



**Universidad  
del Tolima**

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Vigencia 2017**

OMAR ALBEIRO MEJÍA PATIÑO  
**RECTOR**

NIDIA YURANI PRIETO ARANGO  
**SECRETARIA GENERAL**

NELSON MAURICIO VARGAS MOLINA  
**JEFE OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL (e)**

ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO  
**JEFE OFICINA CONTROL DE GESTIÓN**

ESTEBAN MAURICIO LARA HERNÁNDEZ  
**PROFESIONAL OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA**

IVONNE ANGELIS PALMA FERNÁNDEZ  
**PROFESIONAL OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	5
1.1 OBJETIVO GENERAL .....	5
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
2. MARCO LEGAL.....	6
3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
3.1 Gestión del Riesgo de Corrupción.....	9
3.2 Racionalización de Trámites .....	11
3.3 Rendición de cuentas.....	12
3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	14
3.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información .....	15
3.6 Otras Iniciativas.....	16
4. SEGUIMIENTO .....	16

## INTRODUCCIÓN

La Universidad del Tolima formuló para la vigencia 2017, el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el cual presentan las actividades y estrategias que implementará en su apuesta por la lucha contra la corrupción, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 y el Decreto 124 de 2016, 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 interés, gestionar los riesgos de corrupción, simplificar sus trámites, para de esta manera lograr ser más eficiente, transparente, eficaz, y participativa.

Este plan hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano. 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; y los lineamientos contemplados en el marco legal de este documento.

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
- 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 establecidos 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 2017.

### **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

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 así:

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

- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

*Artículo 73.* Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, “reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”

- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”
- Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

Arts .2.1.4.1 y siguientes: Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

Arts.2.2.22.1 y siguientes: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

### ***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***

- 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 019 de 2012 o “Decreto Antitrámites”, Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites 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”.

### ***Trasparencia 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.

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.

Frente a las políticas de administración de riesgo establecidas por la institución, el código del buen gobierno contempla entre las políticas administrativas y de gestión el numeral 3.5.1.1 "Compromiso frente al Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano" donde hace alusión al manejo del riesgo de corrupción" y el numeral 3.5.7 "Política de Administración de Riesgos", registra el compromiso de establecer criterios para el manejo de los riesgos, incluidos los de corrupción.

Siguiendo estos lineamientos se construyó el Mapa de Riesgos Institucional que identifica los riesgos de gestión y los riesgos de corrupción asociados a cada uno de los procesos de la Institución, este mapa fue elaborado bajo los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y en cumplimiento de esta metodología, se identificaron las posibles causas de cada riesgo, se realizó la valoración del riesgo inherente (a través de la evaluación de probabilidad e impacto antes de aplicación de controles) y se determinaron los controles existentes, teniendo en cuenta que la base de la estrategia anticorrupción, debe estar encaminada a la prevención de la misma; con la identificación de controles y su valoración, se estableció el nivel de riesgo después de controles (riesgo residual), con lo cual se identificó la zona de riesgo definitiva, la cual provee la información sobre los riesgos cuyos controles deben ser fortalecidos o complementados y se establecieron las respectivas medidas de mitigación y seguimiento.

Con respecto a la actividades de evaluación y seguimiento al manejo efectivo de los riesgos, en noviembre de 2013 la Oficina de Control de Gestión en concordancia con el Decreto 943 de 2014, realizó una valoración cualitativa del mapa de riesgos institucional con corte a 31 de octubre de 2016, tomando como referente la evaluación realizada en el año 2015, encontrando oportunidades de mejora, las cuales fueron comunicadas a los líderes de los procesos, con miras a fortalecer el mapa de riesgos institucional.

Conforme a lo anterior, las actividades propuestas para la vigencia 2017, están orientas al fortalecimiento de la gestión de riesgo institucional mediante la socialización y apropiación de la políticas de gestión del riesgo; la revisión y ajuste de los mapas de riesgos por proceso, de acuerdo con la metodología establecida por el DAFP; las recomendaciones dadas por la Oficina de Control de Gestión y los hallazgos detectados por entes externos como el ICONTEC en el proceso de auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, el monitoreo permanente por parte de los líderes de proceso y la verificación y seguimiento por parte de la Oficina de control y gestión. Acciones todas tendientes a alcanzar la efectividad de las acciones para evitar o reducir el riesgo, establecidas en la matriz del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (anexa).

Las actualizaciones del Mapa de Riesgos Institucional y las acciones para su manejo pueden ser consultadas en el sitio del Sistema de Gestión de Calidad, en el siguiente link:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-ScblYGHobfctx\\_5TuUQvdpuPap0p0P62ve-ayxifRU/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-ScblYGHobfctx_5TuUQvdpuPap0p0P62ve-ayxifRU/edit#gid=0)

### **3.2 Racionalización de Trámites**

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

De acuerdo a lo establecido en la Resolución de Rectoría No.1839 de 2012 "Por la cual se establece el Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites de la Universidad del Tolima", que tiene como una de sus funciones impulsar y apoyar la implementación de la política de racionalización de trámites, se continuará adelantando con ejercicios de planificación sobre los trámites e incluirá en su plan de trabajo la documentación y revisión de trámites con proyección a la simplificación, racionalización, publicidad, normalización y automatización de los mismos.

