

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2016

TABLA DE CONTENIDO

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	5
3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción	7
3.2 Racionalización de Trámites	7
3.2.1 Identificación de trámites	8
3.2.2 Priorización de trámites:.....	8
3.2.3 Racionalización de trámites:	8
3.2.4 Interoperabilidad:.....	8
3.3 Rendición de cuentas	8
3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	9
3.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	10
4. SEGUIMIENTO.....	11

INTRODUCCIÓN

El Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, presenta las actividades y estrategias que para la vigencia 2016 la Universidad del Tolima en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 y el Decreto 114 de 2016, implementará en su apuesta por la lucha contra la corrupción, con el fin de fortalecer la confiabilidad y transparencia de la gestión, mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios, orientado esto a la mejora continua y la satisfacción de los sus usuarios.

El presente 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. 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 DNP, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión.

De acuerdo a estos lineamientos, el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está integrado por cinco componentes autónomos e independientes, que gozan de metodologías para su implementación, con parámetros y soportes normativos propios, lo cuales son:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

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

Establecer estrategias que permitan el control de la gestión, mediante mecanismos que faciliten la prevención, seguimiento y control, en los cinco componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad del Tolima, para la vigencia 2016.

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.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, tendientes a mejorar su satisfacción y facilitando en ejercicio de sus derechos.
- Implementar mecanismos para la transparencia y acceso a la Información.

2. MARCO LEGAL

Plan Anticorrupción y Atención de Trámites

- 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 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”.*

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.

Racionalización de Trámites

- 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 *“Decreto antitrámites”*, *Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*
- 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”*.

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”*.

Transparencia y Acceso a la Información

- Ley 1712 de 2014 *“Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”*

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción

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

Durante el 2015 la oficina de Control de Gestión en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 943 de 2014, realizó una valoración cualitativa del mapa de riesgos por proceso publicado en la página web, centrándose en la coherencia y pertinencia entre el riesgo identificado y el plan de manejo de riesgo residual después de controles (acciones-responsables-evidencia), encontrando oportunidades de mejora por proceso, las cuales se les comunicó a cada uno de los líderes, con miras a fortalecer el mapa de riesgos institucional.

Para el 2016 las actividades estarán orientadas a revisar y ajustar los mapas de riesgos por proceso, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por la Oficina de Control de Gestión e implementando las oportunidades de mejora identificadas.

3.2 Racionalización de Trámites

Este componente, busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que brinda la institución, 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

La Institución continuará adelantando ejercicios de planificación sobre los trámites u otros procedimientos administrativos, que serán objeto de automatización.

3.2.1 Identificación de trámites

Las actividades en este subcomponente corresponden a la identificación de los trámites de la institución, en cada uno de sus procesos, los cuales deberán ser inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

3.2.2 Priorización de trámites: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se priorizarán aquellos que se requieran mejorar para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

3.2.3 Racionalización de trámites: Implementación de acciones que permitan la mejora de los trámites priorizados, a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, tendientes a la reducción de costos, documentos, tiempos, requisitos, y al uso de medios no presenciales como correos electrónicos y la página web de la institución.

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 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*).

En la vigencia 2015 El rector de la Universidad del Tolima, Doctor José Herman Muñoz Ñungo, presentó su informe de gestión vigencia 2014, en el acto público de rendición de cuentas llevado a cabo el 26 de marzo en el auditorio Ocobos de la sede centro de la Universidad del Tolima. El informe de gestión fue entregado en CD a todos los asistentes a la audiencia y se dispuso virtualmente para toda la

ciudadanía a través del siguiente link:<http://www.ut.edu.co/index.php/informe-de-gestion-vigencia-2014>

En este aspecto, La Universidad del Tolima, realizará un ejercicio permanente y transversal orientado a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se elaborará anualmente una estrategia de rendición de cuentas, buscando adoptar un proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión.

3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la institución; satisfacer las necesidades de la ciudadanía y facilitar el ejercicio de sus derechos. Conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los trámites y servicios en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, con principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, se realizaran acciones tendientes a mejorar la atención al ciudadano así:

- Documentación de los procedimientos correspondientes a las responsabilidades dispuesta en la Resolución de Rectoría 1941 de 2012.
- Fortalecimiento de los canales de atención; fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos.
- Aseguramiento del cumplimiento normativo en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.
- Caracterización de usuarios y grupos de interés, así como de sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.
- Medición de la satisfacción de los usuarios en relación a la prestación de los servicios ofrecidos por la institución.

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 cualquier ciudadano acceda a la información pública que se encuentre bajo el control de la Universidad del Tolima, se implementaran acciones tendientes a:

- Divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- Producir o capturar la información pública.
- Generar una cultura de transparencia
- Implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

4. SEGUIMIENTO

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, la realizará la Oficina de Control de Gestión de la Universidad, tres veces al año así:

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

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

Vigencia 2016

