



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022



**UNIVERSIDAD
DE LOS LLANOS®**

CHARLES ROBIN AROSA CARRERA
Rector

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Villavicencio, Enero 2022





CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO

María Fernanda Polanía Correa
Delegada de la Ministra de Educación Nacional
Presidente del Consejo Superior

Miguel Roberto Villafradez Abello
Representante del Presidente de la República

Charles Robin Arosa Carrera
Rector

Jorge Pachón García
Representante de los Profesores

Juan Carlos Saravia Mojica
Representante de los Egresados

Miguel Antonio Bohórquez Moreno
Representante de los Ex Rectores

Eduardo Alberto Martínez Baquero
Representante del Sector Productivo

Andrés Felipe Cerquera Pacheco
Representante de los Estudiantes





CONSEJO ACADÉMICO

Charles Robin Arosa Carrera
Rector

María Luisa Pinzón Rocha
Vicerrectora Académica

Eduardo Zárate Torres
Vicerrector de Recursos Universitarios

José Ariel Rodríguez Pulido
Decano Facultad Ciencias Básicas e Ingenierías

Luz Miryam Tobón Borrero
Decana Facultad de Ciencias de la Salud

Luz Haydee González Ocampo
Decana Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Cristóbal Lugo López
Decano Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

Ernesto Leonel Chávez Hernández
Decano Facultad de Ciencias Económicas

Marco Aurelio Torres Mora
Director General de Investigaciones

Omar Yesid Beltrán Gutiérrez
Director General de Proyección Social

Eduardo Castillo González
Director General de Currículo



Wilson Giraldo Pérez
Representante de los Profesores

Andrés Felipe González Lasso
Representante de los Estudiantes

Samuel Elías Betancur Garzón
Asesor de Planeación

Nelson Oswaldo Briceño Gamba
Representante de los Directores de Programa

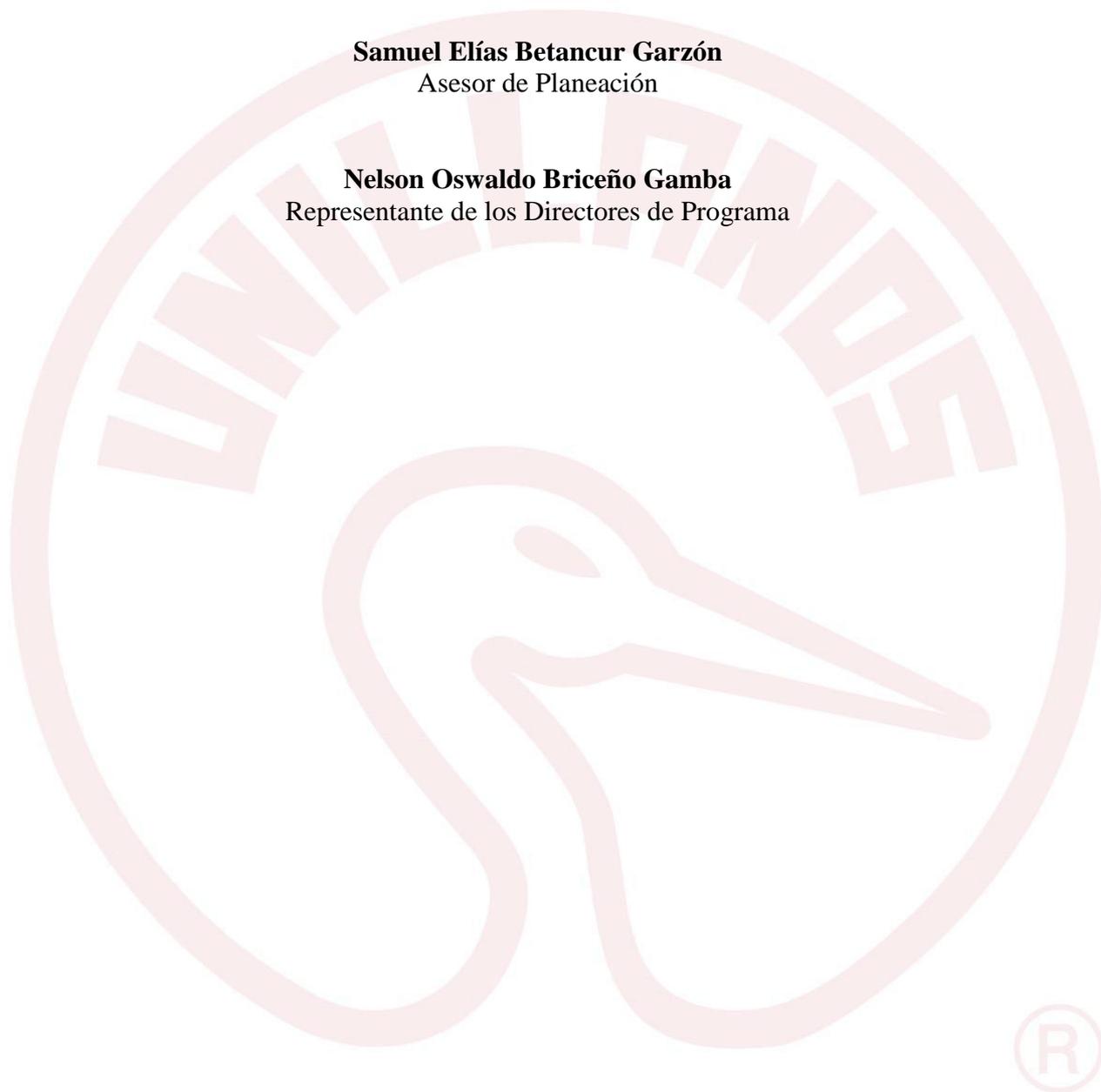




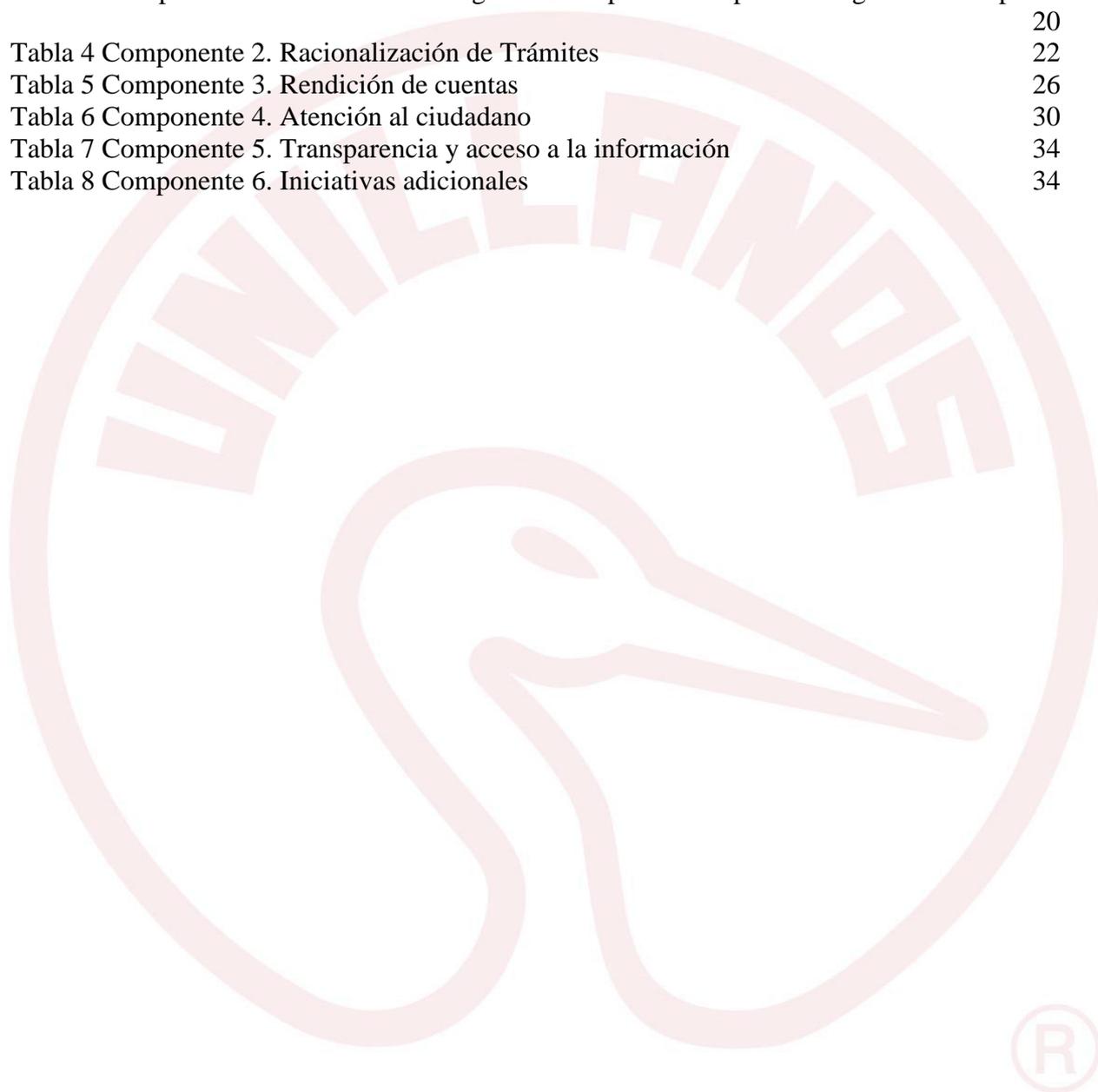
TABLA DE CONTENIDO

Objetivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	8
Marco legal del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	9
Metodología para la Construcción del PAAC 2022.	11
Primer Componente - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	13
Política de Gestión del Riesgo.	15
Construcción del Mapa de Riesgos 2022.	15
Consulta y Divulgación.	16
Ajustes y Modificaciones.	16
Monitoreo y Revisión.	17
Plan de Contingencia o Plan de Mejoramiento.	18
Seguimiento.	18
2. Gestión de Riesgos de Corrupción	19
Segundo Componente – Racionalización de Trámites.	20
Tercer Componente - Rendición de Cuentas	22
Elementos de la Rendición de Cuentas	24
Rendición de cuentas mediante audiencia pública.	25
Participación de las dependencias académicas en la Rendición de Cuentas.	25
Espacios complementarios de rendición de cuentas.	25
Reconocimiento a servidores destacados y a la comunidad.	26
Cuarto componente- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	27
Horarios de atención al público personalizada y telefónica	28
Otros mecanismos para la Atención al Ciudadano.	29
Quinto componente - Mecanismo para la transparencia y el acceso a la información	31
Objetivos del componente	31
Lineamientos de Transparencia Activa:	32
Lineamientos de Transparencia Pasiva:	32
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:	32
Criterio diferencial de accesibilidad:	32
Sexto Componente - Iniciativas adicionales	34



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de construcción PAAC 2022	13
Tabla 2 Cronograma de ajustes	18
Tabla 3 Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	20
Tabla 4 Componente 2. Racionalización de Trámites	22
Tabla 5 Componente 3. Rendición de cuentas	26
Tabla 6 Componente 4. Atención al ciudadano	30
Tabla 7 Componente 5. Transparencia y acceso a la información	34
Tabla 8 Componente 6. Iniciativas adicionales	34



Introducción

La Universidad de los Llanos es una institución académica de educación superior de carácter público, del orden nacional, creada inicialmente como “Universidad Tecnológica de los Llanos Orientales” Utello. Su creación estuvo fundada en la necesidad regional de contar con una institución que formara el talento humano. En el marco de la Ley 30 de 1992, el Ministerio de Educación Nacional mediante la Resolución 03273 de junio de 25 de 1993 le da el reconocimiento como Universidad. Mediante el Acuerdo Superior No.007 de 1998, se adoptó como razón social “Universidad de los Llanos”, para todos los efectos legales.

La Universidad de los Llanos, ha sido protagonista en el desarrollo de nuestra región atendiendo sus necesidades, siendo un agente transformador desde su ámbito educativo. Hoy tiene el reto de continuar aportando para la construcción y desarrollo regional. En este sentido y en cumplimiento de su función social, debe rendir cuentas de manera transparente ante el Estado y la sociedad en torno al servicio que ofrece, mediante una gestión con transparencia, y abierta a la comunidad en general.

