



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021



**UNIVERSIDAD
DE LOS LLANOS®**

PABLO EMILIO CRUZ CASALLAS
Rector

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Villavicencio, Enero 2021





CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO

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

Miguel Roberto Villafradez Abello
Representante del Presidente de la República

Pablo Emilio Cruz Casallas
Rector

Maria Luisa Pinzón Rocha
Representante de las Directivas Académicas

Jorge Pachón García
Representante de los Profesores

Juan Carlos Saravia Mojica
Representante de los Egresados

Saúl Guayacán Gutiérrez
Representante de los Ex Rectores

Eduardo Alberto Martínez B.
Representante del Sector Productivo

Juan Fernando Saavedra Sua
Representante de los Estudiantes





CONSEJO ACADÉMICO

Pablo Emilio Cruz Casallas
Rector

María Luisa Pinzón Rocha
Vicerrectora Académica

Jhoan Alexander Novoa Mosquera
Vicerrector de Recursos Universitarios

Omar Yesid Beltrán Gutiérrez
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

Wilson Fernando Salgado Cifuentes
Decano Facultad de Ciencias Económicas

Marco Aurelio Torres Mora
Director General de Investigaciones

Fernando Campos Polo
Director General de Proyección Social

Eduardo Castillo González
Director General de Currículo

Ana Betty Vaca Casanova
Representante de los Profesores

Cristian Leonardo Mendoza Rodríguez
Representante de los Estudiantes

Samuel Elías Betancur Garzón
Asesor de Planeación



Tabla de Contenido

1. Objetivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	6
2. Marco legal del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	7
3. Metodología para la Construcción del PAAC 2021.	9
4. Primer Componente - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	10
Política de Gestión del Riesgo.	11
Construcción del Mapa de Riesgos 2021.	12
Consulta y Divulgación.	13
Ajustes y Modificaciones.	13
Monitoreo y Revisión.	13
Plan de Contingencia o Plan de Mejoramiento.	15
Seguimiento.	15
5. Segundo Componente – Racionalización de Trámites.	17
6. Tercer Componente - Rendición de Cuentas	20
Elementos de la Rendición de Cuentas	20
Rendición de cuentas mediante audiencia pública.	22
Participación de las dependencias académicas en la Rendición de Cuentas.	22
Espacios complementarios de rendición de cuentas.	22
Reconocimiento a servidores destacados y a la comunidad.	22
7. Cuarto componente- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	24
Horarios de atención al público personalizada y telefónica.	25
Otros mecanismos para la Atención al Ciudadano.	26
8. Quinto componente - Mecanismo para la transparencia y el acceso a la información	28
Objetivos del componente.	29
Lineamientos de Transparencia Activa:	29
Lineamientos de Transparencia Pasiva:	29
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:	29
Criterio diferencial de accesibilidad:	30
9. Sexto Componente - Iniciativas adicionales	32



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de construcción PACC 2021	10
Tabla 2 Cronograma de ajustes.....	15
Tabla 3 Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	15
Tabla 4 Componente 2. Racionalización de Trámites	20
Tabla 5 Componente 3. Rendición de cuentas	24
Tabla 6 Componente 4. Atención al ciudadano.....	28
Tabla 7 Componente 5 Transparencia y acceso a la información	32
Tabla 8 Componente 6. Iniciativas adicionales.....	32



Introducción

En concordancia con los preceptos del Gobierno Nacional señalados en la Ley 1474 del 2011 - 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 2021, acorde a los lineamientos referidos en el Documento "Estrategias para la construcción del Plan" (Decreto 124 de 2016), 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.

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 2021 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

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

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:

- 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 deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía”*.

Conforme a lo dispuesto en el **artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo** y de lo Contencioso Administrativo (modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015), será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23 de la Constitución Política, mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones que, en términos comedidos, se les formulen y que tengan relación directa con las actividades a cargo de esas mismas autoridades.

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. “*Señálense 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 Anti trámites”, 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 943 del 21 de mayo de 2014, “*por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI*”.

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*”.

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

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 2021.

De conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la construcción del PAAC 2021 es un ejercicio colaborativo y participativo con todos los actores de la Universidad, para lo cual, desde el mes de noviembre de 2020 se realizó la publicación de la noticia en el boletín institucional de la Universidad, en la que se invitó a toda la comunidad universitaria y a la comunidad en general, 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 2021.

