



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Créditos

Edgar Varela Barrios
Rector

Carlos Hernán González Campo
Jefe OPDI

Alejandro Franco Vélez
Coordinador Área de Gestión de la Estrategia y el Riesgo

Rodolfo Padilla Montoya
Profesional - Área de Gestión de la Estrategia y el Riesgo

Comité Técnico de Riesgos

Carlos Hernán González Campo
Jefe OPDI

Elkin de Jesús Salcedo Hurtado
Director Observatorio Sismológico y Geofísico del Suroccidente

Lina María Ospina
Profesora Facultad de Ingeniería

Patricia Martos
Jefe Sección Salud Ocupacional

Alejandro Franco Vélez
Coordinador Área de Gestión de la Estrategia y el Riesgo

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional
Edición

El contenido de este documento puede reproducirse total o parcialmente citando la fuente.

Consúltelo en www.univalle.edu.co

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

Ciudad Universitaria Meléndez

Edificio 301 Oficina 3016

Tel – Fax 321 22 23

plan@correounivalle.edu.co

Cali, Colombia

Enero de 2017

Participantes

Facultad de Ingeniería

Carlos Lozano, Decano
Gustavo Adolfo Bahamón

Facultad de Salud

Gerardo Campo Cabal, Decano
Mercedes Salcedo

Facultad de Ciencias de la Administración

Rubén Darío Echeverry Romero, Decano
Emilio Corrales

Instituto de Psicología

Gabriel Arteaga, Director
Johanna Ochoa Buitrago

Facultad de Artes Integradas

José Hleap Borrero, Decano
Diana Victoria Abella

Facultad de Ciencias Sociales y Económicas

Boris Salazar Trujillo, Decano
Olga Lucía Rodríguez Dizu

Facultad de Ciencias Naturales y Exactas

Walter Torres Hernández, Decano
Ana Lorena Checca

Facultad de Humanidades

Gladys Stella López Jiménez, Decana
Liliana Patricia Torres Victoria

Instituto de Educación y Pedagogía

Rafael Ríos Beltrán, Director
Gilbert Caviedes Quintero

Vicerrectoría Académica

Aura Liliana Arias Castillo, Vicerrectora
Diana Leal Márquez

Vicerrectoría Administrativa

Guillermo Murillo Vargas, Vicerrector
María Liliam Jaramillo Barona

Rectoría

Carlos Alberto Soto, Coordinador Administrativo

Oficina Jurídica

Néstor Hugo Millán Mendoza, Jefe
María Jenny Viáfara

Dirección de Regionalización

Diana María Vásquez Avellaneda, Director
Claudia Maritza Lozano

Oficina de Control Disciplinario Interno Docente

Héctor Alonso Moreno Parra, Jefe

Oficina de Control Interno

Libardo Sarria Aquite, Jefe
María Patricia Restrepo

Oficina de Informática y Telecomunicaciones

Pablo Emilio Astroz Avellaneda, Director

Dirección de Comunicaciones

Ernesto José Piedrahita, Director
Orfa Elena Bonilla

Secretaría General

Luis Carlos Castillo Gómez, Secretario
Orfa Elena Bonilla

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

Carlos Hernán González Campo, Jefe
Alejandro Franco Vélez
William Sánchez Peña

Yolima Montero Gross

Vicerrectoría de Investigaciones

Javier Enrique Medina Vásquez, Vicerrector
Luz Piedad Arrigui

Vicerrectoría de Bienestar Universitario

Edgar Quiroga Rubiano, Vicerrector
Luz Amparo Sabogal

Contenido

[INTRODUCCIÓN: LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y LOS DE BUEN GOBIERNO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE](#)

[2. MARCO JURÍDICO](#)

[3. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO](#)

[3.1. Incorporación de lo dispuesto en el Decreto 124/16 al Modelo MITIGAR-UV](#)

[3.2. Contexto de la gestión de riesgos de corrupción](#)

[3.3. Matriz de Riesgos de Corrupción por Procesos](#)

[3.4. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020](#)

[4. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES](#)

[4.1. Política de racionalización de trámites](#)

[4.1.1. Identificación de trámites](#)

[4.1.2. Priorización de trámites](#)

[4.1.3. Racionalización de trámites](#)

[4.1.4. Interoperabilidad](#)

[4.2. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020.](#)

[5. RENDICIÓN DE CUENTAS](#)

[5.1. Elementos de la rendición de cuentas](#)

[5.1.1. Información](#)

[5.1.2. Diálogo](#)

[5.1.3. Incentivos](#)

[5.2. Metodología para la rendición de cuentas](#)

[5.3. Canales para la participación de la comunidad universitaria](#)

[5.4. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020](#)

[6. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO](#)

[6.1. Estrategia de Atención al Ciudadano](#)

[6.1.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico](#)

[6.1.2. Fortalecimiento de los canales de atención](#)

[6.1.3. Talento humano](#)

[6.1.4. Normativa y procedimental](#)

[6.1.5. Relacionamiento con el ciudadano](#)

[6.2. Lineamientos para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias](#)

[6.2.1. Peticiones verbales y escritas](#)

[6.2.2. Peticiones Verbales](#)

[6.2.3. Término para resolver y forma de hacerlo](#)

- [6.2.4. Términos para resolver las peticiones](#)
- [6.3. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020](#)
- [7. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN](#)
 - [7.1. Lineamientos de política de transparencia y acceso a la información](#)
 - [7.2. Instrumentos de gestión de la información](#)
 - [7.3 Criterio diferencial de accesibilidad](#)
 - [7.4. Monitoreo del acceso a la información pública](#)
 - [7.5. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020](#)
- [8. INICIATIVAS ADICIONALES](#)
 - [8.1. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020](#)
- [9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN](#)
- [10. PRESUPUESTO](#)
- [11. BIBLIOGRAFÍA](#)

1. INTRODUCCIÓN: LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y LOS DE BUEN GOBIERNO EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE

La Universidad, en su *Ethos Universitario*, “recoge las distintas y múltiples opciones éticas que de manera crítica, libre y voluntaria asume cada miembro de la comunidad universitaria, así como de la concepción y la práctica moral que cada uno posee”. Así mismo, establece que “el Ethos universitario es luz, fundamento y guía de nuestros modos de ser y de obrar entre nosotros mismos, para con la sociedad y el Estado, instancias a las que nos debemos”¹.

Entre los valores éticos de la función pública que direccionan la Universidad del Valle se encuentran la libertad, el reconocimiento de la dignidad del otro, el conocimiento y la equidad.

En este contexto, como principios éticos se establecen, en la Universidad del Valle, la autonomía universitaria, el interés colectivo, la igualdad de derechos y oportunidades, la tolerancia, la solidaridad, el respeto y promoción de los derechos humanos y el respeto y defensa de la naturaleza.

Estos principios están acompañados de los compromisos que deben asumir la Institución, los estamentos y los miembros de la comunidad universitaria.

Como compromiso institucional, la Universidad del Valle se hace “garante del manejo transparente de los recursos financieros y de la información. Por eso el gobierno universitario rinde cuentas ante la comunidad universitaria, la sociedad y los organismos de control del Estado del manejo pulcro de los recursos que pertenecen a la sociedad colombiana y que le son entregados para que cumpla su misión y el papel para la cual fue creada.”²

Así mismo, como compromisos de todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria se encuentra el “defender los bienes y el patrimonio de la institución, pues siendo públicos nos pertenecen y somos responsables de ellos” y a cumplir “con los deberes que le son propios y que le fijan los estatutos, las normas institucionales y las leyes de la República de Colombia.”³

¹ Artículo 1, Resolución de Rectoría No. 2.516 de Septiembre 14 de 2010. Universidad del Valle, pág. 7.

² Op. Cít., págs. 17-18

³ Op. Cít., pág. 19.

De igual manera, los principios de Buen Gobierno expresados en la transparencia y rendición de cuentas, gestión pública efectiva, participación y servicio al ciudadano, vocación por el servicio al público y estrategias de lucha contra la corrupción⁴ aunados con la iniciativa de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) que “busca que los gobiernos sean transparentes, rindan cuentas y mejoren su capacidad de respuesta hacia sus ciudadanos”⁵ establecen el marco para el Plan de Anticorrupción.

A partir de los compromisos establecidos por el gobierno mediante la AGA, se adelantaron una serie de iniciativas orientadas al fortalecimiento de un gobierno abierto con base en los principios de buen gobierno. Entre los resultados más destacados se encuentran la expedición del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014); el fortalecimiento de la Política de Rendición de Cuentas encontrada en el CONPES 3654; el desarrollo de mecanismos de participación y control ciudadano como el catálogo de datos del estado (www.datos.gov.co); un Portal del Estado Colombiano, el cual se conoce en la actualidad como SíVirtual; la eliminación de trámites como parte de la estrategia de racionalización de trámites, expidiendo el decreto 019 de 2012, así como la creación de la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT; y la incorporación de la Estrategia de Gobierno en Línea como política del Estado, establecida en el Decreto 2573 de 2014.

Igualmente, se destaca el compromiso respecto al sector de la educación de “*más transparencia en el sector educativo*”, con el propósito de mejorar la disponibilidad de datos para entidades y ciudadanos, y el acceso a la información por parte del público en general, comprometiéndose con el desarrollo del Registro Nacional de Educación - RENE.

Es en este contexto del *Ethos Universitario* de la función pública en la Universidad del Valle, los principios de Buen Gobierno y la iniciativa de Alianza para el Gobierno Abierto que se enmarca el Plan Anticorrupción, para que trascendiendo su carácter de instrumento reglamentario, contribuya a prevenir y mejorar los procesos adelantados por la Institución en los diferentes ámbitos donde tiene incidencia.

⁴ www.dnp.gov.co, DNP, Gobierno, Buen Gobierno

⁵ www.agacolombia.org

2. MARCO JURÍDICO

1) 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. 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.”
- “ARTÍCULO 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. determina 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.

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.”

2) LEY 1712 del 6 de marzo de 2014, “Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.” (Artículo 9 g.)

3) LEY 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

4) LEY 1757 del 6 de julio de 2015 , “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”

- 5) DECRETO LEY 019 del 10 de enero de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- 6) DECRETO 2482 del 3 de diciembre de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.”
- 7) DECRETO 943 del 21 de mayo de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”
- 8) DECRETO 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República, Art. 2.1, 4.1 y siguientes, señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”
- 9) DECRETO 124 del 26 de enero de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.
- 10) ACUERDO No. 010 del 7 de abril de 2015, del Consejo Superior de la Universidad del Valle. “Por el cual se adopta una nueva versión del Proyecto Institucional de la Universidad del Valle.”
- 11) RESOLUCIÓN No. 070 del 9 de septiembre de 2015, del Consejo Superior de la Universidad del Valle, “Por la cual se redefine la Declaración de Políticas y Compromisos de Buen Gobierno para la Universidad del Valle”.
- 12) RESOLUCIÓN No. 847 del 4 de marzo de 2008, de la Rectoría de la Universidad del Valle “Por la cual se conforma el Sistema de Gestión Integral de Calidad –GICUV- y se dictan otras disposiciones.”
- 13) RESOLUCIÓN No. 2.516 del 14 de septiembre de 2010, de la Rectoría de la Universidad del Valle “Por la cual se adopta el documento que establece los Valores, Principios y Compromisos que definen el Ethos de la Universidad del Valle.”
- 14) RESOLUCIÓN No. 1.581 del 30 de abril de 2013, de la Rectoría de la Universidad del Valle “Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Universidad del Valle.”

15) RESOLUCIÓN No. 409 del 12 de febrero de 2014, de la Rectoría de la Universidad del Valle “Por la cual se adopta una nueva versión para el Modelo Instrumental para el Tratamiento Integral y la Gestión Apropiaada de los Riesgos en la Universidad del Valle – MITIGAR U.V.”

16) RESOLUCIÓN No. 1.172 del 12 de marzo de 2014, de la Rectoría de la Universidad del Valle. “Por la cual se expide el Reglamento Interno para garantizar la protección de los datos personales de la Universidad del Valle.”

17) RESOLUCIÓN No. 2.558 del 19 de Julio de 2016, de la Rectoría de la Universidad del Valle. "Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad del Valle, se asignan unas funciones y se deroga la Resolución de Rectoría No. 1.285 de 2014."

18) RESOLUCIÓN 065 del 4 de septiembre de 2015 de la Rectoría, “Por la cual se establecen los lineamientos para aplicar en la Universidad del Valle las políticas y criterios de Transparencia definidos en la Ley 1712 de 2014 y sus Decretos reglamentarios”.

19) RESOLUCIÓN 070 del 9 de septiembre de 2015 “Por la cual se redefine la Declaración de Políticas y Compromisos de Buen Gobierno para la Universidad del Valle”.

20) RESOLUCIÓN 086 del 30 de octubre de 2015 “Por lo cual se adopta el Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 de la Universidad del Valle”.

21) RESOLUCIÓN 099 del 18 de diciembre de 2015 “Por lo cual se adopta el Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle que hace parte integral del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025”.

3. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Universidad del Valle, en cumplimiento de lo dispuesto por las leyes y decretos que sobre riesgos ha expedido el Estado, ha desarrollado el Modelo Instrumental para el Tratamiento Integral y de Gestión Apropiaada de los Riesgos – MITIGAR UV. Su aplicación ha permitido identificar las amenazas o fenómenos externos que pueden afectar los trece procesos de la Universidad y las vulnerabilidades o debilidades que la Universidad tiene frente a estas amenazas.

Asimismo, dada la importancia de cumplir con lo dispuesto en el Decreto No. 2641 del 17 de diciembre de 2012 y en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 que lo modifica, se realizó una revisión del Modelo MITIGAR UV para incorporar en lo pertinente lo dispuesto por los Decretos en mención.

3.1. Incorporación de lo dispuesto en el Decreto 124/16 al Modelo MITIGAR-UV

Los principales componentes que se adaptaron en el modelo MITIGAR UV son los relacionados con las causas, la definición del riesgo de corrupción, los controles existentes, el impacto y la probabilidad.

