

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia  
**2020**





Universidad  
del Tolima

**PROCEDIMIENTO SISTEMA DE  
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO (Vigencia 2020)**

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

**OMAR ALBEIRO MEJÍA PATIÑO**  
RECTOR

**MARÍA BIANNEY BÉRMUDEZ CARDONA**  
VICERRECTORA ACADÉMICA

**ENRIQUE ALIRIO ORTIZ GÜIZA**  
VICERRECTOR DE DESARROLLO HUMANO

**WALTER VALLEJO FRANCO**  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

**JUAN MANUEL RODRÍGUEZ ACEVEDO**  
SECRETARIO GENERAL

**JULIO CESAR RODRÍGUEZ ACOSTA**  
JEFE OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

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

**ALBA LUCIA CARDOZO FORERO**  
PROFESIONAL SECRETARIA GENERAL

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

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





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

#### TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	6
1.1 <b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	6
1.2 <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	6
<b>2. MARCO LEGAL Y TÉCNICO</b> .....	7
<b>3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	11
3.1 <b>Gestión del Riesgo de Corrupción</b> .....	11
3.2 <b>Racionalización de Trámites</b> .....	12
3.2.1 <b>Identificación de Trámites:</b> .....	13
3.2.2 <b>Priorización de trámites a intervenir:</b> .....	13
3.2.3 <b>Racionalización de trámites:</b> .....	13
3.3 <b>Rendición de Cuentas</b> .....	14
3.4 <b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b> .....	17
3.5 <b>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b> .....	18
3.6 <b>Otras Iniciativas</b> .....	20
<b>4. SEGUIMIENTO</b> .....	20





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01



## 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, dieciséis (16) 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 al servicio que ofrece, realizar la gestión con transparencia y atender al ciudadano de manera eficaz y eficiente.

Dado lo anterior, la Universidad del Tolima presenta para la vigencia 2020, 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 por 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.



Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

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 acuerdo a estos lineamientos, el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está integrado por seis 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.
- f) Otras iniciativas

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





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

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.

Finalmente, para este año 2020 se implementó una encuesta de opinión en el sitio web de la Universidad y boletín informativo UT- al Día, con el fin de propiciar un espacio de participación con los grupos de interés y de valor, para que con las sugerencias y observaciones aportaran a la construcción y al seguimiento de la propuesta del Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano PAAC 2020.

**UT al Día**

**¡Hola!**

Conoce el **boletín UT al Día**, con información de interés general sobre las actividades relevantes de la Institución.

Universidad del Tolima  
Una nueva historia

Universidad del Tolima  
Una nueva historia

¡ Tu opinión es importante !

**ENCUESTA PLAN**  
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

La Universidad del Tolima ha iniciado el proceso de construcción del instrumento para el control de la corrupción denominado “**Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**” - PAAC para la **vigencia 2020**, con sus componentes: Gestión de riesgo de corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información, e Iniciativas adicionales.

Invitamos a todos nuestros grupos de interés y de valor a participar en la construcción de la propuesta del PAAC, con el fin de tener en cuenta sus sugerencias. Le agradecemos sus aportes con fecha de corte hasta el 21 de enero de 2020.

Diligencia la encuesta haciendo [clic aquí](#).



Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

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

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar acciones en la Universidad del Tolima 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 parmente y la transparencia y acceso a la información, buscando legitimidad, confianza y acercamiento al ciudadano en los procesos de la gestión institucional que realiza en cumplimiento de sus ejes misionales.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a través del seguimiento y evaluación del mapa de riesgos de corrupción.
- 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.
- 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.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, tendientes a mejorar su satisfacción y facilitando en ejercicio de sus derechos.
- 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.





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

- Adelantar acciones orientadas a que la institución y sus funcionarios a realicen una gestión transparente, efectiva, participativa y con integridad.

## 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”





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

- 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. Agosto de 2018.

#### ***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***





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

- 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 Anti trámites”, 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 tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”

#### ***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. V2. DAFP.





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

#### ***Transparencia 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”

#### ***Otras Iniciativas:***

- Ley 1474 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.





