

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Resolución Rectoral N° 0110 de enero 30 de 2018

**“UNILLANOS compromiso con la paz
y el desarrollo regional”**

PABLO EMILIO CRUZ CASALLAS
Rector (E)

Villavicencio, enero 30 de 2018



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

RESOLUCIÓN RECTORAL 0110 DE 2018

“Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción en la Universidad de los Llanos para el año 2018”

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la Ley 30 de 1992, el Acuerdo Superior 004 de 2009 y,

CONSIDERANDO

Que la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 73, reglamentado por el Decreto Nacional 2647 de 2012 señala: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; siendo uno de sus componentes Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción”.

Que el Decreto 1081 de 2015 de la Presidencia de la República, Artículo 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 versión 2”.

Que el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” establece que “las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en la página web de la entidad, su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año”.

Que por lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Adóptese el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos Institucional (Riesgos de Gestión y de Corrupción) de la Universidad de los Llanos para el año 2018, contenido en el documento que se anexa a la presente resolución y que forma parte integral de la misma.

ARTÍCULO 2: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Villavicencio, a los 30 días del mes de Enero de 2018

PABLO EMILIO CRUZ CASALLAS

Rector (E)

Proyectó: Richard V
Revisó: CJCriolloR

Contenido

Introducción	4
2. Objetivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	5
3. Marco legal del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	5
4. Primer componente: Política de Administración del Riesgo	7
Tabla 1 Matriz componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción	11
5. Segundo componente: Racionalización de Trámites	12
Tabla 2 Matriz componente 2: Racionalización de Trámites	13
6. Componente 3: Estrategia de Rendición de Cuentas 2018	14
Tabla 3 Matriz componente 3: Rendición de Cuentas	17
7. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	20
Tabla 4 Matriz componente 4: Servicio al Ciudadano	23
8. Quinto componente: Mecanismo para la transparencia y el acceso a la información	24
Tabla 5 Matriz componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	27
9. Componente 6 Iniciativas adicionales	31
Tabla 6 Matriz componente 6: Iniciativas Adicionales	31

1. Introducción

La Universidad de los Llanos, consciente de la importancia de la función social que desarrolla y de la relevancia en lo regional que el ejercicio de la misma le ha llevado a adquirir, comprende que del nivel de eficiencia en la gestión de sus recursos y procesos genera impactos no solo en los índices sociales a los que apunta su objeto social, sino que tienen también una repercusión importante en la percepción la sociedad regional se forma respecto la importancia y el valor de lo público como elemento generador de bienestar y transmisor de los beneficios de la actividad productiva a todos los sectores de la sociedad.

En este sentido este plan incluye elementos que apuntan a prevenir eventualidades que puedan impactar negativamente la gestión institucional o generar pérdida o desvío de sus recursos, con lo cual se busca mantener el esfuerzo por el fortalecimiento continuo de la capacidad de gestión de la institución.

El segundo frente de trabajo que este plan incluye todas las formas en que la institución se relaciona con los ciudadanos, entendiendo que esta es la forma más directa en que los ciudadanos pueden percibir los beneficios de la gestión institucional.

Como parte del proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 se realizó una serie de capacitaciones que inició con la exposición de la estrategia para la construcción del mismo y que posteriormente se desarrolló por componentes, construcción sobre la base de la alimentación participativa de cada uno de los componentes y consolidación del documento borrador por parte de la oficina de planeación.

2. Objetivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Fortalecer la capacidad de gestión institucional junto con las acciones complementarias de imagen, credibilidad, confianza y transparencia en desarrollo de las funciones académicas, administrativas y financieras de la Universidad de los Llanos, en cumplimiento de la ley 1474/11, Estatuto Anticorrupción.

3. Marco legal del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

Ley 1474/11, “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”.

Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, reglamentado por el Decreto 2641/12, “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 contempla, 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”.

Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, reglamentado por el Decreto 2641/12, “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Decreto 2641/12, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474/11”.

Decreto 2693/12, “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 1341/09 y 1450/11, y se dictan otras disposiciones”.

