



**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA**  
**OFICINA DE CONTROL DE GESTION**

**INFORME EJECUTIVO DE EVALUACIÓN AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**VIGENCIA 2014**

**TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
1. INTRODUCCIÓN	<b>1</b>
2. EVALUACION CUALITATIVA	<b>1</b>
2.1 EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICION DE CUENTAS EN LA UT.	<b>1</b>
2.2 EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	<b>4</b>
2.3 EVALUACION PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD	<b>7</b>
2.4 EVALUACION TEMATICA DE LA JORNADA DE RENDICION DE CUENTAS	<b>13</b>
2.5 EVALUACION ACTIVIDADES ADICIONALES A LA JORNADA DE RENDICION DE CUENTAS	<b>14</b>
2.6 EVALUACION ACTIVIDADES POSTERIORES A LA JORNADA DE RENDICION DE CUENTAS	<b>15</b>
3. EVALUACIÓN CUANTITATIVA IMPLEMENTACION PROCESO RENDICION DE CUENTAS	<b>17</b>

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Matriz de Aspectos para implementación del proceso de Rendición de Cuentas	2
<b>Tabla 2.</b> Clasificación del público asistente a la audiencia de rendición de Cuentas	7
<b>Tabla 3.</b> Desarrollo de la audiencia	8
<b>Tabla 4.</b> Claridad procedimiento de intervención	8
<b>Tabla 5.</b> Oportunidades para opinar	9
<b>Tabla 6.</b> Profundidad de los temas tratados	9
<b>Tabla 7.</b> Efectividad de los medios de comunicación para la convocatoria	10
<b>Tabla 8.</b> Utilidad de la audiencia como espacio de participación	11
<b>Tabla 9.</b> Importancia de la participación en control de la gestión pública	11
<b>Tabla 10.</b> Aspecto por mejorar próxima audiencia de rendición de cuentas	12
<b>Tabla 11.</b> Extracto recomendaciones de la vigencia 2012 que siguen vigentes	16
<b>Tabla 12.</b> Descripción Nivel y Rangos de Calificación.	17
<b>Tabla 13.</b> Evaluación cuantitativa Implementación proceso de rendición de cuentas	17

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Fig. 1.</b> Asistencia Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2014	<b>7</b>
<b>Fig. 2.</b> Desarrollo de la Audiencia	<b>8</b>
<b>Fig. 3.</b> Claridad procedimiento de intervención	<b>8</b>
<b>Fig. 4.</b> Oportunidades para opinar	<b>9</b>
<b>Fig. 5.</b> Profundidad de los temas tratados	<b>9</b>
<b>Fig. 6.</b> Efectividad de los medios de comunicación para la convocatoria	<b>10</b>
<b>Fig. 7.</b> Utilidad de la Audiencia como espacio de participación	<b>11</b>
<b>Fig. 8.</b> Importancia de la participación en control de la gestión pública	<b>11</b>
<b>Fig. 8.</b> Aspectos a mejorar en próxima audiencia de rendición de cuentas	<b>12</b>



**INFORME EJECUTIVO DE EVALUACIÓN AL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**VIGENCIA 2014**

**1. INTRODUCCIÓN**

La Universidad del Tolima, asume la Rendición de Cuentas como un ejercicio democrático, de transparencia, de comunicación y diálogo, frente a la responsabilidad que le es pertinente, que deviene de la ciudadanía y del control social que ésta debe ejercer para el mejoramiento de la gestión pública.

La Oficina de Control de Gestión - OCG, soportada en las funciones que le confiere el Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, específicamente el literal i que establece como función la evaluación y verificación de la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que en desarrollo del mandato Constitucional y legal diseñe la Institución; presenta los resultados de la evaluación del proceso de rendición de cuentas de la Universidad del Tolima en la vigencia **2014**.

Para tal fin la OCG, desarrolla dos evaluaciones, una cualitativa y otra cuantitativa, adaptando a las circunstancias institucionales la metodología que sugiere el documento “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía” expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, la Contraloría General de la República y la Escuela Superior de Administración Pública, y por su afinidad institucional toma como referente para este ejercicio el registro del Informe Ejecutivo 2012 del macroproceso de Evaluación, Medición, Control y Seguimiento Código U-FT-14.001 de la Universidad Nacional de Colombia.

**2. EVALUACION CUALITATIVA**

El ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía en la Universidad del Tolima presenta oportunidades de mejora a partir de los planes de mejoramiento que se establezcan como resultado de la evaluación del ejercicio anual. Se realiza a continuación una evaluación cualitativa de seis aspectos importantes del proceso, contemplados en la Guía de Audiencias Públicas en la Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía del DAFP y se presentan las recomendaciones correspondientes con el fin de que se adelante el plan de mejoramiento respectivo.

**2.1 EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICION DE CUENTAS EN LA UT.**

Es importante precisar que la rendición de cuentas no se limita e eventos puntuales como la audiencia pública de rendición de cuentas, incluye varios momentos y espacios durante el periodo y requiere de un punto cumbre de encuentro presencial entre la ciudadanía y grupos de interés social y los representantes de la administración pública.

**2.1.1 RECOMENDACIÓN:** En el anterior sentido se recomienda que el procedimiento “Sistema de Planificación Institucional P1-P01- Versión 08 del 5 de octubre de 2014”, del Sistema de Gestión de la Calidad de la UT, en el numeral 3.2.2 – “Rendición de Cuentas a la Ciudadanía” no se limite a registrar las actividades pertinentes a la preparación y ejecución de la Audiencia Pública, sino que contemple el ciclo PHVA de todo el proceso de rendición de cuentas e incluya aspectos como mecanismos y espacios institucionales de interlocución con la ciudadanía generados por la institución durante todo el período; definir integrantes del grupo de apoyo al proceso de rendición de cuentas; aspectos del plan institucional para adelantar el proceso de rendición de cuentas; estrategias de comunicación para la rendición de cuentas, mecanismos de medición de la efectividad del proceso de rendición de cuentas, entre otros.

**2.1.2 RECOMENDACIÓN:** Individualizar como procedimiento único el numeral 3.2.2 “Rendición de Cuentas a la Ciudadanía”, del procedimiento Planificación Institucional, mencionado anteriormente, dada la importancia de su visibilización.

**2.1.3 RECOMENDACIÓN:** De acuerdo a la importancia del proceso frente al control social y por sus implicaciones legales, se recomienda por otra parte, reglamentar por resolución la jornada de Rendición Pública de Cuentas contemplando lineamientos generales tales como su naturaleza, normatividad, destinatarios, cronograma, propuesta de convocatoria, divulgación y responsables, entre otros.

