



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



## **PLAN ANTICORRUPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**

**“La universidad de cara a la sociedad,  
por la acreditación institucional”**

**OSCAR DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ**  
Rector

Villavicencio, 30 de Abril de 2013



## PRESENTACIÓN

La Universidad de los Llanos es una Institución de carácter nacional con influencia regional particularmente en la Orinoquia colombiana, y desde su creación hasta el día de hoy ha sido la Institución de Educación Superior por excelencia más representativa en la región, no solo en lo que respecta a la misión de impartir educación para la formación de profesionales con competencias acordes a las necesidades nuestras, sino con formación humana, ética, valores y pertenencia por lo regional; sino también se ha preocupado durante su existencia por participar o intervenir, opinar, aportar a las problemáticas que de una u otra manera han requerido la competencia científica, técnica, metodológica, asesora de esta institución y que efectivamente se ha logrado obtener los resultados propuestos y sobretodo la percepción social que la Universidad de los Llanos es la institución en la que se ha encontrado eco al llamado social para su participación.

Por estas razones el ciudadano a cual están enfocados todos los esfuerzos institucionales, principalmente a aquel ciudadano que viene en la búsqueda del lleno de sus expectativas en encontrar una institución que le permita acceder a su formación profesional, no podría ser ignorado en lo que le compete a la Universidad de los Llanos, garantizarle el respeto, la consideración, la valoración y el reconocimiento de su dignidad, a través del ejercicio de su Misión Institucional soportada en valores éticos profundos, pero evidenciados en políticas y acciones para garantizar esos valores en una práctica transparente, honesta, genuina, que dicho ciudadano debe palpar y percibir para tener la certeza que ha llegado a la Institución apropiada en la que confío quizás sus más importantes expectativas.

Presentamos entonces el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano no solo para dar cumplimiento a la normatividad que nos rige en tal sentido sino para dar cumplimiento a esta política que ha sido el permanente piso del accionar de la Universidad como se podrá evidenciar en sus planes de desarrollo y de acción institucional. Es así como invitamos al ciudadano usuario de la Universidad a participar activa, objetiva, veedora y crítica, frente al cumplimiento de las acciones plasmadas en el plan que hoy publicamos para el conocimiento de la ciudadanía en general.

**OSCAR DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ**  
Rector



## I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Antitrámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es importante destacar que para el tema de “*riesgos*” la herramienta enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 del 12 de julio de 2011), en especial a sus artículos 73, 76 y 78.

El presente documento abordará entonces dichos componentes de la siguiente manera:

Para *Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos*, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la herramienta, los generaremos para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción la alinearemos con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, puesta a disposición del Sector Público Colombiano en marzo de 2011, y seguiremos los parámetros establecidos en la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

Posteriormente abordaremos la *Estrategia Antitrámites*, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

En cuanto a la *Rendición de cuentas*, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y demás entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Con la implementación de este componente buscamos la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Finalmente, trabajaremos los *Mecanismos para la atención al ciudadano*, dado que somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara,



eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

### **Reseña Histórica**

A finales de 1972, la Asamblea Departamental expide la Ordenanza 019 mediante la cual, crea el (ITULL) Instituto Técnico Universitario de los Llanos Orientales, precisa su misión, determina su estructura de gobierno y señala normas para su funcionamiento. Dentro del mismo acto administrativo la duma faculta al gobernador para crear la Universidad del Meta y los Llanos Orientales refiriendo que iniciaría su funcionamiento a través del Instituto Técnico Universitario, dependiente de la misma. El ITULL nunca llegó a ser una realidad por motivos financieros, pese a que el gobierno, a través del ICFES apropió recursos en un fondo especial; al final estos dineros fueron útiles en la implementación de la naciente Universidad.

Dos años más tarde el gobierno expide el decreto 2513 del 25 de Noviembre de 1974, mediante el cual se crea a Universidad Tecnológica de los Llanos Orientales, con sede en Villavicencio.

Según este decreto la dirección de la Universidad estaba a cargo de un Consejo Directivo Universitario presidido por el Ministro de Educación y en su ausencia el Gobernador del Meta, y de un Rector quien era su representante legal. Esta conformación se mantuvo por seis años hasta cuando, en virtud del Decreto 80 de 1980 se modificó su conformación y en consecuencia se denomina Consejo Superior Universitario.