Dando cuenta de lo anterior y en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 del Gobierno Nacional - Estatuto Anticorrupción, orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, el Decreto 124 de 2016 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y el Decreto 648 de 2017 que define la Gestión de riesgos como parte integral del Sistema Institucional de Control Interno, la Universidad de los Llanos construye su Plan Anticorrupción para la vigencia 2022, acorde a los lineamientos referidos en el Documento "Estrategias para la construcción del Plan" (Decreto 124 de 2016), elaborado por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, y el fortalecimiento de la relación con los actores sociales para el intercambio de información que promueva la transparencia en todas las acciones institucionales.

Este plan integra en un solo cuerpo, la planeación de las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción, representando la planeación de la gestión, las actividades y estrategias que implementará para combatir estas malas prácticas, y generación de estrategias que apunten a hacer más visible la institución hacia el ciudadano. Pretende mejorar su interactuar con los grupos de valor y de interés, gestionar los riesgos de corrupción, simplificar sus trámites, para de esta manera lograr ser más eficiente, transparente, eficaz, y con una mayor participación de los ciudadanos.

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, contando con la asesoría permanente del Departamento Administrativo de la Función Pública, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión; y los lineamientos contemplados en el marco legal de este documento. De acuerdo a estos lineamientos, el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está integrado por seis componentes autónomos e independientes, que gozan de metodologías para su implementación, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son: 1) Gestión del Riesgo de Corrupción 2) Racionalización de Trámites. 3) Rendición de Cuentas 4) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano. 5) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. 6) Iniciativas Adicionales.

Conforme a la metodología, el PAAC está estructurado en seis componentes que recogen dos grandes propósitos: la gestión de los riesgos de corrupción, y el relacionamiento con los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general.

Así, la gestión de los riesgos se asume como un proceso dinámico e interactivo que le permite a la Institución identificar, evaluar y gestionar los eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de su misión, objetivos, planes, programas y proyectos, desde una mirada sistémica para contribuir a que la institución, como entidad pública, no solo asegure su gestión, sino que la fortalezca a través de ejercicio del control interno¹, reforzando la acción preventiva con enfoque estratégico en cada uno de los procesos, lo cual se plasma en el Mapa de Riesgos Institucional.

En igual medida, el segundo gran propósito se orienta a proponer acciones de mejora para el relacionamiento con los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, a través de la calidad y accesibilidad de sus trámites, la interacción efectiva en la vigilancia y control a través de la rendición de cuentas, la mejora en la calidad del servicio y atención al ciudadano, y el fomento de la transparencia y el acceso a la información.

En la etapa preparatoria de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 se realizaron una serie de actividades como: actualización del procedimiento para la gestión del riesgo, diseño de una herramienta tecnológica para facilitar la identificación, registro y análisis de los riesgos, actualización de la Política para la Gestión Integral del riesgo y el diseño de un Manual para la Gestión Integral del Riesgo, igualmente se realizó socialización y divulgación por diferentes medios, a saber: página web, video Institucional en monitores ubicados en áreas de circulación, invitación a participar a través de un formulario electrónico; además, el borrador final se construyó de manera participativa con los líderes de componente y líderes de proceso, hasta la consolidación del documento preliminar que se publicó en la página web Institucional.

1. Objetivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Realizar acciones orientadas a la prevención de la corrupción y a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, mediante la gestión del riesgo, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas y la transparencia y acceso a la información, buscando fortalecer la capacidad de gestión Institucional junto con las acciones complementarias de imagen, credibilidad, confianza y transparencia, legitimando la Institución, en desarrollo de las funciones académicas, administrativas y financieras de la Universidad de los Llanos, en cumplimiento de la ley 1474/11, Estatuto Anticorrupción.

2. Marco legal del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Desde la **Constitución Política de Colombia** se consagran los principios de buena fe, moralidad, eficiencia, eficacia, transparencia, lealtad, economía, celeridad y publicidad, los cuales aplican en las actuaciones administrativas, así:

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Sistema de Gestión MIPG – Marco General. Bogotá, 2017.

- Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
- Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Ley 1437 del 18 de enero de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*

- Artículo 64, 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.

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".*

- Artículo 73, define que *"cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"*.
- Artículo 76 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... 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"*.
- Artículo 78, *"todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública."*

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a) Convocar a audiencias públicas;*
- b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;*
- c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;*



- d) *Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;*
- e) *Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;*
- f) *Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.*

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, que en su artículo 1 establece “*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*”, y en su artículo 2. “*Señálese 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*”.

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 Antitrámites*”, expedido con el fin de “*suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”. Reglamentado por los Decretos 734 y 1450 de 2012.

El **artículo 14 del Decreto 019 del 10 de enero de 2012**, establece que los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales.

Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” y Decreto Reglamentario 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.

Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición que se acoge a lo resuelto en la sentencia C – 951 de 2014 de la Corte Constitucional.

Decreto 1083 de mayo de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.*” Actualizado el 06 de diciembre de 2021.

Decreto 124 del 26 de enero del 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*”. “*Que la citada metodología en el año 2015 fue objeto de revisión y actualización, entre otros aspectos, se le incorporaron las acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción*”.

Decreto 124 del 26 de enero del 2016 - Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. 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- Versión 2*".

Decreto 1083 del 26 de mayo del 2015 "*Único Reglamentario del Sector de Función Pública*", establece la administración de riesgos como parte integral del fortalecimiento de los Sistemas de Control Interno de las entidades públicas y define que las autoridades correspondientes, establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo.

Decreto 648 del 19 de abril de 2017 define la Gestión de riesgos como parte integral del Sistema Institucional de Control Interno.

Resolución MinTic 3564 de 2015, "*por la cual se reglamentan unos artículos del Decreto 1081 de 2015*".

Decreto 1499/17, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.

Decreto Ley 2106 de 2019, 22 de noviembre de 2019 - "*Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública*"

Ley 2013 de 2019, 30 de diciembre de 2019 "*por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés*"

3. Metodología para la Construcción del PAAC 2022.

De conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la construcción del PAAC 2022 es un ejercicio colaborativo y participativo con todos los actores de la Universidad, para lo cual, desde el mes de noviembre de 2021 se realizó la publicación de la noticia en el boletín institucional de la Universidad, en la que se invitó a toda la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y administrativos) y la comunidad externa, así como reunión focalizada a algunos grupos de interés, a participar a través de reuniones virtuales (Atendiendo las recomendaciones en el marco de la crisis sanitaria por el Covid-19), en las cuales todos los asistentes tuvieron socialización del inicio del proceso y se les amplió información en los siguientes temas :

- ¿Qué es el plan Anticorrupción?
- Los tiempos de elaboración y marco normativo del Plan
- ¿Cuáles son los componentes del plan?
- Explicación de cada uno de los componentes.
- Ronda de ideas en donde el usuario a través de la explicación anterior, evidenciaba casos de los distintos componentes que se podían mejorar.



A continuación, se presenta el cronograma propuesto y desarrollado para la construcción del PAAC 2022.

CRONOGRAMA DE CONSTRUCCIÓN DEL PAAC-2022

N	ACTIVIDAD	FECHA
1	Socialización del inicio del proceso	4 de noviembre al 10 de noviembre -2021
2	Aplicación de encuesta para recibir sugerencias	4 de noviembre al 19 de noviembre
3	Reuniones con la comunidad	
	3.1 - Reunión con la comunidad Universitaria	11 de noviembre - 2021
	3.2 - Reunión con comunidad externa - Sociedad Civil (Egresados, Empresarios, Padres de Familia y Proveedores) Entidades del Orden Nacional y Territorial (Entidades Territoriales, Ministerio de Educación, Ministerio de Protección Social, Organismos de Control y Vigilancia, Corporación Autónoma Regional) Otras Entidades (Instituciones de Educación Superior, Entidades Relacionadas al Sistema de Seguridad Social)	12 de noviembre - 2021
4	Capacitaciones con 5 líderes de componentes	
	4.1 - Gestión del Riesgo de Corrupción	16 de noviembre – 2021
	4.2 - Racionalización de Trámites	16 de noviembre – 2021
	4.3 - Rendición de Cuentas	16 de noviembre – 2021
	4.4 - Mecanismos para la Mejora de Atención al Ciudadano	17 de noviembre – 2021
	4.5 - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	18 de noviembre – 2021
	4.6 Iniciativas Adicionales	19 de noviembre – 2021
5	Entrega de documentos en formatos por parte de líderes de los componentes a la Oficina de Planeación	26 de noviembre - 2021
6	Consolidación de las metas propuestas (revisión de planeación)	29 y 30 Noviembre - 2021
7	Elaboración primera versión del Plan	01 de diciembre al 06 - diciembre de 2021
8	Socialización vía Web para convocar a recepción de inquietudes, observaciones y propuestas	09 de diciembre al 10 de diciembre de 2021

9	Recepción y sugerencias de usuarios	10 diciembre al 19 de diciembre de 2021
10	Ajustes y análisis de las sugerencias con cada líder del componente	20 de diciembre al 24 diciembre -2021
11	Periodo de proceso por vacaciones de fin de año	24 diciembre-2021 al 17 de enero de 2022
12	Elaboración de la versión final	17 al 20 enero-2022
13	Elaboración y firma de la Resolución Rectoral del PAAC-2022	21 al 25 enero -2022
14	Publicación y Divulgación del PAAC-2022	28 de enero-2022

Tabla 1 Cronograma de construcción PAAC 2022

Fuente: Elaboración propia.

La adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se hizo mediante la Resolución Rectoral No 0112 del 28 de enero de 2022.

4. Primer Componente - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad que, por acción y omisión, uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.²

En consecuencia, la Universidad de los Llanos debe contar con mecanismos eficaces para prevenir y controlar los riesgos de corrupción, junto con procesos transparentes e idoneidad ética de los servidores públicos, por lo cual la gestión del riesgo en la Universidad es asumida como un ejercicio de Direccionamiento Estratégico y de Planeación, bajo el enfoque sistémico de operación por procesos, por lo tanto es integral y aplica a todos los procesos, proyectos y sistemas de la Universidad, e involucra los riesgos de gestión, corrupción, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y de seguridad digital (incluye los riesgos de seguridad de la información).

La gestión de los riesgos en la Universidad de los Llanos acoge la metodología expedida por el DAFP, la cual a su vez, acoge la Norma Técnica ISO 31000 versión 2018, según el Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG entre otras fuentes oficiales, así como las normas técnicas y de consulta que representan las mejores prácticas en la gestión del riesgo de procesos.

A través de este componente se busca:

- Definir el Marco de Referencia para la Administración de Riesgo en todas sus etapas, a partir de la identificación del contexto externo e interno de la Universidad.

² Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Establecer los criterios para el tratamiento de los riesgos implementando acciones preventivas eficaces, que eviten su materialización y disminuyan su impacto.
- Suministrar una metodología que le permita a la Universidad la gestión efectiva de los riesgos que afectan el logro de los objetivos estratégicos y de proceso.
- Diseñar y ofrecer una herramienta colaborativa y participativa para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, así como el respectivo seguimiento y evaluación de las acciones de control.
- Armonizar la Administración del Riesgo con los diferentes Subsistemas que viene implementando la Universidad así: Gestión de la Calidad, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad de la Información.
- Determinar los roles y responsabilidades de cada uno de los servidores de la entidad (esquema de las líneas de defensa) en la gestión de los riesgos de calidad y corrupción.
- Generar una cultura de prevención de riesgos para promover conciencia en los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, frente al comportamiento ético y de cumplimiento en el desarrollo de sus funciones, para que estas se ejecuten de manera transparente y la gestión de la Universidad se realice en condiciones de legalidad, construyendo confianza en nuestros estudiantes y el ciudadano en general, protegiendo el patrimonio público.

Como otro medio de aporte se elaboró una encuesta para que los usuarios se contextualizaran con el plan y pudieran dar sus aportes comentarios o sugerencias, que pudieran ser acogidas en el proceso de formulación para la vigencia 2022.