**2.1.4 RECOMENDACIÓN:** Verificar que el proceso establecido en la Universidad del Tolima para la rendición de cuentas contenga los aspectos registrados en el Anexo 1. “Matriz Inicial de Requerimientos” de la Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP – DNP –MINTIC- SECRETARIA DE TRANSPARENCIA -2012, en lo referente a rendición de cuentas, tal como se registra en la siguiente tabla, teniendo en cuenta la valoración inicial realizada por la Oficina de Control de Gestión:

**Tabla1.** Matriz de Aspectos para implementación del proceso de Rendición de Cuentas

N.	ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICION DE CTAS	PROCEDIMIENTO UT		
		IMPLEM ENTADO	NO IMPLEME NTADO	MEDIAN AMENTE IMPLEM.
1	Establecer y difundir la política de rendición de cuentas y la estrategia de rendición de cuentas		X	
2	Identificar las necesidades de información de la población objetivo de la entidad			X
3	Publicar los informes de gestión de Rectoría, trimestral o cuatrimestralmente.		X	
4	Verificar la consulta de los informes de gestión por parte la ciudadanía.		X	
5	Atender las consultas realizadas por la ciudadanía al informe de gestión de rendición de cuentas previa la jornada de audiencia pública		X	
6	Utilizar medios de comunicación masivos para facilitar el acceso a la información.	X		
7	Utilizar medios de comunicación comunitarios para facilitar el acceso a la información.	X		
8	Utilizar tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a la información pública			X

N.	ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICION DE CTAS	PROCEDIMIENTO UT		
		IMPLEM ENTADO	NO IMPLEME NTADO	MEDIAN AMENTE IMPLEM.
9	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información.			X
10	Establecer Procedimientos para la entrega información institucional			X
11	Verificar el cumplimiento de los 14 atributos de la calidad de la información consignado en la Guía DANE para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores		X	
12	Elaborar informes en lenguaje ciudadano (Claro, sencillo, comprensible)	X		
13	Definir cuáles y cuántos eventos presenciales de Rendición de Cuentas realizará en la vigencia.		X	
14	Definir cuáles y cuántos eventos a través de TIC de Rendición de Cuentas realizará en la vigencia.		X	
15	Realizar la Convocatoria a eventos definidos en un plazo no inferior a 30 días candelario.			X
16	Difundir la convocatoria a los eventos definidos por más de dos medios de comunicación cercanos a los grupos de interés.			X
17	Verificar que la Convocatoria incluya los grupos de interés identificados en la caracterización poblacional.			X
18	Definir metodología de diálogo que permita la participación de por lo menos 30% de los grupos de interés caracterizados.		X	
19	Elaborar y Publicar el documento de memorias (Principales conclusiones y compromisos) del eventos de rendición de cuentas	X		
20	Elaborar y publicar el plan de mejoramiento institucional, cuando haya lugar, a partir de las observaciones y compromisos consignados en el documento memoria.		X	
21	Sensibilizar y capacitar a la ciudadanía para participar en la rendición de cuentas en los componentes de Información, Diálogo e Incentivos.		X	
22	Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos, para participar en la rendición de cuentas en los componentes de Información, Diálogo e Incentivos.		X	
23	Establecer mecanismos de reconocimiento a los servidores públicos en la construcción e implementación del proceso de Rendición de Cuentas de la Entidad.		X	
24	Realizar seguimiento al cumplimiento de la estrategia de Rendición de Cuentas de la Entidad.			X
25	Establecer mecanismos de reconocimiento a los grupos de interés públicos en la construcción e implementación del proceso de Rendición de Cuentas de la Entidad.		X	

N.	ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RENDICION DE CTAS	PROCEDIMIENTO UT		
		IMPLEM ENTADO	NO IMPLEME NTADO	MEDIAN AMENTE IMPLEM.
26	Monitorear las evaluaciones realizadas por entidades y organismos externos, sobre el proceso de Rendición de Cuentas (índice de transparencia)		X	
27	Aplicar internamente el Índice de Rendición de Cuentas, establecido por el Gobierno Nacional.		X	
28	Aplicar el instrumento para la evaluación de los eventos presenciales de rendición de cuentas	X		
29	Aplicar el instrumento para la evaluación de los eventos TIC de rendición de cuentas		X	
30	Analizar, elaborar y difundir un documento de resultados de la evaluación del proceso de Rendición de Cuentas, por medios físicos y TIC.	X		
31	Elaborar el diagnóstico del proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia anterior.	X		
32	Identificar y caracterizar grupos de interés		X	
33	Identificar y organizar la información producida por la entidad para la rendición de cuentas.	X		
34	Definir y capacitar un grupo interno para la construcción y formulación de la estrategia de Rendición de Cuentas.			X
35	Formular y publicar la estrategia (procedimiento) para la Rendición de Cuentas con base en el diagnóstico, los grupos de interés definidos, la información institucional, las condiciones, recursos físicos, humanos y financieros.			X
<b>Total Respuestas</b>		<b>8</b>	<b>17</b>	<b>10</b>
Porcentaje (%)		23%	49%	28%

**Fuente Aspectos:** Anexo 1. “Matriz Inicial de Requerimientos” de la Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – DAFP – DNP –MINTIC- SECRETARIA DE TRANSPARENCIA -2012. **Fuente Procedimiento UT:** Valoración OCG.

## 2.2 EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

El documento Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, del DAFP (2009), registra:

*“La rendición de cuentas como proceso permanente exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos con base en los contenidos y temas de la rendición de cuentas.. Estas acciones pueden ser: reuniones zonales; foros de discusión por proyectos, temas o servicios; mesas de trabajo temáticas; boletines virtuales o publicados; programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales; ferias de la gestión, en las cuales se expongan resultados de planes y servicios; periódicos murales o carteleras didácticas; noticias en la prensa local o nacional; interacción en línea a través de varios mecanismos como chat, videoclips, diapositivas,*

*foros, blogs y las audiencias públicas para cerrar el proceso con los resultados de una vigencia anual”*

En este sentido el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Tolima, tiene adscrito al proceso de Gestión de la Comunicación el procedimiento “**Gestión de la Comunicación y la Proyección Institucional** – GC-P01- Versión 02 del 6 de noviembre de 2013” cuyo alcance se establece sobre la información que se produce al interior de la Universidad y que es entregada tanto a la comunidad universitaria como a la comunidad en general por diferentes medios como el periódico universitario, el boletín virtual, las publicaciones especiales, redes sociales oficiales, ruedas de prensa, publicaciones en diferentes medios, canal universitario institucional, emisora virtual Tu Radio, pautas publicitarias.

