

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013**

ABRIL 30 DE 2013

TABLA DE CONTENIDO

0. INTRODUCCIÓN.....	4
1. MISIÓN UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	5
2. VISIÓN UNIVERSIDAD DEL TOLIMA.....	6
3. PRINCIPIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	6
3.1 PRINCIPIOS DE LA ACCIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	7
4. LOS PROPÓSITOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA.....	7
5. OBJETIVOS GENERALES UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	8
6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	8
7. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.....	10
8. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. 11	
8.1 LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE 2011	11
8.2 DECRETO 2641 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2012. CONSIDERANDOS	12
9. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
9.1 OBJETIVO GENERAL	15
9.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
10. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
11. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
11.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	17
11.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	17
11.2.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:.....	17
11.2.2 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR:	18
11.2.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:	18
11.2.4 INTEROPERABILIDAD:	18

11.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	19
11.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
A continuación se señalan los mecanismos que se utilizarán para mejorar la atención al ciudadano:	19
A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	19
B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	20
C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	21
12. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.	22
A. DEFINICIONES.	22
B. GESTIÓN:.....	23
C. SEGUIMIENTO, es necesario:.....	24
D. CONTROL.....	24
E. VEEDURÍAS CIUDADANAS: Se debe:	25
ANEXO.....	26
MATRIZ DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	26

0. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Antitrámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es importante destacar que para el tema de *“riesgos”* la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.

Es así, como el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

Para *Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos*, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción la alinearemos con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* expedida recientemente por la Secretaría de

Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

Posteriormente, se abordará la *Estrategia Antitrámites*, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En cuanto a la *Rendición de cuentas*, se considera que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Finalmente, se trabajarán los *Mecanismos para la atención al ciudadano*, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

1. MISIÓN UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

La Universidad del Tolima tiene como fines fundamentales: a) la formación integral de todos los que participan de sus procesos educativos; b) la búsqueda de la verdad, la producción, sistematización y socialización del conocimiento en los campos de la ciencia, la tecnología, el arte y las humanidades; c) sobre la base de lo anterior, la proyección a favor del desarrollo socioeconómico, ambiental y cultural de la región y el país.

2. VISIÓN¹ UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

3. PRINCIPIOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

Principios generales. Consecuente con la misión que tiene como institución de educación superior, la Universidad ordena su hacer con base en la interacción de los siguientes principios:

- **Éticidad.** El quehacer de la universidad estará orientado por principios morales universales, los cuales comprometen a todos los integrantes de la institución.
- **Universalidad.** La universidad estará abierta a los desarrollos, diversidad y pluralidad del pensamiento universal, sin censura ni dogmatismos. La institución, como tal, no asumirá posiciones ideológicas particulares, salvo las que la comprometan con valores universalmente válidos.
- **Racionalidad.** La universidad se propondrá mantener la comunicación que se fundamenta en la cooperación para la obtención de acuerdos por la vía de la discusión y la crítica argumentada de los distintos puntos de vista, excluyendo toda fuerza distinta a la de los planteamientos en controversia. La comunicación así entendida implica aceptar el diálogo como valor central de la convivencia en el interior de la institución y como forma de participación y de relación con la sociedad.
- **Autonomía.** Para el cumplimiento de su misión, objetivos y políticas, la Universidad actuará con independencia de los intereses fragmentados e inmediatos del poder político y la sociedad. Solamente sobre este fundamento la universidad, de acuerdo a la ley, expedirá sus normas internas, tomará sus decisiones y desarrollará sus actividades.
- **Democracia.** El gobierno y la gestión de la universidad conllevan la participación de la comunidad universitaria en las múltiples decisiones y deliberaciones de la cotidianidad universitaria, así como la representación estamental en los organismos colegiados de dirección. Este ejercicio democrático buscará el consenso y los acuerdos y sólo en última instancia decidirá por el principio de mayorías, a la vez que exigirá el respeto inalienable de la diferencia y las posiciones minoritarias, así como de las libertades individuales y constitucionales.

¹ Actualmente, la Universidad del Tolima se encuentra en el proceso de construcción del Plan de Desarrollo 2013-2022, el cual ha sometido a consideración pública una nueva misión y visión.