Más tarde en concordancia con la nueva Constitución Política, al promulgarse la Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, el máximo órgano directivo o Consejo Superior Universitario amplía su composición y abre cabida con su respectiva representación a diversos sectores. Dentro del marco de la Ley 30 y a finales del año 1992 la Universidad tramita su avance de Institución Universitaria a Universidad.

### **NATURALEZA JURIDICA**

La Universidad de los Llanos es un ente universitario autónomo, de carácter estatal, del orden nacional, con régimen especial, personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente, vinculado al Ministerio de educación nacional en lo referente a las políticas y a la planeación del sector educativo, al sistema Nacional de ciencia y tecnología y al sistema nacional de cultura.

Se rige por la Constitución Política, la Ley 30 de 1992, las demás disposiciones del orden nacional que le sean aplicables de acuerdo a su régimen especial, y las normas internas dictadas en ejercicio de su autonomía.

La Universidad de los Llanos tiene su domicilio en Villavicencio, capital del Departamento del Meta con área de influencia en la Orinoquía Colombiana. En consecuencia, podrá establecer Seccionales y extender sus programas, previo el cumplimiento de los requisitos legales.

### **MISIÓN**

La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales y científicos con sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la Humanidad, competentes y comprometidos en la solución de problemas de la Orinoquia y el país con visión universal, conservando su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura.



## VISIÓN

La Universidad de los Llanos propende ser la mejor opción de Educación Superior de su área de influencia, dentro de un espíritu de pensamiento reflexivo, acción autónoma, creatividad e innovación. Al ser consciente de su relación con la región y la nación es el punto de referencia en el dominio del campo del conocimiento y de las competencias profesionales en busca de la excelencia académica.

Como institución de saber y organización social, mantiene estrechos vínculos con su entorno natural a fin de satisfacer y participar en la búsqueda de soluciones a las problemáticas regionales y nacionales. Para ello se apoya en la tradición académica y, al contar con un acervo de talento humano de probadas capacidades y calidades, interpreta, adecúa y se apropia de los avances de la ciencia y la tecnología para cualificarse, a través de la docencia, la investigación y la proyección social.

## PRINCIPIOS

**Autonomía:** En ejercicio de su autonomía La Universidad de los Llanos podrá darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional.

**Universalidad:** Disposición para comprender, con espíritu universal y creativo los saberes y manifestaciones científicas, tecnológicas, artísticas, culturales y ambientales del mundo, que contribuyen a fortalecer el conocimiento, la ética y la estética dentro del quehacer cotidiano de la Universidad.

**Responsabilidad Social:** La Universidad como patrimonio científico, histórico, cultural y social de la región, asume con los más altos niveles de responsabilidad el cumplimiento de los deberes y compromisos que buscan el desarrollo pleno de la sociedad.

**Pluralidad Argumentada:** La Universidad como organización social cuyo fundamento es el pensamiento y el conocimiento debe asegurar la convergencia de las diferencias y el escenario del argumento razonable en el que se someten permanente al análisis crítico, el conocimiento, los saberes y las prácticas sociales tanto propias como universales.

**Equidad:** El carácter de la Universidad es democrático y pluralista, ello implica que no limita, ni restringe, ni coacciona los derechos, libertades y oportunidades, sin distinciones sociales, económicas, políticas, ideológicas, culturales, de género, credo; o raza; está abierta a quienes en igualdad de oportunidades demuestren tener la competencia y la pertinencia requerida para cumplir con las condiciones de excelencia académica.

**Libertad de Cátedra:** El profesor tiene libertad para comunicar y recrear sus conocimientos de acuerdo con unos contenidos programáticos mínimos establecidos en el plan curricular y el estudiante puede controvertir y asimilar de manera crítica el conocimiento. La libertad de cátedra se ejercerá dentro de fundamentos éticos, científicos y pedagógicos.

**Convivencia:** Es la práctica de una pedagogía para la paz y el respeto por la vida, honra y bienes de la comunidad universitaria, afianzando la autonomía y autorregulación personal y académica, la tolerancia y la alteridad dentro del compromiso con los derechos humanos y los deberes civiles.



**Transparencia:** Es el entendimiento completo de la tarea cumplida por la Universidad y el conocimiento pleno de la gestión realizada por sus órganos e instancias.