**2.2.1 RECOMENDACIÓN:** Articular y visibilizar las actividades específicas del proceso de rendición de cuentas con los procedimientos y medios que posee el proceso de Gestión de la Comunicación, con el fin de mejorar la visibilización de las actividades que adelanta la universidad frente a la información que es de interés para el control de la ciudadanía y **registrar las diferentes actividades en que la dirección socializa su gestión fuera de la audiencia de rendición de cuentas.**

Por otra parte se observa a junio de 2015 que la Universidad ha habilitado en la página Web un botón para acceder a la información relacionada con Transparencia Administrativa, en la que se encuentran links para visualizar la normatividad, Planes institucionales, Proyecto Educativo, Presupuestos y Rendición de Cuentas. Revisado el link de rendición de cuentas se encuentra información del proceso correspondiente a la vigencia de 2013, **pero no se ha publicado información del proceso correspondiente a la vigencia del 2014.**

**2.2.2 RECOMENDACIÓN:** Registrar en el link de rendición de cuentas de la página Web, la información correspondiente a la vigencia del año 2014, teniendo en cuenta no sólo la información generada en y a partir de la audiencia pública del 26 de marzo de 2015, sino la información de otros espacios en los que el señor Rector ha rendido informes de gestión a los grupos de interés que lo han solicitado.

**2.2.3 RECOMENDACIÓN:** En cuanto a los grupos de interés se recomienda identificarlos y caracterizarlos de manera que se determinen sus necesidades y expectativas frente a la calidad, oportunidad y cobertura de los servicios. La Universidad debe consultar a sus grupos de interés a través de diversos canales de comunicación presenciales o virtuales, y puede organizar encuentros con líderes de las diversas organizaciones sociales, entrevistas o reuniones en las que se identifiquen sus inquietudes.

**2.2.4 RECOMENDACIÓN:** Se deben implementar los mecanismos que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la cualificación de las respuestas que proporciona la Universidad relacionadas con peticiones, quejas y reclamos.

**2.2.5 RECOMENDACIÓN:** Visibilizar los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario que adelanta el Sistema de Gestión de la Calidad y los planes de mejoramiento derivados de la misma, en el menú de acceso de Rendición de Cuentas de la página Web institucional.

**2.2.6 RECOMENDACIÓN:** Definir políticas y criterios con respecto a la generación y publicación de la información que es de relevancia para los grupos de interés y **el tiempo de permanencias en la página Web, con el fin, entre otros, de facilitar la consulta y trazabilidad por parte de los organismos de vigilancia y control (DAFP - MEN- Índice de Transparencia -Contraloría y otros)**



No está por demás agregar que en aplicación de la estrategia comunicación y divulgación para la jornada de la audiencia de rendición de cuentas se realizó invitación a través de diversos medios de comunicación como: Página Web de la universidad en el mes de marzo de 2015, redes sociales oficiales de la Universidad del Tolima, Facebook, Twitter; invitaciones directas a los diversos grupos de interés y a través del correo electrónico [atencionalciudadano@ut.edu.co](mailto:atencionalciudadano@ut.edu.co) y la línea gratuita 018000181313, con el fin de recibir aportes e inquietudes sobre el proceso de rendición de cuentas.

**2.2.7 RECOMENDACIÓN:** Al respecto de lo anterior se recomienda dar mayor difusión a la invitación a participar en la jornada de rendición de cuentas y ampliar los medios de difusión que se emplearon en el presente año con la debida antelación, llevando un registro de dichas actividades, de manera que permita evaluar la eficiencia de la divulgación frente a la asistencia a los eventos de socialización.

El Decreto Ley 2693 de 2012 de la Presidencia de la República, define los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad. En su artículo 6 contempla los temas prioritarios para avanzar en la masificación del Gobierno en Línea, especificando en los numerales cuatro y cinco los datos de dominio público y gobierno abierto y la implementación de procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones. Al respecto se realizan las siguientes recomendaciones:

**2.2.8 RECOMENDACIÓN:** Publicar en el sitio web un plan para la implementación de los espacios de participación por medios electrónicos, con el fin de que los ciudadanos conozcan las iniciativas y temas que se adelantarán en participación ciudadana. Los ciudadanos deben tener la posibilidad de conocer las iniciativas de participación que promueve la institución y al mismo tiempo, realizar las observaciones y sugerencias que consideren convenientes, mediante mecanismos de interacción como foros, blogs, redes sociales, chats, SMS. (Art. 6 numerales 4 y 5 Decreto Ley 2693 de 2012).

**2.2.9 RECOMENDACIÓN:** Coordinar con las instancias pertinentes la definición y generación de nuevos mecanismos o espacios a través de los cuales se capacite a los funcionarios de todos los niveles, estudiantes y profesores en su participación en el proceso de rendición de cuentas.

**2.2.10 RECOMENDACIÓN:** Habilitar las estrategias para recoger la información de los temas en que la comunidad se encuentra interesada; lo anterior debido a que no se evidenció participación de los grupos de interés en la preparación de la jornada de audiencia pública con actividades como formulación de preguntas y sugerencias durante los días anteriores en que fue habilitado el mecanismo para tal fin.

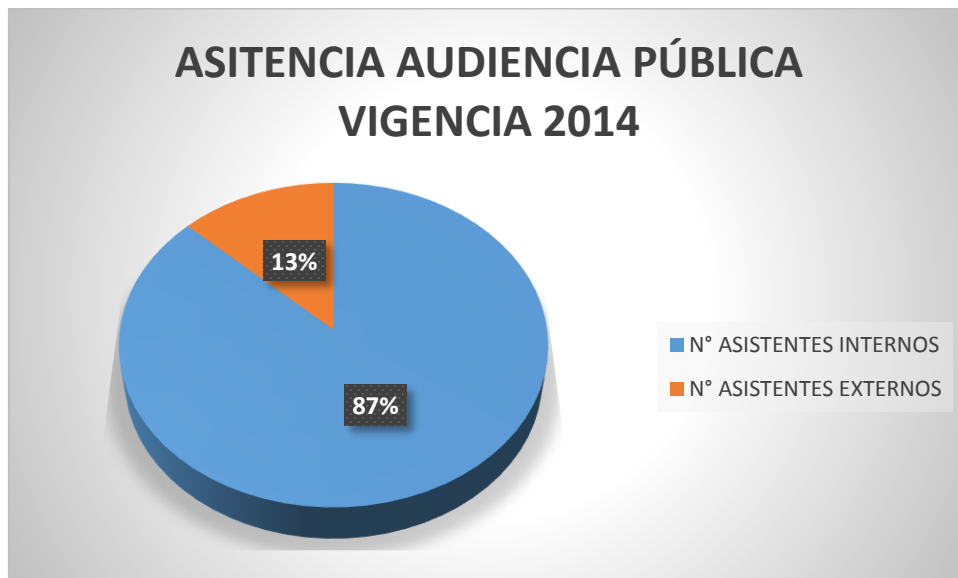
### 2.3 EVALUACION PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD

En relación con la participación de la comunidad en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la Secretaría General envió más de 300 tarjetas de invitación personalizadas y más de 1.000 correos electrónicos dirigidos a Gerentes del Sector Comercial y Empresarial del Tolima; Rectores de Instituciones Educativas; directivos y funcionarios públicos de la Gobernación y Alcaldía; alcaldes municipales; ediles; representantes cívicos y otros; además de la difusión por medios radiales e invitación en la página Web días antes de la realización de la audiencia.