La “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción – 2015” define las causas como “medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo”, lo que para el modelo MITIGAR-UV representa la definición de la amenaza.

La definición de riesgo de corrupción de la Guía “posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado”, se adopta para el modelo MITIGAR-UV.

Debido a la importancia de los riesgos de corrupción se ha adoptado en el Modelo MITIGAR UV la definición de Controles que establece el Decreto con los tipos de controles y los criterios de evaluación de los mismos. Según su naturaleza pueden ser: Preventivos, Detectivos y Correctivos, según el tipo pueden ser manuales y/o automáticos. Los criterios de evaluación hacen referencia a: existencia de manuales y/o procedimientos para el manejo del control, existencia de los tipos de control, definición de los responsables de la ejecución del control y seguimiento, frecuencia de la ejecución del control, evidencias de la ejecución y seguimiento y valoración de efectividad de la herramienta.

Para la calificación de la probabilidad se ha realizado la siguiente equivalencia: el “casi seguro” y “probable” de la guía a “frecuente o casi cierto” del modelo Mitigar, “Posible” de la guía con “periódica” de modelo Mitigar, “improbable” de la guía con “ocasional” del modelo Mitigar y “rara vez” de la guía con “remota” del modelo Mitigar.

Para la valoración del impacto se adopta el mecanismo de la guía. La valoración de impacto se realiza con base en 18 preguntas, donde de acuerdo al número de respuestas positivas se define si el impacto es Moderado (de uno a cinco

respuestas positivas), Mayor (de seis a once respuestas positivas) o Catastrófico (de doce a dieciocho respuestas positivas). Igualmente se tiene en cuenta el efecto de los controles sobre el riesgo, y de acuerdo al mismo se puede bajar en máximo dos grados la valoración del impacto, teniendo en cuenta que la mínima valoración en que puede quedar es Moderado. En el modelo MITIGAR el impacto Moderado de la guía queda igual, el impacto Mayor se asemeja a Alto y el impacto Catastrófico de la guía se asemeja a Muy Alto.

Para las opciones de manejo se ha asimilado la opción de Evitar el riesgo que propone el Decreto con la de Eliminar el riesgo en el Modelo MITIGAR UV, al igual que la de Reducir el riesgo con la Opción de Manejo Asumir con una Acción de Prevención en el modelo MITIGAR UV.

El tratamiento del riesgo se llevará a cabo de igual forma que se hace en el Modelo MITIGAR UV, es decir, a través de un Plan de Riesgos que establece la acción, el indicador, la meta, la fecha programada y el responsable. Puesto que la Universidad realiza sus actividades principales con una definición de tiempo semestral, se considera pertinente continuar con los seguimientos semestrales que tiene establecidos el modelo MITIGAR UV. En la tabla 1 se muestra la incorporación en lo pertinente de lo dispuesto en el Decreto 124/16 al Modelo MITIGAR UV de la Universidad del Valle.

Decreto 124/16		Modelo MITIGAR UV	
3.2.1 Identificación de riesgo de corrupción		Elementos del riesgo	
Identificación del contexto	Externo	Contexto de la gestión de riesgos de corrupción	
	Interno		
	Factores - riesgos de corrupción		
Construcción del Riesgo de Corrupción	Causa	Amenaza	
	Riesgo	Vulnerabilidad	
	Consecuencia	Criterios del impacto	
3.2.2 Valoración del riesgo de corrupción		Configuración del riesgo	
Probabilidad	Rara vez	Probabilidad	Remota
	Improbable		Ocasional
	Posible		Periódica
	Probable		Frecuente o casi cierta
	Casi Seguro		
Impacto	Moderado	Impacto	Moderado
	Mayor		Alto
	Catastrófico		Muy alto
Riesgo inherente y riesgo residual		Valoración del riesgo	

3.2.2.2 Evaluación del riesgo de corrupción		Controles existentes
Controles	Preventivo	Preventivo
	Detectivo	Detectivo
	Correctivo	Correctivo
	Documentados	Existen manuales y procedimientos
	Manual	Existen herramientas de control manual
	Automáticos	Existen herramientas de control automático
		Herramienta efectiva
3.2.3 Matriz del mapa de riesgos de corrupción		Tratamiento del Riesgo
Acciones asociadas al control	Periodo de ejecución	Fecha programada
	Acciones	Acción
	Registro	Opción de manejo
Monitoreo y revisión	Responsable	Responsable
	Acciones	Meta
	Indicador	Indicador

Tabla 1. Comparación de lo dispuesto en el Decreto 124/16 y el Modelo MITIGAR UV

Fuente: Elaboración propia, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

3.2. Contexto de la gestión de riesgos de corrupción

Para contextualizar nuestra institución debemos partir de la definición de su misión: “Formar en el nivel superior, mediante la generación, transformación, aplicación y difusión del conocimiento en los ámbitos de las ciencias, la técnica, la tecnología, las artes, las humanidades y la cultura en general. Atendiendo a su carácter de universidad estatal, autónoma y con vocación de servicio social, asume compromisos indelegables con el desarrollo de la región, la conservación y el respeto del medio ambiente y la construcción de una sociedad más justa y democrática”.

Para dar cumplimiento a la misión, las actividades de la universidad se enmarcan en trece procesos divididos en cuatro niveles:

- Estratégicos: Planeación Institucional, Comunicación Institucional, Gestión del Control y Gestión de la Calidad.
- Misionales: Formación, Extensión y Proyección Social, Investigación y Generación del Conocimiento,
- Apoyo: Gestión Financiera, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión de Recurso Tecnológicos, Gestión del Talento Humano y Desarrollo Humano y Bienestar.
- Mejoramiento: Gestión del Mejoramiento.

En este marco descrito, luego de realizar un análisis de las condiciones del entorno que pueden afectar negativamente el logro de los objetivos, se encontraron que los principales factores externos que pueden configurar un riesgo de corrupción son: cambios en la normatividad, favorecimiento a terceros, amiguismo y clientelismo, presiones de actores políticos, gremiales y particulares sobre la toma de decisiones, ofrecimiento de dádivas para obtener algún beneficio y pérdida de transparencia, entre otros.

Entre los diversos factores internos que pueden constituirse en factores de riesgo de corrupción para nuestra institución consideramos las siguientes:

- Falta de control sobre los bienes del Estado.
- Participar en la etapa precontractual o en la actividad contractual, en detrimento del patrimonio público, o con desconocimiento de los principios que regulan la contratación estatal y la función administrativa contemplados en la constitución y en la Ley.
- Violar la reserva de la investigación y de las demás actuaciones sometidas a la misma restricción.
- Falta de control y violación de los procedimientos establecidos para adelantar la contratación y los contratos Inter administrativos.
- No declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge o compañero o compañera permanente.
- No tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
- Incumplimiento de comisiones académicas.
- Incumplimiento de la carga académica.
- Abandono injustificado del cargo.
- Irregularidades contractuales
- Falsedad y detrimento patrimonial.

3.3. Matriz de Riesgos de Corrupción por Procesos

La elaboración de la primera Matriz de Riesgos de Corrupción de la Universidad del Valle se realizó mediante dos reuniones plenarias, contando con la participación de representantes de las Facultades, Institutos, Regionalización y Líderes de los Procesos de Formación, Investigación y Generación de Conocimiento, Desarrollo Humano y Bienestar, Extensión y Proyección Social, Planeación Institucional, Gestión de la Calidad, Gestión del Mejoramiento, Gestión

Financiera, Gestión del Control, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos Tecnológicos y Comunicación Institucional.

En la primera reunión se presentó la metodología para la elaboración de la Matriz de Riesgos de Corrupción de la Universidad del Valle y en la segunda reunión se llevó a cabo su consolidación.

Esta consolidación se realizó mediante la revisión de cada una de las matrices de riesgos de corrupción elaboradas por las unidades académico-administrativas, que permitió sintetizar 18 amenazas y 26 vulnerabilidades que fueron tratadas durante el 2013 mediante 26 acciones. Para el año 2014, las unidades identificaron 16 amenazas y 26 vulnerabilidades que fueron tratadas mediante 44 acciones. Para el año 2015, las unidades identificaron 17 amenazas y 27 vulnerabilidades que fueron tratadas mediante 44 acciones.

Con el Decreto 124/16 se analizaron nuevamente las amenazas y vulnerabilidades existentes y con base en el concepto de riesgo de corrupción de la nueva guía, el cambio en los parámetros de frecuencia para determinar la probabilidad, y la nueva forma de determinación del impacto, se determinaron 15 amenazas y 23 vulnerabilidades las cuales serán tratadas con 49 acciones.

En la configuración del riesgo, la cual está compuesta por la determinación de la probabilidad de ocurrencia de la amenaza (frecuente o casi cierta (a), periódica (b), ocasional (c), remota (d) y la medición del nivel de impacto en la Institución (Moderado, Alto y Muy Alto), fueron valoradas: una amenaza y una vulnerabilidades en riesgo Alto, en riesgo Moderado se valoraron cuatro amenazas y cuatro vulnerabilidades y en riesgo Bajo 11 amenazas y 18 vulnerabilidades. Cabe anotar que con el cambio en la metodología ningún riesgo ha sido calificado como Extremo.

El Mapa de Riesgos de Corrupción que permite ver la distribución para la valoración dada a las amenazas y vulnerabilidades identificadas para los años 2013 y 2016 se muestra en la Figura 1.

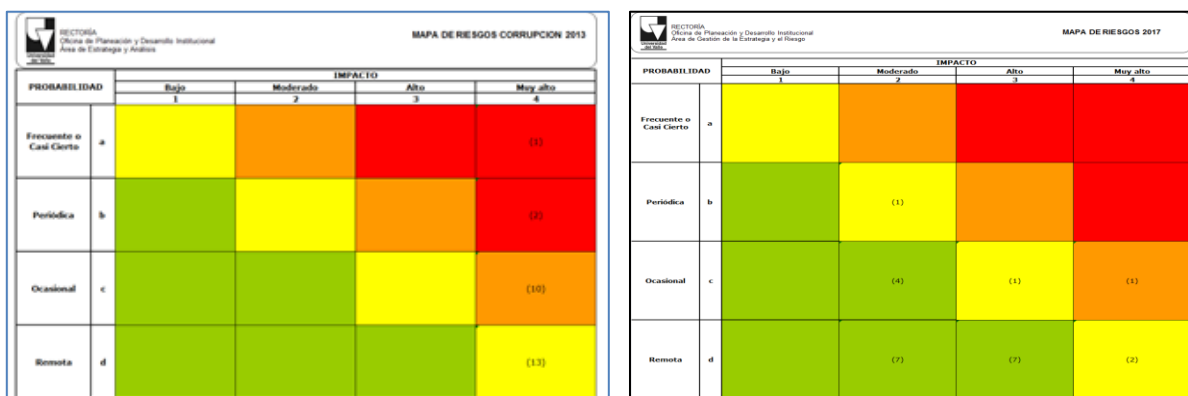


Figura 1. Mapa de riesgos de corrupción de la Universidad del Valle, años 2013 y 2016
Fuente: elaboración propia, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

Cada uno de los riesgos de corrupción identificados por procesos se presenta a continuación.

Proceso misional Formación

Probabilidad	c
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas con el objetivo de obtener un beneficio.

Vulnerabilidad: Posibilidad de que existan profesores que no observen un comportamiento ético al no mantener la dignidad de su cargo.

Controles existentes: Existencia del Código de ética⁶, Estatuto Profesoral y de la Oficina de Control Disciplinario Interno Docente. Estos controles son preventivos, detectivos y correctivos, están documentados y son efectivos en la mayoría de las unidades académicas.

⁶ Refiérase al *Ethos Universitario* según Resolución de Rectoría No. 2.516 de Septiembre 14 de 2010. Universidad del Valle.

Acción	Indicador	Meta	Fecha	Responsable
Revisar, ajustar y presentar para aval el protocolo del proceso de selección de estudiantes ante el comité de postgrados de la facultad.	Protocolo revisado, ajustado y presentado ante el comité	1	Dic.	Facultad de Salud
Campaña de difusión para profesores y administrativos e incluir el código de ética en la inducción que se da a los nuevos profesores y funcionarios vinculado	Número de acciones realizadas para lograr el conocimiento acerca del código de ética por parte de los profesores y funcionarios inducidos.(una campaña de difusión y una inducción semestral)	2	Dic	Facultad de Artes Integradas

Probabilidad	d
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas con el objetivo de obtener un beneficio.

Vulnerabilidad: Posibilidad de que servidores públicos no observen un comportamiento ético en el cumplimiento de sus funciones.

Controles existentes: Comisión de Relaciones Obrero-Patronales para personal nombrado, verificación de hojas de vida y documentación antes de contratación en el caso de personal contratado por Fundación. Estos controles son preventivos, están documentados y son efectivos.

Probabilidad	d
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas con el objeto de conseguir un beneficio en la expedición de un certificado, un diploma, en una verificación de título, en la liquidación de los derechos económicos o en la aplicación de exenciones o para ingresar a la Universidad.

Vulnerabilidad: Posibilidad de que existan personas al interior de la División de Admisiones y Registro Académico que no observen un comportamiento ético en el desempeño de sus funciones.

Controles existentes: Procesos Reglamentados, existencia del Código de Ética e inducción a los cargos. Estos controles son preventivos, están documentados y son efectivos.

Probabilidad	d
Impacto	3
Valoración	B

Amenaza: Favorecimiento a terceros.

Vulnerabilidad: Funcionarios que no se declaran impedidos para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación.