## II. MARCO LEGAL

A continuación se relaciona la normatividad que rige el presente Plan, como un insumo fundamental para que el ciudadano no solo conozca a lo que tiene derecho recibir de las instituciones del estado, sino los que le servirán de herramienta soporte para hacer la veeduría y la crítica pertinente durante el control a la ejecución efectiva del contenido de este plan.

### **Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.**

*“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.*

*Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.*

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

*“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.*

*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.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*



*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”*

**Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:**

*“Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la 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”.*

*Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.*

*Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.*

*Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "*

*Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.*

*Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.*

**Decreta:**

*Artículo 1. 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".

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".

Artículo 3. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Artículo 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Artículo 6. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Parágrafo Transitorio. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

### **III.OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Estructurar u homologar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Universidad, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.





- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Universidad, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Universidad con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Universidad con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

#### **IV. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

En la Universidad de los Llanos, este tema fundamental hace parte de la Planeación Institucional, y por lo tanto existen lineamientos efectivamente inmersos en el Plan de Desarrollo, razón por la que a continuación se abordan los objetivos, las líneas de acción, programas y proyectos o metas propuestas que tienen que ver o que apuntan directamente a los 4 componentes del Plan anticorrupción de atención al ciudadano.

<b>PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS 2013</b>				
<b>No.</b>	<b>Objetivo Institucional</b>	<b>Línea de Acción</b>	<b>Programa</b>	<b>Proyecto</b>
<b>1</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 1:</b> Cualificar los procesos misionales, enfocados a la formación integral consolidando la autonomía universitaria	Anticorrupción	Modernización organizacional	Reformar el Estatuto General
				Ajustar la normatividad general
				Divulgar la normatividad externa aplicable a la normatividad interna
		Rendición de Cuentas y atención al ciudadano	Excelencia académica	Elaborar y ejecutar el plan de comunicación y fomento de criterios e indicadores por periodo rectoral
				Obtener un nivel de satisfacción del 85% estudiante con respecto a la calidad de la docencia.
				Obtener un nivel de satisfacción del 85% del estudiante con respecto a la infraestructura de la Universidad.
		Mejoramiento de Atención al Ciudadano		Lograr un nivel de satisfacción del 85% del egresado con la Universidad.
	Ejecutar (1) programa de formación y desarrollo docente de alto nivel para fortalecer la función docente e investigativa.			
	Lograr que el 100% de los directivos académicos y administrativos tengan fundamentación en administración educativa			



			Acceso, permanencia y graduación	Formular y ejecutar al 100% la política de acceso.
				Formular y ejecutar al 100% la política de permanencia.
				Formular y ejecutar al 100% la política de reinserción a la vida universitaria.
				Formular y ejecutar al 100% la política de graduación, que permita aumentar la graduación por cohorte en por lo menos 3 puntos porcentuales.
		Anticorrupción	Fortalecimiento de la investigación	Aprobar y aplicar el régimen institucional de propiedad intelectual
		Mejoramiento de Atención al Ciudadano	Servicios de apoyo a la academia	Elaborar (1) diagnóstico que determine las necesidades actuales y proyectadas en la prestación del servicio de bibliotecas, incluyendo Espacios, dotación, ambiente propicio, demanda del servicio, presupuesto, entre otros.
Ejecutar al 100% el plan de bibliotecas para la prestación del servicio de acuerdo a los resultados del diagnóstico				
Implementar las interconexiones de red local al 100% de los campus, para extender los servicios a la academia, como biblioteca virtual, video conferencia, clases virtuales.				

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS 2013**

No.	Objetivo Institucional	Línea de Acción	Programa	Proyecto
2	OBJETIVO ESPECIFICO 2: Concretar la solidez académico-administrativa con base en el aseguramiento de la calidad bajo el enfoque por procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, según marcos normativos vigentes.	Rendición de Cuentas	Cultura de la planeación en todos los niveles de dirección	Establecer el Estatuto de planeación
		Anticorrupción		Establecer el sistema unificado de indicadores de gestión
				Presentar el ajuste al estatuto presupuestal
		Racionalización de trámites y atención al ciudadano	Sistema de información	Incorporar e integrar al S.I.I todas las bases de datos institucionales existentes en las dependencias de cada proceso, y generar una integración sistémica con los sistemas externos
				Culminar al 100% la estrategia de gobierno en línea al 2015, de acuerdo los componentes, niveles y fechas establecidas en el decreto 2482/2012
		Anticorrupción	Adecuada gestión administrativa, fortalecimiento financiero	Evaluar anualmente la ejecución fiscal contra las metas y los indicadores, con énfasis en los aspectos concernientes a lo académico.
Racionalización de trámites y atención al ciudadano	Desarrollo organizacional	Obtener la certificación de Calidad NTCGP 1000 y MECI para la Universidad de los Llanos		