Relacionado con lo anterior al momento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la cual se desarrolló en dos jornadas de mañana y tarde el día 26 de marzo de 2015, se registra una audiencia total de 324 participantes; estableciéndose una disminución en la asistencia del 39% con respecto al año 2014 en el que se registraron 533 personas, y una representación del sector externo del 13%.

**Tabla 2.** Clasificación del público asistente a la audiencia de rendición de Cuentas

ASISTENCIA AUDIENCIA PÚBLICA VIGENCIA 2014		
N° ASISTENTES	N° ASISTENTES INTERNOS	N° ASISTENTES EXTERNOS
324	282	42



**Fuente:** Registros de asistencia audiencia pública 26 de marzo de 2015

**Fig 1.** Asistencia Audiencia Pública Rendición de Cuentas Vigencia 2014

**2.3.1 RECOMENDACIÓN:** De acuerdo a los anteriores resultados de asistencia a las dos jornadas de audiencia pública de rendición de cuentas del 26 de marzo de 2015, se recomienda fortalecer y reformular las estrategias de comunicación dirigidas a organizaciones sociales u otras partes interesadas diferentes a administrativos y docentes de la institución.

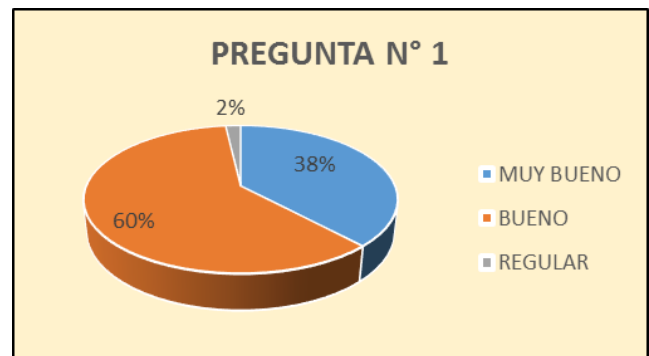
Por otra parte, durante la jornada de Audiencia Pública de Rendición de cuentas se aplicó una encuesta entre los asistentes encaminadas a evaluar el ejercicio en cuanto a su oportunidad y eficacia y a recoger inquietudes y sugerencias frente a los resultados; la cual fue respondida por 163 personas, cuyos resultados se presentan a continuación:

**PREGUNTA No. 1. La audiencia se desarrolló de manera:**

**Tabla 3.** Desarrollo de la audiencia

RESPUESTA PREGUNTA N°1	CANTIDAD
Muy bueno	62
Bueno	98
Regular	3
<b>Total</b>	<b>163</b>

**Fuente:** Encuesta Audiencia Pública de marzo 26 de 2015



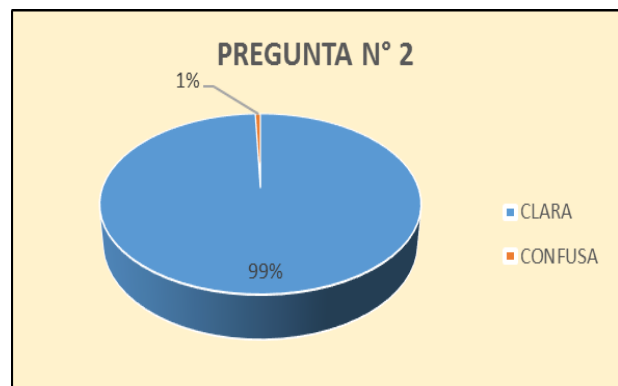
**Fig. 2.** Desarrollo de la Audiencia

En relación con el desarrollo de la audiencia existe una opinión positiva de los encuestados.

**PREGUNTA N. 2. La explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia pública fue:**

**Tabla. 4.** Claridad procedimiento de intervención

RESPUESTA PREGUNTA N°2	CANTIDAD
Clara	162
Confusa	1
<b>Total</b>	<b>163</b>



**Fig. 3** Claridad procedimiento de intervención

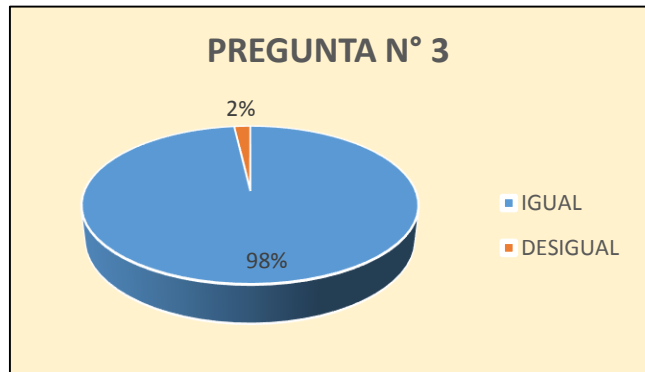
Las intervenciones de la ciudadanía se desarrollaron organizadamente, en coherencia con la claridad de la explicación inicial.

**PREGUNTA No. 3. La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública fue:**

**Tabla 5.** Oportunidades para opinar

PREGUNTA N°3	CANTIDAD
Igual	160
Desigual	3
<b>Total</b>	<b>163</b>

**Fuente:** Encuesta Audiencia Pública de marzo 26 de 2015



**Fig. 4.** Oportunidades para opinar

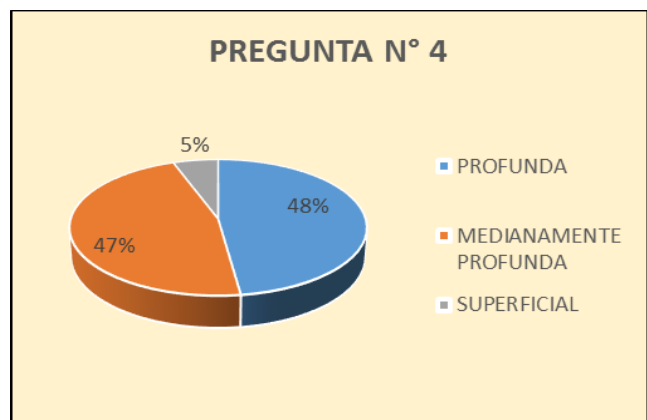
Las personas que respondieron a la encuesta consideran que hubo igualdad de oportunidades para opinar durante la audiencia

**PREGUNTA No. 4. El tema de la audiencia pública fue discutido de manera:**

**Tabla 6.** Profundidad de los temas tratados

PREGUNTA N° 4	CANTIDAD
Profunda	78
Medianamente profunda	76
Superficial	9
<b>Total</b>	<b>163</b>

**Fuente:** Encuesta Audiencia Pública de marzo 26 de 2015



**Fig. 5.** Profundidad de los temas tratados

La percepción de la profundidad con que fueron tratados los temas de la audiencia pública fluctúa entre lo medianamente profundo y profundo según los resultados que arroja la sumatoria de los resultados de estos dos porcentajes (95%).