Controles existentes: Existencia del Código de Ética, Estatuto Profesora, Estatuto Administrativo y de las Oficinas de Control Interno y Control Disciplinario Interno Docente. Concepto jurídico sobre régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses aplicables a los servidores públicos de la Universidad del Valle. Estos controles son preventivos, detectivos y correctivos, están documentados y son efectivos en la mayoría de las unidades académicas

Acción	Indicador	Meta	Fecha	Responsable
Divulgar el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses entre los funcionarios de la Facultad.	Número de divulgaciones realizadas.	1	Dic.	Facultad de Ciencias Naturales y Exactas
Diseñar y aplicar encuesta de conocimientos de normatividad asociada.	Encuesta diseñada y realizada.	1	Jul. y Dic.	Facultad de Ciencias Naturales y Exactas

Proceso misional Investigación y Generación del Conocimiento

Probabilidad	d
Impacto	3
Valoración	B

Amenaza Evaluadores que califican sin objetividad y rigurosidad los proyectos de investigación.

Vulnerabilidad: No escogencia de pares evaluadores de acuerdo a los requisitos establecidos.

Controles existentes: Política de Investigaciones. Reglamento de elecciones de pares evaluadores; base de datos de pares. Este control es preventivo y correctivo, está documentado.

Acción preventiva	Indicador	Meta	Fecha	Responsable
Gestionar ante el nivel central la revisión o elaboración de una guía para la evaluación de proyectos	Acto administrativo que evidencia la gestión	1	Dic.	Facultad Salud
Realizar el diagrama de flujo de la evaluación de proyectos en la facultad para identificar puntos críticos cuyos controles sean de gobernabilidad de la facultad para proponer e implementar controles.	Diagrama de flujo elaborado	1	Dic.	Facultad Salud

Proceso misional Extensión y Proyección Social

Probabilidad	d
Impacto	4
Valoración	M

Amenaza: Presiones de actores políticos, gremiales y particulares sobre la toma de decisiones.

Vulnerabilidad: Funcionarios que ceden ante las presiones, estableciendo directrices contrarias a las legales.

Controles existentes: Existencia del Código de ética, Estatuto Profesorado y de la Oficina de Control Disciplinario Interno Docente. Estos controles son preventivos, están documentados y existen herramientas de control manual.

Acción preventiva	Indicador	Meta	Fecha	Responsable
Realizar actividades para difundir el Código de Ética	Número de actividades a realizar	1	Dic.	Facultad de Ciencias de la Administración

Probabilidad	d
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas con el objetivo de obtener un beneficio.

Vulnerabilidad: Posibilidad de que servidores públicos no observen un comportamiento ético en el cumplimiento de sus funciones.

Controles existentes: Comisión de Relaciones Obrero-Patronales para personal nombrado. Verificación de hojas de vida y documentación antes de contratación en el caso de personal contratado por Fundación. Estos controles son preventivos, están documentados, existen herramientas de control manual y son efectivos.

Probabilidad	d
Impacto	3
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas, dineros o beneficios particulares en la demanda de servicios especializados de consultoría y asesoría.

Vulnerabilidad: Funcionarios que disponen fraudulentamente de los bienes o recursos de la Universidad en beneficio propio o de un tercero con abuso de las funciones propias de su cargo.

Controles existentes: Regulación normativa de aplicación de sanciones. Estos controles son preventivos, detectivos y correctivos, y están documentados.

Acción preventiva	Indicador	Meta	Fecha	Responsable
Capacitación a los docentes.	Porcentaje de capacitaciones realizadas de acuerdo a las solicitadas.	100%	Mar.- Dic.	Control Disciplinario Interno Docente

Probabilidad	d
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas a cambio de certificaciones.

Vulnerabilidad: Funcionarios que expiden certificados de la Universidad de forma fraudulenta.

Controles existentes: Regulación normativa de aplicación de sanciones. Estos controles son preventivos, existen herramientas de control manual y automáticos, están documentados y son efectivos.

Probabilidad	d
Impacto	3
Valoración	B

Amenaza: Favorecimiento a terceros.

Vulnerabilidad: Funcionarios que no se declaran impedidos para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación.

Controles existentes: Existencia del Código de Ética, Estatuto Profesorado y de la Oficina de Control Disciplinario Interno Docente.. Estos controles son preventivos, correctivos y detectivos, existen herramientas de control manual y están documentados. Riesgo controlado.

Proceso estratégico Planeación Institucional

Probabilidad	d
Impacto	3
Valoración	B

Amenaza: Amiguismo y Clientelismo.

Vulnerabilidad: Funcionarios que proveen cargos académicos y administrativos por conveniencia y no por habilidades y competencias.

Controles existentes: Normativa existente. Estos controles son correctivos, están documentados y existen herramientas de control manual y automáticos. Riesgo controlado.

Probabilidad	c
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Favorecimiento a terceros.

Vulnerabilidad: Funcionarios que omiten los conductos regulares para la asignación de recursos y proyectos.

Controles existentes: Estatuto de Contratación. Este control es preventivo y está documentado. Riesgo controlado.

Proceso estratégico Gestión del Control

Probabilidad	d
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas, por parte del auditado, con el objetivo de obtener un beneficio.

Vulnerabilidad: Posible recepción de beneficios o dádivas por el auditor para beneficio del auditado en las auditorías internas.

Controles existentes: Existencia del manual de procedimientos, Estatuto Disciplinario y Código de Ética. Realización de capacitaciones en autocontrol. Estos controles son preventivos, están documentados y son efectivos. Riesgo controlado.

Probabilidad	d
Impacto	3
Valoración	B

Amenaza: Favorecimiento a terceros.

Vulnerabilidad: Funcionarios que no se declaran impedidos para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación.

Controles existentes: Manual de procedimientos, Estatuto Disciplinario, Código de Ética. Estos controles son preventivos, están documentados y son efectivos.

Proceso estratégico Gestión de la Calidad

Probabilidad	c
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Pérdida de transparencia en los procesos ante la Comunidad Universitaria y la Sociedad.

Vulnerabilidad: Funcionarios que hace omisión de controles en la documentación de los procedimientos en beneficio propio.

Controles existentes: Existencia del Manual de Control de Documentos y Registros el cual establece la revisión de políticas, leyes y aspectos normativos para la definición de controles. Estos controles son preventivos, existen herramientas de control manual, están documentados y son efectivos. Riesgo controlado.

Proceso de apoyo Gestión de Bienes y Servicios

Probabilidad	d
Impacto	3
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas con el objetivo de obtener un beneficio.

Vulnerabilidad: Posibilidad de que funcionarios que elaboran pliegos de condiciones permitan direccionar los procesos contractuales hacia un grupo en particular.

Controles existentes: Proceso reglamentado. Este control es preventivo, existen herramientas de control manual y automáticas. Riesgo controlado.

Probabilidad	d
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas con el objetivo de obtener un beneficio.

Vulnerabilidad: Funcionarios que participan en la adquisición de recursos tecnológicos donde priman los beneficios particulares sobre los institucionales.

Controles existentes: Proceso reglamentado. Este control es correctivo, está documentado y existen herramientas de control manual y automáticas. Riesgo controlado. Riesgo controlado

Probabilidad	c
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas con el objetivo de obtener un beneficio.

Vulnerabilidad: Posibilidad de que los funcionarios que desempeñan cargos relacionados con el proceso de pago tengan predisposición a recibir dádivas o cualquier beneficio no justificado prometido, ofrecido o concedido por personas naturales o jurídicas.

Controles existentes: Existencia de normativa de sanciones, contenida en el Código Único Disciplinario y en el Código de Ética, aplicada por instancias pertinentes. Este control es preventivo, correctivo y detectivo, está documentado y existen herramientas de control manual y automáticas.

Acción preventiva	Indicador	Meta	Fecha	Responsable
Realizar reuniones internas y rotación de contratistas.	Número de reuniones realizadas	2	Dic	Vicerrectoría Administrativa

Probabilidad	C
Impacto	3
Valoración	M

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas de proveedores de bienes y servicios.

Vulnerabilidad: Funcionarios que adjudican los contratos sin el cumplimiento del procedimiento y los requisitos.

Controles existentes: Estatuto de Contratación, Código de Ética, Manuales de Proceso y Procedimientos. Estos controles son preventivos, están documentados y son efectivos.

Acción preventiva	Indicador	Meta	Fecha	Responsable
Realizar reuniones internas y rotación de contratistas.	Número de reuniones realizadas	2	Dic	Vicerrectoría Administrativa

Probabilidad	c
Impacto	4
Valoración	A

Amenaza: Ofrecimiento de dádivas a supervisores e interventores de contratos.

Vulnerabilidad: Funcionarios que no aplican los criterios de forma clara para la selección y asignación de interventores y/o supervisores de contratos.

Controles existentes: Existencia del Manual de Funciones, Estatuto de Contratación y el Manual de Interventoría. Capacitación permanente a los interventores antes del inicio de cada obra; suministrándoles el Manual de Interventoría, pliego de condiciones, contrato de obra y demás reglas vigentes al momento de la ejecución. Estos controles son preventivos, están documentados y existen herramientas de control manual. Riesgo controlado.

Probabilidad	c
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Falsedad en la información presentada para acceder a una contratación.

Vulnerabilidad: Complicidad del funcionario que sabe que la información está adulterada y no denuncia.

Controles existentes: Establecimiento de un control adicional en la División de Contratación. Verificación completa y a fondo de todos los requisitos exigidos e igualmente de todos los documentos aportados, contrastando minuciosamente la documentación suministrada contra las fuentes. Este control es preventivo, tiene

herramientas de control manual, está documentado y es efectivo. Riesgo controlado.

Proceso de apoyo Gestión de Recursos Tecnológicos

Probabilidad	d
Impacto	3
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas con el objetivo de obtener un beneficio.

Vulnerabilidad: Funcionarios que manipulan o alteran los sistemas de información a su cargo.

Controles existentes: Soporte técnico y Comités de Programa. Cambio semestral de las contraseñas para los sistemas de información. Este control es preventivo y tiene herramientas de control manual y automáticos. Riesgo controlado.

Proceso de apoyo Gestión Financiera

Probabilidad	a
Impacto	2
Valoración	A

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas con el objetivo de obtener un beneficio.

Vulnerabilidad: Posibilidad de que los funcionarios que desempeñan cargos relacionados con el proceso de pago tengan predisposición a recibir dádivas o cualquier beneficio no justificado prometido, ofrecido o concedido por personas naturales o jurídicas.

Controles existentes: Existencia de normativa de sanciones, contenida en el Código Único Disciplinario y en el Código de Ética, aplicada por instancias pertinentes. Este control es preventivo, tiene herramientas de control manual, está documentado y es efectivo.

Acción preventiva	Indicador	Meta	Fecha	Responsable
Realizar actividades conducentes a la orientación y sensibilización de los funcionarios para que desarrollen con ética las funciones inherentes a su cargo.	Número de actividades a realizar	1	Dic	Vicerrectoría Administrativa

Probabilidad	d
Impacto	2
Valoración	b

Amenaza: Solicitud de Entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de que la Universidad deposite en ellas sus excedentes de Tesorería.

Vulnerabilidad: Posibilidad de que funcionarios del nivel directivo aprueben la solicitud de alguna Entidad no vigilada por la Superintendencia Financiera de depositarle recursos a cambio de recibir dádivas o beneficios de índole personal.

Controles existentes: Conocimiento y aplicación de la Normatividad vigente, la cual especifica que la Universidad solo podrá invertir sus excedentes de tesorería en Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Realización de actividades conducentes a la orientación y sensibilización de los funcionarios para que desarrollen con ética las funciones inherentes a su cargo. Este control es preventivo, tiene herramientas de control manual, está documentado y es efectivo. Riesgo Controlado.

Probabilidad	c
Impacto	3
Valoración	M

Amenaza: Favorecimiento a terceros.

Vulnerabilidad: Funcionarios que no se declaran impedidos para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación.

Controles existentes: Existencia del formato de Declaración Juramentada de Bienes y Rentas y Actividad Económica privada Persona Natural (Ley 190 de 1995), Estatuto de Contratación. Este control es preventivo, tiene herramientas de control manual y está documentado.

Acción preventiva	Indicador	Meta	Fecha	Responsable
Presentar información sobre la declaración juramentada sobre la no existencia incompatibilidades o inhabilidades en documentos específicos del proceso, que firmen los funcionarios implicados, en el Consejo de Facultad	Número de reuniones de Consejo de Facultad	2		Facultad de Ingeniería

Proceso de apoyo Gestión del Talento Humano

Probabilidad	d
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Favorecimiento a terceros.

Vulnerabilidad: Funcionarios que en el proceso de selección docente no son objetivos y rigurosos en la revisión de documentación.

Controles existentes: Resolución. Lista de chequeo para verificar el cumplimiento de los requisitos. Este control es preventivo, tiene controles manuales, está documentado y es efectivo. Riesgo controlado.

Probabilidad	d
Impacto	3
Valoración	B

Amenaza: Favorecimiento a terceros.

Vulnerabilidad: Funcionarios que no se declaran impedidos para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación.

Controles existentes: Existencia de normativa de sanciones, contenida en el Código Único Disciplinario y en el Código de Ética, aplicada por instancias pertinentes. Este control es preventivo, correctivo y tiene controles manuales. Riesgo controlado.

Probabilidad	d
Impacto	4
Valoración	M

Amenaza: Tráfico de influencias y ofrecimiento de dádivas.

Vulnerabilidad: Funcionarios incluyen conceptos en el sistema de información por fuera de las normas vigentes internas y externas para el pago de los mismos.

Controles existentes: Acuerdos del Consejo Superior, Convenciones Colectivas, Decretos, Circulares. Este control es preventivo, correctivo, tiene controles manuales y está documentado.

Acción preventiva	Indicador	Meta	Fecha	Responsable
Realizar capacitaciones no solo al personal activo, sino también al que ingresa y en todas las modalidades.	Número de Capacitaciones	1	Dic.	Vicerrectoría Administrativa

Probabilidad	d
Impacto	4
Valoración	M

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas a cambio de certificaciones.

Vulnerabilidad: Funcionarios que expiden certificados de la Universidad de forma fraudulenta.

Controles existentes: Acuerdos del Consejo Superior, Convenciones Colectivas, Decretos, Circulares. Este control es preventivo, correctivo, tiene controles manuales y está documentado.

