

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2013**

**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA  
Institución Universitaria**

**Medellín**

**AGOSTO DE 2013**

## INTRODUCCIÓN

A través de los valores y principios institucionales el Tecnológico de Antioquia manifiesta su adhesión a la honestidad y transparencia en el ejercicio de sus actividades. De esta manera estimula la integridad y la observancia de la ética y la legalidad en sus servidores, para dar cuenta a la comunidad de una adecuada gestión de los recursos públicos.

En este contexto, y para dar cumplimiento al marco normativo, la Institución se compromete con el fortalecimiento de una cultura de la transparencia y la legalidad, adoptando y poniendo en marcha su estrategia anual para la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano de acuerdo a los componentes definidos en el decreto 2641 de 2012, y a las necesidades particulares de la Entidad.

Para el Tecnológico de Antioquia tiene una relevancia especial garantizar la satisfacción de sus usuarios, y mantener su visibilidad y percepción positiva en la comunidad. Por esta razón las iniciativas contempladas en cada una de las estrategias del plan anticorrupción son pensadas de modo que se pueda responder a estas prioridades.

La Dirección de Control Interno en cumplimiento a sus rol de evaluador independiente, realiza un seguimiento detallado y objetivo al cumplimiento de las acciones planteadas en cada uno de los componentes o estrategias que constituyen el plan anticorrupción y de atención al ciudadano configurado para la vigencia 2013.

En este informe se presentará el grado de avance de las acciones desarrolladas, con corte a agosto 31 de 2013.

Se darán también recomendaciones generales orientadas a mejorar la ejecución del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo a las actividades previstas en la fase de planeación.