		Mejoramiento de Atención al Ciudadano		Ejecutar 1 plan de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de laboratorios por período rectoral	
		Racionalización de trámites y atención al ciudadano		Elaborar y ejecutar al 100% el Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo y Calibración de Equipos por período rectoral de los laboratorios	
				Sistematizar el archivo al 100% con el fin de facilitar la consulta de los documentos	
				Implementar (1) aplicativo para el control de la documentación con los equipos necesarios	
		Atención al ciudadano	Sistema de Comunicaciones	Adecuar al 100% las instalaciones locativas del Archivo Central	Crear (1) Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas
			Anticorrupción	Transparencia Institucional	Crear (1) Comité de Pacto por la Transparencia, para el seguimiento de los procesos contractuales
		Autoevaluación institucional de la gestión		Lograr un nivel de calificación bajo en la administración del riesgo según el indicador ITN	
				Coordinar acciones de cooperación con el 100% de los entes externos para la aplicación eficiente del control interno	
		Anticorrupción y atención al ciudadano, racionalización de trámites y rendición de cuentas	Autoevaluación institucional de la gestión	Elaborar y ejecutar (1) plan anual de anticorrupción y atención al ciudadano (Ley 1474 de 2011)	Desarrollar 1 plan de fomento de la cultura de autocontrol por periodo rectoral
				Anticorrupción	Estructura orgánica tendiente a fortalecer la gestión
		Racionalización de trámites y atención al ciudadano	Estrategias para lograr una mejor gestión y organización institucional		Formular (1) nuevo Manual de funciones
				Atención al ciudadano	Desempeño y estilos de vida laboral
					Construcción, mejoramiento y mantenimiento de infraestructura física



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS 2013				
No.	Objetivo Institucional	Línea de Acción	Programa	Proyecto
3	OBJETIVO ESPECIFICO 3: Articular el quehacer universitario con las dinámicas del entorno regional que permita la permanente integración con el contexto nacional e internacional.	Anticorrupción y racionalización de tramites	Liderazgo regional y nacional	Incrementar la participación al 60% en consejos y comités locales, regionales y nacionales, influyendo en la definición de políticas públicas
		Anticorrupción	Construcción de paz	Institucionalizar (1) evento anual para premiar y/o exaltar a personas u organizaciones que trabajen por la justicia, la solidaridad y la libertad en Colombia, desde las academias
4	OBJETIVO ESPECIFICO 5: Generar los respectivos espacios de inclusión de los estamentos en la vida universitaria, propiciando adecuadas condiciones de clima organizacional para el desarrollo humano alrededor de la promoción de la salud, la cultura, el deporte, la recreación y el uso del tiempo libre.	Atención al ciudadano	Bienestar Institucional para el Desarrollo Humano	Lograr que el 80% de población estudiantil vulnerable se beneficie con los programas y proyectos de tipo socio económico y socio familiar impulsados o administrados por la Universidad
		Anticorrupción		Elaborar (1) política de bienestar universitario
		Anticorrupción y atención al ciudadano		Realizar (2) eventos por año (campañas, eventos, foros, talleres), que promulguen la conciencia en torno a la dignidad humana, la igualdad del genero, los derechos humanos, y los valores de las etnias
		Anticorrupción y rendición de cuentas	Liderazgo Estudiantil	Contribuir y fomentar una cultura de liderazgo estudiantil, orientada a la Ciencia, tecnología, investigación e innovación y procesos sociales

## V. COMPONENTES:

### **PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:**

**Objetivo:** Determinar las acciones necesarias para llevar a cabo la identificación, administración y control de los riesgos de corrupción de la Entidad en concordancia con el Modelo Estándar de Control Interno y los demás sistemas administrativos, de gestión y control aplicables a la misma.