Política de Gestión del Riesgo.

La Política de Administración del Riesgo de Corrupción es el propósito de la Alta Dirección de la Universidad para gestionar el riesgo de corrupción, desde el ejercicio de Direccionamiento Estratégico y de Planeación bajo el enfoque de operación y controles preventivos a los eventos que pueden incidir en el cumplimiento de sus objetivos, en procura de la transparencia en la gestión Institucional y la mejora continua de sus procesos.

En la actualidad se cuenta con una política reciente de gestión del riesgo, regida por el Acuerdo Superior No. 012 de 2020 en donde La Universidad de los Llanos asume la administración de los riesgos institucionales desde el ejercicio de Direccionamiento Estratégico y de Planeación, bajo un enfoque sistémico de operación y controles preventivos a partir de la identificación y el monitoreo permanente de las amenazas y vulnerabilidades que pueden incidir de manera directa y crítica sobre sus objetivos estratégicos, sus políticas y la conformidad de las salidas definidas en cada uno de los procesos y subsistemas que hacen parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Institucional, y que pueden afectar la calidad académica y el desarrollo de sus procesos misionales, estableciendo acciones para la gestión priorizada de los riesgos de gestión, corrupción, ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y de seguridad digital, con el compromiso y participación de los diferentes estamentos universitarios, para la toma oportuna de decisiones orientadas a la mejora continua, el fortalecimiento del desempeño de los procesos y la transparencia de la gestión institucional.

Construcción del Mapa de Riesgos 2022.

En el mes de Noviembre y Diciembre de 2021 la Oficina de Planeación, responsable del proceso de Gestión del Riesgo, continuó con la implementación del procedimiento “PD-DIE-03” “*Procedimiento para la Gestión de los Riesgos y Oportunidades Institucionales*” el cual involucra los riesgos de gestión y corrupción.

Una vez son diligenciados los formatos electrónicos por cada proceso y de acuerdo con el cronograma que establece la Oficina de Planeación, la información se traslada de manera automática a la Matriz de Riesgos Institucional, que es la que se publica en el link de Transparencia de la página web institucional.

La **administración del riesgo es asumida** como una actividad inherente al proceso de planeación estratégica, por lo tanto, la Oficina de Planeación es la encargada de establecer los lineamientos y el diseño de la estrategia, así como de brindar la asesoría y acompañamiento para la identificación, tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales.

La construcción del Mapa de Riesgos 2022 se inició desde el mes de diciembre de 2021 con la realización del monitoreo de riesgos, que se acompañó de capacitaciones con los líderes y equipos de cada uno de los procesos, para el conocimiento y manejo de los formatos electrónicos ubicados en la plataforma Drive; igualmente, desde el mes de Noviembre, los líderes de proceso junto con su equipo de trabajo, se reunieron con la profesional encargada del procedimiento en la Oficina de Planeación, para analizar el estado de las acciones del Mapa 2021 el cual sirvió como punto de partida para la identificación, análisis y valoración de los Riesgos 2022 y las respectivas acciones de control, a través de la herramienta de Gestión del Riesgo por Proceso parametrizada.

Conforme al procedimiento, la **aprobación de los riesgos** por proceso se realizó mediante acta firmada por el líder del proceso correspondiente, además, los riesgos con **un nivel de criticidad alto**, se trasladaron automáticamente a la Matriz de Riesgos Institucionales; mientras que aquellos que se ubicaron en una zona de **riesgo menor o baja**, se gestionan de manera interna por el proceso, para el diseño de acciones de mejora que eviten el cambio de su nivel de criticidad, y también estarán sujetos a monitoreo y evaluación.

Una vez consolidado el Mapa de Riesgos 2022, se publicó en la página web Institucional como parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2022, con el fin de darlo a conocer a la comunidad y recibir las respectivas observaciones y sugerencias.

Para el año 2022 se busca:

- Actualizar los mapas de riesgos de corrupción por proceso, de forma tal que reflejen de manera real y objetiva, los riesgos presentes en los procesos de contratación y financieros, así como en aquellos trámites y procedimientos administrativos críticos de la Universidad, por su nivel de exposición.

Consulta y Divulgación.

La consulta y divulgación es una etapa participativa que se surte en todas las etapas de la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción e involucra tanto a actores internos como actores externos. La institución toma en cuenta para ello todos los mecanismos disponibles para hacer de este un proceso participativo que cumpla con las observaciones de la comunidad, para esta versión preliminar del plan ya se puede consultar la matriz de riesgos 2022 en los cuales se podrá observar los distintos riesgos con su tratamiento para poder hacer las sugerencias pertinentes al respecto.

Las herramientas en su versión preliminar se compartirán en el link de transparencia de la Universidad:

<https://www.unillanos.edu.co/index.php/transparencia>

Ajustes y Modificaciones.

Los **ajustes y modificaciones** de planes de tratamiento o fechas de cumplimiento para los riesgos, orientadas a mejorar el mapa de riesgos de corrupción, se podrán llevar a cabo después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, a más tardar el día quince (15) de julio, antes de la fecha del segundo corte para el monitoreo respectivo, vía correo electrónico remitido por el líder del proceso en donde se relacionan los ajustes, modificaciones o inclusiones debidamente justificadas.

Monitoreo y Revisión.

Es necesario hacer un seguimiento permanente de la gestión del riesgo y la efectividad de los controles definidos con el propósito de:

- Obtener información actualizada que permita analizar el fenómeno de corrupción al interior de la institución.
- Establecer un sistema que permita prevenir de forma efectiva los riesgos de corrupción.
- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos, teniendo en cuenta que la corrupción es una actividad difícil de detectar por sus propias características.

Como herramienta de planificación y monitoreo, se establece el siguiente cronograma:



CRONOGRAMA DE AJUSTES

Actividad	Responsable	2022							2022
		Primer Corte 30 de Abril	Mayo	Agosto	Segundo Corte 31 Agosto	Septiembre	Tercer Corte 30 Noviembre	Diciembre	Enero
Monitoreo y revisión		Febrero - 30 abril			Mayo - 31 agosto		Septiembre - 30 diciembre		
Registro de avances en el aplicativo.	Líderes de proceso		02 al 06			01 al 08		05 al 09	
Ajuste o modificación actividades PA AC y Mapa de riesgos	y Jefes de área	X		Julio 29			N/A		
Monitoreo y revisión del diligenciamiento	Planeación		09			09		13	
Seguimiento cumplimiento: revisión en sitio de actividades establecidas			10 al 13			12 al 15		14 al 16	
Publicación informe seguimiento	Control Interno		10 días hábiles (16 mayo)			10 días hábiles (16 sept)			A (enero 2023)

Tabla 2 Cronograma de ajustes

Nota: Las actividades están programadas con tiempo máximo de cumplimiento al 30 de noviembre, con el fin de realizar el respectivo monitoreo y seguimiento final, antes de las vacaciones colectivas de fin de año.



Plan de Contingencia o Plan de Mejoramiento.

En el evento de **materializarse un riesgo de corrupción**, es necesario tomar medidas inmediatas y realizar los ajustes necesarios con acciones, como:

- 1) Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
- 2) Revisar el mapa de riesgos de corrupción, en particular, las causas, riesgos y controles.
- 3) Verificar si se tomaron acciones y se actualizó el mapa de riesgos de corrupción.
- 4) Elaborar Plan de Mejoramiento que permita corregir, en el menor tiempo posible, los eventos adversos que originaron la materialización.
- 5) Llevar a cabo un monitoreo permanente a las acciones de mejora.

Seguimiento.