	ACTIVIDAD	FECHA
1	Socialización del inicio del proceso	Noviembre 10 – 13
2	Reuniones con la comunidad	
	Reunión con estudiantes y Administrativos	Noviembre 26
	Reunión con comunidad externa	Noviembre 27
3	Reunión con líderes de los componentes	Noviembre 30
4	Capacitaciones con 5 líderes de componentes	Diciembre 1 y Diciembre 2
6	Entrega de documentos y formatos por parte de líderes de los componentes a la Oficina de Planeación	Diciembre 4
7	Realización de ajustes (revisión de planeación)	Diciembre 5 –7
8	Elaboración primera versión del plan	Diciembre 9 a 23
9	Socialización vía Web para convocar a recepción de inquietudes, observaciones y propuestas	Diciembre 23 a 30
10	Periodo de receso por vacaciones colectivas de fin de año	Diciembre 21 a Enero 10
11	Revisión y respuesta a observaciones y propuestas recibidas (planeación y líderes de componentes)	Enero 11 a 15
12	Incorporación de sugerencias recibidas	Enero 18 a 21
13	Elaboración y firma resolución del Plan	Enero 25 a 28
14	Publicación del Plan	Enero 29

Tabla 1 Cronograma de construcción PACC 2021

Elaboró: C. Garzón – Profesional de Apoyo

La adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se hizo mediante la Resolución Rectoral No 0073 de 2021

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

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.
- 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 generar 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 2021.

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 2021.

En el mes de Noviembre y Diciembre de 2020 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, así mismo actualizó el formato “*Matriz de Identificación, Análisis, Valoración y Tratamiento de Riesgos*” registrado con el código FO-DIE-01, que corresponde a un formato electrónico conformado por tres hojas identificadas así: “*hoja de identificación del Riesgo*”, “*hoja de Análisis del Riesgo*” y “*hoja de Matriz de Riesgos*”, estos formatos están diseñados de manera independiente para cada proceso y están totalmente parametrizados y formulados conforme a los lineamientos de la “**Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas**” v. 4 de Octubre de 2018 – del DAFP y se encuentran en la plataforma de Drive.

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 2021 se inició desde el mes de Agosto de 2020 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 2020 el cual sirvió como punto de partida para la identificación, análisis y valoración de los Riesgos 2021 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 gestionarán 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 2021, se publicó en la página web Institucional como parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PA AC 2021, con el fin de darlo a conocer a la comunidad y recibir las respectivas observaciones y sugerencias.

Para el año 2021 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 2021 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 treinta (30) días calendario antes de la fecha del segundo corte para el monitoreo respectivo, vía correo electrónico remitido por el líder del proceso en donde se relacionen 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:

Actividad	Responsable	2021							2022
		Primer Corte 30 de Abril	Mayo	Agosto	Segundo Corte 31 Agosto	Septiembre	Tercer Corte 30 Noviembre	Diciembre	Enero
Monitoreo y revisión	Líderes de proceso y Jefes de área	Febrero - 30 abril			Mayo - 31 agosto		Septiembre - 30 noviembre		
Registro de avances en el aplicativo.			04 al 07			01 al 05		01 al 04	
Ajuste o modificación actividades PA AC y Mapa de riesgos		X			Agosto 7	N/A			
Monitoreo y revisión del diligenciamiento	Planeación		07 y 08			07 y 08		07 al 08	
Seguimiento cumplimiento: revisión en sitio	Control Interno		08 al 10			08 al 10		09 al 15	



de actividades establecidas								
Publicación informe seguimiento		10 días hábiles (15 mayo)			10 días hábiles (14 sept)			10 días hábiles (16 enero)

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 las 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 2021 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:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha

1. Política de Admón de Riesgos de Corrupción	Implementación de la política de gestión del riesgo	Mapa de riesgos institucional 2021	Oficina de Planeación Control Interno de gestión	31 de Enero 2021
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 2021.	Líderes de los 17 Procesos	Noviembre de 2020 a Diciembre de 2020 (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 2020 a Diciembre de 2020 (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	Enero a Abril de 2021
	2.4. Diseñar una herramienta tecnológica para la identificación, análisis y monitoreo de los riesgos ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo y los Riesgos de Seguridad de la Información, acorde a los requerimientos normativos específicos para cada caso.	Herramienta formulada y parametrizada	Oficina de Planeación – Sistema de Aseguramiento de la Calidad	Enero a Abril de 2021
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	Marzo de 2021
	3.2. capacitaciones en Gestión del Riesgo a los procesos 2021.	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción ejecutado.	Oficina de Planeación / Oficina de TT. HH.	Julio a Agosto 2021
	3.3. Invitar a la comunidad universitaria, actores internos y externos a través de la página	Noticia en página web + Boletín informativo	Oficina de Planeación	Diciembre de 2020 a Enero de 2021 ((teniendo en cuenta que la esta actividad se realiza