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

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

#### 3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción

La gestión del Riesgo de Corrupción establece los criterios generales para la identificación, análisis y control de los posibles hechos generadores e identificados de corrupción, en los contextos interno, externo, del proceso e identificación de activos, permitiendo la generación de alarmas y la implementación de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

Por consiguiente, 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.

Continuando con esos lineamientos se construyó la política de Administración de Riesgos en el año 2019, mediante la Resolución No. 0749 del 6 de junio de 2019; realizando 30 talleres con los diferentes Líderes de Proceso y sus Comités Operativos, que permitió la sensibilización, actualización y publicación de los Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción para la vigencia 2019.

Para el año 2020 se espera continuar con la actualización de la política de gestión de Riesgo en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, actualizar y analizar los mapas de riesgos institucionales asociados a cada uno de los procesos, bajo los lineamientos, orientaciones de la “Guía para la administración del riesgos y el diseño de controles en las entidades públicas. 2018”- Versión 4, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)





COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuatrimestre			Fecha Inicio	Fecha Finalización	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
1. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Política de Administración de Riesgos	Actualizar la política de gestión de Riesgo en el marco del MIPG	1	x	x		27/01/2020	30/08/2020	Oficina de Desarrollo Institucional	Política actualizada de administración de riesgos
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción	Capacitar y asesorar a los líderes de los procesos en la guía metodológica para administración de los riesgos.	15	x	x		01/02/2020	30/08/2020	Oficina de Desarrollo Institucional	Número de líderes capacitados y asesorados
		Actualizar y analizar los riesgos institucionales y de corrupción	15	x	x		01/02/2020	30/08/2020	Oficina de Desarrollo Institucional	Número de Mapas de Riesgo Institucional actualizados.
	3. Consulta y divulgación	Publicar el mapa de Riesgo Institucional en la pagina web	1	x	x		01/02/2020	30/08/2020	Oficina de Desarrollo Institucional	Mapa de riegos institucional publicado
	4. Monitoreo y Revisión	Realizar monitoreo y revisión de la gestión de Riesgos por proceso	15	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	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.	15	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Oficina de Desarrollo Institucional	Número de análisis y controles de Riesgos de corrupción	

### 3.2 Racionalización de Trámites

El componente de Racionalización de Trámites, 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.

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Universidad del Tolima, se buscará la implementación de la política de racionalización de trámites, continuando con ejercicios de planificación sobre los trámites y se 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 continuará trabajando bajo las orientaciones emitidas por el DAFP, en el marco del Sistema Único de Información y Trámites SUIT, se han reportado 9 trámites de la institución, los otros se encuentran en proceso.





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

De acuerdo a lo anterior, las actividades propuestas para la vigencia 2020 estarán orientadas a racionalizar los trámites en concordancia con los establecidos por el DAFP para las universidades y que se encuentran definidos como formatos integrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

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

**3.2.1 Identificación de Trámites:** Se identificarán los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos de la Universidad en el inventario de formatos integrados, definidos por el DAFP. 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 de los trámites optimizados, teniendo en cuenta las nuevas funcionalidades del SUIT para el 2020.





COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuatrimestre			Fecha Inicio	Fecha Finalización	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1. Identificación de Trámites	Identificar, clasificar los Trámites de la Institución.	50%	x	x		01/02/2020	30/08/2020	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	Número de trámites identificadas y clasificados
	2. Priorización de Trámites	Identificar los trámites de mayor impacto institucional	5	x	x		01/02/2020	30/08/2020	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaría General	Número de tramites priorizados
	3. Racionalización de Trámites	Optimizar los trámites priorizados	2		x	x	02/05/2020	30/12/2020	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaría General- Oficina de Gestión Tecnológica - Líderes de procesos	Número de tramites racionalizados

### 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 relación con lo anterior, 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. Es decir, garantizar que se está brindado 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.