## PREGUNTA No. 5. Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?

Tabla 7. Efectividad de los medios de comunicación para la convocatoria

PREGUNTA N°5	CANTIDAD
Redes sociales	30
Prensa y otros medios de comunicación	40
A través de la comunidad	30
Página web de la ut	80
Invitación directa	85
<b>Total</b>	<b>265</b>

Fuente: Encuesta Audiencia Pública de marzo 26 de 2015

**Nota:** El total de respuestas, superior al número de personas que contestaron la encuesta obedece a que la pregunta con respuesta de opción múltiple, fue marcada, en algunos casos, con más de una opción por persona.

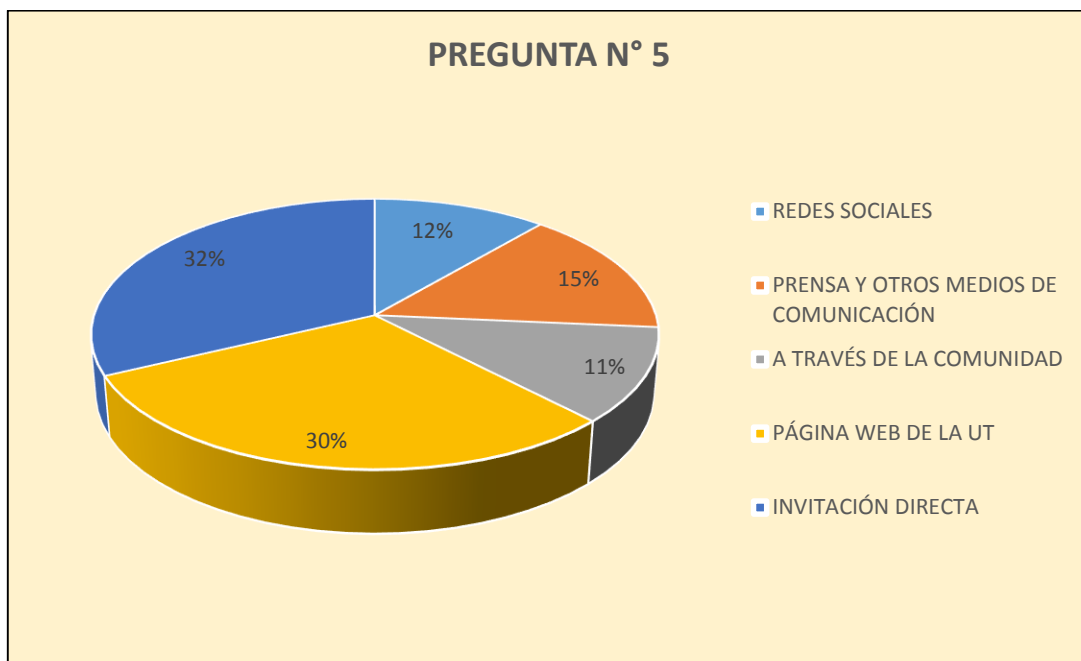


Fig. 6. Efectividad de los medios de comunicación para la convocatoria

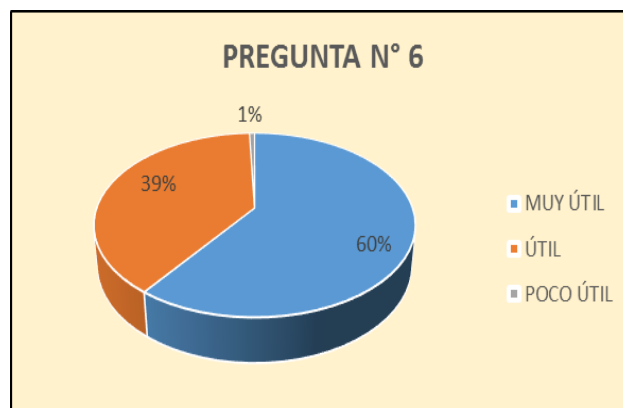
Se observa que de todos los medios de comunicación utilizados los más efectivos fueron la página Web y la invitación directa.

**PREGUNTA No. 6. La utilidad de la Audiencia Pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública es:**

**Tabla 8.** Utilidad de la audiencia como espacio de participación

PREGUNTA N° 6	CANTIDAD
Muy útil	98
Útil	64
Poco útil	1
<b>Total</b>	<b>163</b>

**Fuente:** Encuesta Audiencia Pública de marzo 26 de 2015



**Fig. 7.** Utilidad de la Audiencia como espacio de participación

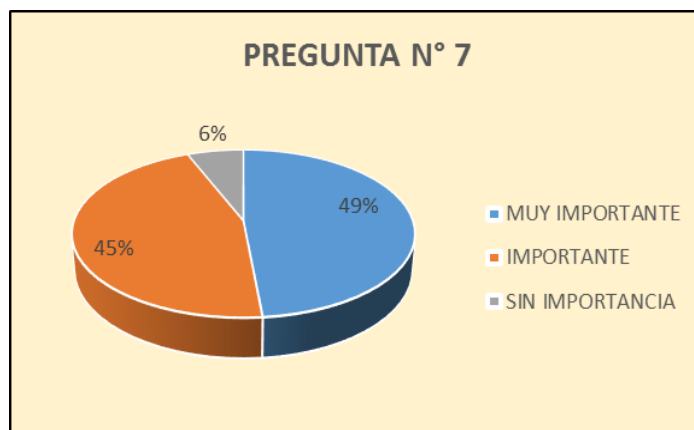
La mayoría de los asistentes que contestan la encuesta (99%) tienen una opinión favorable acerca de la utilidad de la audiencia pública como espacio de participación en la vigilancia de la gestión pública.

