

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia  
**2021**



**OMAR ALBEIRO MEJÍA PATIÑO**  
RECTOR

**MARÍA BIANNEY BERMÚDEZ CARDONA**  
VICERRECTORA ACADÉMICO

**DIEGO ALBERTO POLO PAREDES**  
VICERRECTOR DE DESARROLLO HUMANO

**MARIO RICARDO LOPEZ**  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

**RAMIRO QUINTERO GARCIA**  
JEFE (E)OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
Resolución No. 048 del 26 de enero de 2021.

**ANDRÉS FELIPE BEDOYA CÁRDENAS**  
SECRETARIO GENERAL

**MARCELA BARRAGAN URREA**  
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES

**GERMAN EDUARDO FLOREZ SANTOS**  
PROFESIONAL OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

**XIOMARA MILDREHT CRUZ**  
PROFESIONAL OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**SANDRA MILENA GRACIA GALICIA**  
PROFESIONAL OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	3
<b>1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	7
1.1    OBJETIVO GENERAL .....	7
1.2    OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
<b>2. MARCO LEGAL Y TÉCNICO.....</b>	8
<b>3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	12
3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción.....	12
3.2 Racionalización de Trámites .....	14
3.2.1 Identificación de Trámites: .....	15
3.2.2 Priorización de trámites a intervenir:.....	15
3.2.3 Racionalización de trámites:.....	15
3.3 Rendición de Cuentas .....	16
3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	19
3.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	21
3.6 Otras Iniciativas .....	23
<b>4. SEGUIMIENTO .....</b>	24



## INTRODUCCIÓN

La Universidad del Tolima es una institución de carácter regional con proyección nacional, fue puesta en funcionamiento en 1954, ofreciendo programas académicos orientados inicialmente en el sector agropecuario, más adelante en el educativo y posteriormente incluyendo áreas como la salud, la administración y los demás sectores que demandan profesionales y ciudadanos competentes y éticos, lo que ha permitido que actualmente cuente con setenta y tres (73) programas académicos pertenecientes a diez (10) unidades académicas (Facultades e Instituto de Educación a Distancia). Su oferta se compone de treinta y tres (33) programas presenciales de pregrado y nueve (9) en la modalidad a distancia, diez (10) especializaciones, diecisiete (17) maestrías y cinco (5) doctorados propios.

La Universidad del Tolima, ha desempeñado un papel protagónico para atender las transformaciones requeridas por la región, hoy, tiene el reto de continuar aportando para la construcción de la paz y el desarrollo social en diferentes escenarios. Así como garantizar los derechos humanos a través de sus ejes misionales. En este sentido, en cumplimiento de su función social, debe rendir cuentas de manera transparente ante el Estado y la sociedad en torno a los ejes misionales que ofrece, realizar la gestión con transparencia y atender al ciudadano de manera eficaz y eficiente. En el año 2020 mediante Resolución del Ministerio de Educación Nacional, No. 013189 17 de julio, La Universidad del Tolima, obtuvo la Acreditación Institucional en Alta Calidad, reconocimiento que nos impulsa a continuar en el mejoramiento continuo, en busca de generar valor público y desarrollo social para nuestra región.



En este constante mejoramiento, la Universidad del Tolima presenta para la vigencia 2021, el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual describe la planeación de la gestión, las actividades y estrategias que implementará en su apuesta hacia la prevención y la lucha contra la corrupción, en el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a hacer más visible la institución, mejorar su interactuar con los grupos de valor y de interés, gestionar los riesgos de corrupción, para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a hacer más visible la institución, mejorar su interactuar con los grupos de valor y de interés, gestionar los riesgos de corrupción, simplificar sus trámites, para de esta manera lograr ser más eficiente, transparente, eficaz, y participativa.

Este plan hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano. Así mismo, involucra acciones de integridad en sus componentes y articula las dimensiones de Control Interno: Gestión del riesgo de corrupción (mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación) o Dimensión de Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano): participación ciudadana, racionalización de trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Rendición de cuentas o Dimensión de Información y Comunicación: mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Para su elaboración se tomó como referencia la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” diseñada por la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como un

instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión; y los lineamientos contemplados en el marco legal de este documento.