Proceso de seguimiento y evaluación Gestión del Mejoramiento

Probabilidad	d
Impacto	2
Valoración	B

Amenaza: Posibles situaciones de ofrecimiento de dádivas, por parte del auditado, con el objetivo de obtener un beneficio.

Vulnerabilidad: Posible recepción de beneficios o dádivas por el auditor para beneficio del auditado en las auditorías internas de calidad.

Controles existentes: Existen un manual de procedimientos de Gestión de Mejoramiento que define las competencias del auditor, capacitación para los auditores internos de calidad sobre principios, códigos de ética, existencia del documento de Ethos Universitario. Este control es preventivo, tiene controles manuales y está documentado. Riesgo controlado.

3.4. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020

Las acciones para desarrollar este primer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, han sido incorporadas en el Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle (Ver tabla 2).

Estas acciones son consideradas en el Programa de Buen Gobierno, correspondiente a la estrategia Mejorar los mecanismos de interacción con la sociedad para contribuir a la transparencia de la gestión que pertenece al Eje Vinculación con la sociedad del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 y del Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle.

Acción	Indicador	Meta	Responsable
Elaborar y publicar la matriz de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción publicada	1	Oficina de Planeación
Realizar la supervisión y seguimiento a la gestión de riesgos	Número de informes de seguimiento publicados por año	2	Oficina de Planeación
	Porcentaje de riesgos que lograron disminuir su calificación con respecto al número total de riesgos	7	Oficina de Planeación

Tabla 2. Acciones para desarrollar el componente Riesgos de corrupción.
Fuente: Elaboración propia, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

4. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” tiene entre sus componentes la Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional liderada por la Función Pública, cuyo objetivo es promover que el ciudadano pueda acceder fácilmente a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo tanto, las entidades como la Universidad del Valle deben diseñar y ejecutar acciones normativas, administrativas y tecnológicas tendientes a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes.

Las acciones de mejora deben estar orientadas a la reducción de costos, tiempo, pasos del proceso y mitigación de riesgos de corrupción, a través de canales y medios virtuales tales como correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros, para la realización de los trámites, para lo cual es necesario que la entidad

lleve a cabo la modernización de la gestión administrativa, promoviendo así la eficiencia y eficacia de sus procesos.

La Universidad del Valle dando cumplimiento a los lineamientos del Estado, ha generado acciones para la formulación de la estrategia antitrámites que junto con la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) ha permitido al ciudadano realizar trámites optimizados de una manera más ágil.

Implementación de la estrategia de Gobierno en Línea

El documento CONPES 3.072 de 2000 que desarrolla la Estrategia de Gobierno en línea junto con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo ordenan a las entidades públicas del orden nacional utilizar el poder de las tecnologías de información y comunicación –TIC-, para mejorar la eficiencia y transparencia de la administración pública, y establece como una política la “Agenda de Conectividad”, para proveer al Estado de una conectividad que facilite la gestión de los organismos gubernamentales y apoye la función de servicio al ciudadano, señala también la creación de una Intranet Gubernamental: “(...) este programa está orientado a la creación de sistemas de información al interior de los entes gubernamentales, interconectados a través de una red basada en tecnología Web. La realización de este programa contempla la actualización y estandarización de la infraestructura tecnológica al interior de los entes gubernamentales, la definición de estándares de intercambio de información entre las instituciones, la consolidación física de la Red Gubernamental como una Intranet propiamente definida y la digitalización interna del Estado...”

La estrategia de Gobierno en Línea propenderá por la reducción de los costos de trámites, procesos y procedimientos, para los administrados y la administración pública, así como por la consecución de objetivos de desarrollo social, fortalecimiento institucional, gobernabilidad y competitividad. Buscando construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo a través de las TIC”. Para conocer más acerca de la estrategia, el MinTIC ha creado un portal web donde se encuentran publicados todas las herramientas transversales y los esquemas de apoyo a la implementación.

La Universidad del Valle, mediante Resolución No. 232 del 14 de febrero de 2011, en cumplimiento de las directrices del Gobierno Nacional, adopta los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, en concordancia con lo establecido por el Gobierno Nacional y designa al Jefe de la Oficina de Informática y Telecomunicaciones- OITEL como líder de la Estrategia Gobierno en Línea en la institución. Los avances que a la fecha se han realizado se detallan a continuación.

Programa de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

La Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, 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. Igualmente, la Ley 1450 de 2011 en su Artículo 234, Servicio al Ciudadano, dice que las entidades públicas proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos, y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

La Universidad del Valle, mediante Resolución No. 2.558 de 2016 , actualizó el Reglamento Interno para la Recepción y el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas presentadas por los ciudadanos, el cual constituye el régimen de responsabilidades y acciones que les corresponde asumir a las diferentes dependencias y a los funcionarios frente a estas acciones a cargo de la Universidad, y tiene como objetivo implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la gestión del programa PQRS, aplicando las disposiciones legales vigentes, lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las normas internas de la Institución. En esta actualización se incluye los cambios de la Ley 1437 de 2011 específicamente en los Artículos del 13 al 33 Según la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Igualmente, se constituye en una herramienta conformada por una serie de parámetros y lineamientos de aplicación general y un marco conceptual que permitirán la buena ejecución de la gestión y la posibilidad de hablar un lenguaje común en este ámbito.

La Universidad del Valle, mediante Acuerdo No. 005 de 2015 crea la Dirección de Comunicaciones Universitarias (DCU), y el Área de Orientación y Atención al Ciudadano, que tiene dentro de sus funciones: recibir, procesar y hacer seguimiento a denuncias, peticiones, sugerencias, quejas y reclamos en torno a los trámites, a los servicios institucionales y a la actividad académica y administrativa. El Programa de Peticiones, Quejas y Reclamos viene funcionando en la Universidad del Valle desde el año 2008.

Actualmente, la Universidad del Valle cuenta con un sitio web del Programa PQRS donde se puede consultar la reglamentación que lo rige, como también información muy amplia que permite identificar al usuario cómo clasificar su

manifestación y cuál de los tres formularios usar al momento de colocarla, además, cuenta con un correo electrónico que permite interponer la manifestación de forma virtual, permitiendo que el usuario pueda hacer uso de los mismos en cualquier momento y lugar.

A raíz de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea se desarrolló una aplicación que permite la automatización para la gestión del Programa, asignándole al usuario un código de radicado para consultar el estado de su petición, dicha aplicación se diseñó teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Dicha aplicación se encuentra en fase de revisión y pruebas para su implementación definitiva

Carga de documentos digitalizados para proceso de inscripción y admisión

Los aspirantes a programas académicos de la Universidad ya no deben presentar en forma física o enviar por correo certificado sus documentos de respaldo de condiciones de excepción y/o vínculo laboral como parte de su proceso de inscripción. Los admitidos a primer semestre y por transferencia ya no deben presentar documentación para liquidación financiera ni matrícula académica, al igual que no deben desplazarse hasta la Universidad para hacer entrega de los documentos necesarios para realizar su matrícula académica y su carnetización, se han habilitado funcionalidades en el Sistema de Información de Registro Académico y Admisiones - SIRA a través de las cuales pueden adjuntar dichos documentos en formato digital.

Plataforma de verificación académica

Con el fin de reducir los tiempos de respuesta a los solicitantes sobre verificación académica como diplomas, certificados, constancias, entre otros, la Universidad ha dispuesto una plataforma donde se pueden realizar estas consultas en línea, haciendo que sea más rápido y eficiente este servicio.

Trámites relacionados con la matrícula financiera

Con el fin de proporcionar un mejor servicio a los estudiantes, se han implementado aplicativos que permiten la realización en línea de los trámites, evitando de esta manera el desplazamiento de usuarios hacia la Universidad y contribuir a la política de cero papel, entre ellos:

- Negociación de bonos por alimentación.

- Negociación de bono por descuento de matrícula financiera.
- Recibos de pago de matrícula.
- Entrega de documentos a los admitidos en los diferentes programas.
- Pagos en línea por medio del botón PSE que se encuentra ubicado en la página de descarga de recibos del área de matrícula financiera.

Gestión documental

La Oficina de Informática y Telecomunicaciones-OITEL, atendiendo la necesidad de tener un mayor control de la correspondencia y dando cumplimiento a la Ley 594 de 2000 y al Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación; desde 2005 desarrolló dentro del Sistema de Administración de Bienes y Servicios-SABS.

A partir del año 2017 la Sección de Gestión Documental iniciará la implementación del Software de Gestión Documental, (SAIA) que Permite el flujo dinámico de los documentos y la información tanto interna como externa a través de rutas preestablecidas entre dependencias de la entidad y funcionarios vía intranet o Internet, facilitando conocer en tiempo real el estado y trazabilidad de cualquier documento. Lo anterior permitirá:

- Garantizar la identidad de la persona que ha originado un documento, e integridad como elemento necesario para garantizar la no adulteración del documento desde el momento en que se originó hasta su destino, y posterior consulta y confidencialidad; garantizando que tercera personas no puedan acceder a él.
- Crear perfiles de usuario, con el fin de dar acceso a determinada información.
- Consultar los datos de auditoría sobre cualquier transacción entre otras.

Autogestión de contraseñas de autenticación a Sistemas de información

Los usuarios de la comunidad disponen de herramientas accesibles a través de la Internet para cambiar o asignar una nueva contraseña cuando la han olvidado usando para ello su correo institucional, de manera que ya no deben dirigirse a ninguna oficina en particular para recuperar sus contraseñas. Los Sistemas de Información Institucional que disponen de estas facilidades son:

- Sistema de Información de Registro Académico y Admisiones - SIRA.
- Sistema de Datos Académicos en Línea - DATALINEA
- Módulo Institucional de Impresión de Recibos de Matrícula Financiera
- Sistema de Evaluación de Cursos

- Sistema para pruebas de lengua extranjera - Proficiencia
- Sistema de Administración de Bienes y Servicios - SABS
- Portal para Gestión de Citas Médicas del Servicio de Salud de Univalle
- Sistema de Información de Desarrollo Humano - SIDH
- Sistema de Extensión y Educación Continua – SIDEX

Registro vía web de Solicitudes para beneficios evaluados por la Sección Desarrollo Humano

Los estudiantes que requieren acceder a beneficios como subsidios y estudios de derechos económico (valor de matrícula financiera) deben hacer el registro de su solicitud vía web. A través de la aplicación SIDH, los estudiantes pueden ingresar a la aplicación y solicitar Otorgamiento de becas de alimentación y subsidios económicos, (Url: <https://proxse13.univalle.edu.co/sidh/index.php/login>)

Gestión de citas Médicas vía Web

Se cuenta con una aplicación para solicitud y cancelación de citas médicas para afiliados y beneficiarios del Servicio de Salud de la Universidad. En el 2016 se implementó la consulta de afiliados al servicio de salud por parte de las IPS <http://afiliadossuv.univalle.edu.co/>

Procesos de recursos humanos en línea

Dentro de los procesos que se han logrado sistematizar en los últimos años ha sido la información sobre los concursos que hace la Universidad para proveer sus cargos, el proceso de vinculación de los docentes hora cátedra y ocasionales de manera descentralizada desde las Facultades e Institutos Académicos, publicación de formularios para los diversos trámites como cesantías, auxilios, vacaciones, reintegros, entre otros, al igual que instructivos e información de interés para toda la comunidad.

En la actualidad se dispone de 42 sistemas de información a cargo técnico de la OITEL a través de los cuales se llevan a cabo actividades de los procesos institucionales.

La OITEL tiene creado un curso publicado en el campus virtual denominado Introducción a la Seguridad de la Información, que con una duración de 12 horas y un contenido con temas como: certificados digitales, manejo seguro de la información y amenazas a los sistemas informáticos, entre otros, es ofrecido por lo menos dos veces al año.

Estas acciones buscan contribuir a la construcción de una Universidad que actúe de forma eficiente, transparente y participativa, permitiendo mejorar la prestación de los servicios a los ciudadanos mediante el uso de las NTIC y la implementación de estrategias que conlleven a la publicación, simplificación, racionalización, normalización, automatización y optimización de algunos trámites de la Universidad.

Igualmente, la Institución ha desarrollado acciones encaminadas al cumplimiento de los componentes presentes en este documento, siendo algunas de ellas las siguientes:

El 25 y 26 de agosto de 2015 se llevó a cabo una jornada de capacitación, en las instalaciones de la Universidad, para servidores públicos líderes de la Estrategia de GEL de las entidades del Estado en el departamento del Valle del Cauca, la cual contó con la participación de funcionarios de nuestra Institución. Liderada por un equipo de trabajo del MinTIC, comprendió las etapas: Informar, Entender, Datos Abiertos y Ubica. Adicionalmente, se han realizado conferencias relacionadas con Gobierno en Línea y paralelamente se adelantan las acciones para dar cumplimiento a las estrategias que cubre el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Actualmente, los sitios web de la Universidad del Valle se encuentran en la migración de la información de la plataforma HTML a Joomla, programándose jornadas de capacitación para afrontar la transición sin mayores inconvenientes.

Biblioteca

El sistema de administración de bibliotecas (OLIB), se envía mensajes notificando transacciones llevadas a cabo en el sistema, con el fin que el usuario esté informado de acciones pertinentes al sistema vía email: préstamos de material, devoluciones de material, renovaciones de material, renovaciones no presenciales de material (por web), reservas de material retenidas, artículos de adquisiciones recibidas, recordatorio de préstamo de material y notificaciones de multas.