Ley 962/05, “Dicta 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 019/12, Ley Anti trámites, expedido para “suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Ley 1712/14, Ley de transparencia y de acceso a la información pública. Artículo 9°, Literal “g) Debe publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”

Ley 1755/15: “Regulación del derecho de petición.”

Ley 1757/15, Art. 48 y siguientes: “La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

Decreto 943/14, Art. 1 y siguientes: “Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)”.

Decreto 1649/14, Art. 15: “Funciones de la Secretaria de la transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos”.

Decreto 1081/15 Único del sector de la Presidencia de la República, Art. 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. Versión 2”

Art. 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 1083/15 Único de la Función Pública, Título 24: “Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.”

Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes: “Adopta la actualización del MECI”

Decreto 124 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”.

4. Primer componente: Política de Administración del Riesgo

La política de administración de riesgos de gestión y de corrupción está constituida por cuatro fases que son: identificación, prevención, manejo y erradicación, la misma constituye una muestra fehaciente del compromiso de la alta dirección para el fortalecimiento del ejercicio de sus funciones misionales mediante la aplicación de herramientas originarias de la cultura del autocontrol y la autorregulación.

Como parte del proceso de aplicación de los lineamientos de la política estatal anticorrupción la Universidad de los Llanos adoptó mediante resolución rectoral 3116 de 2009 la política de administración de riesgos institucional y por procesos, norma que está en mora de ser revisada y desarrollada (preferiblemente con mecanismos que faciliten su interiorización y aplicación por parte de la comunidad universitaria).

Para la construcción de la matriz de riesgos se optó por adoptar un enfoque por procesos y para apoyar su elaboración se realizaron jornadas de sensibilización y capacitación, así como también un acompañamiento permanente durante la construcción.

Objetivos del componente

- Establecer los roles y responsabilidades de quienes participan en la gestión de riesgos.
- Construir el mapa de riesgos de gestión y corrupción y sus respectivas medidas de prevención y control.

- Mitigar los riesgos de gestión y corrupción mediante el seguimiento y evaluación del mapa de riesgos.
- Generar una cultura de previsión de riesgos para generar en los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, conciencia 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.

Lineamientos de la política de Administración del Riesgo

El trabajo de gestión de riesgos en nuestra institución está soportado en los siguientes lineamientos:

- La identificación de los riesgos de corrupción y gestión que puedan afectar el desarrollo de las actividades o el logro de los objetivos propuestos debe estar a cargo de los líderes de procesos SIG y sus equipos de colaboradores, para lo cual se utilizó de la matriz de definición del riesgo de corrupción.
- Una vez identificado un riesgo es deber de los líderes de proceso SIG y sus equipos realizar la medición del mismo siguiendo los criterios de valoración del riesgo señalados en la guía para la gestión del riesgo.
- Luego de identificar un riesgo es necesario diseñar controles que impidan su materialización o establecer acciones preventivas para eliminar las causas de este.
- Con base en la valoración del riesgo se deben tomar acciones adecuadas para el manejo de estos, las cuales deben enmarcarse en alguno de estos dos enfoques: **evitar** el riesgo (tomar medidas encaminadas a prevenir su materialización) **reducir** el riesgo (tomar medidas dirigidas tanto a disminuir la probabilidad de ocurrencia como el impacto en caso de ocurrir).

Plan de mejoramiento en caso de materialización de riesgos

En caso de materializarse alguno de los riesgos identificados en el mapa de riesgos, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones tales como:

1. Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción (en caso de tratarse de un riesgo de este tipo)
2. Revisar el mapa de riesgos, en particular las causas, riesgos y controles
3. Verificar si se tomaron acciones y se actualizó el mapa de riesgos
4. Realizar monitoreo permanente

Construcción del mapa de riesgos

Desde la vigencia anterior, nuestra matriz incluye tanto riesgo de corrupción como de gestión. La construcción de la misma para la presente vigencia se realizó en forma participativa con cada uno de los líderes de proceso SIG y de sus colaboradores, siguiendo los lineamientos de la Guía para la gestión del riesgo de corrupción.