**Estrategia:** Se establecen criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitarlos riesgos de corrupción.

El referente para la construcción de nuestro Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expedido en Septiembre



de 2011 pero puesto a disposición del Sector Público Colombiano en marzo del 2012, documento que se ajustó al Estándar internacional AS/NZS ISO 31000:2011.

Concedores que la Metodología de la Secretaría de Transparencia se aparta de la Guía Metodológica del DAFP en algunos de sus elementos, tendremos muy presentes dichas diferencias cuando apliquemos la Metodología de Identificación de Riesgos de Corrupción.

**(Ver matriz de riesgos de corrupción publicada en formato xls).**

## **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:**

**Objetivo:** Facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, simplificando, estandarizando, eliminando optimizando o automatizando los trámites existentes.

**Estrategia:** Se determinan las acciones necesarias para llevar a cabo la identificación análisis y caracterización de los trámites que ofrece la Universidad de los Llanos con el fin de tener los insumos necesarios para realizar la priorización de los trámites que se optimizarán y automatizarán posteriormente.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión

Igualmente, somos conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Así las cosas, nuestra intención, entre otras cosas, consiste en aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otro.

- **IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario (Ley 962 de 2005 “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*”), posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un Inventario de Trámites y un Registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

- ❖ **Revisión de los Procesos:** Consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.



- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	
<b>PROCESOS ESTRATEGICOS</b>	1. Direccionamiento Estratégico
	2. Comunicación Institucional
	3. Gestión de la Calidad
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	1. Docencia
	2. Investigación
	3. Proyección Social
	4. Bienestar Institucional
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	1. Gestión Jurídica
	2. Gestión de talento humano
	3. Gestión Financiera
	4. Gestión de Internacionalización
	5. Gestión de Bienes y Servicios
	6. Gestión Documental
	7. Gestión de TIC
	8. Gestión de apoyo a la academia
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>	1. Evaluación, control y seguimiento institucional
	2. Autoevaluación Institucional

Fuente: Oficina de Planeación

- ❖ **Análisis Normativo:** Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad “Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta”. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT (Decreto - Ley 0019 del 10 de Enero de 2012. Artículo 41).

El artículo 40 del Decreto Ley 0019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.



Procesos Misionales		Trámites	Normatividad Asociada al Trámite
1. Docencia	1.1.	Inscripción a programas de pregrado	Acuerdo Superior N° 023 de 2002. Acuerdo Superior N° 015 de 2003. Acuerdo Superior N° 001 de 2007. Acuerdo Académico N° 023 de 2010
	1.2.	Tramites de grado	Decreto 2150 de 1995. Decreto 0636 de 1996. Acuerdo Superior N° 015 de 2003. Resolución Superior N° 013 de 2005. Acuerdo Superior N° 23 de 2000
	1.3.	Solicitud de constancia de estudio o certificado de notas	Ley 30 de 1992. Acuerdo Superior N° 023 de 2000
	1.4	Solicitud de homologaciones	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	1.5	Solicitud de matricula para cursar 2 programas simultaneamente	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	1.6	Solicitud de transferencia Interna	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	1.7	Solicitud descuento de matricula	Ley 30 de 1992. Acuerdo Superior N° 060 de 1999. Acuerdo Superior N° 05 de 2020. Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	1.8	Solicitud duplicado de diploma acta de grado	Decreto 2150 de 1995. Decreto 0636 de 1996 M.E.N

- **PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

Actividades a realizar:

- ❖ **Diagnóstico de los Trámites a Intervenir:** Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

**Factores Internos:**

- **Complejidad:** Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- **Costo:** Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- **Tiempo:** Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

**Factores Externos:**

- **Pago:** Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.





- **PQR:** Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- **Auditorías:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- **Consulta Ciudadana:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepciones o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES						
No.	Trámites Prioritarios a Intervenir	Evaluación de Criterios de Priorización				
		Brechas en el Nivel de Satisfacción	Brechas en las Necesidades y Expectativas	Nivel de Desempeño del Trámite	Nivel de Riesgo de Corrupción	Cálculo del Nivel de Prioridad
1	Solicitud descuento de matrícula				X	
2	Trámite de grado			X		
3	Inscripción a programas de grado			X		

**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Actividades a realizar:

- ❖ **Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

Reducción de costos operativos en la entidad.	Reducción de costos para el usuario.
Reducción de documentos.	Reducción de requisitos.
Reducción del tiempo de duración del trámite.	Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

- ❖ **Estandarización:** La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos – SUIT.
- ❖ **Eliminación:** Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.