De igual modo, se tuvo en cuenta el contexto estratégico de la Universidad del Tolima, y diferentes instrumentos como Autodiagnóstico del PAAC, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, El informe de debilidades y fortalezas en la implementación del PAAC del año 2020 construido por la ODI, El informe de Seguimiento tercer cuatrimestre Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano emitido por la Oficina de Control de Gestión Resultados y la normatividad asociada a los componentes del PAAC.

También De igual forma, para este año 2021 se implementó una encuesta de opinión, en correos electrónicos, en redes sociales y boletín informativo UT- al Día, con el fin de propiciar un espacio de participación con los grupos de interés, de valor y ciudadanía en general, para que con sus opiniones, sugerencias y observaciones aportaran a la construcción y al seguimiento de la propuesta del Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano – PAAC – vigencia 2021.

Finalmente, cabe resaltar que la actual coyuntura de la Pandemia COVID-19, nos impulsa a realizar mejoras en los servicios y relacionamiento con grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, bajo el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

De acuerdo a estos lineamientos del DAEP, el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está integrado por cinco componentes autónomos e independientes, que

gozan de metodologías para su implementación, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas con Enfoque de Paz y Derechos Humanos.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Estos componentes, no solamente apuntan al cumplimiento de esta metodología, sino que al unificarlos, permiten cumplir con el Índice de Transparencia Nacional – ITA, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- y los componentes de Gobierno Digital; tema éste que soporta el Sistema de Planeación y Gestión, el cual permite la articulación de los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, con programas y proyectos del Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad del Tolima, 2013-2022 en sus cuatro ejes estratégicos: Excelencia académica, Compromiso Social, Compromiso Ambiental y especialmente en el eje de Eficiencia y Transparencia Administrativa, por ende esta articulado al Plan de Acción para la vigencia 2021.

La actual coyuntura de la Pandemia COVID-19, nos impulsa a realizar mejoras en los servicios y relacionamiento con grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, bajo el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.



## 1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar acciones orientadas a la prevención de la corrupción y a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, mediante la gestión de riesgos, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas permanente y la transparencia y acceso a la información, buscando legitimidad, confianza y acercamiento al ciudadano para el control social de los procesos y la gestión de la Universidad del Tolima en cumplimiento de sus ejes misionales.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, para generar prevención a través del seguimiento y evaluación del mapa de riesgos de corrupción.
2. Implementar la estrategia de racionalización, tendiente a facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios de la Institución mediante la simplificación, estandarización, optimización y automatización de trámites existentes.
3. Establecer acciones tendientes a realizar el proceso de rendición de cuentas de la Institución como un proceso permanente y eficiente de control social con miras a la publicidad y transparencia de la gestión, con acciones de diálogo y responsabilidad orientadas al cumplimiento de su gestión y su aporte a los Derechos Humanos y la construcción de Paz.
4. Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, orientadas a mejorar su satisfacción y facilitando el ejercicio de sus derechos.



5. Implementar mecanismos para garantizar la transparencia y acceso a la Información pública como un deber de la Universidad del Tolima y un derecho de los ciudadanos.
6. Afianzar la integridad en los servidores públicos de la Universidad del Tolima, como característica fundamental para promover la transparencia y prevenir la corrupción.

## **2. MARCO LEGAL Y TÉCNICO**

Adicional a la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, la Universidad del Tolima toma como referente lo que, en cada uno de los cinco componentes del plan, ha incorporado el Gobierno Nacional en su estructura normativa y guías técnicas, así:

### ***Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano***

- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, “reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”

- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”
- Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.  
Arts. 2.1.4.1 y siguientes: Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”  
Arts. 2.2.22.1 y siguientes: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Documento Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Pacto por Colombia. Pacto por la Equidad. Gobierno de Colombia. DNP.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Manual Operativo. Sistema de Gestión. Versión 2. Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional. Presidencia de la República.



## ***Gestión de Riesgos de Corrupción***

- Decreto 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”.
- Decreto 1083 de 2015 Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes Adopta la actualización del MECI.
- Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.

## ***Racionalización de Trámites***

- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Decreto Ley 019 de 2012 o “Decreto Antitrámites”, Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2106 DEL 19 de noviembre de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- Ley No. 2052 del 25 de agosto de 2020. “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.



- Resolución N° 001519 de 24 de agosto de 2020, del Ministerio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”

### ***Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano***

- Documentos Conpes 3649 el cual establece la Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Ley 1474 de 2011 art. 76 “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”.