La responsabilidad de construcción del mapa de riesgos descansa sobre el colectivo de líderes de proceso SIG con el acompañamiento del Asesor de Planeación, quien para este caso asumió el liderazgo del componente; para la consolidación del mapa de riesgos se utilizó un archivo en drive , herramienta de tipo colaborativo que es monitoreada por el proceso de Direccionamiento Estratégico en cabeza de la Oficina de Planeación, quien servirá de facilitador en el proceso de gestión de riesgos con los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

La periodicidad de la construcción y publicación del mapa de riesgos institucional es anual, siendo el 31 de enero la fecha límite de divulgación en la página web. Durante el primer trimestre del año ha de realizarse con los líderes de proceso SIG la revisión del mapa de riesgos y en caso de requerirse habrá espacio para modificaciones hasta el término del primer semestre del año.

Consulta y divulgación

Estos procesos se surten a través de la pagina web www.unillanos.edu.co link de transparencia y acceso a la información; noticia en la página web; boletines informativos y noticias enviadas a los correos institucionales.

Monitoreo y revisión

La implementación y ejecución del mapa de riesgos es monitoreada y revisada por cada líder de proceso SIG junto con sus equipos de colaboradores y con el acompañamiento permanente del líder del componente, el Asesor de Control Interno. En el marco de la cultura del autocontrol, al interior de la Universidad se realizan seguimientos cuatrimestral a la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Este monitoreo permite determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgos, así como su identificación, análisis y valoración. Para facilitar este monitoreo se habilitará el mapa de riesgos en la plataforma Google Drive con permisos de monitoreo a los líderes de procesos.

Seguimiento

El seguimiento está bajo la responsabilidad del jefe de Control Interno como encargado de verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del mapa de riesgos Institucional (de gestión y de corrupción). En este sentido es necesario que en los procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción. El seguimiento se realiza tres (3) 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 del mes de mayo.
- Segundo Seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días 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.

Como medida de planificación se estableció el cronograma para el monitoreo, inclusión de avances y seguimiento a la ejecución del mapa de riesgos.

Estrategia

Para ejecutar el componente Gestión de riesgo de corrupción, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Tabla 1 Matriz componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente Proceso 1 Política de Admón de Riesgos de Corrupción	1.1	Elaborar el manual "Estrategia Administración de Riesgos" de la Universidad de los Llanos.	Manual	Oficina de Planeación	Agosto
	1.2	Socializar el manual "Estrategia Administración de riesgos" con los líderes de los procesos, jefes de oficina y colaboradores	Socialización Documento	Oficina de Planeación	Noviembre
Subcomponente Proceso 2 Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar y valorar posibles riesgos de gestión y corrupción en los procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y Evaluación)	Mapa de Riesgos Institucional 2018	Líderes de Proceso	Enero
	2.2	Consolidar Mapa de Riesgos Institucional donde incorpore los Riesgos de Gestión y Corrupción		Oficina Planeación	Enero
Subcomponente proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	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	Boletín informativo	Oficina de Planeación	Enero
			Invitación a los correos institucionales	Oficina de Planeación	Enero
	3.2	Recibir observaciones y si es necesario realizar ajustes al Mapa de Riesgos Institucional.	Revisar observaciones y ajustar si es el caso	Líder componente y Oficina de Planeación	Enero
Subcomponente proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente Mapa de Riesgos institucional. Si es el caso solicitar ajuste, debidamente justificado	Solicitud a planeación sobre ajustes (incluir justificación)	Líderes de Proceso	Abril y Agosto

Subcomponente proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar Informe de seguimiento periódico a las actividades programadas en el componente	(3) Informes de seguimiento	Asesor Control Interno	Cuatrimestral
Fuente: Procesos SIG, Líder componente Oficina de Planeación					

5. Segundo componente: Racionalización de Trámites

Objetivos del componente:

- Lograr procesos efectivos que permitan acercarnos cada día al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los estudiantes generando un mayor nivel de credibilidad.
- Elaborar informes de PQRSD con información útil para el proceso de priorización de los trámites institucionales.
- Involucrar al proceso de docencia en la revisión, actualización o desarrollo de los procedimientos que se generan desde las facultades.
- Dar a conocer a los usuarios los trámites publicados.