- ❖ **Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

Modernización en las comunicaciones.	Relaciones entre entidades
Aumento de puntos de atención.	Reducir tiempo en puntos de atención.
Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.	Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

- ❖ **Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

MATRIZ DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
Nombre del Trámite a Intervenir: Solicitud descuento de matricula						
No.	Elemento a Racionalizar	Simplificación	Estandarización	Eliminación	Optimización	Automatización
1	Recolección y verificación de la información					X

MATRIZ DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
Nombre del Trámite a Intervenir: Tramite de grado						
No.	Elemento a Racionalizar	Simplificación	Estandarización	Eliminación	Optimización	Automatización
1	Procedimiento para la elaboración y entrega de los títulos académicos y se dictan otras disposiciones	X				

MATRIZ DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
Nombre del Trámite a Intervenir: Inscripción a programas de grado						
No.	Elemento a Racionalizar	Simplificación	Estandarización	Eliminación	Optimización	Automatización
1	Procedimiento para inscripción a programas de grado				X	

- **INTEROPERABILIDAD:** La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea Versión 2010. *“Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”.*

Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como Web Services, Cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.



El Programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la **Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de GEL** da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:**

**Objetivo:** La Rendición de Cuentas se realiza con el propósito de que toda la comunidad pueda ejercer su derecho al control social de la Gestión Pública y velar por el patrimonio público cumpliendo cabalmente con los preceptos constitucionales establecidos en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 sobre la realización de las audiencias públicas para la rendición de cuentas.

**Estrategia:** Utilizar los medios de divulgación institucionales definidos en el proceso de comunicación institucional, para mantener informado al ciudadano permanentemente sobre las acciones trazadas en los planes.

El documento Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (*Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48*).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado Documento Conpes:

- i. Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ii. Diálogo:** Se refiere a: (i) La justificación de las acciones; (ii) Presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.



- iii. Incentivos o Sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

#### **Insumos:**

- Diagnóstico proceso anterior:

La Universidad de los Llanos en el año 2012 realizó su cuarta audiencia pública de rendición de cuentas; en mayo de 2013 se realizará la quinta audiencia pública de rendición de cuentas con el propósito de implementar el control de la comunidad a la Universidad, comprendiendo acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, en busca de la transparencia de la gestión.

De igual, forma en la página web de la Universidad [www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co), se presenta continuamente el avance del Plan de Acción Institucional mostrando el cumplimiento de cada uno de los objetivos institucionales.

- Mapa de actores y caracterización ciudadanos (Población Objetivo):

Los ciudadanos con los que interrelaciona la universidad directamente son los estudiantes de los distintos programas de grado y posgrado, dentro de los factores socioeconómicos más relevantes se encuentran:

El 90% de los estudiantes que ingresan a primer semestre se encuentran entre un rango de edad de 16 a 20 años, con una mayor composición de hombres que de mujeres (52% y 48% respectivamente).

El 97% de los estudiantes de programas de grado se encuentra entre el estrato 1 al 3.

- Necesidades de información:

La información que se presenta en la rendición pública de cuentas es el avance del plan de acción del periodo rectoral, el avance del Plan de Desarrollo Institucional, así como la gestión realizada por cada uno de los procesos que conforman el quehacer institucional.

Entre esta información está: El desarrollo de la docencia, la investigación, la proyección social y el Bienestar Institucional, La relación de contratos, los informes presupuestales, la priorización de proyectos, seguimiento, monitoreo y evaluación a los planes estratégicos.

- Capacidad operativa y disponibilidad de recursos:

La oficina de planeación es la encargada de elaborar los informes que son utilizados para la rendición de cuentas, desde el área de la Planeación estratégica se lleva a cabo una interlocución con los procesos responsables e brindar la información, para la toma de la información existen unos formatos estandarizados que cada uno de los procesos se encarga de diligenciar.