La Oficina de Control Interno es la encargada de realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, analizando las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa, lo cual se realiza en tres momentos así:

- **Primer seguimiento con corte al 30 de abril**, publicación del seguimiento dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento corte al 31 de agosto**, publicación del seguimiento dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre**, publicación del seguimiento dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Estrategia para el Componente de Gestión del Riesgo. Para el año 2022 se propone el siguiente cronograma de actividades relacionadas con los riesgos de corrupción y las acciones previstas para su tratamiento, de acuerdo a los objetivos y metas planteadas:

Dentro del proceso de formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se atendieron las observaciones hechas por la comunidad universitaria, una vez se publicó la primera versión del Plan, las cuales se acogieron e integraron en este componente, literal 1.2, donde se propone capacitar en el autocontrol de cumplimiento riguroso de la normatividad de la Institución a los diferentes líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
1. Política de Admón de Riesgos de Corrupción	1.1. Implementación de la política de gestión del riesgo	Mapa de riesgos institucional 2022	Oficina de Planeación Control Interno de gestión Coordinación SIG	31 de diciembre 2022
	1.2. Capacitar en el autocontrol de cumplimiento riguroso de la normatividad de la Institución a los diferentes líderes de	Capacitación	Oficina de Planeación	Mayo 2022

	proceso y sus equipos de trabajo.			
2. Gestión de Riesgos de Corrupción	2.1. Identificar, valorar y establecer medidas de tratamiento para posibles riesgos de gestión y corrupción en todos los procesos desde una visión estratégica, conforme a la metodología vigente.	Mapa de Riesgos por proceso 2022.	Líderes de los 17 Procesos	31 de enero 2022 (teniendo en cuenta que esta actividad se realiza de manera anticipada)
	2.2. Identificar, valorar y establecer medidas de tratamiento para riesgos de Seguridad Digital.	Riesgos de Seguridad Digital identificados y gestionados.	Líder del proceso Gestión de TIC	Noviembre de 2022 a Diciembre de 2022 (teniendo en cuenta que esta actividad se realiza de manera anticipada)
	2.3. Consolidar las herramientas de gestión de los diferentes riesgos, en único enlace que facilite el acceso a los usuarios	Riesgos de SST identificados y gestionados.	Líder proceso de TT.HH y Coordinación SST	marzo de 2022
3. Consulta y Divulgación	3.1. Socialización de Documentos asociados con la Gestión de Riesgos	Documentos publicados a través de página web y boletines	Oficina de Planeación / Comunicaciones	Semestral
	3.2. Capacitaciones en Gestión del Riesgo a los procesos 2022.	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción ejecutado.	Oficina de Planeación / Coordinación SIG	noviembre - diciembre de 2022
	3.3. Invitar a la comunidad universitaria, actores internos y externos a través de la página web a participar y realizar sugerencias, observaciones al Mapa de Riesgos Institucional 2022	Invitación a los correos institucionales/ Noticia en página web y Boletín informativo	Oficina de Planeación / Comunicaciones	Diciembre de 2020 a Enero de 2021 ((teniendo en cuenta que la esta actividad se realiza de manera anticipada) Diciembre de 2021 a enero de 2022 (Teniendo en cuenta que esta actividad se realiza de manera anticipada).
	3.4. Recibir observaciones y si es necesario realizar ajustes al Mapa de Riesgos Institucional	Revisar observaciones y ajustar si es el caso	Líderes de proceso y Oficina de Planeación	Enero de 2022
4. Monitoreo y Revisión	4.1. Monitorear y revisar Mapa de Riesgos	Primer monitoreo	Líderes de Proceso / Oficina de Planeación	30 de abril
		Segundo monitoreo		31 de Agosto

	Institucionales. Si es el caso solicitar ajuste debidamente justificado	Tercer monitoreo		16 de Diciembre (de conformidad con el procedimiento, la fecha límite para esta actividad es el 30 de diciembre, sin embargo, debido a receso de fin de año, el último reporte se adelanta)
5. Seguimiento y Evaluación	5.1. Realizar seguimiento y evaluación a las actividades programadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Primer Informe publicado	Asesor de Control Interno	16 de Mayo 2022
		Segundo Informe publicado		16 de Septiembre 2022
		Tercer Informe publicado		Enero de 2023 (cierre vigencia 2022)

Tabla 3 Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
Líder del componente. Oficina de Planeación

5. Segundo Componente – Racionalización de Trámites.

La racionalización de trámites tiene como objetivo permitirle a la Institución mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía en procura de la prestación de un servicio de excelencia, facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información relacionada con el quehacer institucional para construir una Universidad eficiente y transparente.

La racionalización de trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la institución.

A través de esta estrategia, la Universidad busca identificar, evaluar y suprimir exigencias innecesarias, cobros y demoras injustificadas, entre otros aspectos relacionados con la entrega efectiva de productos, servicios e información, e identificar factores que pueden generar acciones tendientes a la corrupción.

Para el año 2022 se realizará consulta a la comunidad universitaria para que los usuarios expongan su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios e identificar los trámites que requieren mejora; una vez evaluados los trámites se priorizará basados en análisis funcionales para intervención en temas jurídicos, procedimentales, tecnológicos y administrativos encaminados a la satisfacción de los usuarios y en procura del mejoramiento de la institución. Como resultado de este componente se obtendrán los planteamientos para optimizar los trámites y su desarrollo de acuerdo con los recursos de la Institución. Resultado de la encuesta aplicada, se obtiene como sugerencia de los usuarios, la implementación de los pagos online como actividad principal para tener en cuenta en la vigencia 2022.

De igual forma, se debe continuar con la socialización permanente de los trámites publicados en la página web de la Universidad, divulgando a través de boletín interno, para que la comunidad educativa conozca y acceda más fácilmente a los trámites que tiene establecida la



Institución, los cuales se encuentran publicados en: <https://www.unillanos.edu.co/index.php/guia/tramites>.

Dentro de las actividades de formulación del presente plan, se tuvo en cuenta las sugerencias de la comunidad hizo en la versión preliminar para el tema de trámites, en donde se acogen algunas actividades, atendiendo la necesidad del usuario.

Estrategia para el Componente de Racionalización de Trámites. En el año 2022 se propone el desarrollo de las siguientes actividades:

Componente 2: Racionalización de Trámites				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
1. Preparación	1.1. Socializar y sensibilizar sobre la política de racionalización de trámites y su aplicación en la Universidad para la vigencia 2022.	Una (1) Publicación por Unillanista sobre la Política de Racionalización de Trámites	Planeación / Coordinación SIG	Febrero 2022
		Una (1) Reunión con miembros de la Comunidad Universitaria para socializar y recopilar información sobre necesidades y expectativas sobre Trámites	Planeación / Coordinación SIG	Febrero 2022
2. Recopilación de información general	2.1. Actualizar inventario de trámites y otros procesos académicos y administrativos (al servicio de los estudiantes, profesores, administrativos y ciudadanía)	Un (1) Inventario de Trámites Actualizado Vigencia 2022	Planeación / Coordinación SIG	Marzo 2022
3. Registro	3.1. Definir los criterios de priorización de trámites para la vigencia 2022.	Una (1) Herramienta de priorización de trámites implementada	Planeación Grupo Institucional de Racionalización de Trámites Jefes de Dependencias con Trámites Inscritos	Marzo 2022
	3.2. Realizar priorización de trámites académico administrativos misionales a innovar o mejorar.	Una (1) Matriz de Trámites priorizados	Planeación Grupo Institucional de Racionalización de Trámites Jefes de Dependencias con Trámites Inscritos	Marzo 2022

	3.3. Realizar diagnóstico del trámite o trámites priorizados	Un (1) Cuadro Resumen Diagnóstico Trámites priorizados	Planeación / Coordinación SIG	Marzo 2022
4. Formulación de acciones y rediseño del trámite	4.1. Formular la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2022	Una (1) Estrategia de Racionalización de Trámites documentada	Planeación / Coordinación SIG	Marzo 2022
	4.2. Inscribir en el SUIT la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2022.	Una (1) Estrategia de Racionalización de Trámites Inscrita en el SUIT	Planeación / Coordinación SIG	Marzo 2022
5. Implementación y monitoreo	5.1. Implementar la estrategia de racionalización de trámites inscrita para la vigencia.	Una (1) Estrategia de Racionalización de Trámites Implementada Actualización del trámite en SUIT y documentación interna Labores de difusión y apropiación de las Acciones.	Planeación	Abril-Diciembre 2022
6. Evaluación y ciclo continuo de racionalización	6.1. Analizar todo el ciclo de racionalización realizado	Informe resultados del plan de racionalización vigencia 2022 (Tercer informe seguimiento final de año)	Planeación /Control Interno	Diciembre 2022

Tabla 4 Componente 2. Racionalización de Trámites

Líder del componente: Oficina de Planeación.