### ***Rendición de cuentas***

- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Título IV de la “Rendición de Cuentas”.



- Manual Único de Rendición de Cuentas. DAFP.
- Manual Único de Rendición de Cuentas con énfasis en derechos humanos y paz. V3. DAFP.

### ***Trasparencia y Acceso a la Información***

- Ley 1712 de 2014 “*Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*”.
- Ley 2013 del 30 de diciembre de 2019 “Por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de conflictos de interés”

## **3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción**

Este componente, establece los criterios generales para la identificación, análisis y control de los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, permitiendo la generación de alarmas y la implementación de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

En el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Tolima se encuentra documentado el proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo y en este, el procedimiento Gestión del Riesgo MC-P08, en el que se describen las actividades para



la planificación, identificación, valoración, administración y seguimiento del riesgo de gestión y corrupción.

Además, mediante la Resolución No. 0749 del 6 de junio de 2019; se estableció el “Manual de Política de Administración del Riesgo para la Universidad del Tolima”; que permito la realización de 30 talleres, aplicando la metodología establecida, con los diferentes Líderes de Proceso y sus Comités Operativos, logrando la sensibilización, actualización y publicación de los Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción para la vigencia 2019, evidencias que fueron muy importantes para la Certificación de la Universidad bajo la Norma ISO 9001:2015, además para dar respuesta a los entes de control internos y externos.

Para el año 2020 se realizaron 18 talleres de actualización del mapa de riesgos, de manera mediada y que reposan en las respectivas actas (cronograma de los 18 talleres). Se espera continuar para la vigencia 2021, con la actualización de los mapas de riesgos de la institución asociados a cada uno de los procesos de la Institución, bajo los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos y el diseño de controles en las entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Los cronogramas de los talleres realizados en la vigencia 2019 y 2020, están publicados y disponibles en el Sistema de Gestión de Calidad, que dan cuenta del proceso permanente de actualización de los mapas de Riesgo de Gestión y Corrupción.

La Política de calidad, Mapa de Riesgos Institucional con las zonas de riesgo: moderada, alta y extrema, además los cronogramas de los talleres realizados en los años 2019 y 2020, se encuentran publicados en la página web de la institución y las acciones proyectadas y ejecutadas para el 2021 en este componente, serán publicadas una vez se emitan.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha fin	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
1. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Documento de Administración de Riesgos	Elaborar documento sobre la sensibilización talleres años 2019 y 2020 sobre actualización mapas de riesgo.	1	x			01/02/2021	30/04/2021	Oficina de Desarrollo Institucional	Documento de la sistematización de los talleres realizados sobre administración de riesgos
	2. Mapa de Riesgos de corrupción	Taller a los líderes de los procesos en la guía metodológica para administración de los riesgos.	1		x		01/05/2021	30/08/2021	Oficina de Desarrollo Institucional Oficina de Control de Gestión	Taller realizado con los líderes de proceso
	3. Consulta y divulgación	Actualizar y analizar los riesgos institucionales y de corrupción	5		x	x	01/05/2021	30/10/2021	Oficina de Desarrollo Institucional Líderes de Proceso	Número de Mapas de Riesgo Institucional actualizados por los líderes de proceso.
	4. Monitoreo y Revisión	Realizar monitoreo y revisión de la gestión de Riesgos por proceso	5			x	01/09/2021	17/12/2021	Oficina de Desarrollo Institucional	Número de procesos revisado y monitoreados
	5. Seguimiento	Realizar análisis de causas de los riesgos de corrupción y efectividad de los controles.	5			x	01/09/2021	17/12/2021	Oficina de Desarrollo Institucional	Número de análisis y controles de Riesgos de corrupción

### 3.2 Racionalización de Trámites

Este componente, busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que brinda la Universidad del Tolima, por lo que las acciones a implementar estarán orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Dicha mejora en la prestación de los servicios se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos.

De acuerdo a lo anterior, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Universidad del Tolima, se buscará la implementación de la política de racionalización de trámites, se continuará adelantando con ejercicios de planificación sobre los trámites e incluirá en su plan de trabajo la documentación y revisión de trámites con proyección a la simplificación, racionalización, publicidad, normalización y automatización de los mismos.

