



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

**INFORME DE ANÁLISIS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**

OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO

VILLAVICENCIO

SEPTIEMBRE 05 DE 2017



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo definido 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. 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”. Para ello, el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señala una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

El Decreto 2641 de 2012 en su Artículo 1, señaló 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”¹, el cual 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. Así mismo, el Artículo 4 designó la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en manos de la Oficina de Planeación; y según el Artículo 5, el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, lo dispuso 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.



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

OBJETIVO

Realizar el seguimiento del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 de la Universidad de los Llanos, empleando la metodología definida en el documento

ALCANCE

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017, con corte al 5 de Septiembre 2017



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



NORMATIVIDAD

- Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”
- Decreto 13 del 10 de enero de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 4632 del 09 de Diciembre 09 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1474 de Julio 12 de 2011 del Congreso de Colombia, “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.”
- Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia - Departamento Nacional de Planeación. “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005 del Congreso de Colombia, “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.”
- Constitución Política de Colombia





METODOLOGÍA

Revisión del avance de los avances de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción, de acuerdo con las evidencias reflejadas en el documento compartido en Google Drive. Elaboración del informe de seguimiento para su posterior publicación en la página web. El análisis se enfocó únicamente en el Componente Atención al Ciudadano.



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

COMPONENTE	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	ACCIONES REALIZADAS	RESPONSABLE	% DE AVANCE	CONCLUSIONES
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Elaborar un diagnóstico de la información mínima publicada en la página web según la Ley 1712 de 2014	Informe sobre el estado actual Diagnóstico	El diagnóstico se elaboró de acuerdo a la Ley 1712 de 2014	Oficina de Sistemas	100%	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de UNILLANOS (Implementación de la NTC 5854).	Página web con estándares de accesibilidad	Actividades que se realizaron: - Copia de seguridad para la antigua plataforma virtual2unillanos - Actualización del equipo tipo servidor para la instalación de la nueva plataforma. - Migrar información de la antigua plataforma - Migración copia de seguridad de la nueva plataforma al servidor de virtual2unillanos - Realizar pruebas de calidad y verificación de datos migrados. - Puesta en marcha.	Oficina Sistemas IDEAD	100%	Este instrumento fue implementado



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
 Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
 Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

COMPONENTE	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	ACCIONES REALIZADAS	RESPONSABLE	% DE AVANCE	CONCLUSIONES
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Socializar el protocolo de atención al ciudadano.	Capacitación incluida en el PIC y ejecutada	Capacitación One line a través de Boletín interno No. 448 de 2017 y publicación en página Web Unillanos el 05/09/2017	Archivo y Correspondencia	100%	Es un aprendizaje continuo del talento humano para mejorar la atención al cliente interno y externo de la Universidad
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Verificar que se cumpla el protocolo de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Informe de seguimiento y monitoreo	Se realizó informe de seguimiento y monitoreo de canales de comunicación, PQRDS y mecanismos de atención al ciudadano	Control interno	100%	La Universidad ha desarrollado herramientas para que los ciudadanos presenten los sus derechos de petición on line, y de esta manera tener la información y sus respuesta en tiempo casi real
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Realizar informe de seguimiento y monitoreo a los canales de comunicación incluyendo PQRDS y mecanismos de atención al ciudadano y presentarlos a la Alta Dirección para la toma de decisiones	Informe de seguimiento y monitoreo	Se realizó informe de seguimiento y monitoreo de canales de comunicación, PQRDS y mecanismos de atención al ciudadano	Control interno	100%	Los canales de comunicación, son evaluados por oficina competente



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
 Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
 Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

COMPONENTE	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	ACCIONES REALIZADAS	RESPONSABLE	% DE AVANCE	CONCLUSIONES
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Incorporar en la página web accesibilidad para la población indígena de mayor participación en UNILLANOS (Información básica según Ley 1712 de 2014).	Página web con lenguaje indígena	A 31-07-2017 Se estableció contacto que la persona especializada en la lengua indígena y se está pendiente de incorporar algunos términos en la página web	Facultad Humanas Sistemas Archivo y Correspondencia	20%	La universidad se encuentra adelantando gestión para que haya comunicación con las diferentes étnicas indígenas en su lengua materna
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación y ejecutar temática de sensibilización y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano; fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor, innovación en la admón pública, ética y valores, competencias y habilidades, gestión del cambio, lenguaje, entre otros.	Capacitación incluida en el PIC y ejecutada	Dentro del Plan Institucional de Capacitación, se incluyen diversas capacitaciones, para sensibilizar diferentes temas relacionados con el desarrollo de la labor, innovación, ética, valores, competencias y habilidades interpersonales y laborales.	Oficina de Personal	100%	La atención al ciudadano es un tema de gran importancia, tal como lo demostró la visita del Ministerio de Educación en su capacitación que dieron a la universidad sobre PQRSD



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
 Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
 Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