6. Tercer Componente - Rendición de Cuentas

Desde la expedición de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, específicamente el artículo 78 de la norma, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, así, además de ser una obligación, la rendición de cuentas se considera una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público. (Comité de apoyo técnico de la política Presidencia de la República).

El proceso de Rendición de Cuentas se realiza a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados que permiten a los servidores públicos interactuar con otras instituciones estatales, organismos internacionales, la sociedad civil y los ciudadanos en general; así, la rendición de cuentas fortalece la relación con los medios de comunicación externos y facilita que la ciudadanía conozca de primera mano el quehacer Institucional; en este sentido, demanda mecanismos y canales de contacto con los medios con el fin de garantizar acceso a la información y transparencia.

Como parte de las estrategias complementarias a las acciones mediáticas, la Universidad propone un plan presencial de interacción entre la administración y los grupos de interés

internos y externos con el propósito de fortalecer la interlocución y la participación no sólo con sus estamentos, sino con otras entidades públicas y con la sociedad en general y las directivas universitarias.

La rendición de cuentas demanda la implementación de diversos mecanismos de divulgación como son la audiencia pública presencial, que convoca la Rectoría de la Universidad, igualmente, la publicación del informe de gestión y de los resultados sociales, las reuniones presenciales e informes de gestión realizados por las Facultades y las Direcciones Técnicas, la publicación de la información e interacción con la ciudadanía en el Portal Universitario, en las redes sociales digitales y a través de la publicación permanente de piezas publicitarias, la realización de entrevistas en el programa radial “¿Cómo va Unillanos?”, los foros virtuales y la difusión de la información institucional a través de boletines internos y la producción audiovisual de programas.

Elementos de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

a. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.

La Universidad, en procura de mantener a la ciudadanía informada sobre los avances de la gestión y los resultados del trabajo que la Institución desarrolla en los diferentes ámbitos de acción, con el liderazgo de la Oficina de Planeación y el acompañamiento del proceso de Comunicaciones, elaborará la estrategia de rendición de cuentas 2021 siguiendo las orientaciones del “Manual para la rendición de cuentas” y tiene contemplado generar informes bajo diferentes modalidades y desde todas las líneas de acción institucional.

De igual forma, la Universidad ha fortalecido y mejorado el contenido del link de “Transparencia y Acceso a la Información” el cual está ubicado en la página web de Unillanos.

b. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.

La Universidad de los Llanos realizará las diversas actividades incluyendo algunas orientadas a tener un conocimiento más profundo y detallado de los ciudadanos y grupos de interés de la institución, así como espacios pensados para propiciar el diálogo de doble vía con sus ciudadanos, ya sea de manera presencial o virtual.

c. Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos.

Para fortalecer la cultura de rendición de cuentas la Universidad adelantará actividades orientadas a la interiorización del proceso de rendición de cuentas por parte de la comunidad universitaria y al fomento de la cultura de rendición de cuentas. La Oficina de Control Interno será la encargada de evaluar las medidas y mecanismos dispuestos para el desarrollo de la rendición de cuentas.

5.3.1 Publicación de información de interés para la ciudadanía. En desarrollo de este elemento y como parte de la responsabilidad que le compete, la Universidad informa a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante cada vigencia, divulga los servicios prestados y los resultados e impactos generados en la sociedad, así publica y entrega de manera formal el Informe de Gestión y Resultados Sociales de cada vigencia, estructurado en cuatro componentes:

- El Informe de Gestión Institucional brinda información sobre el cumplimiento de los compromisos y metas planteadas en el Plan de Acción Institucional para el período objeto de la rendición.
- El Informe Financiero, que pone en evidencia el comportamiento del presupuesto y los temas conexos para la vigencia fiscal objeto de la rendición.
- El componente Estadísticas Básicas Universitarias, reúne una serie de datos estadísticos e indicadores que en cifras dan cuenta de la gestión y el estado de los recursos físicos, tecnológicos y del talento humano de la institución, así como de los principales productos y servicios entregados a la población, de los procesos misionales y de apoyo de la Universidad y los logros sociales (resultados y efectos) más importantes obtenidos.
- La Rendición de Cuentas presencial, que también genera un documento. De este ejercicio se genera un informe de evaluación por parte de la Oficina de Control Interno.

Estos documentos pueden ser consultados en el Portal web institucional en la siguiente Ruta: [“Transparencia y Acceso a la Información”, “Informes de Gestión”](#)

Rendición de cuentas mediante audiencia pública.

La audiencia pública tiene como fin propiciar encuentros de interlocución directa entre la Rectoría y los distintos públicos de la Universidad; la intención es generar un diálogo fluido con los servidores públicos, los estudiantes y la ciudadanía. Para tal fin la Rectoría llevará a cabo un encuentro anual que se desarrollará al finalizar la vigencia 2022, con el propósito de:

- Consolidar la legitimidad de la Universidad como ente público.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión universitaria.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía.
- Servir de insumo para ajustar los programas, proyectos y planes de acción Institucional de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Participación de las dependencias académicas en la Rendición de Cuentas.

Desde la administración de la Universidad se promoverá que las unidades académicas generen los espacios, mecanismos y productos para que los Directores Técnicos, los Decanos y los Directores de Instituto, construyan y divulguen su informe de gestión. El propósito es integrar dicho ejercicio a la Rendición de Cuentas Institucional y presentar los aspectos más destacados de la gestión adelantada por cada unidad durante la vigencia.

Espacios complementarios de rendición de cuentas.

Desde el proceso de Comunicaciones se trabajará en el fortalecimiento de la relación con los medios de comunicación externos y en el fomento, aplicación y control del Manual de Comunicaciones y el Manual de Identidad Visual Corporativa, así como en la elaboración de un Plan de Medios, con el fin de lograr una mayor interlocución y diálogo con los diversos estamentos universitarios y la ciudadanía en general.

Reconocimiento a servidores destacados y a la comunidad.

Es importante reconocer a los servidores públicos que por su desempeño destacado, han facilitado el cumplimiento de objetivos en pro de mejorar el servicio al usuario, así como reconocer a miembros de la comunidad en general que le aportan a la institución. Por ende para 2022 se buscará armonizar la noche de la excelencia con el componente de rendición de cuentas, cumpliendo así con todas las recomendaciones que hace la guía para este componente.

Estrategia para el Componente de Rendición de Cuentas. En el año 2022 se propone el desarrollo de las siguientes actividades:

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
1. Información	1.1. Diseñar y divulgar una estrategia de rendición de cuentas a través de los medios institucionales de la Universidad.	Estrategia diseñada y divulgada	Oficina de Planeación / Comunicaciones	30 de abril de 2022
	1.2. Publicar un informe de gestión institucional y un informe de gestión por facultad semestralmente, a través de boletines internos y la página web institucional	Informe de gestión publicado	Oficina de Planeación / Comunicaciones	Semestral
	1.3. Divulgar de manera periódica información de la gestión y hechos noticiosos de la Universidad a través del Boletín El Unillanista	Un boletín semanal	Oficina de Comunicaciones	Semestral
2. Diálogo	2.1. Espacios de diálogo con directivos de la Institución (Rector, Vicerrectores, Directores Generales y jefes de oficina), para conocer la gestión administrativa	cinco transmisiones de facebook live	Rector, Vicerrectores, Directores Generales, jefes de oficina	Junio / Agosto de 2022
	2.2 Espacios de diálogo con los Decanos de las Facultades, para conocer la gestión académica	cinco transmisiones de facebook live	Decanos	Octubre de 2022

	2.3. Realizar un espacio amplio de diálogo para conocer la gestión realizada durante la vigencia fiscal	Realizar un espacio amplio de diálogo para conocer la gestión realizada durante la vigencia fiscal	Rectoría, Planeación y Control Interno	31 de diciembre de 2022
3. Responsabilidad	3.1. Ejecutar una campaña de sensibilización semestral sobre el proceso permanente de rendición de cuentas	Una campaña de sensibilización semestral ejecutada	Comunicaciones	Semestral
	3.2. Reconocer el compromiso de visibilizar la gestión institucional ante las partes interesadas	Reconocimiento otorgado a servidor público en la audiencia pública de rendición de cuentas	Rector	31 de diciembre de 2022
	3.2. Reconocer el compromiso de visibilizar la gestión institucional ante las partes interesadas	Reconocimiento otorgado a servidor público en la audiencia pública de rendición de cuentas	Secretaría Técnica de Acreditación	15 de diciembre de 2022

Tabla 5 Componente 3. Rendición de cuentas
Líder del componente. Oficina de Planeación

7. Cuarto componente- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Conscientes de la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención a la ciudadanía en las diferentes líneas misionales de trabajo y en la prestación de los servicios universitarios, y para avanzar en el desarrollo de las políticas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Universidad continuará la revisión y actualización de mecanismos que permitan mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, para ello se validarán los trámites institucionales en el SUIT.