En el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites, en la Universidad de los Llanos, de manera permanente se revisa el inventario de los trámites y servicios, con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios y comunidad en general, así como procurar su mejoramiento disminuyendo los tiempos de espera o de respuesta.

Los trámites vigentes se encuentran publicados en:

<http://web.unillanos.edu.co/index.php/universidad/tramites-u>

Para la vigencia 2018, la Universidad se ha propuesto:

- Capacitar a los dueños de los procesos (Facultades y Direcciones Generales de Proyección e Investigaciones), para definir e identificar los trámites a

priorizar durante la vigencia, teniendo en cuenta los lineamientos en el documento "estrategias para la construcción del PAAC".

- Establecer los trámites y procedimientos de cara al usuario que serán objeto de registro en el portal SUIIT y los que surtirán procesos de priorización y racionalización durante la vigencia e incluirlos en la matriz de racionalización de trámites.

En este orden de ideas, se habilitarán claves de acceso al portal SUIIT, con el propósito de vincular, apropiar y responsabilizar a las dependencias involucradas en los trámites en su montaje en el portal, así como su permanente actualización y mejora.

Para lo anterior, se gestionará ante el Departamento de la Función Pública una capacitación al personal de la Universidad, con lo cual se busca tener un conversatorio con el administrador nacional de los trámites y tener una perspectiva más amplia y real de nuestros trámites y servicios.

Estrategia

Para ejecutar el componente Racionalización de Trámites, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Tabla 2 Matriz componente 2: Racionalización de Trámites

Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente Proceso 1 Identificación de Trámites	1.1	Identificación de procedimientos administrativos regulados para realizar movilidad académica	Trámite de movilidad académica registrado en SUIIT	Internacionalización y Archivo	Agosto
Subcomponente proceso 2 Priorización de Trámites	2.1	Registrar en el SUIIT mensualmente la gestión de datos de operación para cada uno de los trámites.	Solicitudes consolidadas y registradas en el SUIIT	Admisiones, Registro y Control Académico, Facultades Archivo y Correspondencia	Mensual

Subcomponente proceso 3	3.1	Diligenciar en el SUIIT la racionalización de trámites para la vigencia	Trámites objeto de racionalización	Admisiones, Registro y Control Académico	Enero
Racionalización de Trámites	3.2	Realizar seguimiento a trámites	(2) Informes de seguimiento a trámites	Oficina de Control Interno	Semestral
Fuente: Admisiones, Registro y Control Académico, Líder del componente: Oficina de Archivo y Correspondencia					

6. Componente 3: Estrategia de Rendición de Cuentas 2018

Objetivo General

Mejorar el ejercicio de Rendición de Cuentas en la Universidad de los Llanos, por medio de acciones oportunas para mantener informados de manera permanente a los estamentos internos y a la comunidad en general sobre la gestión realizada.

Objetivos específicos:

- Identificar las actividades y responsables de entregar la información necesaria sobre la gestión realizada.
- Informar sobre los diferentes espacios y mecanismos institucionales para la realización de rendición de cuentas.
- Promover el diálogo de doble vía con sus ciudadanías y servidores públicos.
- Fomentar la cultura de rendición de Cuentas
- Utilizar el link “transparencia y acceso a la información” como herramienta de rendición de cuentas.

¿Qué es rendición de Cuentas?

En el documento Conpes 3654 se indica que en su “acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigir, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”.

Es preciso reiterar que rendición de cuentas es la obligación y una buena práctica de gestión de un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigir, en términos políticos y basados en la organización del Estado. 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 mismo, la rendición de cuentas es 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)

Contexto Institucional

En las vigencias anteriores la Universidad de los Llanos ha llevado a cabo diversas prácticas y eventos de rendición de cuentas, sin embargo la realización

de estos no ha obedecido a una línea de acción clara y constante, sino que han sido planteadas como parte de la solución de dificultades coyunturales o de la necesidad específica de dar cumplimiento a alguna parte del ordenamiento legal a nivel nacional.