**PREGUNTA No. 7. Después de haber tomado parte de la Audiencia Pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:**

**Tabla 9.** Importancia de la participación en control de la gestión pública

PREGUNTA N° 7	CANTIDAD
Muy importante	79
Importante	74
Sin importancia	10
<b>Total</b>	<b>163</b>

**Fuente:** Encuesta Audiencia Pública de marzo 26 de 2015



**Fig. 8.** Importancia de la participación en control de la gestión pública

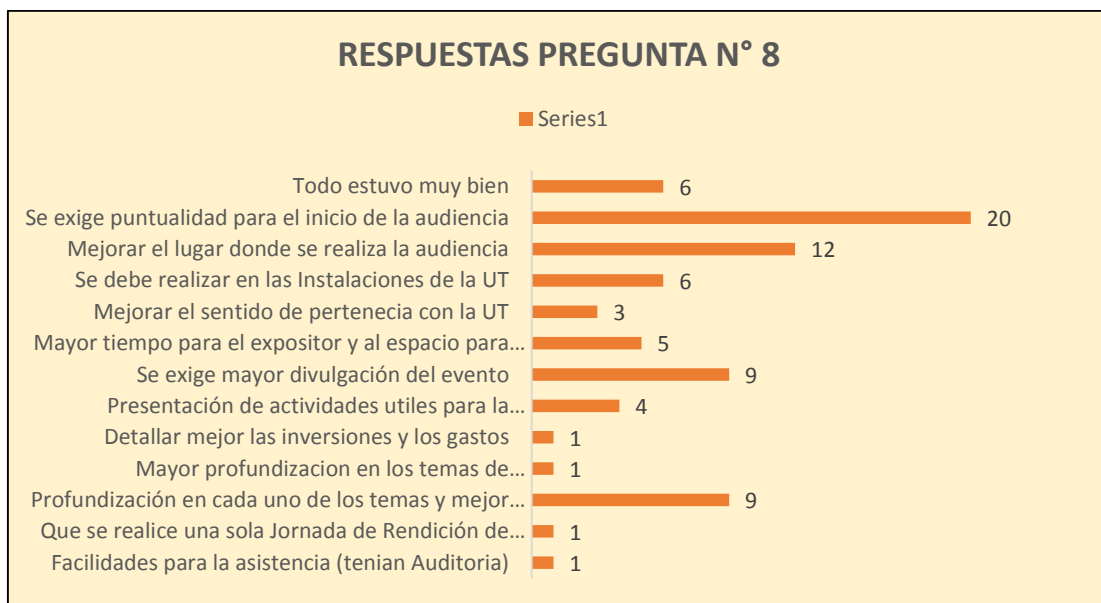
La mayoría de los asistentes que contestan la encuesta (94%) tienen una opinión favorable acerca de la importancia que tiene su participación en el control de la gestión pública.

**PREGUNTA No. 8.** Enumere, en orden de prioridad, cinco aspectos para mejorar los próximos eventos de rendición de cuentas. Esta pregunta fue respondida por 78 asistentes a la audiencia.

**Tabla 10.** Aspecto por mejorar próxima audiencia de rendición de cuentas

RESPUESTAS PREGUNTA N° 8	CANT.
Facilidades para la asistencia (tenían Auditoria)	1
Que se realice una sola Jornada de Rendición de cuentas	1
Profundización en cada uno de los temas y mejor presentación de los medios audiovisuales utilizados	9
Mayor profundización en los temas de contratación, licitaciones y hacer comparación de estados financieros en las diferentes administraciones	1
Detallar mejor las inversiones y los gastos	1
Presentación de actividades útiles para la problemática de consumo y expendio de psicoactivos en la UT	4
Se solicita mayor divulgación del evento	9
Mayor tiempo para el expositor y al espacio para las preguntas finales	5
Mejorar el sentido de pertenencia con la UT	3
Se debe realizar en las Instalaciones de la UT	6
Mejorar el lugar donde se realiza la audiencia	12
Se exige puntualidad para el inicio de la audiencia	20
Todo estuvo muy bien	6
<b>Total</b>	<b>78</b>

**Fuente:** Encuesta Audiencia Pública de marzo 26 de 2015



**Fig. 8.** Aspectos a mejorar en próxima audiencia de rendición de cuentas

**2.3.2 RECOMENDACIÓN:** Tener en cuenta las sugerencias de la comunidad frente a los aspectos que se pueden mejorar en próximos eventos como la puntualidad para el inicio de la audiencia, mejorar el sitio donde se realiza la audiencia y los medios audiovisuales utilizados, mayor divulgación del evento y mayor profundidad en cada uno de los temas tratados.

Se concluye después de los resultados de tabulación de la encuesta, que el ejercicio de rendición de cuentas fue percibido como un ejercicio importante de participación y control ciudadano; sin embargo habría que considerar como una oportunidad de mejora la profundidad y rigor con que son tratados los temas que se presentan a la ciudadanía.

## 2.4 TEMATICA DE LA JORNADA DE RENDICION DE CUENTAS

*“Si bien toda rendición de cuentas supone la transmisión de información, no toda transmisión de información constituye rendición de cuentas...solamente brindar información exitosa se convierte más en publicidad que en un ejercicio de rendición de Cuentas”<sup>1</sup>*

*“Al colocar información en la “vitrina pública” se facilita la transparencia de la administración, pero no es suficiente para rendir cuentas a la ciudadanía, porque con ello no se logra dar explicaciones y justificaciones sobre los resultados de la gestión y la manera como esta se ha realizado. Por lo tanto, es necesario que al presentar la información también se expliquen los porqués, los cumplimientos e incumplimientos.”<sup>2</sup>*

Los temas tratados en la audiencia pública se estructuraron en torno a los avances de los cuatro ejes del Plan de Desarrollo Institucional 2013-2022: Excelencia Académica, Compromiso Social, Compromiso Ambiental y Eficiencia y Transparencia Administrativa; esta exposición es un resumen analítico del documento “Informe de Gestión – vigencia 2014”, socializado a la ciudadanía previamente a través de diferentes medios de comunicación (página web, CD, impreso). La presentación generada en Power Point hace parte integral de la presente acta.

El señor Rector realizó un reconocimiento de las dificultades y retos a los que se enfrenta la Universidad relacionados con el presupuesto, acreencias, acreditación institucional, convenio Universidad del Tolima-Universidad San Martín, consumo y distribución de psicoactivos, seguridad, movilidad en el campus y presenta propuestas y acciones en la vía de darles solución efectiva.

**2.4.1 RECOMENDACIÓN:** Con respecto a los contenidos de la información de rendición de cuentas y de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento documentado por la institución para el efecto, Código: PI-P01 Versión: 08, y la Cartilla de Audiencia Públicas en la Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional, se recomienda incluir en próximos ejercicios temas que no fueron contemplados en la actual audiencia, como:

---

1. Cruz, Anabel y Pousadela, Inés (Editores). Poder, Rendición de Cuentas y Sociedad Civil. En <http://www.lasociedadcivil.org>.