#### **Diseño e implantación:**

- Elección y cronograma acciones de información:



La información recopilada se presenta a la comunidad universitaria constantemente en la página web de la Universidad de los Llanos, en donde podrán encontrar el Plan Estratégico, la información Presupuestal y todo lo concerniente a la funcionalidad de la Institución.

- Elección y cronograma acciones de diálogo:

Con la rendición pública de cuentas realizada anualmente, se justifican las acciones, se presentan los diagnósticos e interpretaciones; a la comunidad universitaria para incentivar la participación de la misma en la toma de decisiones.

- Elección y cronograma acciones de incentivos:

Existe una política de incentivos y exaltación a los empleados destacados en sus actividades, para lo cual se realiza un evento anual.

### **Evaluación y Monitoreo:**

- Evaluación de cada acción:

Cada acción realizada en la Universidad va relacionada con las metas planteadas en el Plan de Acción Institucional 2013-2015 “La Universidad de Cara a la Sociedad por la Acreditación Institucional”, el procedimiento es verificar el grado de cumplimiento de la meta.

- Evaluación estrategia en conjunto:

La evaluación a la estrategia se realiza con el seguimiento y monitoreo y evaluación al Plan de Desarrollo Institucional 2013-2021, debido a que éste plantea las metas de resultado, las cuales miden los resultados esperados en los objetivos y en las estrategias.

- Evaluaciones externas:

Las evaluaciones externas, las realiza la comunidad universitaria a través de los diferentes canales de atención al ciudadano con los que cuenta la universidad, o con la participación en la Rendición Pública de Cuentas.

### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

**Objetivo:** Determinar las acciones necesarias para llevar a cabo la prestación de servicios, la ejecución de trámites, la realización de ejercicios de participación y la publicación de información y datos, con el fin de garantizar la integración de procesos para la atención al ciudadano.

**Estrategia:** Poner a disposición el esfuerzo de todos los procesos definidos institucionalmente a lograr el mejoramiento permanente de la atención al ciudadano de la Unillanos.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

Los mecanismos con sus respectivas actividades a ejecutar que debe incluir en el Plan para mejorar la atención al ciudadano son:

#### **A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.**

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y Optimizar:
  - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
  - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - Horarios y puntos de atención.
  - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.



## **B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

## **C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

## **ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.**

### **A. DEFINICIONES.**

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
  - **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010).
  - **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
  - **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.





Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de Denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.

## B. GESTIÓN:

- **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las Dependencias de Correspondencia o quien haga sus veces (Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la materia.).
  - La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).
  - Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
  - Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
  - Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.
- **Oficina, Dependencia o Entidad Competente:** 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- **Consideraciones Generales:** Las Dependencias Encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias Y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 201121 (Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.), los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.



- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14),

**NOTA:** Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

### **C. SEGUIMIENTO. Es necesario:**

- i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- vi. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.

### **D. CONTROL:**

- i. **Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos (Ley 734 de 2002. Artículo 76).  
Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:
  - (i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y
  - (ii) Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.



- ii. **Oficina de Control Interno:** Vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

#### **E. VEEDURÍAS CIUDADANAS: SE DEBE:**

- i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas (Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003).
- iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal (Ibídem, Literal b).

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su Estrategia de Lucha Contra la Corrupción.

En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su **ejercicio de planeación**, estrategias encaminadas a fomentar 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.

Para tal efecto, las Tecnologías de la Información, contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública. A continuación se describen algunas de las estrategias que se utilizan para tal fin:

#### **A. GOBIERNO EN LÍNEA.**

El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que las entidades públicas, -especialmente las que carecen de estos mecanismos-, adelanten las acciones orientadas a desarrollar la Estrategia de Gobierno en Línea y aumenten su oferta de servicios en línea.

La Estrategia de Gobierno en Línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC.

#### **B. VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS.**

El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, ([www.pte.gov.co](http://www.pte.gov.co)) para garantizar el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración.



### **C. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.**

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el Artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar.

Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP ([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)) o en la página web de la entidad.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

### **D. GESTIÓN DOCUMENTAL.**

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción.

Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los Artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

Finalmente, es importante recordar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 74 y 77 del Estatuto Anticorrupción, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los Proyectos de inversión.

### **E. CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD**

En la Universidad de los Llanos se caracterizaron los servicios a través de un trabajo colectivo entre la oficina de Sistemas, las Decanaturas, las Direcciones de Escuela, los Directores de Laboratorio y la Coordinación del SIG, esta última actuando como asesora metodológica para la recolección, consolidación y presentación de la información de los servicios de la Universidad.