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

En cumplimiento de este componente, se implementarán en el año 2020 mecanismos orientados 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.
- Generación de diferentes espacios de diálogo y participación del señor rector y su equipo directivo con diferentes grupos de interés, grupos de valor y ciudadanía en general.
- Realización de Audiencias Públicas, sede principal de Ibagué y un Centro de Atención Tutorial -CAT- de la modalidad a distancia 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 distancia.
- Publicación previa en la página web institucional del Informe de Gestión de la vigencia 2019 e incentivar la participación ciudadana a través de canales y recursos electrónicos publicados en los diferentes medios.
- Se implementarán mecanismos de participación como: preguntas y propuestas en directo del público en el espacio de 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 las actividades y Gestión de la Institución en medios de comunicación UT, el Boletín UT- UT al día, la emisora tu Radio; así mismo se utilizarán estrategias de interacción con la ciudadanía mediante redes sociales como, Facebook, YouTube y Twitter.





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

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 2020, con el fin de desarrollar los mecanismos de prevención de la corrupción y aumento del acercamiento de los grupos de interés a los asuntos de la institución.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuatrimestre			Fecha Inicio	Fecha Finalización	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y publicar el informe de gestión de la vigencia anterior en la Pagina web	1	x			09/01/2020	31/01/2020	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General	Informe de Gestión elaborado y publicado
		Actualizar la caracterización de los grupos de valor de la Universidad de I Tolima	1	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano- Oficina de Desarrollo Institucional	Documento actualizado
		Diseñar e implementar la Estrategia de Rendición de cuentas y de Comunicaciones	1	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Oficina de Desarrollo Institucional. Secretaria General -Grupo de Comunicaciones e imagen institucional	Estrategia diseñada e implementada
		Identificar las necesidades de los ciudadanos para definir temas de interés en el proceso de Rendición de cuentas ( encuesta)	1	x			01/02/2020	30/04/2020	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General	Informe con temas de interés para Rendición de cuentas
		Informar a través de piezas publicitarias las actividades y gestión de la Universidad del Tolima	20	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Secretaria General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional.	Número de piezas publicitarias
	2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Disponer espacios de dialogo y participación presencial y virtual con la comunidad en general	4	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Oficina de Desarrollo Institucional- Secretaria General. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional. Atención al ciudadano	Número de espacios realizados de dialogo y participación
		Realizar Audiencia publica de rendición de cuentas vigencia 2019	2	x			01/02/2020	30/04/2020	Secretaria General. Oficina de Desarrollo Institucional. Grupo de Comunicaciones e imagen institucional	Número de audiencias de Rendición de cuentas
	3. Responsabilidad	Sensibilizar y fomentar a través de campañas la cultura de la transparencia y de rendición de cuentas como un proceso permanente en la Universidad.	2	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Oficina de Desarrollo Institucional- Grupo de Comunicaciones e imagen institucional	Número de campañas de sensibilización
		Registrar y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de dialogo y participación	4	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General - Grupo de Comunicaciones	Número de Compromisos ejecutados
		Elaborar informe de autoevaluación del proceso de rendición de cuentas	1			x	01/09/2020	18/12/2020	Oficina de Desarrollo Institucional Secretaria General	Informe elaborado de Resultados, logros y dificultades



Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

### 3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, 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. Los esfuerzos institucionales 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 2020, se continuarán las acciones necesarias para brindar a la ciudadanía estrategias 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 caracterización de los grupos de valor.
- La medición de la satisfacción de los usuarios en relación a la prestación de los servicios ofrecidos por la institución.