En 2016 Se fortaleció el uso de - GOOGLE APPS, aplicaciones de trabajo colaborativa a las cuales toda la comunidad universitaria tiene acceso a través de su correo electrónico institucional. Las aplicaciones son, entre otras: Google Sites, Google Drive (con espacio de almacenamiento ilimitado), Calendar, YouTube, Documentos, Grupos, etc. (disponible en el sitio web: <http://oitel.univalle.edu.co/index.php/servicios-para-estudiantes/google-apps>)

4.1. Política de racionalización de trámites

Para la construcción de dicha política se deben tener en cuenta las siguientes fases:

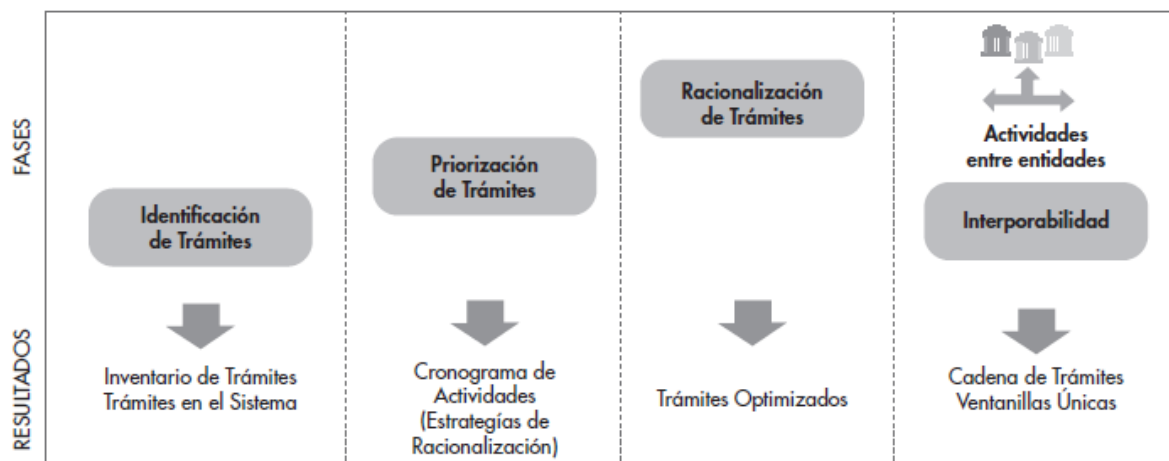


Figura 2. Política de Racionalización de trámites

Fuente:

Estrategias%20para%20la%20construcción%20del%20Plan%20Anticorrupción%20y%20de%20atención%20a%20el%20ciudadano-version-2-2015.pdf [consultado 8 de marzo de 2016]

4.1.1. Identificación de trámites

En esta fase la entidad debe levantar el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Cabe mencionar que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT teniendo en cuenta el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.

En referencia a la estrategia de identificación y racionalización de trámites, la Universidad se encuentra en la etapa de identificación donde se realizó el inventario de 23 trámites los cuales se están estandarizado por el Registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT para su publicación en el portal de trámites del Estado – SíVirtual; aunque ya se han inscrito algunos, la labor continúa. Con el desarrollo del sitio web de Atención al Ciudadano, se diseñó un micrositio institucional para la consulta de los trámites que ofrece la Universidad, siendo este un mecanismo para los ciudadanos de acceso a los diferentes servicios.



Figura 3. Nuevo sitio web Trámites y Servicios. Universidad del Valle
Fuente: Desarrollo propio de la Universidad del Valle

4.1.2. Priorización de trámites

En esta fase se analizan las variables externas e internas que afectan el trámite, permitiendo establecer parámetros para la mejora del mismo. Es importante identificar los aspectos que generan más impacto en la ciudadanía, los que mejoren la gestión de las entidades, incrementen la competitividad del país y disminuyan la brecha entre el Estado al ciudadano. La Universidad del Valle espera para el 2016 iniciar esta fase, una vez inscriba todos los trámites que hacen parte de la primera fase en el SIUT.

4.1.3. Racionalización de trámites

En esta fase se busca implementar acciones efectivas orientadas a la mejora de los trámites, mediante la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y/o pasos, igualmente, busca la generación de esquemas o medios no presenciales tales como correos electrónicos, internet y páginas web permitiendo al ciudadano la fácil realización del trámite. La racionalización puede desarrollarse a través de actividades normativas,

administrativas o tecnológicas, buscando facilitar la relación del ciudadano con el Estado.

4.1.4. Interoperabilidad

Esta fase busca que a través de medios físicos o tecnológicos, se comparta la información con las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas, evitando de esta manera solicitar la información al usuario. En este sentido, la Universidad del Valle reporta información a los sistemas de información del Ministerio de Educación Nacional como son: SNIES, SPADIES, SACES, entre otros.

4.2. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020.

Las acciones para desarrollar este segundo componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, han sido incorporadas en el Plan Programático 2016-2020 (ver tabla 3).

Estas acciones están consideradas en el Programa de Buen Gobierno Universitario correspondiente a la estrategia “Mejorar los mecanismos de interacción con la sociedad para contribuir a la transparencia de la gestión”, que pertenece al eje Vinculación con la sociedad, y el Programa de Mejoramiento a la Gestión Administrativa correspondiente a la estrategia “Establecer una arquitectura organizacional que permita una gestión académica y administrativa eficiente, mediante el uso racional de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos” del eje Transformación de la gestión académica, administrativa, financiera, ambiental y de la infraestructura física y tecnológica, del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 y del Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle.

Acción	Indicador	Meta	Responsable
Racionalizar los trámites que se realizan ante la Universidad	Porcentaje de trámites racionalizados inscritos en el SUI (Sistema Único de Información de Trámites)	4%	Dirección de Comunicaciones
Modificar manuales de procedimientos con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes	Porcentaje de manuales modificados	8	Oficina de Planeación-Calidad y Mejoramiento

Tabla 3. Acciones para desarrollar el componente Racionalización de Trámites
Fuente: Elaboración propia, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

5. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Política de Rendición de Cuentas, establecida en el Conpes 3654 de 2010, se “orienta a consolidar una cultura de apertura de información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos”⁷, y la define como la “obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tienen derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”.

Para la rendición de cuentas la Universidad prepara anualmente un informe de gestión el cual es difundido por el sitio web y contiene la información institucional que se considera como obligatoria para las entidades públicas, así como, la información de interés para la comunidad académica y la ciudadanía en general.

Este documento de gestión recoge los aportes que hacen las cuatro Vicerrectorías de la Universidad del Valle, así como la Rectoría y sus Oficinas adscritas. El objetivo de publicarlo antes de la presentación formal es que la comunidad académica y la ciudadanía, en general, puedan opinar y formular preguntas con anticipación, a través de un formulario en línea, la mayoría de las cuales son tratadas, leídas y respondidas durante el acto público oficial de la rendición de cuentas o en los días posteriores a dicho evento, a través del Programa de Quejas, Reclamos y Sugerencias, que funciona en la Coordinación de Atención al Ciudadano de la Dirección de Comunicaciones de la universidad.

Algunos de los contenidos generales establecidos en los Informes de Gestión de las unidades académicas y administrativas de la Universidad del Valle, bases para la Rendición Pública de Cuentas son los siguientes:

- Presentación
- Impactos de la Gestión
- Proyección Internacional para el Desarrollo Regional
- Vinculación con la Sociedad
- Formación Integral Centrada en el Estudiante
- Transformación de la Gestión Académica, Administrativa, Financiera, Ambiental y del Infraestructura Física y Tecnológica.
- Fundamentación en la producción y gestión del conocimiento desde la investigación y la creación artística.
- Retos 2017

⁷ Manual Único de Rendición de Cuentas

Estos contenidos deben incluir el seguimiento a las metas del Plan Estratégico de Desarrollo y los Planes Operativos Anuales (POA), así como las acciones emprendidas para el fortalecimiento institucional.

La Universidad del Valle está constituida por siete Facultades y dos Institutos Académicos cuyos Decanos y Directores presentan un plan de trabajo para su postulación. Estas unidades académico administrativas junto con las nueve sedes regionales conforman las unidades descentralizadas de la Universidad.

Son, entonces, los Decanos y Directores de Instituto o Sedes Regionales los llamados a poner en práctica la transparencia y la eficiencia de la gestión pública; al igual que, las buenas relaciones entre la administración pública y los ciudadanos, por medio de la presentación de su Informe de Gestión a la comunidad en un acto público que se lleva a cabo durante el primer semestre del año.

5.1. Elementos de la rendición pública de cuentas

De acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas, elaborado en desarrollo de la Política de Rendición de Cuentas, en el cual se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres elementos básicos:

5.1.1. Información

Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de las metas misionales y a las asociadas al Plan Estratégico de Desarrollo, así como la disponibilidad y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad.

5.1.2. Diálogo

Hace referencia a las prácticas que la entidad aporta como explicaciones o respuestas a inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones, después de suministrar información, en espacios presenciales o virtuales por medio del uso de diversas tecnologías. Con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y sus resultados se debe promover la participación de organizaciones y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, poblaciones y ciudadanía en general.

5.1.3. Incentivos

Se refiere a aquellas acciones tanto para servidores públicos como para ciudadanos que buscan reforzar e interiorizar el proceso de rendición de cuentas.

5.2. Metodología para la rendición pública de cuentas

Las Directivas Universitarias son las encargadas de la elaboración de la metodología para la rendición de cuentas llevada a cabo anualmente. Con base en esta metodología, la Universidad presenta la rendición pública de cuentas ante la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, de lo cual, se encarga a la Oficina de Comunicaciones para que coordine lo que sea del caso e integre la información, logística, contenidos, participaciones y demás asuntos asociados.

La metodología para la presentación pública del informe de gestión de los Decanos y Directores de Instituto Académico o Sede a la comunidad está a cargo de cada unidad académico administrativa.

El informe anual de la gestión no sólo da cuenta de las actividades del año inmediatamente anterior, sino que contiene un recuento de los procesos sostenidos de reafirmación de la Universidad como institución que apoya el desarrollo regional y nacional, a través de los tres pilares que constituyen la misión de la institución: la docencia, la investigación y la extensión y proyección social.

De igual manera, este informe destaca los logros asociados a los retos que la Institución se ha propuesto en el Plan Estratégico de Desarrollo (largo plazo – diez años), los Planes Programáticos (mediano plazo – cinco años) y los Planes de Inversiones (corto plazo – un año), instrumentos que se constituyen en la carta de navegación de la Universidad.

La metodología propuesta para la rendición de cuentas de la Universidad del Valle es la siguiente:

- Informe de la Dirección Universitaria que inicia con la presentación, por parte del Secretario General, donde define la metodología y la agenda del evento.
- Informe de la Oficina de Planeación el cual presenta un resumen de la estructura del Plan de Desarrollo 2015-2025 y explica los cambios que se dieron a partir de los lineamientos de política del nuevo Rector y la definición de un plan programático ajustado para el periodo 2017-2020.
- Informe de la Vicerrectoría Académica que muestra los principales logros y retos en las actividades de formación a nivel de pregrado, posgrado y educación continua, y avances de la política de formación.

- Informe de la Vicerrectoría Administrativa el cual presenta los principales logros y retos en materia administrativa, financiera y de infraestructura.
- Informe de la Vicerrectoría de Investigaciones el cual hace referencia a los logros y retos más importantes respecto de las actividades de investigación, y se muestran los resultados alcanzados.
- Informe de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario que presenta un recuento de los logros y retos más importantes.
- Informe del Rector sobre los principales logros de la vigencia 2016, los retos para el 2017 y una reflexión sobre la educación superior para este año.
- Finalmente, se da apertura a una sesión de preguntas y respuestas donde se incluyen las preguntas recibidas a través del sitio web de la Universidad que se abre para estos propósitos con dos semanas de anticipación.

5.3. Canales para la participación de la comunidad universitaria

En el sitio web de la Universidad, con al menos dos semanas de anticipación, se publican los informes de gestión de cada una de las dependencias que conforman la Dirección Universitaria; los informes de gestión de las Facultades y Direcciones de Instituto y también los informes de gestión de las sedes regionales de la Institución. Por otra parte, se realiza un informe de gestión general y hay un vínculo para que las personas puedan enviar sus inquietudes vía web.

La rendición de cuentas es abierta a toda la comunidad académica y a la ciudadanía, y se presenta en el auditorio principal de la Universidad en la Ciudad Universitaria de Meléndez. De acuerdo con las posibilidades técnicas, se transmite en vivo y en directo por video streaming y en diferido o directo por el Canal Universitario que tiene cobertura local.

La presentación pública del informe de gestión de los Decanos y Directores de Instituto Académico o Sede es abierta a toda la comunidad y propiciará la participación de la misma a través de los mecanismos que considere conveniente. En el sitio web de cada unidad académico-administrativa se publicará el informe de gestión antes del acto público. Aunque el modelo propuesto para la rendición pública de cuentas 2016, incluirá diferencias en el modo de exponer dicha rendición en forma integrada, sin perjuicio de las presentaciones que hagan los decanos o los directores de las sedes.

La Universidad del Valle cuenta con el Canal Universitario, la Emisora Univalle Stereo 105.3, la página Web Institucional, y el periódico de la Institución. Esta es

una estructura que se pone al servicio de la divulgación de la Rendición de Cuentas.

5.4. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020

Las acciones para desarrollar este tercer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, han sido incorporadas en el Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle (ver tabla 4).

Estas acciones son consideradas en el Programa de Buen Gobierno Universitario, correspondiente a la estrategia “Mejorar los mecanismos de interacción con la sociedad para contribuir a la transparencia de la gestión” que pertenece al Eje Vinculación con la sociedad del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 y del Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle.