Consciente de esto el equipo a cargo de este componente se ha dado a la tarea de proyectar por primera vez en la institución, una estrategia de rendición de cuentas, que para la presente vigencia contará con un importante número de acciones orientadas a desarrollar cada uno de los subcomponentes de esta.

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 de los Llanos 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, ha elaborado la estrategia de rendición de cuentas 2018 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.

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.

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

Para fortalecer la cultura de rendición de cuentas la Universidad de los Llanos 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.

Estrategia

Para ejecutar el componente Rendición de cuentas, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Tabla 3 Matriz componente 3: Rendición de Cuentas

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar la "Estrategia Rendición de Cuentas año 2018", siguiendo lineamientos del "Manual para rendición de cuentas".	Documento: "Estrategia Rendición de Cuentas 2018 Universidad de los Llanos"	Secretaría General, Comunicaciones, Rectoría, Decanos,	Enero
	1.2	Socializar informe de gestión de cada facultad sobre los avances de metas.	1 Boletín	Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales	Semestral
				Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería	Semestral
				Facultad de Ciencias Económicas	Semestral
				Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	Semestral
				Facultad de Ciencias de la Salud	Semestral

	1.3	Socializar informe de gestión de logros de la Dirección de Investigación	1 Boletín Institucional	Dirección de Investigación (Comunicaciones)	Semestral
			1 Publicación en el Slide de noticias de la Página Web (Facebook)	Dirección de Investigación (Comunicaciones)	Semestral
	1.4	Socializar informe de gestión de los logros de Proyección Social	1 Boletín Institucional	Dirección de Proyección Social (Comunicaciones)	Semestral
			1 publicación en el Slide de noticias de la Página Web (Facebook)	Dirección de Proyección Social (Comunicaciones)	Semestral
	1.5	Socializar el informe de gestión de Rectoría	1 Boletín Institucional	Rectoría (comunicaciones)	Semestral
			1 publicación en el Slide de noticias de la Página Web (Facebook)	Rectoría (comunicaciones)	Semestral
1.6	Publicar un boletín de prensa semestral en el que se informe acerca del resultado y el cumplimiento de las metas asociadas con el Plan de Acción Institucional	1 Boletines de prensa publicados	Secretaría General, Comunicaciones	Semestral	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Divulgar en medios electrónicos la "Estrategia de Rendición de Cuentas 2018 Universidad de los Llanos	Noticia y correo electrónico divulgando la estrategia	Secretaría General, Comunicaciones	Cuatrimestral
	2.2	Divulgar en medios electrónicos, los mecanismos de diálogo con usuarios, establecidos en el Manual de direccionamiento estratégico para las comunicaciones	Noticia en página, Correos comunidad unillanos	Secretaría General, Comunicaciones	Semestral
	2.3	Realizar Foro de gestión de las Facultades	1 Foro de gestión	Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales	Agosto
Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería				Agosto	

				Facultad de Ciencias Económicas	Agosto
				Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	Agosto
				Facultad de Ciencias de la Salud	Agosto
	2.4	Realizar reunión con empresas con las que existan convenios de pasantía con el fin de recoger opiniones sobre el impacto generado por la implementación de dichos convenios	Registro de asistencia	Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería	Agosto
			Noticia informando los principales hallazgos		Agosto
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas	3.1	Identificar e implementar estrategias para que los docentes y estudiantes asistan activamente a las actividades de rendición de cuentas	Estrategia implementada	Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales	Agosto
				Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería	Agosto
				Facultad de Ciencias Económicas	Agosto
				Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	Agosto
				Facultad de Ciencias de la Salud	Agosto
	3.2	Realizar capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas a los líderes de los procesos	Capacitación	Oficina de Personal	Semestral
	3.3	Realizar publicaciones a través de redes sociales que fomente la cultura de la Rendición de Cuentas	Publicación	Comunicaciones	Agosto

Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación de la ejecución de la "Estrategia de Rendición de cuentas 2018 Universidad de los Llanos"	1 informe de evaluación de la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas año 2018 Universidad de los Llanos	Control Interno	Noviembre
Fuente: Procesos SIG, Líder del componente: Oficina Secretaría General - Oficina de Comunicaciones					

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

En el marco de desarrollo de las políticas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la Universidad de los Llanos se han fortalecido las acciones con el propósito de dar cumplimiento a los lineamientos que establecen dichas políticas, y han generado herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Institución.