En la actualidad se tienen identificados y automatizados algunos trámites, los cuales se evidencia en el botón de transparencia de la página web institucional, entre los que se destacan los siguientes:

- Verificación Digital de Título
- Expedición de Certificado de Ingresos y Retenciones - Proveedores
- Reserva de Salas de Informática
- Matrícula Académica
- Solicitud de Constancias Laborales

De igual manera en la vigencia 2017, siguiendo las orientaciones emitidas por el DAFP, se gestionó la creación del usuario para la Institución en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT.

De acuerdo con lo anterior, las actividades propuestas para la vigencia 2017 están 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 antitrámites del Gobierno Nacional así:

**3.2.1 Identificación de Trámites:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos de la Universidad en el inventario de formatos integrados, definidos por el 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.

### **3.3 Rendición de cuentas**

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

En concordancia con lo anterior, la Universidad del Tolima asume la Rendición de Cuentas como un ejercicio 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.

En cumplimiento de este componente, se implementaron 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, así:

- Documentación del procedimiento para la rendición de cuentas.
- La audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2015 se realizó de manera virtual y con transmisión en directo a través del canal oficial de la Universidad en Youtube y en la Emisora Tu Radio, con el objetivo facilitar el acceso a la totalidad de la comunidad adscrita a las modalidades presencial y a distancia.
- Previo al encuentro virtual, se publicó en la página web institucional el informe de gestión de la vigencia 2015 y se incentivó la participación ciudadana a través de mecanismos electrónicos publicados como un video institucional en el canal de YouTube invitando y explicando la metodología de participación; invitación a grupos de interés a través de correos electrónicos, redes sociales, chats y medios internos; en el sitio Web institucional se destinó un espacio con la información de la audiencia con contenidos como el informe de gestión, formato para la formulación de preguntas virtuales y temas de interés a elección de los ciudadanos.
- Se implementaron mecanismos de participación como: preguntas y propuestas del público que se realizaron en directo en el espacio destinado para ello en la audiencia virtual; preguntas planteadas a través del formulario virtual dispuesto en la página web institucional y a través de los canales oficiales: facebook, twitter, YouTube.
- Se publicó la información institucional en medios de comunicación como el periódico Tolima Universitario, el Boletín UT, UT al día, la emisora tu Radio y el Canal Universitario Zoom; así mismo se utilizan mecanismos de interacción con la ciudadanía mediante redes sociales como, Facebook, YouTube y Twitter.

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.

Así mismo, se generarán espacios para la socialización de la estrategia y procedimientos con las unidades académico administrativas, con el fin de incentivar la cultura de rendición de cuentas, para que los directivos construyan y divulguen sus informes de gestión y así integrar este ejercicio a la Rendición de Cuentas Institucional.

### **3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

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

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

Para la vigencia 2017, se continuarán las acciones necesarias para brindar a la ciudadanía mecanismos que le permitan acceder a la información asociada con la gestión universitaria, con los servicios que presta la Universidad, 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 usuarios y grupos de interés, así como de sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.
- La 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 el ciudadano acceda a la información pública que se encuentre bajo el control de la Universidad del Tolima, se tienen publicados todos los procedimientos documentados en marco del Sistema de Gestión de la Calidad y se tiene habilitado en la página web institucional, el botón de transparencia, en el que se publica la información institucional requerida por la mencionada Ley. Así mismo se realizó el seguimiento y evaluación al su cumplimiento, identificando acciones de mejora y responsables de aplicación.

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.
- 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.

### **3.6 Otras Iniciativas**

Adicionalmente y con el fin de fortalecer las anteriores iniciativas se propone la capacitación y socialización en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y la socialización de documentos institucionales como Código de ética y Código de Buen Gobierno.

## **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, 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. 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 2017**

**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA**  
**MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**VIGENCIA 2017**