- **Subordinación al interés público.** Las decisiones y acciones universitarias privilegiarán siempre el interés público sobre cualquier otro de naturaleza privada de personas y sectores de dentro y fuera de la institución. Ello implica que la Universidad establecerá como parte de este principio, la rendición regular de cuentas a la sociedad.
- **Idoneidad.** Las calidades y las competencias de las personas, constituirán los criterios básicos para su vinculación a la universidad, designaciones en cargos de cualquier nivel, acreditación académica o laboral, las promociones, el acceso a distinciones y oportunidades, y la asignación de responsabilidades especiales.
- **Compromiso social.** La Universidad actuará con un espíritu solidario a favor de los sectores más vulnerables del conjunto social, y en defensa y desarrollo de la democracia, el interés público, la igualdad, la libertad y la justicia.

3.1 PRINCIPIOS DE LA ACCIÓN INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

- **Calidad.** La Universidad propenderá por el mejoramiento continuo y el mejor desempeño de los procesos y resultados de su actividad.
- **Equidad.** La Universidad propenderá por una más justa distribución social de los beneficios y responsabilidades generados por su actividad. Además, liderará acciones regionales en la perspectiva de un creciente acceso a la educación superior de la población en disposición de hacerlo.
- **Sostenibilidad.** Todos los procesos y acciones que la universidad lleve a cabo deberán ser pensados críticamente y como medios hacia el fin de la construcción de una sociedad cada vez más equilibrada y con responsabilidad respecto a las generaciones futuras.
- **Efectividad.** La Universidad identificará los objetivos que mejor correspondan a sus posibilidades y a las necesidades de su entorno, y evaluará de manera regular su cumplimiento, y gestionará su acción para lograrlo con la mejor relación costos sociales/beneficios sociales

4. LOS PROPÓSITOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

La Universidad se propone:

- La pertinencia y el reconocimiento sociales de sus procesos formativos y de su producción de conocimiento.



- Generar una dinámica curricular que adecue la estructura y prácticas académicas a las exigencias derivadas de los cambios económicos, tecnocientíficos y educativos internacionales y del desarrollo regional y nacional.
- La adecuación de su estructura orgánica y organizacional, de sus procesos administrativos y de sus formas de gestión.

5. OBJETIVOS GENERALES UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

- Consolidar una cultura y comunidad universitarias identificadas con la misión, principios, propósitos y prácticas que le son propias.
- Conformar comunidades académicas capaces de articularse con sus homólogos nacionales e internacionales.
- Lograr la participación amplia, democrática, ilustrada y responsable de la comunidad universitaria, en las deliberaciones y decisiones institucionales.
- Construir y ejercer liderazgo académico en el desarrollo de la región.
- Constituir sistemas y culturas de la evaluación, acreditación, y rendición de cuentas, institucionales y del personal académico y/o administrativo al servicio de la entidad.
- Adecuar la gestión administrativa al desarrollo académico de la universidad.
- Desarrollar estrategias para el fortalecimiento financiero de la universidad.

6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Universidad del Tolima, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1599 de 2005; la Ley 489 de 1998 y su Decreto Reglamentario 2482 de 2012; la Ley 872 de 2003 y sus Decretos Reglamentarios 4110 de 2004 y 4485 de 2009, desde el año 2008 viene implementando un Sistema Integrado de Gestión, que involucra los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTCGP 1000, el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA.

El Sistema Integrado de Gestión tiene como objetivo principal alinear los sistemas de gestión de manera conjunta, incorporando y haciendo operativos y complementarios los requisitos de las normas de la gestión de la calidad, del control interno y del desarrollo administrativo, como una herramienta de gestión que contribuya a la calidad de la gestión institucional, al mejoramiento continuo, al feneamiento de las cuentas, el ejercicio del control interno contable, el cumplimiento de las medidas de austeridad, la lucha contra la corrupción y la

Acreditación Institucional; garantizando la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia en sus procesos, y generando además de la cultura de la calidad, una cultura de transparencia y buen gobierno, a través de las siguientes herramientas:

Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentado en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 y entendido como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Sistema de Control Interno: Establecido en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, el cual busca unificar criterios y parámetros básicos de Control Interno, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa del Estado.

Sistema de Desarrollo Administrativo: Establecido en la Ley 489 de 1998, como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

La Universidad del Tolima, es consciente que el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilita la implementación de las políticas públicas, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos, precisando que la gestión ambiental es "responsabilidad de todos".

Así mismo, la Universidad, es consiente que para el cumplimiento de diferentes leyes, decretos, directivas y circulares, las entidades públicas reportan y presentan información similar y en algunos casos duplicados a otras entidades del mismo Gobierno, por lo que considera necesario unificar las herramientas de planeación y generación de información.