De igual manera se continúa trabajando bajo las orientaciones emitidas por el DAFFP, en el marco del Sistema Único de Información y Trámites SUIT y se han reportado 9 trámites de la institución, los otros se encuentran en proceso.

De acuerdo con lo anterior, las actividades propuestas para la vigencia 2021 están orientadas a racionalizar los trámites en concordancia con los establecidos por el DAFFP para las universidades y que se encuentran definidos como formatos integrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT. Así como las necesidades surgidas a partir de la Pandemia COVID-19, con la implementación eficiente de las TIC.

Este trabajo se desarrollará por etapas acorde con lo definido por la estrategia antitrámites del Gobierno Nacional así:

**3.2.1 Identificación de Trámites:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos de la Universidad en el inventario de formatos integrados, definidos por el DAFFP. El resultado esperado es el inventario de trámites para la Universidad y su registro en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.

**3.2.2 Priorización de trámites a intervenir:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites registrados en el SUIT, se identificarán aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El resultado esperado es la lista de los trámites susceptibles de mejora.

**3.2.3 Racionalización de trámites:** Con base en los trámites priorizados y que son objeto de mejora, se realizarán los análisis de alternativas de intervención en



aspectos procedimentales, jurídicos, administrativos o tecnológicos orientados al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los mismos en procura de la satisfacción de los usuarios. El resultado serán las propuestas de optimización de trámites y las implementaciones según las capacidades y recursos Institucionales. En esta fase se incluye la actualización de la información en el SUIT.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE / ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuarto trimestre			Fecha inicio	Fecha fin	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1. Identificación de Trámites	Documento de identificación y clasificación de los Trámites de la Institución.	1	x	x		01/02/2021	30/08/2021	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	Número de trámites documentados
	2. Priorización de Trámites	Identificar los trámites de mayor impacto institucional	5	x	x		01/02/2021	30/09/2021	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaría General	Número de trámites priorizados
	3. Racionalización de Trámites	Optimizar los trámites priorizados	2		x	x	02/05/2021	30/11/2021	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaría General-Oficina de Gestión Tecnológica - Líderes de procesos	Número de trámites rationalizados

### 3.3 Rendición de Cuentas

El documento CONPES 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno; de igual forma la Ley 1474 de 2011 en el artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública, deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

En concordancia con lo anterior, la Universidad del Tolima asume la Rendición de Cuentas como un ejercicio permanente, 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. Es decir, garantizar que se está brindando la gestión y atención adecuada frente al respeto, protección y garantía de los derechos de los ciudadanos, y contribuir con la construcción de paz que el país necesita.

En cumplimiento de este componente, se implementarán en el 2021 mecanismo orientado a generar transparencia y confianza entre las directivas de la institución y los ciudadanos, con el fin de garantizar el ejercicio del control social a la administración de los recursos públicos,

- Actualización del procedimiento de rendición de cuentas permanente e incremento de mediaciones a través de las TIC.
- Realización de Audiencia Pública con enfoque en Paz y Derechos Humanos, con el apoyo de las TIC, con transmisión en directo a través del canal oficial de la Universidad en YouTube y en la Emisora Tu Radio, con el objetivo facilitar el acceso a la totalidad de la comunidad adscrita a las modalidades presencial y a distancia.
- Publicación previa en la página web institucional el Informe de gestión de la vigencia 2020 e incentivar a la participación ciudadana a través de canales y mecanismos electrónicos publicados en los diferentes medios, como invitación a



grupos de interés a través de correos electrónicos, redes sociales, chats y medios internos; en el sitio web institucional, formato para la formulación de preguntas virtuales y temas de interés a elección de los ciudadanos.

- Se implementarán mecanismos de participación como: preguntas y propuestas del público que se realizaron en directo en el espacio destinado para ello en las audiencias; preguntas planteadas a través del formulario virtual dispuesto en la página web institucional y a través de los canales oficiales: Facebook, twitter, YouTube.
- Publicación permanente de la información institucional en medios de comunicación UT, el Boletín UT, UT al día, la emisora tu Radio; así mismo se utilizan mecanismos de interacción con la ciudadanía mediante redes sociales como, Facebook, YouTube y Twitter.
- Se realizarán diferentes espacios de rendición de cuentas y de diálogos del señor rector y su equipo directivo con diferentes grupos de interés, grupos de valor y ciudadanía en general.