COMPONENTE	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	ACCIONES REALIZADAS	RESPONSABLE	% DE AVANCE	CONCLUSIONES
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRS	Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores públicos, en relación al servicio prestado al ciudadano.	Sistema de Incentivos	Se realizó una actividad para destacar el desempeño de los servidores públicos, en relación al servicio prestado, donde se creó un método virtual de elección a un empleado de la Unillanos, mediante votación a algunos empleados de planta que fueron postulados por sus jefes. Tenían derecho a votar cualquier persona (Estudiantes, Docentes, Administrativos y Visitantes).	Oficina de Recurso Humano	100%	La oficina de Recursos Humanos ha realizado eventos donde destacan el desempeño de los mejores servidores públicos
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRS	Revisar la encuesta de atención al ciudadano para corregir posibles fallas en las preguntas y en el modo de aplicación al usuario	Encuesta Revisada	Encuesta revisada	Archivo y Correspondencia	100%	La Oficina de Archivo y Correspondencia, ha querido que el mecanismo de encuesta de atención al ciudadano sea más cercana con el método on line



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
 Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
 Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

COMPONENTE	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	ACCIONES REALIZADAS	RESPONSABLE	% DE AVANCE	CONCLUSIONES
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Revisar los indicadores de P.Q.R.S.D.	Indicadores Revisados	Indicadores Revisados y alimentada la información	Archivo y Correspondencia	100%	La Oficina de Archivo y Correspondencia ha revisado los indicadores y haciendo sus comentarios
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos, frente a los derechos de los ciudadanos	Campañas realizadas	Capacitación Online a través de Boletín interno No. 448 de 2017 y publicación en página Web Unillanos el 05/09/2017 sobre Atención al Ciudadano	Archivo y Correspondencia, Oficina de Personal, Comunicaciones	100%	Se ha realizado capacitación on line sobre la atención al ciudadano
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	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		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Formalizar y divulgar los canales oficiales de atención al ciudadano.	Canales oficiales formalizados y divulgados (Correos masivos)	Canales oficiales formalizados y divulgados en la página principal de Unillanos	Archivo y Correspondencia Comunicaciones	100%	Son los canales de comunicación que se atienden en PQRSD, y que se encuentran en línea
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Elaborar periódicamente informes P.Q.R.S.D. para identificar oportunidades de mejora en prestación de los servicios.	Informes P.Q.R.S.D publicados	Informes de P.Q.R.S.D. elaborados	Archivo y Correspondencia	100%	Archivo y Correspondencia consolida la información de la ventanilla única y PQRSD



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
 Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

COMPONENTE	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	ACCIONES REALIZADAS	RESPONSABLE	% DE AVANCE	CONCLUSIONES
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Ampliar la caracterización de los usuarios, organizaciones, grupos de interés de Unillanos	Caracterización complementada		Coordinación SIG Proceso docencia Proyección Social Investigaciones		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Realizar y analizar semestralmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio al ciudadano	Medición de Percepción e informe de análisis	Encuesta en línea aplicada a la Comunidad Universitaria de Unillanos	Coordinación SIG Archivo y Correspondencia	100%	Con la encuesta en línea se quiere tener la percepción de la atención al ciudadano que presta la universidad
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Sistema PQRSD	Realizar encuesta de percepción a los servidores públicos que interactúan directamente con los ciudadanos, con el fin de conocer las expectativas y experiencias frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación	Encuesta de percepción a servidores públicos que atienden público	Encuesta en línea aplicada a la Comunidad Universitaria de Unillanos	Archivo y Correspondencia Coordinación SIG	0%	



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
 Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
 Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo indicado en el presente informe, se destaca que la Universidad de los Llanos ha venido cumpliendo con el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, como se puede apreciar en los informes presentados, y que su página web ofrece información importante tanto para el cliente interno como para el cliente externo.

No obstante lo anterior, aunque el plan se ha desarrollado dentro del cronograma propuesto, se requiere que algunas actividades avancen con mayor agilidad. Así mismo, es importante que las áreas responsables adelanten actividades de sus competencias frente al plan.

A manera de conclusión podemos afirmar que la columna del plan es la atención al ciudadano, el sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y la estrategia Anti tramites.

Pero tenemos que mejorar en la prestación del servicio teniendo un puesto de información y atención al ciudadano en la sede San Antonio tal como lo ha venido solicitando los diferentes usuarios internos y externos de la universidad.



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo indicado en el presente informe, se destaca que la Universidad de los Llanos ha venido cumpliendo con el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, en el Componente de Atención al Ciudadano como se puede apreciar en las evidencias de Seguimiento al Plan, así mismo la página web ofrece información importante tanto para el cliente interno como para el cliente externo.

No obstante lo anterior, aunque el plan se ha desarrollado dentro del cronograma propuesto, se requiere que algunas actividades avancen con mayor agilidad y que las áreas responsables adelanten actividades de sus competencias.

A manera de conclusión podemos afirmar que la columna del plan es la atención al ciudadano, el sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y la estrategia Anti tramites. Pero tenemos que mejorar en la prestación del servicio teniendo un puesto de información y atención al ciudadano en la sede San Antonio tal como lo ha venido solicitando los diferentes usuarios internos y externos de la Universidad.

