Código de Buen Gobierno.** La principal debilidad en estos documentos se evidencia en la realización de ejercicios de revisión y ajuste que no se han llevado a cabo desde su última expedición (Código de Buen Gobierno en 2014 y Código de Ética en 2008).

1) Frente al Código de Ética se recomienda adelantar jornadas de revisión y ajustes para el mejoramiento", no sin antes advertir que para ello, se debe tener en cuenta el propósito del Gobierno Nacional referente a desarrollar documentos de tipo general que orienten el accionar y valores de los servidores públicos en cuanto a legalidad e integridad; para lo cual, ha promocionado la expedición del Código de Integridad, como componente de la Política de Talento Humano, dentro del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión II. 2) Frente al Código de Buen Gobierno, el documento requiere ajustes de fondo y forma, de manera tal que se constituya en el instrumento clave que defina el estilo de dirección en cuanto a condiciones de gobernabilidad y actuación administrativa, dentro del principio de la autonomía universitaria, generando un ambiente de confianza y credibilidad entre los grupos de interés.

Por otra parte, se realizan observaciones y recomendaciones generales para mejorar la construcción y formulación del PAYAC, teniendo en cuenta observaciones que persisten desde vigencias anteriores y cuya inobservancia, posiblemente ha contribuido a la poca progresión que evidencia el plan:

- Los procedimientos implementados, documentados y publicados del SGC, son actos administrativos formalizados de obligatorio cumplimiento; por tanto no es necesario registrar su cumplimiento como estrategia del PAYAC (caso de PQSRs, Encuesta de satisfacción de usuarios y varias de las actividades de rendición de cuentas).
- Las actividades y metas propuestas deben responder a retos y estrategias, producto de un diagnóstico por componente, que permitan superar falencias y debilidades y que den respuestas pertinentes y efectivas a los requerimientos de Ley y a los propósitos de garantizar la transparencia y el buen servicio en las entidades públicas.
- Definir actividades, metas y/o productos de forma detallada, clara, específica, que no den lugar a dualidades, ni a interpretaciones particulares.
- Definir actividades, metas y/o productos que sean alcanzables en el tiempo y ajustadas a la realidad y recursos institucionales.
- Proponer metas y/o productos que sean evaluables en tiempo y materialidad, con el fin de identificar debilidades, fortalezas y rutas de mejoramiento.
- Asignar responsables concretos, sino a las actividades y metas individuales, sí por componente, de manera tal que exista liderazgo, pertinencia y compromiso frente a las respuestas, los resultados y la efectividad del PAYAC. (¿Quién responde por una actividad cuando su responsabilidad se asigna a un grupo o a todos los funcionarios?).
- Articular y coordinar las responsabilidades dentro de cada componente del PAYAC, por parte de la Oficina de Desarrollo Institucional, de manera que el monitoreo no dé lugar a líderes que no responden por actividades, metas y/o productos.