*Dirección de Control Interno*

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad:		Tecnológico de Antioquia		Año: 2013		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
		Febrero 18	Abril 30	Agosto 31		
Mapa de riesgos de corrupción.	Identificación, valoración, evaluación e implementación de medidas preventivas para mitigar los riesgos identificados		Con base en la metodología adoptada en la institución para la gestión del riesgo se definieron los panoramas de riesgos de corrupción en la contratación, la gestión de trámites, y atención al ciudadano.	Se revisaron los mapas de riesgos de corrupción, de atención al ciudadano y gestión de trámites. Se verificó la implementación de las acciones preventivas y de los controles. Se ha fortalecido el conocimiento de los canales de atención al cliente. Y la difusión de valores institucionales entre los servidores de la institución.	Secretaría General y Dirección de Planeación, con asesoría y acompañamiento de la Dirección de Control Interno.	Es necesaria una mayor difusión entre la comunidad institucional de los riesgos identificados.
Estrategia anti-trámites	<p>1. Simplificación y optimización de la entrega de certificados laborales.</p> <p>2. Simplificación y Software para los procesos académicos.</p> <p>3. Trámites institucionales en el portal de Gobierno en Línea.</p>	Resolución N° 176 del 18 de febrero de 2013 por medio del cual se adoptan las estrategias del plan anticorrupción y atención al ciudadano. Se encuentre disponible en el sitio web: <a href="http://www.tdea.edu.co">www.tdea.edu.co</a>	<p>1. Se ha destinado un funcionario de la oficina de Talento Humano para la expedición de los certificados laborales. La centralización de esta actividad en cabeza de un solo responsable agiliza el proceso, y garantiza la satisfacción del cliente. Se han dado a conocer a los usuarios los pasos para solicitar sus certificados y los tiempos de este trámite.</p> <p>2. Se cuenta con el aplicativo SAI para facilitar los procesos académicos. Éste tiene los siguientes módulos: Programación académica, reporte de notas, portal interactivo, evaluación de encuestas, información de estudiantes, sistema de reserva de aulas, gestión de evaluación continua, biblioteca, investigación y autoevaluación.</p> <p>3. Mediante la resolución 351 del 13 de marzo de 2009, se creó el comité de gobierno en línea del Tecnológico de Antioquia. El link se encuentra disponible en la página web institucional.</p> <p>Existen actas que respaldan las reuniones del comité. Finalizando el año 2012, se tuvo acompañamiento de un asesor de SUIT- Sistema único de información de trámites – para actualizar los trámites.</p> <p>Con el acompañamiento del SUIT, el auxiliar administrativo de la Dirección de Planeación inscribe y actualiza los trámites que se pueden manejar a través de Gobierno en línea.</p> <p>Cada dos meses se hace una revisión del portal de Gobierno en Línea para verificar q esté funcionando en óptimas condiciones.</p> <p>Los derechos pecuniarios se actualizan cada año.</p>	<p>El encargado de administrar la plataforma Gobierno en Línea, envió una comunicación al asesor de Gobierno en línea para Antioquia solicitando una capacitación sobre esta herramienta.</p> <p>Como respuesta se le informó que están en proceso de contratación de las aplicaciones, con el fin de brindar más herramientas de análisis.</p> <p>Representantes de la Dirección de Planeación asistieron a capacitación sobre gobierno en línea convocada por el Ministerio de Educación Nacional, con acompañamiento del Ministerio de las TIC's y las comunicaciones.</p> <p>En cuanto a la administración del link de gobierno en línea, cada mes se verifica el funcionamiento de la plataforma, y se actualiza la documentación de ser necesario</p>	Talento Humano Vicerrectoría académica y admisiones Dirección de Planeación	Se debe revisar funcionamiento del Comité de Gobierno en Línea.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad:		Tecnológico de Antioquia		Año: 2013		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
		Febrero 18	Abril 30	Agosto 31		
Estrategia de rendición de cuentas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento a los planes de acción institucional semestralmente y verificados mediante indicadores de gestión.</li> <li>2. Realización de audiencias de rendición de cuentas a toda la comunidad universitaria.</li> <li>3. Publicación en la página web de los planes de acción por áreas de gestión.</li> <li>4. Publicación de los informes de cumplimiento al plan de acción en la página web.</li> <li>5. Publicaciones institucionales donde se informan las gestiones realizadas, metas alcanzadas y proyectos ejecutados.</li> <li>6. Publicación de la información rendida en las audiencias públicas de rendición de cuentas.</li> <li>7. Reuniones con toda la comunidad universitaria donde se informan los proyectos institucionales en curso y los ejecutados.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se entregó informe de verificación de los planes de acción de la vigencia 2012. Porcentaje de cumplimiento del plan de acción: 93%</li> <li>2. Se realizó la rendición anual de cuentas en la que todos los directivos de la institución dieron a conocer los resultados alcanzados por cada una de sus áreas de gestión. Toda esta información fue publicada en el sitio web de la entidad.</li> <li>3. Se publicó en el sitio web de la entidad el plan de acción para 2013, de cada área de gestión.</li> <li>4. Se tienen boletines, medios impresos y digitales a través de los cuales se dan a conocer los logros de la institución en cada uno de sus procesos.</li> </ol>	<p>Publicación de la edición número 25 del periódico institucional "informaTdeA"</p> <p>Seguimiento al cumplimiento de las metas del plan de acción por áreas de gestión a junio de 2013.</p> <p>Funcionamiento de la emisora virtual</p>	<p>Líderes de procesos</p> <p>Planeación y Control interno Rector y equipo directivo</p> <p>Comunicaciones</p>	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con una oficina de atención al usuario</li> <li>2. Responder las peticiones, quejas y reclamos en el tiempo establecido por la ley y realizarle el respectivo seguimiento y evaluar la satisfacción del usuario.</li> <li>3. Indicadores de gestión que permiten medir la oportunidad en la atención.</li> <li>4. Seguimiento semestral a las respuestas a los derechos de petición de la entidad y a las solicitudes de información con indicadores de cumplimiento y oportunidad, permitiendo implementar alarmas a tiempo</li> <li>5. Página web actualizada</li> <li>6. Buzones de sugerencias ubicados en lugares estratégicos de la Institución revisando permanentemente los mismos y dando respuesta oportuna a ellos.</li> </ol>	<p>Resolución N° 176 del 18 de febrero de 2013 por medio del cual se adoptan las estrategias del plan anticorrupción y atención al ciudadano. Se encuentra disponible en el sitio web: <a href="http://www.tdea.edu.co">www.tdea.edu.co</a></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con un punto de atención en la sede principal de la Institución. (Bloque 2. Piso 1) Conmutador telefónico.</li> <li>2. Se adoptó por medio de resolución 1265 del 13 de diciembre de 2012, el reglamento para la tramitación interna del derecho de petición para el Tecnológico de Antioquia. Se realizó socialización del proceso de atención al cliente entre los empleados del TdeA y entre la comunidad institucional a través de cartelera y correo electrónico.</li> <li>3. El indicador trimestral de quejas finalizadas arrojó un resultado del 96%, por encima de la metas objetivo del 90%.</li> <li>4. A diciembre de 2012, se logró una oportunidad en la respuesta a los derechos de petición del 82,05%.</li> <li>5. Se cuenta con una nueva página web, en la que se publican toda la información, noticias y eventos institucionales.</li> <li>6. Se hace un recorrido semanal para consolidar la información de los buzones y darle respuesta oportuna las sugerencias, reclamos, quejas, solicitudes de información de los usuarios. En el primer trimestre de 2013 se presentaron 3 quejas, 92 reclamos, 6 sugerencias, 2 felicitaciones y 50 solicitudes de información.</li> </ol>	<p>Informe de seguimiento a la oportunidad en la respuesta de PQRS y derechos de petición durante el semestre 2013-1. Debido a los resultados encontrados, se realizó sensibilización vía correo electrónico entre los servidores de la institución para fortalecer el compromiso con la respuesta oportuna a las inquietudes de los clientes, teniendo en cuenta el marco normativo.</p> <p>En cuanto a los indicadores del proceso de atención al cliente a junio de 2013, se observa lo siguiente: Se obtuvo una oportunidad en la atención de las PQRS del 100%, Se atendieron en un 100% la totalidad de las quejas recibidas en el segundo trimestre del año. Se aplicó encuesta de satisfacción a los tipos de clientes definidos por la institución, cliente en tránsito y cliente estudiante. Está pendiente la encuesta de satisfacción del cliente egresado. En el semestre 2013-1 se recibieron 64 solicitudes de información, 165 Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, para un total de 229, las cuales fueron atendidas en menos de 15 días hábiles.</p>	<p>Líder proceso de atención al cliente</p> <p>Dirección de Planeación</p> <p>Comunicaciones</p> <p>Dirección de Control Interno.</p>	
Consolidación del Documento	<p><b>Nombre:</b> Ricardo Andrés Suaza González</p> <p><b>Cargo:</b> Director de Planeación</p> <p><b>Firma:</b></p>					
Seguimiento de la estrategia	Dirección de Control Interno					