2. Departamento Administrativo de la Función Pública. Contraloría General de la Nación. Escuela Superior de Administración Pública. “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. Bogotá, D. C., mayo de 2005. Pag. 14



## **Mínimos Institucionales Obligatorios**

- **De las metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la entidad**
  - Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados del plan de acción
  - Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación.
  - Informe de rendición de cuentas fiscal (estampillas)
  
- **Acciones para el fortalecimiento Institucional**
  - Planes de mejoramiento Institucional (resultados de auditorías de la Contraloría, resultados de auditorías internas, resultados de las evaluaciones y seguimientos)
  - Estado del Sistema de control interno y acciones de mejoramiento.
  - Estado del Sistema de Gestión de la Calidad y acciones de mejoramiento
  - Planta de personal y contratistas
  
- **Estrategia Anticorrupción y Atención al Ciudadano.**
  - Aplicación de la estrategia antitrámites y mejoramiento de trámites institucionales
  - Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional
  - Evaluación y Seguimiento Riesgos de Corrupción - Índice de Transparencia Nacional – plan de mejoramiento.
  - Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos (quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios Institucionales, Peticiones de interés general, Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja, Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad, Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad).
  - Acciones para garantizar la transparencia en la contratación.

**2.4.2 RECOMENDACIÓN:** Es importante colocar a consideración de la ciudadanía, con la debida anticipación, la agenda temática de la jornada y solicitar los aportes y sugerencias para dicha agenda.

## **2.5 EVALUACIONACTIVIDADES ADICIONALES A LA JORNADA DE RENDICION DE CUENTAS**

Fuera de la Audiencia pública de rendición de cuentas del día 26 de marzo 2015, se observó que el Señor Rector presentó informe de rendición de cuentas en otros espacios, tiempos y partes interesadas, sin que haya quedado registro visible en la página web.

**2.5.1 RECOMENDACIÓN:** implementar e institucionalizar otros espacios anuales de encuentro con las partes interesadas con base en los contenidos y temas de la rendición de cuentas. Espacios como foros, mesas temáticas, audiencias públicas y otros que se

conviertan en un proceso permanente de interlocución y diálogo con la comunidad y de los cuales se lleve registro.

**2.5.2 RECOMENDACIÓN:** Dada la importancia de tener en cuenta otros grupos de interés fuera de los relacionados directamente con la Sede Central, como estudiantes, profesores, funcionarios de las diferentes sedes del Instituto de Educación a Distancia – IDEAD, se deben asegurar los espacios para que éstos grupos accedan a la información relacionada con los temas de participación ciudadana y a las Audiencias de Rendición de Cuentas (organismos de control, MEN, medios de comunicación, otras universidades).

**2.5.3 RECOMENDACIÓN:** Analizar la conveniencia de realizar jornadas de rendición de cuentas por grupos de interés, con el fin de ampliar la visibilidad de la gestión institucional.

## **2.6 EVALUACION ACTIVIDADES POSTERIORES A LA JORNADA DE RENDICION DE CUENTAS**

Teniendo en cuenta el mejoramiento continuo de las actividades, mecanismos, instrumentos del proceso de Rendición de Cuentas, se recomienda:

**2.6.1 RECOMENDACIÓN:** realizar un ejercicio de autoevaluación por parte del grupo de apoyo y las instancias pertinentes de la Universidad, en el que se analicen los aciertos y falencias del proceso, se atienda un plan de mejoramiento que permita consolidar el ejercicio frente al control social que deviene de la ciudadanía, la cultura de la participación y la transparencia.

**2.6.2 RECOMENDACIÓN:** Realizar seguimiento periódico anual del proceso, comparando estadísticas sobre participación: datos sobre descarga de documentos, accesos a la información, niveles de audiencia, número de cuestionarios de evaluación diligenciados, grados de participación por grupos de interés; analizando datos y generando conclusiones y acciones hacia la mejora.

**2.6.3 RECOMENDACIÓN:** Revisar las recomendaciones de la evaluación del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2013, las cuales no fueron atendidas y siguen vigentes e incluirlas en el plan de mejoramiento que de la presente evaluación se deriven, teniendo en cuenta igualmente las inquietudes y recomendaciones de la ciudadanía planteadas en las audiencias públicas.

**Tabla 11.** Extracto recomendaciones de la vigencia 2013 que siguen vigentes

- Revisada la página web no se evidencia divulgación de información de servicio al ciudadano, relacionada con la existencia de un sitio web permanente de encuestas de opinión, publicación en el sitio web del informe de PQRs de la entidad.
- Relacionado con las condiciones institucionales del Sistema de PQRs y su articulación con mecanismos anticorrupción, no se evidencia la existencia de: un tratamiento específico para temas de corrupción y la existencia de líneas específicas anticorrupción; una metodología o protocolos de protección al denunciante, anónima o no; la existencia de procedimientos que articulen los casos relacionados con quejas y denuncias de corrupción entre la Oficina de PQRs y Control Interno Disciplinario; mecanismos para realizar denuncias anónimas y su seguimiento; mecanismos para realizar seguimiento a las quejas telefónicas.
- No se evidencia un plan para la implementación de los espacios de participación por medios electrónicos, con el fin de que los ciudadanos conozcan las iniciativas y temas que se adelantarán en participación ciudadana. Los ciudadanos deben tener la posibilidad de conocer las iniciativas de participación que promueve la institución y al mismo tiempo, realizar las observaciones y sugerencias que consideren convenientes, mediante mecanismos de interacción como foros, blogs, redes sociales, chats. (Art. 6 numerales 4 y 5 Decreto Ley 2693 de 2012).
- Igualmente es necesario fortalecer las estrategias para recoger la información de los temas en que la comunidad se encuentra interesada; lo anterior debido a que no se evidenció participación de los grupos de interés en la preparación de la jornada de audiencia pública, con actividades como formulación de preguntas y sugerencias durante los diez días anteriores en que fue habilitado el mecanismo para tal fin.
- Se deben realizar actividades adicionales a lo largo del año, tales como foros, encuentros, audiencias públicas en las diferentes Sedes y CREADs de la Universidad a nivel nacional, con el fin de aumentar y cualificar la participación de la comunidad.
- En cuanto a los grupos de interés se recomienda identificarlos y caracterizarlos de manera que se determinen sus necesidades y expectativas frente a la calidad, oportunidad y cobertura de los servicios. La Universidad debe consultar a sus grupos de interés a través de diversos canales de comunicación presenciales o virtuales, y puede organizar encuentros con líderes de las diversas organizaciones sociales, entrevistas o reuniones en las que se identifiquen sus inquietudes.
- Se recomienda, igualmente, visibilizar los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario que adelanta el Sistema de Gestión de la Calidad y los planes de mejoramiento derivados de la misma, en el menú de acceso de Rendición de Cuentas de la página Web institucional.