Dentro de estas actividades se puede resaltar:

- ✓ Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes
- ✓ Aumentar la satisfacción de los usuarios de la Institución

La Universidad cuenta con un espacio de Atención al Ciudadano en la página web institucional:

<http://unillanos.edu.co/index.php/universidad/informacion-al-ciudadano>

Y un link para interponer una P.Q.R.S.D.

<http://unillanos.edu.co/index.php/pqr/enviar-peticion-queja-o-reclamo> donde se pueden presentar

- ✓ Peticiones

- ✓ Quejas
- ✓ Reclamos
- ✓ Sugerencias
- ✓ Denuncias

Con la posibilidad de que a través del mismo mecanismo se dará respuesta y se podrá hacer seguimiento a través de un número consecutivo.

Adicionalmente, con el objetivo de mejorar la atención al ciudadano, a través del Boletín Interno y por las redes sociales de la Universidad de los Llanos, se divulgaron los canales oficiales de atención al ciudadano.

ATENCIÓN PRESENCIAL: de **Lunes a Viernes** en las tres sedes así:

San Antonio y Sede Emporio: De 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.

Sede Barcelona: .

- **Ventanilla Única:** 7:30 a.m. a 11:45 a.m y de 2:00 a 5:45 p.m
- **Admisiones:** De 7:30 a 11:45 a.m. y de 2 p.m. a 5:45 p.m.
- **Tesorería:** 7:30 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 a 5:45 p.m.

Igualmente, acorde con las necesidades y horarios de los estudiantes, la Biblioteca ofrece sus servicios a la comunidad académica.

ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Conmutador 6 616800, extensión: 101, Línea de Atención Gratuita: 018000918641
Fax 6616800 Ext. 104

ATENCIÓN VIRTUAL.

P.Q.R.S.D. quejasyreclamos@unillanos.edu.co

- **Formulario en línea:** Las quejas, reclamos o sugerencias pueden realizarse a

través del diligenciamiento del respectivo formulario en línea, ubicado en la página Web institucional, al cual se puede acceder desde un equipo de cómputo o celular. <http://unillanos.edu.co/index.php/pqr/enviar-peticion-queja-o-reclamo>.

- **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

- **Twitter:** https://twitter.com/unillanos_?lang=es

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/UnillanosOficial>

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 fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano, ética, valores, y gestión del cambio, a cargo de personas calificadas y con gran experiencia en empresas certificadas en este campo.

Estrategia

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

Tabla 4 Matriz componente 4: Servicio al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Señalar para orientar al usuario a las Unidades de Servicios (Salud Ocupacional, enfermería, Oficina de Admisiones, Tesorería, Biblioteca, espacios de bienestar, laboratorios) y Punto de Información y Atención al Ciudadano –PIAC.	Unidades de servicio señalizadas	Vicerrecursos Infraestructura -Planeación	Agosto
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Incorporar en la página web accesibilidad para la población indígena de mayor participación en UNILLANOS (Información básica según Ley 1712 de 2014).	Página web con lenguaje indígena	Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Sistemas, Archivo y Correspondencia	Agosto
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Incluir y ejecutar dentro del Plan Institucional de Capacitación, temática de sensibilización y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano, ética, valores, y gestión del cambio	Capacitación incluida en el PIC y ejecutada	Oficina de Personal	Semestral
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 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	Semestral
	4.2 Divulgar en boletín interno los canales oficiales de atención al ciudadano	Divulgación de Canales oficiales de la Institución	Archivo y Correspondencia Comunicaciones	Semestral
	4.3 Elaborar periódicamente informes P.Q.R.S.D. en donde se incluya desagregado la información de trámites para identificar oportunidades de mejora en prestación de los servicios y publicarlo en el link "transparencia y acceso a la	Informes P.Q.R.S.D publicado en el link "transparencia y acceso a la información"	Archivo y Correspondencia	Semestral