Para ello, se realizará la revisión de los procedimientos y protocolos a seguir por parte de todos los servidores públicos que estén relacionados con el tema en la Institución, incluyendo los elementos asociados con la medición de la satisfacción de los ciudadanos, para brindar a la ciudadanía un esquema que le proporcione las vías para comunicarse, para acceder a la información asociada con la gestión universitaria, con los servicios que presta la Universidad, los trámites académicos y administrativos asociados y todos aquellos asuntos que propendan por el mejoramiento continuo de la Institución y el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales.

Como mejoramiento a la atención al ciudadano, se divulgan los canales oficiales de atención al ciudadano a través del Boletín Interno y por las redes sociales Institucionales, además de los horarios de atención en cada uno de los espacios y las formas de radicar y recibir solicitudes de información y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, como se muestra a continuación.

Horarios de atención al público personalizada y telefónica

Sede Principal – Campus Barcelona:

Localización. Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio. [Ver Mapa](#)



Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC: primer piso de la torre administrativa.

Atención los días hábiles de lunes a viernes de 7:30a.m. a 11:45a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Teléfonos de Contacto Campus Barcelona:

Línea de atención gratuita nacional: 01 8000 918641

Conmutador: +57 (8) 6616800, extensión 101

Directorio Telefónico oficinas Campus Barcelona

Campus San Antonio

Localización del Campus San Antonio: Calle 37 N° 41-02 Barrio El Barzal – Villavicencio.

Ver mapa

Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC: primer piso edificio de acceso a la Facultad de Ciencias de la Salud.

Atención los días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:45a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Teléfonos de Contacto Campus San Antonio

Conmutador: +57 (8) 6616900

Directorio Telefónico oficinas Campus San Antonio

El Centro de Idiomas ubicado en el Campus San Antonio atiende en jornada continua, días hábiles de lunes a viernes: desde las 7:00 a.m. hasta las 8:00 p.m. y los días sábados desde las 7:00 a.m. hasta las 3:00 p.m.

Edificio - Emporio

Localización: Calle 40 A N° 28-32 Barrio El Emporio, Villavicencio. Ver Mapa <https://goo.gl/maps/4LE9KyzRYqZxxT8z9>

Atención los días hábiles de lunes a viernes de 8:00a.m. a 12:00m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Teléfonos de Contacto Edificio Emporio: Conmutador: +57 (8) 6700359

Directorio Telefónico oficinas Edificio Emporio

Edificio Centro de Idiomas

Localización: Cra. 30 N° 41 b-39 Barrio La Grama, Villavicencio.

Atención los días hábiles de lunes a viernes de 8:00a.m. a 12:00m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Teléfonos de Contacto Edificio Centro de Idiomas:

Línea celular: 3228613866 - 3103021366 - 3102379568

Campos Boquemonte - Granada

Localización: Km 1 Vía San Juan de Arama (sobre la troncal) Granada – Meta

Atención los días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 12 y de 2:00pm a 5:30 pm

Sábados de 8:00am a 12m.

Teléfonos: 310-5559600 – 310-7739171

Otros mecanismos para la Atención al Ciudadano.

Presentación de PQRS. Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción a través del correo electrónico: quejasyreclamos@unillanos.edu.co, o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible



en nuestro portal unillanos.edu.co, en el siguiente enlace: Atención al Ciudadano " Quejas y reclamos", al cual se puede acceder desde un equipo de cómputo o celular.

[Link al formulario electrónico de solicitudes, quejas, reclamos y denuncias](#)

- **Correo Físico – Ventanilla Única.**

Oficina de Correspondencia y Archivo. Ubicada en la Sede Barcelona, kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio.

El horario de atención: días hábiles de lunes a viernes desde las 7:30 hasta 11:45 y desde 2:00 p.m. hasta las 5:30 p.m.

- **Correo Postal: Código postal: 1745
AA 110 Villavicencio**
- **Correo electrónico para notificaciones judiciales.** Según lo establecido en el artículo 197, capítulo VII (Notificaciones) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Universidad de los Llanos habilita el siguiente correo electrónico exclusivamente para notificaciones judiciales: **notificacionesjudiciales@unillanos.edu.co**.
- **Chat en línea.** En horario de oficina se puede acceder a este link ubicado en la página principal de la institución **www.unillanos.edu.co**.
- **Redes sociales.**
Facebook: [@UnillanosOficial](#)
Instagram: [Unillanos](#)
Twitter: [Unillanos](#)
Youtube: [Unillanos](#)
Televisión: [Unillanos](#)

Trimestralmente se presentan informes de P.Q.R.S.D., los cuales se publican en la página Web.

A partir de este modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: total articulación al interior de las entidades, compromiso expreso de la Alta Dirección, gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado. (Tomado la Guía [Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano](#), Versión 2- 2015).

Para ello, es importante incluir y ejecutar dentro del Plan Institucional de Capacitación, temática de sensibilización y fomento de la cultura del servicio al ciudadano, ética, valores, protocolo de servicio al ciudadano, gestión del cambio; a través del fortalecimiento de los procesos de inducción, enfocado hacia la adquisición de competencias al personal contratado.



Estrategia para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Para ejecutar el componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano	1.1. Actualizar y mejorar el aplicativo PQRS	Aplicativo PQRS mejorado y en ejecución	Archivo y Correspondencia – Oficina de Sistemas	Diciembre 2022
2. Afianzar la cultura del Servicio al Ciudadano	2.1. Incluir y ejecutar dentro del Plan Institucional de Capacitación, temática de sensibilización y fomento de la cultura del servicio al ciudadano, ética, valores, protocolo de servicio al ciudadano, gestión del cambio	Capacitación incluida en el PIC y ejecutada	Oficina de Personal	Semestral
3. Normativo y procedimental	3.1. Revisar y actualizar el portafolio de servicios publicado en la web y monitorear la accesibilidad de los hipervínculos relacionados.	Portafolio de servicios actualizado e hipervínculos funcionando	Dirección de Proyección social / Oficina de Sistemas	Semestral
	3.2. Divulgar en boletín interno los canales oficiales de atención al ciudadano	Divulgación de Canales oficiales de la Institución	Archivo y Correspondencia / Comunicaciones	Semestral
	3.3. Elaborar y publicar periódicamente en el link "transparencia y acceso a la información" los informes P.Q.R.S.D. discriminadas por modalidad de petición, relacionando: el canal de recepción, las dependencias a las cuales fueron asignadas las P.Q.R.S.D, los medios utilizados para enviar las respuestas a los peticionarios y los tiempos de respuesta, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes P.Q.R.S.D publicado en el link "transparencia y acceso a la información"	Archivo y Correspondencia	Trimestral
	3.4. Socializar al interior de la Universidad, en especial a los estudiantes, los trámites publicados en el SUIT, a través del boletín institucional y la página web	Noticia y correo	Archivo y Correspondencia/ Comunicaciones	Semestral

4. Relacionamiento con el Ciudadano	4.1. Realizar encuesta de satisfacción. a los usuarios de los servicios con el fin de conocer las expectativas y experiencias frente al servicio recibido ciudadano y sus necesidades de cualificación	Informe basado en encuestas, sobre la percepción de los usuarios.	Coordinación SIG	Diciembre de 2022
	4.2. Conformar e Institucionalizar el Equipo de Trabajo para que realice el seguimiento y evaluación de los informes PQRS y de las encuestas de percepción y satisfacción de usuarios.	Acta de conformación del Equipo de Trabajo.	Oficina de Correspondencia / Control Interno /Oficina de Planeación -SGC	abril 2022
	4.3. Elaborar plan de mejoramiento con base en las denuncias y quejas presentadas y en las encuestas de percepción.	Plan de mejoramiento sobre PQRS	Grupo de Trabajo PQRS	junio 2022

Tabla 6 Componente 4. Atención al ciudadano

Líder del componente. Oficina de Archivo y Correspondencia

8. Quinto componente - Mecanismo para la transparencia y el acceso a la información

De conformidad con lo señalado en la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia, la Universidad realiza acciones tendientes al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos; para ello, dispone de un espacio en el portal web universitario denominado *Transparencia y Acceso a la Información* para que la comunidad universitaria y la comunidad en general puedan acceder a la información pública con que cuenta la Universidad.