Los servicios fueron caracterizados teniendo como parámetro los requisitos de la estrategia Gobierno en Línea y los requisitos establecidos en la NTCGP 1000:2009, numerales:

- 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto y/o Servicios
- 7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el producto y/o servicio.
- 7.2.3 Comunicación con el Cliente.

Para la recolección de la información, se definió el instrumento de Ficha Técnica de Servicios:



ITEM	DESCRIPCION
<b>NOMBRE DEL SERVICIO</b>	<i>Identificar el servicio que ofrecen de manera corta y explícita.</i>
<b>USUARIOS</b>	<i>Identificar quienes son los principales usuarios del servicio indicando ubicación, rango de edad, sexo, escolaridad, afiliación económica (empresas privadas, entidades públicas, independientes, otros)</i>
<b>PROCESO</b>	<i>Con la ayuda del mapa de procesos de la universidad, identificar el proceso al cual pertenece el servicio prestado.</i>
<b>CARGO O ROL RESPONSABLE DEL SERVICIO</b>	<i>Indique el cargo responsable de la prestación del servicio (en caso de ser más de uno indicar responsabilidades de cada uno)</i>
<b>DESCRIPCION DELSERVICIO</b>	<i>Indicar de manera clara el propósito del servicio, evitando el uso de términos técnicos o en caso de ser requerido explicarlos adecuadamente de manera que sea entendible por ciudadanos del común.</i>
<b>PASOS A SEGUIR POR EL USUARIO</b>	<i>Definir de manera secuencial los pasos que debe seguir el usuario desde que solicita el servicio hasta su obtención, indicando condiciones y restricciones en caso de que apliquen, se debe evitar el uso de términos técnicos y en caso de ser requerido definirlos de tal manera que sea fácil de entender por personas del común.</i>
<b>VALOR DEL SERVICIO</b>	<i>Indicar el precio del servicio. En caso de ser varios indicar el concepto y el monto en smlv.</i>
<b>TIEMPO DE ESPERA</b>	<i>Indicar el tiempo que debe esperar el usuario para la obtención del servicio, una vez definido un plazo se debe velar por su cumplimiento.</i>
<b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS</b>	<i>Definir que espera obtener el usuario al utilizar el servicio y las condiciones en las que espera hacerlo, se debe medir el grado de satisfacción de los usuarios mediante el uso de encuestas.</i>
<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	<i>Indicar los diversos controles que se ejercen sobre la prestación del servicio.</i>
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<i>Indicar la normatividad que regula la prestación del servicio tanto nacional como institucional.</i>
<b>REQUISITOS TECNICOS</b>	<i>Indicar las condiciones a tener en cuenta por parte del usuario para la obtención del servicio. Si aplican.</i>
<b>REQUISISTOS DE OPORTUNIDAD</b>	<i>Indicar cada cuanto se presta el servicio, los horarios de atención, el lugar de solicitud y recepción del mismo.</i>
<b>REQUISITOS AFINES AL MEDIO DE ENTREGA</b>	<i>Indicar condiciones o requisitos a tener en cuenta por parte del usuario para la culminación del servicio.</i>

De igual forma Se realizó la disposición de la información relacionada con los servicios, en forma de Ventanilla Única de Servicios para la Universidad de los Llanos, clasificados en las siguientes categorías:

- *Programas Académicos de Pregrado*
- *Programas Académicos de Posgrado*
- *Laboratorios*
- *Clínica Veterinaria*
- *Bienestar Institucional*
- *Centro de Idiomas*



Se encuentran disponibles en la página del SIG, en el link denominado “Nuestra Oferta”:

[http://sig.unillanos.edu.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=72&Itemid=69](http://sig.unillanos.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=72&Itemid=69)

*La Universidad de los Llanos, representada en todos sus estamentos, es decir, académico, administrativo, y estudiantes, espera que este plan publicado hoy 30 de abril del 2013, sea una herramienta eficaz, y eficiente, y efectiva, para facilitarle a todos los ciudadanos interesados en participar en este espacio legal e institucional que la Universidad pone a disposición de todos en general.*

*Oficina de Planeación, 2013*