		información"			
	4.4	Socializar al interior de la Universidad, en especial a los estudiantes, los trámites publicados en el SUIIT	Noticia y correo	Archivo y Correspondencia, Comunicaciones	Semestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar caracterización a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de Unillanos, siguiendo lineamientos de la "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas", para lograr mejor desempeño e implementación de servicios basados en las necesidades de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica.	Caracterización de usuarios de la Universidad de los Llanos	Proyección Social	Noviembre
				Bienestar Institucional	Noviembre
				Admisiones	Noviembre
				Control Interno	Noviembre
				Oficina de Egresados	Noviembre
				Preu	Noviembre
				Dirección de Investigaciones	Noviembre
				Oficina de Internacionalización	Noviembre
				Biblioteca	Noviembre
				Oficina de Personal	Noviembre
	Oficina Jurídica -contratación CPS	Noviembre			
5.2	Realizar encuesta de percepción a los servidores públicos que interactúan directamente con los ciudadanos, con el fin de conocer las expectativas y experiencias frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación	Encuesta de percepción a servidores públicos que atienden público	Archivo y Correspondencia Coordinación SIG	Agosto	
Fuente: Procesos SIG, Líder del componente Oficina de Archivo y Correspondencia					

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

Este componente ha sido el que más actividades incorpora dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad de los Llanos, no obstante su implementación para la vigencia inmediatamente anterior nos deja un

sensación agridulce, ya que muchas de las iniciativas no se realizaron o fueron ejecutadas parcialmente.

Tomando como base el análisis de los resultados de la vigencia anterior se plantea la necesidad de un monitoreo más riguroso al subcomponente “lineamientos de transparencia activa” con el fin de mejorar ostensiblemente los resultados frente a la vigencia anterior.

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” en el siguiente link: <http://unillanos.edu.co/index.php/transparencia>, allí se tiene a disposición de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 1712/2014, Art. 9. Para el seguimiento a este cumplimiento, la Universidad se apoya en la matriz de autodiagnóstico, herramienta que mide la aplicación de dicha Ley y que fue elaborada por la Procuraduría General de la Nación.

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:

La Universidad de los Llanos elaboró 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.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

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 tanto:

- 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.

Estrategia

Para ejecutar el componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Tabla 5 Matriz componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
Subcomponente 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	Cumplir los mínimos requeridos en Ley 1712 /14 Artículo 9	Líderes SIG	Cuatrimestral
	1.2	Publicar información mínima obligatoria respecto a 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	Cumplir los mínimos requeridos en Ley 1712 /14 Artículo 11	Oficina de Sistemas, Coordinación SIG, Proyección Social, Dependencias responsables	Cuatrimestral
	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,	Publicar un conjunto de datos abiertos en el portal de la Universidad y en el portal del Estado	Datos abiertos publicados	Grupo de trabajo de datos abiertos	Noviembre

		con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados)				
	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"	Procesos publicados en el portal web de contratación de la Universidad según los estándares expuestos en el artículo 10 de la ley 1712 de 2014	Vicerrectoría de Recursos Universitarios	Cuatrimestral
	1.5	Publicar y divulgar los siguientes documentos establecidos en la Estrategia de gobierno en línea: Plan de participación, plan de comunicaciones y Plan de seguridad de la información.	Publicar y divulgar el Plan de participación	Plan de participación publicado y divulgado	Secretaría General Comunicaciones	Abril
Publicar y divulgar el Plan de comunicaciones			Plan de comunicaciones publicado y divulgado	Secretaría General Comunicaciones	Abril	
Publicar y divulgar el Plan de seguridad de información			Plan de seguridad publicado y divulgado	Oficina de Sistemas	Abril	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisar la normatividad interna sobre costos adicionales de reproducción de información para aplicar el principio de gratuidad	Normatividad revisada y ajustada	Costos de reproducción de información según el mercado	Secretaría General, Oficina Jurídica	Abril
	2.2	Mantener actualizado el sistema de información PQRSD de acuerdo a los	Sistema de información PQRSD actualizado	Sistema de información PQRSD con estándares de contenido y oportunidad en	Archivo y correspondencia	Cuatrimestral