Para garantizar la confiabilidad y actualización de la información que se encuentra en el espacio, la Oficina de Planeación vela por el reporte oportuno de la información actualizada que cada unidad responsable genera, para lo cual se apoya en la matriz de autodiagnóstico elaborada por la Procuraduría General de la Nación para medir el Índice de Transparencia – ITA.

Objetivos del componente

- Desarrollar mecanismos para facilitar el acceso a la información.
- Aplicar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Lineamientos de Transparencia Activa:

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Esta información está disponible en el sitio web www.unillanos.edu.co en la sección “Transparencia y acceso a la información pública”, allí se tiene a disposición de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 1712/2014, Art. 9, el Decreto 0103 de 2015, “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”



y la Resolución MinTic 3564 de 2015, “*por la cual se reglamenta los artículos ...del Decreto 1081 de 2015*”.

Lineamientos de Transparencia Pasiva:

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, garantizando una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el cuarto componente.

Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:

Se prevé la revisión y actualización de la matriz para la recolección de la información que alimente los siguientes formatos:

- 1) Formato registro o inventario de activos de información.
- 2) Formato esquema de publicación de información.
- 3) formato índice de información clasificada y reservada.

Criterio diferencial de accesibilidad:

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública, por lo que es preciso:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, por lo que la Universidad adelantará las acciones necesarias a través de la siguiente estrategia.

Estrategia para la Transparencia y Acceso a la Información.

Para ejecutar el componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se desarrollarán las siguientes iniciativas, las cuales fueron planteadas en coordinación con el líder del componente.

Dentro del proceso de formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se atendieron las observaciones hechas por la comunidad universitaria, una vez se publicó la primera versión del Plan, las cuales se acogieron e integraron en este componente, literal 5.3, donde se propone revisar la plataforma del SIGEP y realizar las actualizaciones necesarias para que la información de los servidores públicos se encuentre completa.

Así mismo se acogió la observación hecha por la comunidad mediante encuesta aplicada la cual queda integrada dentro de este componente en el literal 5.4.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. Actualizar y completar la información mínima obligatoria establecida sobre la estructura de la institución en el sitio web de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 9	Cumplir artículo 9 de la ley 1712 de 2014	Oficina de Sistemas/ Oficina de Archivo y Correspondencia / Oficina de Personal / Secretaria General / Jurídica / Control Interno / División Financiera.	Semestral
	1.2. Acopiar la información remitida por las dependencias responsables para actualizar la información mínima obligatoria a publicar sobre servicios, procedimientos y funcionamiento de la Universidad, de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 11	Cumplir artículo 11 de la ley 1712 de 2014	Oficina de Planeación - Oficina de Sistemas, Coordinación SIG, Proyección Social, Dependencias responsables	Semestral
	1.3. Divulgar datos abiertos (datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, puestas a disposición de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados)	Publicar un conjunto de datos abiertos en el portal de la Universidad y en el portal del Estado	Oficina de Planeación/ Oficina de Sistemas/ Secretaría General.	Semestral
	1.4. Publicar información sobre contratación pública en el portal web de contratación de la Universidad y en el link de "transparencia y acceso a la información" de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 10	Información actualizada según estándares artículo 10 Ley 1712/ 2014 en el portal web de contratación de la Universidad y en el link de "transparencia y acceso a la información"	Vicerrectoría de Recursos Universitarios	Semestral
	2.1. Elaborar procedimiento para el trámite pertinente de Bienes y Rentas y actualización de las hojas de vida de los funcionarios en los portales web del SIGEP.	Procedimiento publicado	División de Servicios Administrativos	febrero 2022

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2. Socialización del procedimiento tramite de Bienes y Rentas y actualización de las hojas de vida SIGEP.	Socialización mediante Boletín y Unillanista	División de Servicios Administrativos	marzo 2022
	2.3. Mantener actualizado el sistema de información PQRSD de acuerdo a los estándares de contenido y oportunidad descritos en la estrategias anticorrupción	Sistema de información PQRSD actualizado	Archivo y Correspondencia	Diciembre 22 de 2022
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1. Revisar y ajustar si es el caso los "Instrumentos de gestión de información": a) Formato registro o inventario de activos de información; b) Formato esquema de publicación de información y c) formato índice de información clasificada y reservada.	Formatos revisados y ajustados si es el caso	Archivo y Correspondencia	Agosto de 2022
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1. Divulgar información básica en formatos alternativos para la población indígena de mayor participación en UNILLANOS.	Publicar información básica en formatos alternativos	Oficina de Sistemas, Comunicaciones	Diciembre de 2022
	4.2. Incluir en el sitio web herramientas o ayudas para atender población con discapacidad visual y auditiva.	Herramientas o ayudas incluidas en el Sitio web.	Oficina de Sistemas, Comunicaciones	Diciembre de 2022
5. Monitoreo del Acceso a Información Pública	5.1. Generar y publicar en el link de transparencia el informe de solicitudes de acceso a la información.	Informe de solicitudes de acceso a la información según lineamientos de la estrategia anticorrupción, publicado en el link "transparencia y acceso a la información"	Archivo y correspondencia	Mensual
	5.2. Actualizar el link de transparencia con toda la información de relevancia al público que emitan las dependencias	Link de transparencia actualizado	Oficina de sistemas	Mensual
	5.3. Revisar SIGEP y notificar a los funcionarios	SIGEP	Oficina de Personal	Semestral

	cuando la información no se encuentre completa para su debida actualización.			
	5.4. Gestionar ante las diferentes direcciones de programa la actualización de su micro-sitio web.	Micro-sitios actualizados	Oficina de Planeación / Direcciones de Programa / Oficina de Sistemas	Semestral

Tabla 7 Componente 5. Transparencia y acceso a la información
Líder del componente. Oficina de Sistemas.

9. Sexto Componente - Iniciativas adicionales

La lucha contra la corrupción empieza por el comportamiento de los servidores públicos frente al accionar administrativo y a la ética de lo público, es por ello que para el desarrollo de este componente, en el 2022 la Universidad propenderá por reforzar los comportamientos éticos en los servidores públicos, contratistas y colaboradores a través de sensibilización y participación en la actualización del código de ética, incorporando en su ejercicio de planeación - acciones encaminadas a fomentar la integridad, la participación laboral, la participación ciudadana, la transparencia de sus actos y la eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

Estrategia para las Iniciativas Adicionales.

Para ejecutar el componente iniciativas adicionales, se desarrollarán las siguientes actividades acorde a la guía y teniendo en cuenta las sugerencias de los usuarios:

Componente 6: Iniciativas adicionales				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
1. Estrategias para fomentar la integridad y participación ciudadana	1.1. Sensibilizar a la comunidad universitaria alrededor de las temáticas asociadas con el código de ética, integridad y buen gobierno.	Boletines Institucionales, Unillanista	División de Servicios Administrativos	30 de julio de 2022
	1.2. Desarrollar una actividad que conmemora el día nacional del servidor público en la institución	Boletines Institucionales, Unillanista, Evidencias Fotográficas	División de Servicios Administrativos	30 de julio de 2022

Tabla 8 Componente 6. Iniciativas adicionales
Líder del componente. Oficina de personal