Acción	Indicador	Meta	Responsable
Rendir cuentas públicamente acerca de la gestión anual ante la comunidad universitaria y la sociedad en general	Rendición de cuentas presentada	1	Rectoría
Rendir cuentas de los resultados de la gestión de la Universidad a la sociedad	Número de eventos donde se rinden cuentas por parte de los Directivos de la Facultad	1	Facultad de Administración
Rendir cuentas de los resultados de la Gestión de la Dirección del Instituto de Educación y Pedagogía	Número de Eventos	1	Instituto de Educación y Pedagogía
Publicar los informes de gestión de todas las Vicerrectorías, Planeación Institucional, Oficina de Control Interno, Oficina Jurídica Facultades/Institutos Académicos y Regionalización	Porcentaje de Informes de gestión publicados en la web	100%	Dirección Comunicaciones
Disponer del formulario de preguntas en línea sobre la gestión de la Universidad, quince días antes y quince días después de la audiencia pública de rendición de cuentas	Formulario publicado en el tiempo estipulado	1	Dirección de Comunicaciones
Realizar, durante las inducciones de empleados públicos administrativos, socialización de temas relacionados con el buen gobierno, rendición de	Número de inducciones y reinducciones realizadas	6	Vicerrectoría Administrativa - División de RRHH

Acción	Indicador	Meta	Responsable
cuentas y transparencia			
Realizar la Evaluación de la Rendición de Cuentas para los asistentes a la audiencia pública	Porcentaje de asistentes a la RPC que diligencian la encuesta	50%	Secretaría General
Aprovechar los medios institucionales de la Universidad para rendir cuentas en los aspectos misionales de la Institución (el avance de esta acción dependerá de los recursos asignados)	Número de medios utilizados	3	Dirección de Comunicaciones
Aprovechar las redes sociales de la institución para promover el diálogo tanto con la comunidad universitaria como con la ciudadanía en general	Número de redes sociales utilizadas	3	Dirección de Comunicaciones

Tabla 4. Acciones para desarrollar el componente Rendición de Cuentas.
Fuente: Elaboración propia, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

6. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de reglamentar los mecanismos de atención al ciudadano, la Universidad expidió la Resolución de Rectoría N° 1.285 de 2.014, a través de la cual “se emite el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Universidad del Valle”, el cual fue actualizado bajo la Resolución de Rectoría No. 2.558 julio 19 de 2016 "Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad del Valle, se asignan unas funciones y se deroga la Resolución de Rectoría No. 1.285 de 2014."

Igualmente, se estableció el procedimiento formal para llevar a cabo esta atención y se creó la Oficina de Quejas y Reclamos como un canal de comunicación entre la Universidad y la ciudadanía que, además de mejorar las funciones institucionales, pretende consolidar una cultura de atención al ciudadano y al usuario.

Durante el año 2016 se mantuvo en correcto funcionamiento sitio web de Atención al ciudadano que se accede desde el enlace Atención ciudadanía en la página principal de la Universidad con el fin de que el ciudadano pudiese ver los diferentes canales, trámites y mecanismos que tiene la Universidad para atender sus solicitudes, trámites y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Además, se desarrollaron las opciones de Información acerca de la Estrategia de Gobierno en Línea y Transparencia y Acceso a Información Pública. Dentro de las actualizaciones realizadas se encuentran en proceso de revisión para su implementación, la actualización de la página de atención al ciudadano, el portal de niños, los datos abiertos, la sistematización del Programa de Peticiones y Atención al Ciudadano, entre otros. (Ver figura 4)



Figura 4. Sitio web de la Universidad del Valle para la atención al ciudadano
Fuente: <http://atencionalciudadano.univalle.edu.co/>

A través de cada uno de los enlaces, se dirige a un sitio web especializado en cada tema, en donde el ciudadano puede encontrar la información referente a: canales de atención al ciudadano, trámites y servicios, servicios de información, rendición de cuentas, el programa de quejas y reclamos, protección de datos personales, la estrategia Gobierno en Línea y la transparencia y acceso a información pública.

También el ciudadano puede acceder a través de PQRS al canal de denuncias anónimas que ofrece un servicio de atención al ciudadano garantizando su anonimato y brindando seguridad, contribuyendo así a la mejora continua. Esto conforme al artículo 21o de la Resolución 2.558 de 2016, según el cual “Se entiende por peticiones anónimas aquellas que se caracterizan por no tener autor definido o que no tienen firma que la respalde, pero que formulan una petición expresa ante la entidad pública”. Estas peticiones serán atendidas y tramitadas de acuerdo con la fundamentación que las sustente, dentro de los límites establecidos por el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, el cual establece que: “.....ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los

hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.....”.

6.1. Estrategia de Atención al Ciudadano

Con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios y la atención que se presta al ciudadano, las acciones planteadas se han orientado o agrupado en frentes de trabajo o subcomponentes.

6.1.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La Universidad del Valle, mediante el Acuerdo N° 005 de Abril 7 de 2015 del Consejo Superior, crea la Dirección de Comunicaciones Universitarias (DCU), con la siguiente estructura organizacional: Dirección, Área Comunicaciones, Medios y Protocolo, Área de Información y Área de Orientación y Atención al Ciudadano. Su objetivo es actuar como ente regulador y difusor de las comunicaciones internas y externas de la Universidad, encargado de la divulgación masiva y oportuna de los acontecimientos que son noticia en la institución. Dentro de su estructura organizacional está adscrita el Área de Orientación y Atención al Ciudadano, que tiene como objetivo permitir a los ciudadanos realizar sus consultas de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo web, sin salir de casa o lugar de trabajo. En este sistema el ciudadano puede radicar requerimientos tales como: consultas, sugerencias, quejas, reclamos y radicar trámites en línea; desde la de su lugar de residencia u oficina puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.

Estos mecanismos fortalecen la relación con la Comunidad Universitaria, ya que el contacto directo con los ciudadanos resulta de gran importancia no sólo para mejorar las relaciones con la Universidad sino que también permiten obtener una valiosa retroalimentación para la elaboración de nuevos programas, políticas y detección de oportunidades de mejora.

Al contar con un el Área de Orientación y Atención al Ciudadano, no sólo se cumple con el marco normativo de Ley sino que se suscribe en el marco del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025, como lo señala el Eje estratégico No. 4. que se refiere a la Transformación de la gestión académica, administrativa, financiera, ambiental y de la infraestructura física y tecnológica, el cual comprende la Estrategia 4.6. Implementar una plataforma tecnológica efectiva, integrada y actualizada en forma permanente para mejorar los procesos de gestión académica, administrativa, de la investigación y la extensión y a su vez contiene el

Programa 4.6.2. Programa de innovación en servicios de tecnologías de información (TI) para la academia y la gestión de procesos.

6.1.2. Fortalecimiento de los canales de atención

La Universidad del Valle, como parte de su compromiso con la calidad institucional y el mejoramiento continuo, pone a disposición de la comunidad universitaria y ciudadanía en general el programa de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, a través del cual se pueden manifestar las opiniones respecto al cumplimiento de la misión de la universidad, la calidad de los servicios ofrecidos y las actuaciones de sus funcionarios. Dicho Programa actualmente cuenta con cuatro canales virtuales para interponer las diferentes manifestaciones, los cuales son:

- **Correo electrónico:** herramienta que permite presentar al ciudadano una petición a través del correo electrónico.
- **Formulario web:** herramienta que permite presentar al ciudadano una petición de forma virtual.
- **Canal de denuncias anónimas:** herramienta que permite presentar que el ciudadano presente una denuncia sin señalar sus datos personales.
- **Denuncias actos por corrupción:** herramienta que permite presentar una denuncia que hace referencia a posibles hechos de corrupción cometidos por servidores públicos.
- **Líneas telefónicas:** todas las dependencias de la Universidad del Valle cuentan con líneas telefónicas a través de las cuales se puede solicitar la información que requiera.
- **Buzones físicos:** ubicados en los siguientes espacios del campus:
 - ❖ Edificio de la Administración Central – Campus de la Ciudad Universitaria.
 - ❖ Sección de Restaurante Universitario – Campus de la Ciudad Universitaria.
 - ❖ Servicio de Salud- Campus de la Ciudad Universitaria.
 - ❖ Sección de Cultura, Recreación y Deportes – Campus de la Ciudad Universitaria.
 - ❖ Facultad de Ciencias de la Administración –San Fernando
 - ❖ Facultad de Salud –San Fernando

Adicionalmente, se dispone de la línea 01800 para atención de las PQRS de los ciudadanos, se ha diseñado un espacio para rendición de cuentas y otro para diligenciamiento y publicación encuestas de interés general.

6.1.3. Talento humano

La Universidad del Valle, mediante Resolución No. 2.139 de 2012, adoptó el “Plan Institucional de Capacitación –PIC- para Servidores Públicos Administrativos, para el período comprendido entre los años 2012 y 2015, cuyo objetivo principal es fortalecer los conocimientos y habilidades de los servidores públicos administrativos de la Universidad, para que contribuyan al mejoramiento de las competencias individuales y grupales, a la calidad de vida y el sentido de pertenencia institucional, así como al cumplimiento de la misión, visión y política de calidad de la institución”.

El Área de Capacitación adscrita a la División de Recursos Humanos, realiza actividades de inducción mencionando aspectos generales de la Universidad al personal que ingresa en la modalidad de nombramiento; de reinducción, de fortalecimiento del comportamiento ético (ethos universitario, ética y valores), convivencia laboral, de servicio y atención al ciudadano, de trabajo en equipo, de solución de conflictos, de hábitos y habilidades de liderazgo, de supervisión, de normatividad que apuntan al desarrollo de competencias y a la calidad del servicio al ciudadano, entre otros.

Adicionalmente, se han desarrollado otras actividades de capacitación tendientes a desarrollar competencias específicas y técnicas orientadas a la eficacia y eficiencia del personal para la prestación del servicio, tales como manejo de TICS, Gestión documental, Contratación, Manejo de Indicadores y Planeación, Gestión de Calidad.

En la tabla 5 se evidencian las temáticas de capacitación ofrecidas a los empleados públicos y oficiales durante el año 2016, sus comentarios y registro de asistencia.

Temáticas	# de registros de asistencia servidores públicos	Comentarios
Inducción	30	Es un proceso obligatorio en el cual se comparten valores, principios, deberes y derechos de los funcionarios, también el ethos universitario, estructura, cultura organizacional. Énfasis en el servicio que prestamos como misión institucional. Conceptos básicos de Seguridad y Salud en el trabajo. Conceptos básicos Ley 1010 , transparencia, anticorrupción , compensaciones y bienestar
Reinducción	573	Básicamente se ha trabajado en temáticas que implican reformas en la gestión de Talento Humano, Ethos , evitar corrupción, sistema de gestión de calidad , compartir ajustes al Plan de Desarrollo de la Universidad
Evaluación del Desempeño	85	Es un proceso obligatorio en el cual entrenamos a evaluadores y evaluados. Objetivo principal lograr que la evaluación del desempeño sea una forma de acercamiento entre jefes y colaboradores para lograr que la misión institucional sea transferida a términos individuales y así se contribuya al logro de la misión institucional. Se compartió ajuste reglamentario al proceso
Formación de Instructores - Capacitadores	14	Formamos en conceptos básicos de pedagogía para adultos a los diferentes empleados administrativos que colaboran como instructores en la División de Biblioteca
Jornadas de capacitación en la Biblioteca	13	Esta año no se logró desarrollar la jornada anual de tres días, sin embargo adelantamos una capacitación para fortalecerá los instructores internos de la biblioteca en temas técnicos de bibliotecología y manejo de bases de datos.
Jornadas de capacitación técnica para servidores del servicio de salud	144	Son jornadas quincenales de 2 horas en la cuales se tratan casos clínicos para todo el personal asistencial del servicio médico se pretende fortalecer tanto competencias genéricas como específicas de su quehacer.
Jornadas anuales de capacitación para celadores	133	Por norma de la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia actualizamos cada año a nuestros celadores y supervisores, de tal manera que fortalecemos tanto competencias genéricas como específicas del cargo. Énfasis en Servicio , manejo del conflicto , aspectos técnicos de seguridad.
Capacitación para personal de servicios varios: aseo y jardinería	78	Énfasis en la prevención de enfermedades, uso de máquinas sthil, sopladora, motosierra
Capacitación para el personal del restaurante	220	Manejo integral de plagas, BPM y manipulación de alimentos, manejo de la lavadora lavaplatos del restaurante
Gestión Administrativa (Pólizas de cumplimiento)	193	Capacitación técnica con el fin de que los funcionarios entiendan la responsabilidad que tiene en el momento de realizar un contrato que requiere de estas pólizas y en caso de un insuceso sepan cómo realizar el trámite correspondiente de reclamación.

Temáticas	# de registros de asistencia servidores públicos	Comentarios
Gestión Administrativa (Temáticas de Contratación)	218	Se trata de repasar todo el proceso de contratación que tiene establecido la Universidad a la luz del Estatuto de Contratación vigente y evitar errores que puedan derivar en pérdidas para la universidad, mal servicio, mala imagen y en el peor de los casos investigaciones de tipo disciplinario, fiscal o penal. Se invita a todas las personas que puedan ser operadores en un proceso contractual de la Universidad, no importando la cuantía. Éste año hubo cambio en el estatuto de contratación
Gestión Administrativa (Manejo de fondos y cajas menores)	60	Capacitación técnica enfocada a fortalecer la competencia técnica en esta temática
Gestión Administrativa (NIC - SP)	324	Capacitación enfocada a fortalecer la competencia técnica en esta temática, dado que debemos cumplir con esta nueva directiva en materia contable Y APLICARLO A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2017
Jornadas de Capacitación en Gestión Documental	31	Capacitación técnica enfocada a dar cumplimiento con la Ley de archivo lo cual debe redundar en un mejor servicio, transparencia de toda la gestión de la Universidad.
Temáticas asociadas a las directivas de gobierno en línea	143	Básicamente se trató de dar capacitación técnica sobre el concepto de gobierno en línea, seguridad informática y el uso de algunos software especiales y de uso interno como SAIA para gestión documental y optimización del uso de google
Jornadas abiertas de capacitación en (clima laboral, convivencia, servicio al usuario)	96	Como su nombre lo indica fueron acciones tendientes a fortalecer nuestros compromisos con el buen clima laboral , la convivencia y el servicio al usuario ciudadano. Fortalece directamente competencia genéricas de nuestros funcionarios, temas como etiqueta y protocolo y manejo efectivo del ingreso personal están aquí contemplados
Gerencia Pública, Buen Gobierno y Transparencia (R.C.L y planes de mejoramiento auditorías- Contraloría Dptal)	3	Gestión de Proyectos
Capacitación en seguridad y salud en el trabajo reportada por salud ocupacional	176	Higiene postural, autocuidado, cuidado auditivo, proceso de afiliación y pago a ARL
Universidad campus sostenible y universidad inclusiva	17	Divulgación de la política de discapacidad e inclusión en la Universidad del Valle
Inscripciones a eventos y seminarios varios otras dependencias corte sep. 2015	104	Las distintas dependencias envían a sus funcionarios a conferencias, congresos , seminarios, foros, cursos, regularmente técnicos.
Cupos otorgados para diplomados, cursos de extensión, formación o nivelatorios	32	Cupos a Diplomados, cursos nivelatorios, cursos de extensión . En su mayoría relacionados directamente con competencias técnicas de los cargos que ocupan los beneficiados.