	web a participar y realizar sugerencias, observaciones al Mapa de Riesgos institucional 2021			de manera anticipada)
		Invitación a los correos institucionales	Oficina de Planeación	Diciembre de 2020 a Enero de 2021 (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 2021
4. Monitoreo y Revisión	4.1. Monitorear y revisar Mapa de Riesgos institucional. Si es el caso solicitar ajuste debidamente justificado	Primer monitoreo	Líderes de Proceso / Oficina de Planeación	30 de abril
		Segundo monitoreo		30 de Agosto
		Tercer monitoreo		10 de Diciembre (de conformidad con el procedimiento, la fecha límite para esta actividad es el 30 de diciembre, sin embargo, debido a la contingencia por vacaciones 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	15 de Mayo 2021
		Segundo Informe publicado		15 de Septiembre 2021
		Tercer Informe publicado		Enero de 2022 (cierre vigencia 2021)

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 Universidad 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 2021 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 priorizarán 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 2021.

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. Para el desarrollo e implementación del plan es necesaria la definición y participación de un grupo de colaboradores que se denominarán el Grupo Institucional Racionalización de Trámites y acompañarán en la definición y aplicación de los criterios para la racionalización de tramites de la vigencia.

Por lo anterior, la Universidad de los Llanos propone las siguientes actividades en materia de racionalización de trámites para la vigencia de 2021,

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 2021.	Socialización Acta de reunión	Grupo Institucional Racionalización de trámites	Junio 2021

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)	Documento con el inventario de trámites y procesos académicos y administrativos (al servicio de los estudiantes, profesores, administrativos y ciudadanía)	Gestión de la Calidad /	Junio 2021
3. Análisis y diagnóstico	3.1. Definir los criterios de priorización de trámites para la vigencia 2021	Herramienta de priorización de trámites implementada	Grupo Institucional Racionalización de trámites	Julio 2021
	3.2. Realizar priorización de trámites académico-administrativos misionales a innovar o mejorar.	Herramienta de priorización de trámites implementada	Grupo Institucional Racionalización de trámites	Julio 2021
	3.3. Realizar diagnóstico del trámite o tramites priorizados	Cuestionario de análisis de información del trámite Cuadro resumen del diagnóstico Diagrama Causa efecto del problema	Gestión de la Calidad y Proceso o Unidad responsable del trámite priorizado	Julio 2021
4. Formulación de acciones y rediseño del trámite	4.1. Formular la estrategia de racionalización de tramites vigencia 2021	Listado y priorización de acciones	Gestión de la Calidad y Proceso o Unidad responsable del trámite priorizado	Julio 2021
	4.2. Inscribir en el SUIT la estrategia de racionalización de tramites vigencia 2021.	Registro en SUIT	Gestión de la Calidad	Julio 2021
5. Implementación y monitoreo	5.1. Implementar la estrategia de racionalización de tramites inscrita para la vigencia.	Actualización del trámite en SUIT y documentación interna Labores de difusión y apropiación de las acciones.	Líder proceso Gestión Documental / Gestión de la Calidad // Oficina de Sistemas	Julio a diciembre 2021

6. Evaluación y ciclo continuo de racionalización	6.1. Analizar todo el ciclo de racionalización realizado	Informe resultados del plan de racionalización vigencia 2021 (Tercer informe seguimiento final de año)	Gestión de la Calidad Control Interno de Gestión	Diciembre 2021
--	--	--	--	----------------

Tabla 4 Componente 2. Racionalización de Trámites

Líder del componente: Oficina de Planeación.

7. 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 que 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 2021, 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 2021 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 2021 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 la estrategia de Rendición de Cuentas que involucre: Identificación de temas de interés de los grupos de valor, los canales de comunicación y difusión de la información.	Estrategia de Rendición de Cuentas divulgada	Oficina de Planeación / Equipo de Rendición de Cuentas	Marzo de 2021
	1.2. Publicar información sobre los resultados de la gestión Institucional	Informe de gestión y resultados de la gestión institucional y de las facultades que incluya: aspectos sociales, estadísticas básicas e información financiera, publicado y divulgado	Rectoría/ Oficina de Planeación / Decanaturas	Semestral
	1.3. Divulgar los hechos noticiosos relevantes de la Universidad, que sean de interés para la comunidad académica.	Notas informativas a través de los canales de comunicación de la Universidad	Procesos Misionales / Comunicaciones	Semestral
2. Diálogo	2.1. Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc.) que se emplearán para rendir cuentas: a. Sobre los temas de interés priorizados, y b. Sobre la gestión general de la Universidad.	Cronograma publicado que defina los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas	Oficina de Planeación / Equipo de Rendición de Cuentas	Marzo de 2021
	2.2. Desarrollar actividades de interacción con los grupos de valor, relacionados con las Direcciones Generales y las Facultades	Realización de encuentros presenciales o virtuales con los grupos de valor (estudiantes, docentes, egresados, etc) para tratar temas específicos de interés asociados con el desarrollo de la gestión de las Facultades y las Direcciones	Vicerrectores, Directores Técnicos, Decanos	Agosto de 2021