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuatrimestre			Fecha Inicio	Fecha Finalización	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar y presentar informe trimestral de la Gestión de los canales de atención de la Oficina de Atención al Ciudadano para brindar herramientas que permitan desarrollo de acciones de mejora	4	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Secretaria General Atención al ciudadano	Informes trimestrales
		Fortalecer el recurso humano para la atención de canales en la Oficina de Atención al Ciudadano garantizando la calidad del servicio	2	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Secretaria General División de Relaciones laborales	Número de personas vinculadas a la OAC
	2. Fortalecimiento de los canales de Atención	Crear e implementar encuesta automática de evaluación del servicio prestado en los canales Chat en línea y teléfono	1	x	x		01/02/2020	30/08/2020	Oficina Atención al Ciudadano- Oficina de Gestión Tecnológica	Encuesta del servicio implementada
	3. Talento Humano	Capacitar a los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano en: Servicio al Ciudadano y Política pública de Atención al Ciudadano.	2	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Secretaria General Oficina Atención al Ciudadano Oficina de Relaciones Laborales	Numero de capacitaciones de funcionarios de la OAC realizadas
		Realizar capacitaciones internas para funcionarios de la Universidad en Protocolos de Servicio al Ciudadano.	5	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Secretaria 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	01/02/2020	18/12/2020	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano Oficina de Relaciones Laborales	Número de campañas realizadas
		Incluir en las jornadas de inducción y reintroducción institucional información sobre la política de servicio al ciudadano	1	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	División Relaciones Laborales.	Número de Jornadas de Inducción y Reintroducción
	4. Normativo y procedimental	Centralizar Institucionalmente los PQRSD en la oficina de Atención al Ciudadano (elaborar y aprobar acto administrativo)	1	x	x		01/02/2020	30/08/2020	Secretaria 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	01/02/2020	18/12/2020	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 la cual se encuentra 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



Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

publicando información permanente sobre los avances en la gestión a través de todos sus canales de comunicación, 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.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- 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 y sus instrumentos.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuatrimestre			Fecha Inicio	Fecha Finalización	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	1	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	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	01/02/2020	18/12/2020	Secretaria General Oficina de correspondencia	Informe de PQRSD
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el Registro de Activos de la Información, Índice de la información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de la Información.	3	x			01/02/2020	31/04/2020	Secretaria General Archivo General Oficina de Gestión Tecnológica	Documentos actualizados
	4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	1	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Oficina de Gestión Tecnológica	Cobertura del total del portal web con los instrumentos de accesibilidad
	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a información	1	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Secretaria General - Correspondencia	Informe de Seguimiento



Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

### 3.6 Otras Iniciativas

Actualmente se adelanta la consolidación del Código de Integridad de la Universidad del Tolima que permite fortalecer la cultura organizacional, motivando la práctica cotidiana de los valores y principios éticos, orientados a generar confianza en la ciudadanía hacia la institución, y así promover la transparencia y prevención de la corrupción. Los valores que contiene el Código son: Honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, solidaridad, prudencia. Las acciones que se plantean es aprobar dicho código, socializarlo e implementarlo en la Universidad del Tolima.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/ ELEMENTOS	ACCIONES	META	Cuatrimestre			Fecha Inicio	Fecha Finalización	RESPONSABLE	INDICADOR
				1	2	3				
6. OTRAS INICIATIVAS	1. Código de Integridad	Aprobar y socializar el Código de integridad de la Universidad del Tolima	1	x	x	x	01/02/2020	18/12/2020	Oficina de Desarrollo Institucional División de Relaciones Laborales	Código de Integridad aprobado y Socializado

### 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 visibilización, 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 2020. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.





Universidad  
del Tolima

## PROCEDIMIENTO SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (Vigencia 2020)

Versión 01

Fecha: 31 de enero de 2020

Versión: 01

- (10) Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto de 2020. La publicación deberá surtirse dentro  
(11) de los diez primeros días hábiles del mes de septiembre.  
(12) Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre de 2020. La publicación deberá surtirse  
(13) dentro de los diez primeros días hábiles del mes de enero.

Se deben realizar acciones de monitoreo, seguimiento y autocontroles constantemente por parte de cada uno de los responsables de las acciones, así mismo, durante la vigencia 2020 se pueden realizar ajustes y mejoras a que dé lugar, como un ejercicio de permanente construcción y mejoramiento, los aportes de sus grupos de valor y de interés son recibidos como ejercicio de participación.

 **Universidad  
del Tolima**  
*Una nueva historia*

La Universidad del Tolima está construyendo  
el Plan Anticorrupción y Atención al  
Ciudadano

Los aportes de toda la comunidad  
universitaria y de la comunidad y ciudadanía  
en general son importantes.



 Participa enviando tus aportes, comentarios e inquietudes al correo electrónico: [odi@ut.edu.co](mailto:odi@ut.edu.co)

En la Universidad del Tolima, queremos mejorar para ser más transparentes, eficientes, rendir cuentas, prevenir y combatir la corrupción y contar con la participación de todos.

**vigencia  
2020**