Tabla 5. Listado de capacitación a empleados públicos y oficiales, 2016

Fuente: Área de Capacitación, División de Recursos Humanos

La Universidad tiene actualmente aprobado un manual de cargos, funciones y competencias y es la base para el diseño de perfiles de selección, y con base en ellos se desarrolla todo el proceso de vinculación de nuevos funcionarios; la competencia de servicio al usuario es una de las que están insertas en dicho manual.

La Resolución N°. 3.045 de 2008, hace referencia en su Artículo 11º.- Competencias laborales comunes a los Empleados públicos administrativos.- las competencias laborales comunes para los empleos desempeñados por Empleados Públicos Administrativos que se adoptan mediante la presente Resolución y se adicionan al Manual Único de Funciones, Requisitos Mínimos y Competencias Laborales son:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	-Cumplir con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la Universidad, las funciones que le son asignadas. -Asumir la responsabilidad por sus resultados. -Comprometer recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. -Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presenten.
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la Universidad.	-Atender y valorar las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. -Considerar las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. Dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con los servicios que ofrece la Universidad. -Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responder a las mismas. -Reconocer la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
TRANSPARENCIA	Hacer uso responsable y claro de los recursos que se le han encomendado, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información de los usuarios y ciudadanos en general.	-Proporcionar información veraz, objetiva y basada en hechos. -Facilitar el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con los servicios que ofrece la Universidad. -Demostrar imparcialidad en las

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
		decisiones. -Ejecutar sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. -Utilizar los recursos de la Universidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	-Promover las metas de la Institución y respetar su normatividad. -Anteponer las necesidades de la Universidad a sus propias necesidades. -Apoyar a la Universidad en situaciones difíciles. -Demostrar sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

Tabla 6. Competencias de los empleados públicos administrativos
Fuente: Resolución 3045 de 2008 de Rectoría

En referencia al proceso de evaluación del desempeño este se rige por la resolución No. 787 de Rectoría expedida en el 2002 y aunque no se hace explícito el concepto de evaluación denominado "competencia en servicio y atención al usuario ciudadano", al evaluar el ítem "calidad, competencia técnica y oportunidad" se evalúa a los funcionarios en lo que realmente quiere o espera el ciudadano a través de la prestación del servicio.

6.1.4. Normativa y procedimental

La Universidad del Valle en referencia a este componente normativo ha realizado acciones orientadas al tratamiento de datos personales mediante la Resolución No. 1.172 Marzo 12 de 2014, que expide el Reglamento Interno para garantizar la protección de los datos personales de la Universidad del Valle. Igualmente ha incluido la normatividad referente a habeas data en el formulario web de PQRS.

En cuanto a acceso a la información con la implementación de la Estrategia GEL, ha publicado y actualizado información cumpliendo con los criterios de usabilidad y accesibilidad.

Se encuentra en vigencia la Resolución de Rectoría No. 2.558 julio 19 de 2016 por medio de la cual se actualiza el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Universidad del Valle, se asignan funciones de trámite procesal, se derogan unas resoluciones y se dictan otras disposiciones. El Manual de Procedimiento para la Recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas fue actualizado en agosto de 2016 (MP-02-01-03 Versión 5.0). En esta actualización se estableció que las solicitudes que reciba la Universidad del Valle

deberán estar en el marco de la siguiente clasificación para facilitar su registro y seguimiento:

Asuntos Estudiantiles

Las solicitudes y reclamos estudiantiles, relacionados con el desarrollo de la actividad académica, debe ser presentadas según lo establecido en el Reglamento Estudiantil (Pregrado o Posgrado) según corresponda.

Asuntos Misionales y de Apoyo Universitario

Aplica para los usuarios (internos o externos) y/o ciudadanos en general que hagan uso de los servicios misionales de la Universidad del Valle, como por ejemplo: Admisiones, Registro Académico, Biblioteca, Cultura, la Recreación y el Deporte CDU, Programas Socioeconómicos y de Fortalecimiento Personal, Servicio de Restaurante, Servicio Médico, Servicio Odontológico, Servicio Psicológico, Actividades de educación continua relacionadas con la docencia (diplomados, seminarios, cursos), Egresados, Emprendimiento, Prácticas y Pasantías Profesionales, entre otros.

Asuntos Administrativos

Aplica para los funcionarios docentes y administrativos en relación con los procesos, procedimientos, y trámites de apoyo y/o administrativos, como por ejemplo: Procesos y trámites relacionados con la Gestión Financiera, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos Tecnológicos, también aplica para los procesos estratégicos: Planeación Institucional, Comunicación Institucional, Gestión del Control, Gestión de Calidad y de Mejoramiento.

Dentro las dificultades administrativas, se pueden presentar aspectos relacionados con el aseo, mantenimiento, seguridad y vigilancia, contratación y compras, proyectos de construcción(obras), talento humano, administración del correo electrónico, entre otros aspectos relacionados con los procesos estratégicos y de apoyo de la Universidad del Valle.

6.1.5. Relacionamiento con el ciudadano

Con la implementación de la Estrategia GEL se actualizó la caracterización de usuarios que permite identificar grupos de interés, establecer canales, mecanismos de información y de comunicación empleados por la Universidad;

conocer a través de las encuestas diseñadas la opinión de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la información institucional y el servicio recibido, con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

6.2. Lineamientos para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Para efectos de interpretación de la Resolución de Rectoría No. 2.558 julio 19 de 2016, por medio de la cual se actualiza el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Universidad del Valle, se asignan funciones de trámite procesal a través del manual de procedimientos MP-02-01-03 Versión 5.0 actualizado en agosto del 2016, y se derogan unas resoluciones y se dictan otras disposiciones, a los términos que a continuación se relacionan, se les atribuirá el significado que seguidamente para ellos se indica. Los términos que no estén expresamente definidos se entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico correspondiente y finalmente su sentido natural, según el uso general de los mismos. El glosario de términos desarrollado a continuación, es parte integral del reglamento, lo complementa y permite dar claridad a la interpretación de la norma. Estas actualizaciones están disponibles en la página web para servicio de los ciudadanos.

Petición. Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley. 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 él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Derecho de petición. El derecho de petición es un derecho que la Constitución Política en su Artículo 23º., ha concedido a los ciudadanos para la presentación de peticiones a las autoridades, a fin de que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Derecho de petición en interés general. El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

Derecho de petición en interés particular. Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Universidad del Valle. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Universidad del Valle, deberán contener además de la información señalada en el Artículo 9º.- de la presente resolución, una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y con este reglamento. Las distintas dependencias de la Universidad del Valle tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.

Solicitud de información. El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de ser orientado e informado acerca de un asunto concreto o de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad del Valle y sus distintas dependencias. La consulta de información deberá llevarse a cabo en las horas de atención al público. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Universidad del Valle. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, podrá ofrecerse una única respuesta, por el medio más expedito posible (diario de amplia circulación, página web) y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Peticiones de documentos. Se entiende por petición o solicitud de entrega de copias de los documentos de carácter públicos, sin perjuicio de las previsiones relacionadas con la reserva de documentos y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley para la expedición de copias.

Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal. Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.

Actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un tercero o particular.

Queja y reclamo. Se entiende por queja o reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Universidad del Valle.

Reclamante o Quejoso. Es la persona natural, jurídica o su representante que expresa una queja o un reclamo.

Queja. 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.

Reclamo. 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. Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Comentario Positivo o Elogio. Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Usuario. Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

Además por medio de la Resolución y el manual de procedimiento se establece lo siguiente para la presentación de peticiones:

6.2.1. Peticiones verbales y escritas

Cualquier ciudadano podrá hacer peticiones respetuosas ante la Universidad del Valle, en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de información. Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito ante cualquier dependencia de la Universidad del Valle en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la cual se dirigen.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. La indicación del documento de identidad del solicitante o su apoderado.
4. Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección de correo electrónico. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección de correo electrónico.
5. Indicación clara del objeto de la petición.
6. Las razones en que se fundamenta su petición.
7. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
8. La firma del peticionario.

Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo 65º.- del Código de Procedimiento Civil y en el Artículo 74 del Código General del Proceso, Ley 1564 del 12 de julio de 2012.

6.2.2. Peticiones Verbales

La petición verbal formulada por cualquier persona ante la Universidad del Valle, puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares, se exceptúan las que conforme a la Ley y a este reglamento deban presentarse por escrito.

6.2.3. Término para resolver y forma de hacerlo

Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la presente resolución y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición. Copia del acta se entregará al peticionario, si éste así lo solicita.

6.2.4. Términos para resolver las peticiones

Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la Universidad del Valle sobre aspectos de su competencia, y conforme al Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, se resolverán dentro de los siguientes términos:

Término general:

1. Petición: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
2. Término especial para la resolución de las siguientes peticiones:
 2. Documentos: Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
3. Consultas: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
4. Peticiones entre autoridades: El término para responder una petición de otra Autoridad es de diez (10) días. De acuerdo al tipo de manifestación, los siguientes son los términos para resolverlos: • Quince (15) días para dar respuesta a la queja, atender reclamos, sugerencias y elogios. • Diez (10) días para contestar peticiones de documentos. • Treinta (30) días para contestar consultas. Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

Los términos para resolver las peticiones presentadas ante la Universidad del Valle, son los anteriores, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

1. Requerimiento para complementación de documentos o información.
2. Práctica de pruebas.
3. Suspensión de actividades laborales en la institución.
4. Motivos de fuerza mayor debidamente sustentados.
5. En los demás casos previstos en la ley.

6.3. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020

Las acciones para desarrollar este cuarto componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, han sido incorporadas en el Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle (ver tabla 7).

Estas acciones son consideradas en el Programa de Buen Gobierno Universitario correspondiente a la estrategia “Mejorar los mecanismos de interacción con la sociedad para contribuir a la transparencia de la gestión”, que pertenece al eje Vinculación con la sociedad, del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 y del Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle.

Por otra parte, para consolidar un entorno social, académico, laboral, deportivo, artístico de carácter inclusivo que considere las particularidades funcionales de las personas con discapacidad que hacen parte de la comunidad universitaria se creó el Programa Institucional de Discapacidad e Inclusión, el cual corresponde a la estrategia “Fortalecer el desarrollo humano, mejorar la calidad de vida, la convivencia, el bienestar social de la comunidad universitaria” que corresponde al eje Formación Integral centrada en el estudiante del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 y del Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle.

Acción	Indicador	Meta	Responsable
Fortalecer la atención al ciudadano mejorando el indicador de PQRS sin cerrar.	Variación porcentual del número de PQRS sin cerrar del periodo vigente frente al número de PQRS sin cerrar del periodo anterior	10%	Dirección de Comunicaciones
Implementar nuevos canales de atención al ciudadano	Número de nuevos canales implementados	1	Dirección de comunicaciones
Fortalecer la atención al ciudadano, implementando encuesta de satisfacción en PQRS	Número de encuesta de satisfacción implementada	1	Dirección de comunicaciones
Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Número de capacitaciones programadas para socializar los cambios de la resolución vigente y el manual de procedimientos MP -02-01-03 versión 5.0	1	Dirección de comunicaciones
Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades	Número de Informes de PQRS con el fin de ver el comportamiento de las mismas	2	Dirección de comunicaciones

de mejora en la prestación de los servicios.	y/o identificar acciones de mejora		
Adecuar el carácter accesible de las Sedes de la Universidad del Valle en sus características de infraestructura física, de información y comunicación, de acuerdo con las características funcionales de las personas con discapacidad.	Porcentaje de accesibilidad que se logra en las Sedes de la Universidad en sus características de infraestructura física, de información y comunicación, de acuerdo con las características funcionales de las personas con discapacidad.	15%	Vicerrectoría de Bienestar Universitario

Tabla 7. Acciones para desarrollar el componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Fuente: Elaboración propia, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

7. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a la 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”, la Universidad del Valle expidió la Resolución del Consejo Superior No. 065 de septiembre 4 de 2015 “Por la cual se establecen los lineamientos para aplicar en la Universidad del Valle las políticas y criterios de Transparencia definidos en la Ley 1712 de 2014 y sus Decretos reglamentarios”.

Durante el año 2015 la Universidad del Valle a través de la Oficina de Secretaría General y el Área de Calidad y Mejoramiento estructuró y puso a disposición de los estudiantes, funcionarios y ciudadanía en general el esquema de “Atención al Ciudadano” que determina los medios de interacción con la entidad en relación a la información, funciones y actuaciones. Lo anterior, en desarrollo de las políticas de participación ciudadana, transparencia y prevención de la corrupción.

Partiendo de lo anterior y como mecanismo para que los ciudadanos pueden acceder a la información se incluyó dentro del sitio web de Atención al Ciudadano un módulo de “Transparencia y acceso a información pública”.

El módulo contiene ítems de transparencia activa, pasiva y de gestión de la información, la cual a través de cada uno de los enlaces se dirige a un sitio web donde se encuentra cada tema. (ver figura 5).



Figura 5. Página web con contenido de Transparencia y Acceso a la Información
Fuente: Desarrollo propio de la Universidad del Vale

7.1. Lineamientos de política de transparencia y acceso a la información

El acceso a la información pública es considerado un derecho fundamental por el cual toda persona puede conocer sobre la existencia de información pública y acceder a ella bajo los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia y calidad en la información.