## **ASPECTOS A RESALTAR DE LAS ACTIVIDADES DE CADA UNA DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN**

### **Mapa de riesgos de corrupción:**

A partir de las acciones preventivas y controles definidos para evitar la materialización de los riesgos de corrupción identificados, se verificó la implementación de los mismos para determinar la operación en la práctica de la política de administración de riesgos, específicamente en materia de corrupción.

En términos generales se observa que se ejercen los controles para prevenir la materialización de eventos generadores de corrupción en la Atención al ciudadano, la gestión de trámites, y la contratación.

### **Estrategia anti-trámites**

Para el Tecnológico de Antioquia es un compromiso institucional facilitar la experiencia de usuario a los clientes de la Entidad, especialmente a los estudiantes, por eso se incorpora como parte del plan de desarrollo institucional la modernización corporativa y el uso de nuevas tecnologías de la información para optimizar el desarrollo de los procesos.

### **Estrategia de rendición de cuentas**

Para dar continuidad a la rendición de cuentas sobre la gestión institucional, el Tecnológico de Antioquia actualiza de forma permanente su sitio web con el fin de dar a conocer a todos sus grupos de interés, el avance en sus diferentes planes, programas, proyectos, procesos académicos y administrativos, y demás actividades propias del acontecer institucional.

## **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

Al interior de la institución se ha fortalecido considerablemente la orientación al cliente en el desarrollo de los procesos académicos y administrativos. Esto se hace observable en un mayor compromiso de las diferentes áreas de gestión en torno a la atención oportuna a los requerimientos de los usuarios.

El líder del proceso de atención al cliente realiza un seguimiento detallado al tratamiento y solución de todas las solicitudes recibidas. De la misma manera, desarrolla sencillas campañas de sensibilización permanentes, que buscan mantener la buena disposición de los empleados del Tecnológico de Antioquia en torno a atender los requerimientos de los diferentes usuarios. También se hace seguimiento al adecuado funcionamiento de los distintos canales de atención al cliente: Oficina, líneas telefónicas, buzones, buzón virtual, correo electrónico, página web.

Se observa además un aumento de la confianza de los clientes en los canales de atención de las quejas y reclamos, ya que se evidencia el mayor uso de los mismos por parte de los estudiantes.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Es fundamental realizar una mayor difusión del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de modo que toda la comunidad institucional esté familiarizada con las actividades que se desarrollan, especialmente los servidores de la Entidad para que puedan orientar sus esfuerzos a la prevención de los hechos y/o conductas generadores de corrupción.
  
- ✓ Realizar un monitoreo permanente de los mapas de riesgos para mantener ese control preventivo sobre las actividades o puntos críticos que se presentan en el día a día y podrían ser generadores de materialización de riesgos. Así se pueden identificar oportunamente señales de alarma y se pueden tomar las medidas pertinentes.
  
- ✓ Se debe continuar con la realización de las socializaciones del proceso de atención al cliente, para que todos los colaboradores del Tecnológico de Antioquia tengan presente esa orientación a las necesidades del cliente, en el desarrollo de sus procesos.
  
- ✓ Con respecto a la estrategia de Gobierno en línea, es recomendable que el comité de gobierno en línea se reúna con mayor frecuencia para evaluar el funcionamiento de esta iniciativa, así como para identificar mecanismos que fortalezcan la racionalización de trámites.