### 3. EVALUACIÓN CUANTITATIVA IMPLEMENTACION PROCESO RENDICION DE CUENTAS

Para la evaluación cuantitativa del proceso de rendición de cuentas se diseña una matriz de doble entrada con los aspectos que fueron valorados en la evaluación cualitativa, agregando un séptimo aspecto referente a la calidad de la información ofrecida y estableciendo niveles de implementación con sus respectivos rangos de calificación, tal como se presenta a continuación:

**Tabla 12.** Descripción Nivel y Rangos de Calificación.

NIVEL DE IMPLEMENTACION ASPECTOS DEL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS	RANGO DE CALIFICACION
<b>Básico</b>	<b>0-40</b>
<b>Medio</b>	<b>41-75</b>
<b>Bueno</b>	<b>76-99</b>
<b>Excelente</b>	<b>100 &amp; +</b>

**Tabla 13.** Evaluación cuantitativa Implementación proceso de rendición de cuentas

N.	ASPECTO A EVALUAR	RANGO DE EVALUACION DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2014			
		0-40	41-75	76-99	100 +
2.1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS – PROCEDIMIENTO RENDICION DE CTAS.	El procedimiento registra aspectos básicos de implementación, y presenta grandes oportunidades de mejora, de acuerdo a valoración realizada en el numeral 2.1.4	El procedimiento registra al menos el 41% de aspectos implementados o medianamente implementados de acuerdo a valoración realizada en el numeral 2.1.4	El procedimiento registra al menos el 80% de aspectos implementados de acuerdo a la valoración realizada en el numeral 2.1.4	El procedimiento se encuentra totalmente implementado y apropiado por la comunidad universitaria
			<b>X</b>		
2.2	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	La entidad ha implementado algunos aspectos básicos de comunicación, pero carece de una estrategia de comunicación para motivar o movilizar a la ciudadanía en torno a la rendición de cuentas. (La mayoría de las recomendaciones en cuanto al procedimiento de	La estrategia de comunicación e información generada por la entidad obedece a un estudio técnico con miras a generar movilidad en torno a la rendición de cuentas. Se han caracterizado los grupos de interés y la información que requieren. Hay	Cuenta la entidad con productos de comunicación que son distribuidos de manera permanente, teniendo en cuenta los grupos de interés a través de informes periodísticos, cuñas o pautas sobre la forma en que los ciudadanos pueden participar de la gestión	Hay estudios que demuestran el aumento de participantes (tanto ciudadanos como organizaciones sociales) del proceso de y de rendición de cuentas, resultado de las estrategias de comunicación.

N.	ASPECTO A EVALUAR	RANGO DE EVALUACION DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2014			
		0-40	41-75	76-99	100 +
		rendición de cuentas tienen que ver con las estrategias de comunicación – ver numerales 2.1 y 2.2 del informe)	evidencias de su aplicación.	pública y pueden ser partícipes en la rendición de cuentas.	
		<b>X</b>			
2.3	1. NIVEL DE PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS	No se han definido espacios de participación diferentes a la audiencia de rendición de cuentas. La participación se encuentra entre uno y tres grupos de interés internos. La participación de organizaciones sociales y otros grupos de interés es muy baja	Fueron identificadas y convocadas por lo menos tres organizaciones sociales representativas para participar en la planeación del proceso de rendición de cuentas, pero no se logró su participación.	Las organizaciones sociales convocadas participaron en todas las etapas del proceso de rendición de cuentas.	Las propuestas y observaciones presentadas por las organizaciones sociales fueron acogidas e incorporadas en las decisiones institucionales.
		<b>X</b>			
2.4	TEMATICA DE LA JORNADA DE RENDICIÓN DE CUENTAS – ESTABLECIMIENTO DE CONTENIDOS PARA LA RENDICION DE CUENTAS	No aplica	La determinación de contenidos para la rendición de cuentas se realiza de manera unilateral por parte de la entidad.	Los contenidos de rendición de cuentas cumplen con los mínimos establecidos y con los de interés ciudadano debidamente concertados.	Los contenidos de la información para la audiencia pública han sido evaluados como claros por parte de organizaciones sociales especializadas y han sido útiles para la interlocución en las rendiciones de cuentas.
			<b>X</b>		
2.5	ACTIVIDADES ADICIONALES A LA JORNADA DE RENDICION DE CTAS	Durante la vigencia evaluada no se realizaron actividades adicionales a la jornada de rendición de cuentas y si se realizaron no se dejaron evidenciadas dentro del proceso.	Se realizaron actividades adicionales a la jornada de rendición de cuentas; se cuenta con una clasificación de las quejas y reclamos presentados y con respuestas de mejora para ser presentadas ante los ciudadanos en una	Realizó la entidad, durante el último año, uno o más encuentros con ciudadanos, líderes comunitarios y/o representantes de organizaciones sociales, foros, mesas temáticas y otros que se conviertan en un proceso permanente de interlocución y diálogo	La entidad estableció un cronograma de actividades adicionales a la jornada de rendición de cuentas y lo cumplió por completo.

N.	ASPECTO A EVALUAR	RANGO DE EVALUACION DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2014			
		0-40	41-75	76-99	100 +
			audiencia pública de rendición de cuentas	con la comunidad y de los cuales se lleve registro.	
		X			
2.6	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA JORNADA DE RENDICION DE CUENTAS	La institución llevo a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas y realizó evaluación independiente del ejercicio.	La institución llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas y realizó evaluación independiente del ejercicio estableciendo plan de mejoramiento.	La institución llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas, realizó evaluación independiente del ejercicio y autoevaluación por parte del grupo de apoyo, estableciendo plan de mejoramiento.	La institución cumplió con el plan de mejoramiento de rendición de cuentas.
			X		
2.7	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS REPORTES DE RENDICION DE CUENTAS	Los informes de rendición de cuentas son valorados por los ciudadanos y organizaciones sociales como poco claros o de poca utilidad para realizar el control social	La entidad utiliza varias formas de presentar la información, garantizando la utilidad de los informes de rendición de cuentas.	La información suministrada genera confianza en los ciudadanos y organizaciones sociales, por cuanto es suficiente y puede ser comprobada.	Los informes de rendición de cuentas utilizan un lenguaje sencillo, comprensible, ofrecen indicadores y son valorados por los ciudadanos y organizaciones sociales de utilidad para su evaluación y análisis.
			X		

Se concluye que el grado de implementación del proceso de rendición de cuentas es bajo y presenta grandes oportunidades de mejora a partir del establecimiento de planes de mejoramiento que permitan una gestión transparente, con participación ciudadana.

Ibagué, 15 de junio de 2015

Elaborado: **BEATRIZ EUGENIA GONZALEZ M.**  
Profesional Universitario OCG

Aprobado: **CARLOS EDUARDO CARVAJAL R.**  
Jefe Oficina Control de Gestión