El ejercicio en este componente, estará orientado a documentar y fortalecer la estrategia de rendición de cuentas mediante un proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades, con los ciudadanos y los actores interesados en la gestión.

Todas estas acciones, se pretenden continuar, consolidar y mejorar para la vigencia 2021, con el fin de mejorar los mecanismos de prevención de la corrupción y aumento del acercamiento de los grupos de interés a los asuntos de la institución.



Una vez se retorne a la normalidad, post pandemia, se realizarán encuentros presenciales de interacción para rendición de cuentas y diálogo.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuartimestre			Fecha inicio	Fecha fin	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y publicar el informe de gestión vigencia 2020 con enfoque en Derechos Humanos y Paz, de la vigencia anterior en la Pagina web	1	x			02/01/2021	30/04/2021	Oficina de Desarrollo Institucional Vicerrectorías / OGT	Informe de Gestión elaborado y publicado
		Conformar equipo líder de Rendición de Cuentas para diseño y planeación de espacios de participación	1	x			01/02/2021	30/04/2021	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaría General	Planeación de la Rendición de cuentas.
		Diseñar e implementar la Estrategia de Rendición de cuentas con enfoque de Paz y Derechos Humanos.	1	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Oficina de Desarrollo Institucional, Secretaría General	Estrategia diseñada e implementada
	2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir la estrategia de comunicaciones para divulgación, convocatoria y desarrollo de los diferentes escenarios de rendición de cuentas	1	x			01/02/2021	30/04/2021	Secretaría General - Grupo de Comunicaciones e imagen Institucional	Estrategia definida de comunicaciones
		Identificar las necesidades de los ciudadanos para definir temas de interés en el proceso de Rendición de cuentas ( encuesta)	1	x			01/02/2021	30/04/2021	Oficina de Desarrollo Institucional	Informe con temas de interés para Rendición de cuentas
		Diseñar piezas publicitarias para divulgar permanentemente las actividades y gestión de la Universidad del Tolima	20	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Secretaría General, Grupo de Comunicaciones e imagen Institucional.	Número de piezas publicitarias
	3. Responsabilidad	Disponer espacios de dialogo y participación presencial y virtual con la comunidad en general	5	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Oficina de Desarrollo Institucional- Secretaría General, Grupo de Comunicaciones e imagen Institucional. Atención al ciudadano	Número de espacios realizados de dialogo y participación
		Convocar e invitar a participar en los espacios Rendición de cuentas y de Dialogo permanentes y a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	5	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Secretaría General, Grupo de Comunicaciones e imagen Institucional Grupo de Atención al Ciudadano, ODI	Convocatorias e invitaciones realizadas a través de todos los canales de comunicación
		Preparar y realizar Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2020 con enfoque de Paz y Derechos Humanos, virtual a través de las TIC	1	x	x		01/02/2021	30/08/2021	Oficina de Desarrollo Institucional, Secretaría General, Grupo de Comunicaciones e imagen Institucional	Número de audiencia de Rendición de cuentas a través de las TIC

### 3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la institución, satisfacer las necesidades de la ciudadanía y facilitar el ejercicio de sus



derechos. Conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los trámites y servicios en el territorio nacional a través de distintos canales, con principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio acorde con las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

En atención a este componente, la Rectoría mediante Resolución No.1941 de 2012, creó y organizó el grupo interno de atención al ciudadano con el fin de fortalecer los mecanismos de atención a la ciudadanía, no solo para suplir las necesidades y expectativas de la misma, sino para cumplir con las normas vigentes en la materia.

Para la vigencia 2021, se continuarán las acciones necesarias para brindar a la ciudadanía mecanismos que le permitan acceder a la información asociada con la gestión, con los servicios que presta la Universidad, visibilizar el aporte de la universidad en sus ejes misionales a los derechos humanos y la construcción de paz, los trámites académicos y administrativos y todos aquellos asuntos que propendan por el mejoramiento continuo de la Institución y el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales, tales como:

- La documentación de los procedimientos correspondientes a las responsabilidades dispuestas en la Resolución de Rectoría 1941 de 2012.
- El fortalecimiento de los canales de atención y de las competencias de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos.
- El cumplimiento normativo en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