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
1. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Formulación, aprobación y socialización de la política de administración de riesgos institucional	Política de administración de riesgos institucional, aprobada y socializada a la comunidad universitaria	Oficina de Desarrollo Institucional	07/04/2017
	Monitoreo y Revisión	Monitoreo, revisión, ajuste y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción, conforme a las recomendaciones y opciones de mejora identificadas por la Oficina de Control de Gestión (Oficio 1.4-262) y por las auditorías externas.	Mapa de Riesgos de Corrupción Ajustado	Líderes de los procesos y sus respectivos equipos de trabajo	07/04/2017
	Seguimiento	Seguimiento a los mapas de riesgo de corrupción realizando análisis de causas, riesgos y efectividad de los controles.	Informe de seguimiento	Oficina de Control de Gestión	30/04/2017 30/08/2017 30/12-2017
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Identificación de Trámites	Establecer el inventario de trámites en la institución y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.	Trámites identificados y registrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2017
	Priorización de Trámites	Identificar aquellos trámites que requieran intervención para su mejora.	Trámites priorizados	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2017
	Racionalización de Trámites	Definición e implementación de acciones para la mejora de los trámites priorizados.	Trámites Racionalizados	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2017
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración y publicación el informe de gestión 2016	Informe de Gestión 2016 publicado	Oficina de Desarrollo Institucional	28/02/2017
		Publicación de la información referente a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas en la página web de la Universidad	Información Publicada en la página web	Oficina de Gestión Tecnológica	28/02/2017
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas  Formulación de preguntas de la ciudadanía a través de la página web de la Universidad	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Realizada	Rector, Vicerrectores Oficina de Desarrollo Institucional, Secretaria General, Oficina de Gestión Tecnológica, Oficina de Control de Gestión (Responsabilidades de Acuerdo a lo documentado en el procedimiento PI-I01)	30/03/2017

[Escriba aquí]

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
3.RENDICIÓN DE CUENTAS	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Revisión y ajuste del procedimiento para la rendición de cuentas institucional de acuerdo a lo requerido en la normatividad aplicable y en las guías dispuestas por el DAFP y el DNP.	Evidencia de asistencia a la jornada de socialización	Oficina de Desarrollo Institucional	30/06/2017
		Socialización a la Alta Dirección documento CONPES 3654 del 2010; metodología del DNP sobre rendición de cuentas y procedimiento documentado.			
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración y publicación del informe de resultados, logros y dificultades en la rendición de cuentas.	Informe Publicado	Oficina de Control de Gestión	30/04/2017
		Diseño de Plan de Mejoramiento para la Rendición de Cuentas	Plan de Mejoramiento Elaborado y Publicado	Rector, Vicerrectores Oficina de Desarrollo Institucional, Secretaria General, Oficina de Gestión Tecnológica, Oficina de Control de Gestión (Responsabilidades de Acuerdo a lo documentado en el procedimiento PI-I01)	30/06/2017
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Incorporar recursos en el presupuesto vigencia 2018, para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Recursos asignados	Oficina de Desarrollo Institucional	30/10/2017
	Fortalecimiento de los canales de atención	Identificación de mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención (presenciales, telefónicos y virtuales)	Mecanismos identificados	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/10/2017

[Escriba aquí]

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolos Publicados e Implementados	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/10/2017
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Talento Humano	Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la Universidad, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Funcionarios Capacitados y Sencibilizados	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2017
	Normativo y procedimental	Documentar los procedimientos correspondientes a las responsabilidades definidas en la Resolución 1941 de 2012.	Procedimientos Documentados	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/10/2017
		Aplicación del Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	Cumplimiento de lo establecido en Aplicación del Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	Permanente
		Aprobación, socialización y publicación del Manual de Políticas para la Protección de Datos	Manual aprobado, publicado y socializado	Oficina de Gestión Tecnológica	30/06/2017
	Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Caracterización realizada	Secretaria General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2017
		Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informes de Medición de la Satisfacción del Usuario y de la evaluación de la prestación del servicio	Oficina de Desarrollo Institucional Líderes de Proceso	Semestral

[Escriba aquí]

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.	Información Publicada y Permanentemente Actualizada	División de Relaciones Laborales y Prestacionales	Permanente
		Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.	Información Publicada y Permanentemente Actualizada	Secretaría General, ODI, Gestión Tecnológica Líderes de Proceso	Permanente
		Publicación de información sobre contratación pública.	Información Publicada y Permanentemente Actualizada	Vicerrectoría Administrativa	Permanente
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información pública, bajo los estándares de contenido y oportunidad	Respuestas oportunas y de calidad a las solicitudes de información pública	Todos los funcionarios	Permanente
	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Identificación de los Instrumentos de Gestión de la Información	Instrumentos de Gestión de la Información identificados	Oficina de Gestión Tecnológica	30/06/2017
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Página Web de la Universidad del Tolima reestructurada	Oficina de Gestión Tecnológica	30/10/2017
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	informe de solicitudes de acceso a información	Informe	Secretaría General Grupo Interno de Atención al Ciudadano	30/06/2017
6. OTRAS INICIATIVAS	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Capacitación y socialización en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Apropiación de del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Oficina de Desarrollo Institucional	30/11/2017
	Código de Ética	Socialización del Código de Ética	Apropiación del Código de Ética	División de Relaciones Laborales y Prestacionales	30/11/2017
	Código de Buen Gobierno	Socialización del Código de Buen Gobierno	Apropiación del Código de Buen Gobierno	División de Relaciones Laborales y Prestacionales	30/11/2017