Igualmente, considera que en la información que elaboran y presentan las entidades del estado a diferentes actores del Gobierno, relacionada con la planeación de actividades, avances de ejecución y resultados de gestión, se encuentran los planes indicativos, planes de acción, planes de desarrollo administrativo, plan de eficiencia administrativa y cero papel, plan de racionalización de trámites, plan de gobierno en línea, **plan anticorrupción y de**

atención al ciudadano, plan institucional de capacitación, plan de bienestar e incentivos, plan anual de vacantes y plan anual de compras, entre otros.

De otra parte, la Ley 489 de 1998 consagra el Sistema de Desarrollo Administrativo como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo del talento humano y de los demás recursos, orientados a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, con el fin de aumentar la efectividad del Estado para producir resultados que satisfagan los intereses ciudadanos.

7. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Por último, la Universidad del Tolima, es consciente de la obligación estipulada en el Decreto 2482 de 2012 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"* y el artículo primero del citado Decreto establece la obligación de adoptar por parte de las entidades autónomas dichas políticas de desarrollo administrativo y en su artículo segundo la obligación de adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, razón por la cual se requiere actualizar las políticas de desarrollo administrativo, enfocándolas en el quehacer misional, administrativo, de apoyo y de evaluación.

8. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1 LEY 1474 DEL 12 DE JULIO DE 2011

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 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.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

8.2 DECRETO 2641 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2012. CONSIDERANDOS:

“Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la 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".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "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." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad

con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Decreta:

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 3. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien

haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Artículo 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Artículo 6. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Parágrafo Transitorio. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

Artículo 8. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación."

9. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la 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”*

9.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar u homologar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Universidad del Tolima, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Universidad del Tolima, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Universidad del Tolima, con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Universidad del Tolima, con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

10. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo Institucional	Programa	Proyecto	Acciones
<p>Articular las diferentes estrategias, políticas y planes orientados a la eficiencia y transparencia administrativa</p>	<p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p>	<p>Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.</p>	<p>Identificación de riesgos de corrupción Análisis del riesgo Valoración del riesgo de corrupción Política de administración de riesgos de corrupción Seguimiento de los riesgos de corrupción Mapa de riesgos de corrupción Evaluación y monitoreo</p>
		<p>Estrategia Antitrámites</p>	<p>Identificación de Trámites Priorización de Trámites a Intervenir Racionalización de Trámites Implementación de la interoperabilidad Evaluación y monitoreo</p>
		<p>Rendición de Cuentas</p>	<p>Identificación de los insumos Realización del diseño Evaluación y monitoreo</p>
		<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p>	<p>Implementación de desarrollo institucional para el servicio al ciudadano Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos. Fortalecimiento de los canales de atención debidamente integrados Implementación de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencia y reclamos Evaluación y monitoreo</p>

11. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

11.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

El referente para la construcción de nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expedido en Septiembre de 2011 y puesto a disposición del Sector Público Colombiano en marzo del 2012, documento que se ajustó al Estándar internacional AS/NZS ISO 31000:2011.

11.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional, es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, se busca en este plan adelantar todas las acciones al alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos.

Igualmente, la Universidad del Tolima es conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. De esta forma, la intención, consiste en aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otro.

Acciones principales de las actividades propuestas:

11.2.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario (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”), posteriormente se registran en el SUIT. El resultado el cual es un Inventario de Trámites y un Registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Actividades a realizar:

- ❖ **Revisión de los Procesos:** Consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos por procesos.
- ❖ **Análisis Normativo:** Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la Universidad “Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta”. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites, se establecerá el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT (Decreto - Ley 0019 del 10 de Enero de 2012. Artículo 41).

11.2.2 PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identificarán aquellos que se requiere mejorar para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

Actividades a realizar:

- ❖ **Diagnóstico de los Trámites a Intervenir** se tendrá en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites.

11.2.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: La racionalización es el proceso que permitirá reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

11.2.4 INTEROPERABILIDAD: La definición de interoperabilidad, se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea Versión 2010. “*Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de*

negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”.

Los resultados de la interoperabilidad, se deben reflejarán en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como Web Services, Cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

11.3 TERCER COMPONENTE: 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 (*Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48*).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se elaborará anualmente una estrategia de rendición de cuentas y la misma se incluirá en la estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

11.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente, es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se incluirá en los planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento.