- La actualización de caracterización de grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.
- La medición y análisis de la satisfacción de los usuarios en relación a la prestación de los servicios ofrecidos por la institución.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha fin	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Actualizar la caracterización de los grupos de valor de la Universidad de la Tolima y realizar socialización de la misma.	1	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano-Oficina de Desarrollo Institucional	Documento de caracterización actualizado
		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 desarrollar de acciones de mejora	4	x	x	x	01/03/2021	17/12/2021	Secretaría General Atención al ciudadano	Informes trimestrales
	2. Fortalecimiento de los canales de Atención	Reporte trimestralmente de las encuestas en línea de la Oficina de Atención al ciudadano.	4	x	x		01/02/2021	17/12/2021	Oficina Atención al Ciudadano- Oficina de Gestión Técnologica	Índice de Satisfacción Usuarios
		Capacitar a los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano en: Servicio al Ciudadano y Política pública de Atención al Ciudadano, Política de Integridad.	3	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Secretaría General Oficina Atención al Ciudadano- Oficina de Relaciones Laborales	Número de capacitaciones de funcionarios de la OAC realizadas
	3. Talento Humano	Realizar capacitaciones para funcionarios de la Universidad en Protocolos de Servicio al Ciudadano.	5	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano Oficina de Relaciones Laborales	Número de capacitaciones realizadas
		Sensibilizar y fortalecer a través de campañas publicitarias la cultura del servicio al ciudadano	8	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano Oficina de Relaciones Laborales	Número de campañas realizadas
	4. Normativo y procedimental	Centralizar Institucionalmente los PQRSD en la oficina de Atención al Ciudadano (elaborar y aprobar acto administrativo)	1	x	x		01/02/2021	17/12/2021	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	Acto administrativo
	5. Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar los informes de satisfacción con los resultados de las encuestas de percepción de usuarios y enviarlos a los líderes de los procesos	15	x	x	X	01/02/2021	17/12/2021	Oficina de Desarrollo Institucional- Líderes de los procesos	Número de informes presentados por procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

### 3.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Este componente, se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Conscientes de la necesidad de garantizar que el ciudadano acceda a la información pública que se encuentre bajo el control de la Universidad del Tolima, se tienen publicados todos los procedimientos documentados en marco del Sistema de Gestión de la Calidad y se tiene habilitado en la página web institucional, el botón de Transparencia y acceso a la información pública, en el que se ha avanzado en la publicación de la información institucional requerida por la mencionada Ley. Así mismo, se está publicando información permanente sobre los avances en la gestión a través de todos sus canales de comunicación, correo electrónico, página web, redes sociales, entre otras.

En este sentido, la Universidad plantea acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos, tales como:

- Divulgar proactivamente la información pública a través de los diferentes canales de comunicación.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- Producir o capturar la información pública.
- Generar la cultura de transparencia.
- Implementar adecuadamente la ley de transparencia y sus instrumentos.
- Iniciar con la implementación de datos abiertos en la Universidad.
- Mejoramiento del aplicativo de PQRDS y los informes.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha fin	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1. Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información según el esquema establecido para transparencia y acceso a la información pública ITA de la Procuraduría General de la Nación.	1	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Oficina de Desarrollo Institucional Líderes de Proceso	Información publicada y monitoreada en el Botón de Transparencia
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta oportuna a los PQRSD y consolidar informe.	1	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Secretaría General Oficina de Correspondencia	Informe de PQRSD
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el documento Activos de Información específicamente: Registro de Activos de Información, Índice de Información Reservada y Clasificada y al Encuentro de Publicación de Información	1	x			01/02/2021	30/04/2021	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaría General Asesoría Jurídica Oficina de Gestión Técnologica	Documento presentado y aprobado
	4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Reportar al sistema de Datos Abiertos del Estado Colombiano el registro de activos de información.	1			x	01/02/2021	17/12/2021	Secretaría General Archivo General	Reporte ante el sistema de Datos Abiertos del Estado Colombiano
	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Cumplimiento de los estándares AA de la guía de accesibilidad de contenidos web	1	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Oficina de Gestión Técnologica	Cobertura del total del portal web con los instrumentos de accesibilidad
	5. Datos Abiertos	Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a información y peticiones	1	x	x	x	01/02/2021	17/12/2021	Secretaría General - Correspondencia-Asesoría Jurídica	Informe de Seguimiento

