

# UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

---



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2015**

**Enero de 2015**

## TABLA DE CONTENIDO

0. INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	4
1.1 OBJETIVO GENERAL .....	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO... 5	
3.1 Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo .....	6
3.2 Segundo componente: Estrategia antitrámites .....	6
3.2.1 Identificación de trámites.....	6
3.2.2 Priorización de trámites a intervenir: .....	7
3.2.3 Racionalización de trámites: .....	7
3.2.4 Interoperabilidad: .....	7
3.3 Tercer componente: Rendición de cuentas.....	7
3.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	8
3.4.1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano .....	8
3.4.2 Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos. ....	9
3.4.3. Fortalecimiento de los canales de atención. ....	9
5. SEGUIMIENTO .....	10
6. CONTROL.....	10
7. VEEDURÍAS CIUDADANAS .....	11
GENERALIDADES.....	12
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	13
ANEXO MATRIZ DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	14

## 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 Secretaria 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:

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

Estos componentes, no solamente apuntan al cumplimiento de esta metodología, sino al unificarlos, permiten cumplir con el índice de Transparencia Nacional – INT y los componentes de Gobierno en Línea; tema éste, que soporta el Sistema de Planeación y Gestión, el cual permite la articulación del quehacer institucional de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional.

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, como se ha establecido en Plan de Desarrollo Institucional 2013-2022 en sus cuatro ejes estratégicos: Excelencia académica, Compromiso Social, Compromiso Ambiental y Eficiencia y Transparencia Administrativa.

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

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la ejecución, seguimiento y control de la metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad del Tolima, para la vigencia 2015.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Mitigar los riesgos de corrupción a través del seguimiento y evaluación del mapa de riesgos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites
- Programar la rendición de cuentas con los grupos de interés
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano

## **2. MARCO LEGAL DEL 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”*

*Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, “reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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”*

**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 2693 del 21 de diciembre de 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.*

*Decreto 019 de 2012 o “Ley Anti trámites”, expedido con el fin de “suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*

*Artículo 64 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Gobierno Nacional establecerá los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos.*

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

#### **3.1 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.

Así mismo, la Universidad del Tolima, ha realizado mesas de trabajo con los líderes de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, como producto final, se construyó el mapa de riesgos; sin embargo, se continúa con la mejora continua, contribuyendo a las transparencias de nuestra institución.

#### **3.2 Segundo componente: Estrategia antitrámites**

Este componente, 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.

##### **3.2.1 Identificación de trámites**

Actividades a realizar:

- ❖ **Revisión de los Procesos:** se realizará la reingeniería a los procesos para la identificación de trámites
- ❖ **Análisis Normativo:** se realizará 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. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites internos y externos, se establecerá el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT (Decreto - Ley 0019 del 10 de Enero de 2012. Artículo 41).

**3.2.2 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.

**3.2.3 Racionalización de trámites:** Reducir los trámites, una vez priorizados con los líderes de los procesos que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos.

**3.2.4 Interoperabilidad:** Se priorizarán las entidades con las cuales la Universidad del Tolima realizará el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos.

Los resultados de la interoperabilidad, se deben reflejarán en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como Web, cadenas de trámites y la ventanilla única.

### **3.3 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*).

La Universidad del Tolima, realizará un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se elaborará anualmente una estrategia de rendición de cuentas, 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. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, política pública que viene trabajando el Ministerio de Educación Nacional en coordinación con la Universidad Javeriana, quien ha realizado mesas de trabajo en las ciudad

de Bucaramanga, Calí, Barranquilla y Bogotá, en esta última ciudad la Universidad del Tolima participó activamente y realizó aportes que considera relevante en este tema.

### **3.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

Este componente, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía; 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.

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

#### **3.4.1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano**

- Se 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.

### **3.4.2 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.

### **3.4.3. Fortalecimiento de los canales de atención.**

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

## **4. 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.

## 5. 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.

## 6. 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.

## 7. 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.

## GENERALIDADES

*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.*

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **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.
- **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.



**ANEXO MATRIZ DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Vigencia 2015**

**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VIGENCIA 2015**

Objetivo Institucional	Programa	Proyecto	Acciones	Fecha cumplimiento	Responsables
Generar las condiciones administrativas y de soporte adecuadas para el desarrollo de la excelencia académica	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	16 al 20 de febrero de 2014	Director Oficina de Desarrollo Institucional
		Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	Formulación de la política de administración de riesgos de corrupción	30 de marzo de 2014	Oficina de Desarrollo Institucional - Líderes de procesos
			Seguimiento de los riesgos de corrupción	Permanente durante el 2015	
			Mapa de riesgos de corrupción con su respectiva socialización	30 de junio de 2015	
			Evaluación y seguimiento	Trimestral	
		Estrategia Antitrámites	Plan operativo para la identificación, racionalización y priorización e interoperabilidad de trámites	30 de marzo de 2014	Oficina de Desarrollo Institucional - Líderes de procesos
			Evaluación y seguimiento	Trimestral	Control de Gestión
		Rendición de Cuentas	Identificación de los insumos	2 de febrero al 30 marzo de 2015	Rector- Secretario General - Director Oficina de Desarrollo Institucional
			Realización del diseño		
			Ejecución e implementación		
			Revisión y ajuste del procedimiento de rendición de cuentas	20 de febrero de 2015	
		Socialización a la Alta Dirección documento CONPES 3654 del 2010 y metodología del DNP sobre rendición de cuentas	18 de febrero de 2015		
		Evaluación y seguimiento	Trimestral	Control de Gestión	
		Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Implementación de servicio para la atención al ciudadano	30 de julio de 2015	Vicerrector Administrativo - Secretario General - Coordinación Atención al Ciudadano
			Fortalecimiento de los canales de atención debidamente integrados		
Implementación de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencia y reclamos					
Evaluación y seguimiento	Trimestral		Control de Gestión		

Fuente: Oficina de Desarrollo Institucional  
30 de Enero de 2015