A continuación se señalan los mecanismos que se utilizarán para mejorar la atención al ciudadano:

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Universidad.

- Implementar y Optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Universidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la Universidad del Tolima.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la Universidad, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Revisión de incentivos a los funcionarios de la Universidad de las áreas de atención al ciudadano.

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

12. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

A continuación, se plantean los parámetros que deberán cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada por el Archivo General de la Nación, el Programa Nacional de Servicios al Ciudadano y el Programa de Gobierno en Línea.

A. DEFINICIONES.

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
 - **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010).
 - **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
 - **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de Denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.

B. GESTIÓN:

- **Recepción:** Para tales efectos se seguirán los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la materia.

Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos únicamente las realiza la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Universidad.

- La Universidad dispondrá de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea.
- Se diseñarán formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
- Se consolidará un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Se informará a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Universidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

La Universidad del Tolima fortalecerá la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión.

Consideraciones Generales: Las Dependencias Encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos; que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, siempre y cuando no sean objeto de reserva judicial o legal.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14),

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

C. SEGUIMIENTO, es necesario:

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la Universidad.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Universidad y racionalizar el uso de los recursos.

D. CONTROL

La Oficina de Control Interno Disciplinario de la Universidad es la encargada de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos (Ley 734 de 2002. Artículo 76).

La oficina de control Interno Disciplinario deberá adelantar las investigaciones en caso de:



- Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y
- Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.

La Oficina de Control de Gestión: Vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Universidad. Sobre este aspecto, rendirá un informe semestral a la alta dirección de la Universidad.

E. VEEDURÍAS CIUDADANAS: Se debe:

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas (Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003).
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

La **consolidación** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la **Oficina de Planeación de la Universidad**, quienes además servirán de **facilitadores** para todo el proceso de elaboración del mismo.

La **verificación** de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*" le corresponde a la **Oficina de Control de Gestión de la Universidad**.

Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su Estrategia de Lucha Contra la Corrupción.



ANEXO

MATRIZ DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Vigencia 2013

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA					
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL					
MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VIGENCIA 2013					
Objetivo Institucional	Programa	Proyecto	Acciones	Fecha cumplimiento	Responsables
Articular las diferentes estrategias, políticas y planes orientados a la eficiencia y transparencia administrativa	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Capacitación y socialización permanente en los componentes del Plan Anticorrupción	Socialización a los líderes de los procesos, Consejo Académico y Consejos de Facultad y demás servidores públicos de la Universidad	30 de mayo, 30 de agosto, 30 noviembre de 2013	Director Oficina de Desarrollo Institucional
		Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	Identificación de riesgos de corrupción	30 de julio de 2013	Director Oficina de Desarrollo Institucional - Líderes de procesos
			Análisis del riesgo		
			Valoración del riesgo de corrupción		
			Política de administración de riesgos de corrupción		
			Seguimiento de los riesgos de corrupción		
		Mapa de riesgos de corrupción con su respectiva socialización	1 de agosto de 2013		
			Trimestral	Control de Gestión	
		Estrategia Antitrámites	Identificación de Trámites	30 de julio de 2013	Oficina de Desarrollo Institucional - Líderes de procesos
			Priorización de Trámites a Intervenir	30 de agosto de 2013	
			Racionalización de Trámites	30 de julio de 2013	
			Implementación de la interoperabilidad	30 de septiembre de 2013	
		Evaluación y monitoreo	Trimestral	Control de Gestión	
		Rendición de Cuentas	Identificación de los insumos	1 de octubre de 2013	Rector- Secretario General - Director Oficina de Desarrollo Institucional
			Realización del diseño	30 de octubre de 2013	
Ejecución e implementación	30 de noviembre de 2013				
Evaluación y monitoreo	Trimestral	Control de Gestión			
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Implementación de desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	30 de junio de 2013	Vicerrector Administrativo - Secretario General - Director Oficina de Desarrollo Institucional - Coordinación Atención al Ciudadano		
	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	30 de octubre de 2013			
	Fortalecimiento de los canales de atención debidamente integrados	30 de octubre de 2013			
	Implementación de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencia y reclamos	30 de agosto de 2013			
Evaluación y monitoreo	Trimestral	Control de Gestión			

Fuente: Oficina de Desarrollo Institucional
Abril 30 de 2013