		estándares de contenido y oportunidad descritos en la estrategias anticorrupción		funcionamiento		
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y ajustar si es el caso los "Instrumentos de gestión de información": 1) Formato registro o inventario de activos de información; 2) Formato esquema de publicación de información y 3) formato índice de información clasificada y reservada.	Formatos revisados y ajustados si es el caso	Número de formatos revisados y ajustados	Archivo y correspondencia	Abril
	3.2	Elaborar el acto administrativo de adopción de los "Instrumentos de gestión de información"	Acto administrativo de adopción	Resolución Rectoral	Archivo y correspondencia Secretaría General	Abril
	3.3	Establecer el cronograma para el diligenciamiento de los "instrumentos de gestión de información", de todas las dependencias.	Cronograma establecido	Cronograma diseñado y divulgado	Archivo y Correspondencia	Abril
	3.4	Capacitar en el diligenciamiento de los "instrumentos de gestión de información"	Capacitación realizada por dependencia generadora de información	Personal capacitado / Total personal a capacitar	Archivo y Correspondencia	Agosto

	3.5	Ingresar la información en los "instrumentos de gestión de información", según cronograma establecido	"Instrumentos de gestión de información" diligenciado por cada unidad responsable	Inventario de activos de información cumplido según cronograma	Líderes Proceso SIG, Jefes dependencia	Agosto
Subcomponente 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	Información publicada en formatos alternativos	Sistemas Comité GEL	Noviembre
	4.2	Incluir en el sitio web herramientas o ayudas para atender población ciega y sorda.	Herramientas o ayudas incluidas en el Sitio web.	Número de herramientas o ayudas incluidas	Sistemas Comité GEL	Noviembre
	4.3	Adecuar los espacios físicos teniendo en cuenta el informe de infraestructura para mejorar el acceso y señalización a personas en situación de discapacidad.	Espacios adecuados según norma NTC 6047	Número de espacios adecuados / Espacios previstos	Infraestructura	Noviembre
Subcomponente 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 que contenga: 1) Número de solicitudes recibidas.	Publicar en el link "transparencia y acceso a la información", el informe de solicitudes de acceso a la información según lineamientos de la estrategia	Informe de solicitudes de acceso a la información según lineamientos de la estrategia del Plan Anticorrupción publicado	Archivo y correspondencia	Semestral

	2) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución 3) Tiempo de respuesta a cada solicitud 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	anticorrupción			
Fuente: Procesos SIG, Líder del componente Oficina de Sistemas					

9. Componente 6 Iniciativas adicionales

Entendiendo que la manera en que los servidores públicos asumen el accionar administrativo es uno de los elementos fundamentales de la lucha contra la corrupción, para el desarrollo de este componente la Universidad de los Llanos enfocará sus esfuerzos a reforzar los comportamientos éticos en los servidores públicos, contratistas y colaboradores a través de sensibilización y capacitación, incorporando en su ejercicio de planeación - acción 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 ejecutar el componente iniciativas adicionales, se desarrollarán las siguientes actividades:

Tabla 6 Matriz componente 6: Iniciativas Adicionales

Componente 6: Iniciativas adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Estrategias para fomentar la	1.1	Dar a conocer el código de ética y promocionar valores éticos a los servidores públicos en las jornadas	Código y valores éticos socializados	Oficina de Personal	Semestral

integridad y participación ciudadana		de inducción y reinducción			
	1.2	Sensibilizar a servidores públicos, contratistas y colaboradores para generar compromiso y responsabilidad en su labor diaria	Comunicados y video de sensibilización	Oficina de Personal	Noviembre
Subcomponente 3 Estrategias para brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano	3.1	Sensibilizar a servidores públicos, contratistas y colaboradores para generar compromiso y responsabilidad en su labor diaria	Capacitación en temas de transparencia y uso de los recursos	Oficina de Personal	Noviembre
Fuente: Líder del componente: Oficina de Personal					

Adicionalmente, podemos agregar que es un compromiso de las entidades en contemplar las iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, La Universidad de los Llanos incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

EQUIPO DE TRABAJO

Participación: Procesos SIG

Coordinación: Of. Planeación

Elaboración y consolidación: Richard V

Revisión: CJCR