### 3.6 Otras Iniciativas

Mediante Resolución de Rectoría No. 495 del 28 de mayo de 2020, se adopta el Código de Integridad de la Universidad del Tolima, que permita la interiorización de valores que lo integran en los servidores públicos, para la vigencia 2021 se continuara con la elaboración de una estrategia de socialización del Código de integridad de la Universidad del Tolima en la búsqueda de la apropiación de sus valores en los servidores públicos de la institución.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuatrimestre			Fecha inicio	Fecha fin	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
6. OTRAS INICIATIVAS	1. Código de Integridad	Elaboración de estrategia de socialización del código de integridad	1	x			01/02/2021	30/04/2021	Oficina de Relaciones Laborales	Estrategia elaborada
		Aprobación de estrategia de socialización del código de integridad por parte del Comité de Gestión y Desempeño	1	x			01/02/2021	30/04/2021	Oficina de Relaciones Laborales	Estrategia aprobada por el comité de Gestión y Desempeño
		Implementación de estrategia de socialización del código de integridad	1		x	x	01/05/2021	17/12/2021	Oficina de Desarrollo Institucional División de Relaciones Laborales	Implementación de acciones consagradas en la estrategia aprobada

#### 4. SEGUIMIENTO

Desde la Oficina de Desarrollo Institucional se realiza acompañamiento a la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con los diferentes líderes de los procesos de las unidades académico administrativas, responsables de componentes del plan, para el cumplimiento de las metas planteadas.

La verificación de la elaboración, de su publicación, difusión y el seguimiento al cumplimiento de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará en responsabilidad de la Oficina de Control de Gestión de la Universidad, tres veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril de 2021. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto de 2021. La publicación deberá surtirse dentro de los diez primeros días hábiles del mes de septiembre.

- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre de 2021. La publicación deberá surtirse dentro de los diez primeros días hábiles del mes de enero.

Se deben realizar acciones de monitoreo, seguimiento y autocontroles permanente por parte de cada uno de los responsables de las acciones

**5. AJUSTES Y MODIFICACIONES:** Durante la vigencia 2021, se pueden realizar los ajustes y modificaciones necesarias para orientarlo a mejorarlo. Las cuales deben ser informadas y publicadas para el conocimiento de los grupos de valor, de interés y ciudadanía en general.

Dado lo anterior, se está abierto a la participación de todos los ciudadanos y a recibir comentarios, sugerencias y observaciones al PAAC, las cuales pueden escribir al correo electrónico: [rendiciondecuentas@ut.edu.co](mailto:rendiciondecuentas@ut.edu.co)

## ELABORÓ Y CONSOLIDÓ

XIOMARA MILDREHT CRUZ, SANDRA MILENA  
GRACIA GALICIA.

Profesionales Oficina de Desarrollo Institucional



## PROPUESTA DE ACCIONES

MARCELA BARRAGAN URREA	Jefe División de Relaciones Laborales y Prestacionales
RAMIRO QUINTERO GARCIA, LUZ NELLY RODRIGUEZ, XIOMARA MILDREHT CRUZ, SANDRA MILENA GRACIA GALICIA.	Profesionales Oficina de Desarrollo Institucional
LUZ YANETH GIL MAROQUIN, LUZ NIDIA BERMUDEZ, CRISTINA MUÑOZ, WILLIAN VILLA, JUAN MANUEL DIAZ	Profesionales Secretaría General
JAZMIN PINZON CARVAJAL	Profesional Oficina de Gestión Tecnológica
CLAUDIA PATRICIA TORO	Profesional Asesoría Jurídica

## REVISÓ Y APROBÓ

RAMIRO QUINTERO GARCIA	Jefe (E) Oficina de Desarrollo Institucional. Resolución No. 048 del 26 de enero de 2021.
ANDRÉS FELIPE BEDOYA CÁRDENAS	Secretario General
MARCELA BARRAGAN URREA	Jefe de División de Relaciones Laborales y Prestacionales
GERMAN EDUARDO FLOREZ SANTOS	Jefe de Oficina de Gestión Tecnológica

**APROBADO POR EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA.**  
Acta No. 02. del 29 de enero del 2021





**Ibagué. 29 de enero de 2021**