En el marco de la política de transparencia y acceso a la información se tienen en cuenta los lineamientos de transparencia activa y pasiva. La transparencia activa se refiere a la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, inicialmente con la publicación de la información mínima establecida en la Ley 1712 de 2014 en el sitio oficial de la Institución. Igualmente hace referencia, bajo el principio de proactividad, a la identificación y divulgación de otra información, además de la señalada en la Ley, de utilidad para los ciudadanos, y

a aquellas actividades encaminadas a mejorar la calidad de ésta en aspectos como contenido, forma y satisfacción de las necesidades del usuario. En razón de esto, la Universidad del Valle inició el proceso de publicación de la información mínima requerida en la Ley, así como de información adicional de interés para la ciudadanía y comunidad universitaria.

Por otra parte, el lineamiento de transparencia pasiva hace referencia a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información realizadas personalmente, en forma oral o escrita, telefónicamente, correo físico, correo electrónico institucional o formulario electrónico dispuesto para ello, en los términos establecidos en la Ley. Para esto la Universidad del Valle ha dispuesto el Programa de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS para recepcionar, a través de sus canales de atención, las solicitudes de acceso a la información.

7.2. Instrumentos de gestión de la información

La Ley 1712 de 2014 estableció los siguientes instrumentos para la gestión de la información pública, los cuales debe crear, publicar y mantener actualizado:

- Registro de activos de información: “es el inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal”.⁸
- Índice de información clasificada y reservada: “es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que sido calificada como clasificada o reservada”.⁹
- Esquema de publicación: “es el instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma”.¹⁰

⁸ Artículo 2.1.1.5.1.1 del Decreto 1081 de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

⁹ Artículo 2.1.1.5.2.1 del Decreto 1081 de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

¹⁰ Artículo 2.1.1.5.3.1 del Decreto 1081 de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Más allá de los lineamientos de transparencia activa referidos en la Ley, ésta realiza algunas excepciones para el acceso a la información pública, calificándola como clasificada y reservada, en cuyo caso su acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito.

La información pública clasificada es aquella cuyo acceso pudiere ocasionar daño en los derechos de personas naturales o jurídicas relacionados con el derecho a la intimidad, a la vida, la salud o la seguridad, los secretos comerciales, industriales y profesionales.

La información exceptuada por daño a los intereses públicos se califica como información reservada, y su acceso podrá ser negado cuando éste estuviera expresamente prohibido por una norma legal o constitucional relacionada con la defensa y seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales y demás que señala el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

La Universidad del Valle, en pro de estos compromisos, ha iniciado el proceso de elaboración de estos instrumentos con apoyo de la Sección de Gestión Documental de la Vicerrectoría Administrativa, iniciando con la consolidación del Registro de Activos de Información con base en los lineamientos del Programa de Gestión Documental.

7.3 Criterio diferencial de accesibilidad

Con el objetivo de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, la Ley determinó el criterio diferencial de accesibilidad, por medio del cual se pretende que los sujetos obligados divulguen la información pública en diversos idiomas y lenguas, además de elaborar formatos alternativos que sean comprensibles para estas poblaciones, asegurándose el acceso a distintos grupos étnicos y culturales del país, así como a personas que se encuentren en situación de discapacidad.

La Universidad del Valle estableció, mediante Acuerdo No. 004 de 2013 del Consejo Superior, la Política Institucional de Inclusión y Discapacidad a partir de la cual adquirió una serie de compromisos para consolidar un entorno social, académico, laboral, deportivo y artístico de carácter incluyente.

7.4. Monitoreo del acceso a la información pública

De acuerdo con lo estipulado en la Ley, los sujetos obligados deberán realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública recibidas, y elaborar un informe discriminando la información especificada en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015. Igualmente, se encuentra en la obligación de publicarlo y divulgarlo como parte de la transparencia activa.

La Universidad del Valle ha dispuesto al Programa de Programa de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, como mecanismo para realizar seguimiento a las solicitudes de información recibidas por medio de éste, a través de los informes presentados y publicados semestralmente.

7.5. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020

Las acciones para desarrollar este quinto componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, han sido incorporadas en el Plan Programático 2016-2020 (ver tabla 8).

Estas acciones son consideradas en el Programa de Buen Gobierno Universitario, correspondiente a la estrategia “Mejorar los mecanismos de interacción con la sociedad para contribuir a la transparencia de la gestión” que pertenece al Eje Vinculación con la sociedad del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 y del Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle.

Acción	Indicador	Meta	Responsable
Publicar la información mínima requerida por la Ley 1712 de 2014.	Porcentaje de información publicada	70%	OPDI-Calidad y Mejoramiento
Realizar seguimiento a las solicitudes	Porcentaje de solicitudes de información atendidas a través de PQRS en los tiempos establecidos por la ley	100%	OPDI-Calidad y Mejoramiento
Elaborar los instrumentos de gestión de la información	No. de instrumentos elaborados	1	OPDI-Calidad y Mejoramiento
Identificar las estrategias a seguir para la implementación del criterio diferencial de accesibilidad a la información	No. de estrategias identificadas	1	OPDI-Calidad y Mejoramiento
Presentar informe de seguimiento de las solicitudes de acceso de la información a través	No. de informes presentados al año	2	OPDI-Calidad y Mejoramiento

del informe de PQRS			
---------------------	--	--	--

Tabla 8. Acciones para desarrollar este componente
Fuente: Elaboración propia, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

8. INICIATIVAS ADICIONALES

La Universidad del Valle, en su *Declaración de Políticas y Compromisos de Buen Gobierno*, la cual “contiene el conjunto de políticas respecto a la gestión de la Institución con criterios de Ética, Integridad, Transparencia y Eficiencia, para asegurar que los servidores públicos de la Universidad del Valle orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales y del Estado”¹¹, recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de la Universidad, con el fin de generar confianza en la Comunidad Universitaria y los ciudadanos.

Por medio de esta declaración, la Universidad del Valle, teniendo en cuenta su orientación estratégica, asume una serie de políticas para la dirección de la Universidad, en relación con los órganos de control, y administrativas y de gestión. Dentro de la última política se incluyen compromisos frente a las estrategias de anticorrupción, a la transparencia y acceso a la información, a la participación ciudadana, la rendición de cuentas, el servicio frente a la ciudadanía, a la capacitación por medio del Plan Institucional de Capacitación-PIC, a la racionalización de trámites, a la administración de riesgos, entre otros.

8.1. Acciones para el cumplimiento de este componente incluidas en el Plan Programático 2016-2020

Para desarrollar este sexto componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se han planteado acciones específicas para cada uno de los otros cinco componentes del Plan, las cuales abarcan los compromisos adquiridos en la Declaración de políticas y Compromisos de Buen Gobierno, e incorporadas en el Plan Programático 2016-2020. No obstante, teniendo en cuenta la importancia de este documento y las políticas y compromisos en él establecidos, se plantea una acción encaminada a su socialización y que ha sido incorporada en el Plan Programático 2016-2020 (ver tabla 9).

Esta acción es considerada en el Programa de Buen Gobierno Universitario, correspondiente a la estrategia “Mejorar los mecanismos de interacción con la

¹¹ Presentación, Resolución de Rectoría No. 070 de Septiembre 9 de 2015. Universidad del Valle, pág. 4.

sociedad para contribuir a la transparencia de la gestión” que pertenece al Eje Vinculación con la sociedad del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 y del Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle.

Acción	Indicador	Meta	Responsable
Realizar, durante las inducciones de empleados públicos administrativos, socialización de temas relacionados con el buen gobierno, rendición de cuentas y transparencia	Número de inducciones y reinducciones realizadas	6	Vicerrectoría Administrativa - División de RRHH

Tabla 9. Acciones para desarrollar el componente Iniciativas Adicionales
Fuente: Elaboración propia, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

9. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN

El Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ha sido incorporado en el Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle, y el seguimiento a las acciones propuestas se llevará a cabo utilizando las mismas herramientas y tiempos con que se realiza el seguimiento del Plan Programático.

En cumplimiento del Artículo 1 del Decreto 124/16, la Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y control a las acciones del Plan, al igual que la verificación de la elaboración y visibilización.

Por lo anterior, dentro del Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle se contempla una acción al respecto a cargo de la Oficina de Control Interno (ver tabla 10).

Esta acción es considerada en el Programa de Buen Gobierno Universitario, correspondiente a la estrategia “Mejorar los mecanismos de interacción con la sociedad para contribuir a la transparencia de la gestión” que pertenece al Eje Vinculación con la sociedad del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 y del Plan Programático 2016-2020.

Acción	Indicador	Meta	Responsable
Realizar el seguimiento y control al Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano	Número de informes publicados al año	3	Oficina de Control Interno

Tabla 10. Acciones para realizar el seguimiento y control del Plan.
Fuente: Elaboración propia, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

10. PRESUPUESTO

Las acciones del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano están incluidas en el Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle, que se ejecuta presupuestalmente en cada vigencia.

Para el año 2016 el presupuesto para los programas de Buen Gobierno Universitario y Programa Institucional de Discapacidad e Inclusión relacionados con los gastos de funcionamiento y los programas que contienen proyectos de inversión con recursos de la Estampilla que permiten desarrollar el Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano se muestran a continuación.

Fuente	Descripción del recurso	2017 (millones)
Programa de Buen Gobierno Universitario		
Gastos de funcionamiento	El área de orientación y atención al ciudadano tiene asignado un coordinador y un profesional nombrados, los cuales se tienen en cuenta para proyectar el presupuesto del programa. Además, se proyecta la contratación de cuatro (4) profesionales contratistas, un técnico contratista y tres (3) monitores, teniendo en cuenta las actividades que se deben realizar para ejecutar el programa y las acciones desarrolladas.	138
Programa Institucional de Discapacidad e Inclusión		
Gastos de funcionamiento	Logística, publicidad, monitorías, para los eventos de toma de conciencia sobre discapacidad e inclusión dirigidos a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general y los talleres, cursos, diplomados de cualificación docente sobr99+298+90+862+487 e discapacidad, inclusión y universidad.	520
Gastos de funcionamiento	Implementación del proceso de acompañamiento para población con discapacidad: aspirantes, estudiantes y funcionarios docentes y no docentes con discapacidad beneficiados del proceso de acompañamiento.	260
TOTAL		918

11. BIBLIOGRAFÍA

- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 [en línea].
<<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201712%20DEL%2006%20DE%20MARZO%20DE%202014.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto No. 124 del 26 de enero de 2016 [en línea].
<<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20124%20DEL%2026%20DE%20ENERO%20DE%202016.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto No. 2482 del 3 de diciembre de 2012 [en línea].
<<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/DICIEMBRE/03/DECRETO%202482%20DEL%2003%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf>> [citado en 23 de enero de 2016]
- PRESIDENCIA DEL REPÚBLICA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2 [en línea]. <<chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbdm/adm/http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453839183144e1f18c82dadb04a676425b0c8971b.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 [en línea].
<<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Paginas/2011.aspx>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 1081 de 2015 [en línea]
<<chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbdm/adm/http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-1081-2015.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- COMITÉ CENTRAL DE EMERGENCIAS - CCE. Hacia una universidad sostenible y comprometida con la región y el ambiente: Plan para la mitigación de riesgos en la Universidad del Valle. Cali: La Universidad, 2008. 75 p.

- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual de Implementación – Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. 89 p.
- KOLLURU R. V. & BROOKS D. G., 2000. Evaluación de riesgos integrada y administración estratégica. En: Manual de evaluación y administración de riesgos.
- LAVELL, Allan y ARGÜELLO Rodríguez, Manuel. Gestión del riesgo: un enfoque prospectivo. Tegucigalpa: PNUD, 2003. 37 p.
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 de la Universidad del Valle. Cali: La Universidad, 2016.
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO. COMITÉ CENTRAL DE EMERGENCIAS. Gestión de riesgos en la Universidad del Valle (Cuarta versión). Cali: La Universidad, 2006. 56 p.
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle. Cali: La Universidad, 2016.
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. CONSEJO SUPERIOR. Resolución No. 086 de octubre 30 de 2015 [en línea]. <chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbdm/adm/http://paginasweb.univalle.edu.co/~planeacion/Analisis/Plan/pd2015-2025/revision/PED_2015-2025-31012016-Publicado.pdf> [citado en 7 de marzo de 2016]
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. CONSEJO SUPERIOR. Resolución No. 099 de diciembre 18 de 2015 [en línea]. <<chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbdm/adm/http://paginasweb.univalle.edu.co/~planeacion/Analisis/Plan/pd2015-2025/revision/Anexo-1-Plan-Programatico-2016-2020.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. RECTORÍA. Resolución No. 409 de febrero 12 de 2014 [en línea]. <<chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbdm/adm/http://secretariageneral.univalle.edu.co/rectoria/resoluciones/2014/R-0409.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. RECTORÍA. Resolución No. 2516 de Septiembre 14 de 2010 [en línea].

<<http://secretariageneral.univalle.edu.co/rectoria/resoluciones/2010/index.html>>
[citado en 7 de marzo de 2016]

- UNIVERSIDAD DEL VALLE. RECTORÍA. Resolución No. 847 de Marzo 4 de 2008 [en línea]. <<chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/http://secretariageneral.univalle.edu.co/rectoria/resoluciones/2008/r-847.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. RECTORÍA. Resolución No. 1285 de Marzo 19 de 2014 [en línea]. <<chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/http://secretariageneral.univalle.edu.co/rectoria/resoluciones/2014/R-1285.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. RECTORÍA. Resolución No. 1.581 de abril 20 de 2013 [en línea]. <<http://secretariageneral.univalle.edu.co/rectoria/resoluciones/2013/r-1581.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. RECTORÍA. Resolución No. 1.172 de marzo 12 de 2014 [en línea]. <<http://secretariageneral.univalle.edu.co/rectoria/resoluciones/2014/R-1172.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. CONSEJO SUPERIOR. Acuerdo 004 del 12 de julio de 2013 [en línea]. <<chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/http://secretariageneral.univalle.edu.co/consejo-superior/acuerdos/2013/ACU-004.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016]
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. CONSEJO SUPERIOR. Acuerdo 010 del 7 de abril de 2015 [en línea]. <http://secretariageneral.univalle.edu.co/consejo-superior/acuerdos/2015/Acu_010.pdf> [citado en 7 de marzo de 2016]