	2.3. Rendir cuentas a la ciudadanía e informar sobre el avance de gestión institucional	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Rectoría/ Planeación/ Secretaría General/ Control Interno/ Comunicaciones	Diciembre de 2021
3. Responsabilidad	3.1. Realizar capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas a los líderes de los procesos	Capacitaciones	Oficina de Planeación / Equipo de Rendición de Cuentas / Comunicaciones	Mayo de 2021
	3.2. Sensibilizar a través de diferentes medios sobre Rendición de Cuentas	Contenidos y piezas gráficas	Comunicaciones	Semestral
	3.3. Seguimiento y evaluación Estrategia de Rendición de cuentas.	(2) informes de seguimiento a la Estrategia Rendición de Cuentas.	Control Interno	enero 2022
4. Reconocimiento	Realizar un evento institucional de reconocimiento a la gestión de los servidores públicos y miembros de la comunidad universitaria, por sus logros institucionales	Evento de la noche de la excelencia	Secretaría Técnica de Acreditación Vicerrectoría Académica Comunicaciones	diciembre 2021

Tabla 5 Componente 3. Rendición de cuentas

Líder del componente. Oficina de Planeación

8. 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 A 108 Barrio La Grama, Villavicencio. Ver mapa

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

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	junio 2021
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 PQRSD, 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

	3.5. Diseñar herramienta para la caracterización de usuarios al interior de la Universidad, acorde con la normatividad vigente y la Guía de "Caracterización de Usuarios".	Documento	Oficina de Planeación - SGC	junio 2021
4. Relacionamento con el Ciudadano	4.1. Realizar caracterización a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés (partes interesadas) 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 (partes interesadas) de la Universidad de los Llanos	Oficina de Planeación - SGC	diciembre 2021
	4.2. Actualizar y socializar el protocolo de atención al ciudadano.	Protocolo de atención al ciudadano publicado e implementado.	Oficina de Correspondencia y Archivo	mayo 2021
	4.3. Implementar un mecanismo automático de calificación del servicio en áreas seleccionadas.	Mecanismo implementado	Oficina de Correspondencia y Archivo	mayo 2021
	4.4. 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 las encuestas, sobre la percepción de usuarios.	Coordinación SIG	diciembre 2021
	4.5. 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 2021
	4.6. 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 2021

Tabla 6 Componente 4. Atención al ciudadano

Líder del componente. Oficina de Archivo y Correspondencia

9. 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:

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 / Juridica / Control Interno / Division 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	Publicar un conjunto de datos abiertos en el portal de la Universidad y en el portal del Estado	Oficina de Planeación/ Oficina de Sistemas/ Secretaria General.	Semestral

	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"	Vicerrectoría de Recursos Universitarios	Semestral
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2. 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	Cuatrimestral
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 2020
	3.2. Establecer el cronograma para el diligenciamiento de los "instrumentos de gestión de información", de todas las dependencias.	Cronograma establecido	Archivo y Correspondencia	Abril de 2020
	3.3. Ingresar la información en los "instrumentos de gestión de información", según cronograma establecido	"Instrumentos de gestión de información" diligenciado por cada unidad responsable	Líderes Proceso SIG, Jefes dependencia	Abril a Mayo 2020
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 2021

	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 2021
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

Tabla 7 Componente 5 Transparencia y acceso a la información

10. 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 2021 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	Sensibilizar a la comunidad universitaria al rededor de las temáticas asociadas con el código de ética integridad y buen gobierno	Campaña de sensibilización realizada	Oficina de Personal - Comunicaciones	junio de 2021

	Desarrollar una jornada que conmemore el día nacional del servidor público en la institución	Jornada de conmemoración realizada	Oficina de Personal	junio de 2021
	Capacitación de atención al usuario	Capacitación	Oficina de Personal	septiembre 2021
	Capacitación ambiente laboral y trabajo en equipo	Capacitación	Oficina de Personal	noviembre 2021

Tabla 8 Componente 6. Iniciativas adicionales

Lider del componente. Oficina de personal

