

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

**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

**MARIA JACINTA MONTOYA ALZATE**

**Directora**

**LEYDY CAROLINA BARRIOS URREGO**

**Auxiliar Administrativo**

**TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA**

**Institución Universitaria**

**Medellín**

**ABRIL DE 2013**

# INTRODUCCIÓN

El compromiso social y la honestidad hacen parte de los valores institucionales del Tecnológico de Antioquia. Ésta entidad desde su razón de ser contribuye notablemente al desarrollo del departamento de Antioquia, mediante la formación de la fuerza laboral. Por tal motivo está llamada a actuar en un marco de total transparencia e integridad, para mantener la credibilidad de la comunidad y para garantizar una adecuada gestión de los recursos públicos.

En un contexto social caracterizado por la falta de confianza en la gestión de las entidades públicas y en el cual son frecuentes los hechos de corrupción, el TdeA concede vital importancia a la cohesión de todos sus servidores, en torno a una cultura que estimule la observancia de la ética, la legalidad, la moralidad, la objetividad, entre otros. En suma, se busca que el día a día de la institución transcurra con apego a principios y valores que no den cabida a los actos de corrupción.

La lucha anticorrupción y la importancia que ha cobrado en los últimos tiempos, responden a una estrategia liderada desde la Presidencia de la República, a través del Programa de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción. Para tal fin se estableció la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, con el objeto de fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

En el artículo 73 de la ley en mención, se establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Adicionalmente, el Decreto 2641 de 2012, reglamenta este artículo al igual que el artículo 76 de la misma ley, por el cual se 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, el Plan de Desarrollo Departamental, “Antioquia la más educada”, en su línea 1 “Antioquia Legal”, incorpora estrategias para contrarrestar la ilegalidad y los actos de corrupción, de modo que se fortalezcan la confianza y la credibilidad de la ciudadanía en la gestión pública.

De esta manera, El Tecnológico de Antioquia manifiesta su adhesión explícita a las acciones emprendidas desde las administraciones nacional y departamental para fortalecer la transparencia y la legalidad. Es así como estructura su estrategia institucional para la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, la cual hace un énfasis especial en las acciones de prevención, en el establecimiento de controles efectivos, la medición de resultados, la identificación de oportunidades de mejora y en la difusión a la comunidad de la información relacionada con los resultados de gestión (proceso de rendición de cuentas).

Mediante la resolución 176 del 18 de febrero de 2013, se adoptan las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano correspondiente a la presente vigencia. Dando cumplimiento al Decreto 2641 de diciembre de 2012, desde la Dirección de Control interno se hace un seguimiento objetivo a la puesta en marcha de las actividades definidas en cada una de las estrategias que componen dicho plan.

Se presentará aquí el grado de avance de las acciones desarrolladas, con corte a abril de 2013.

Se señalarán además aspectos por mejorar para optimizar el logro de los resultados previstos en cada una de las actividades pensadas para dar cumplimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano.

*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		
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.	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>	<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>	<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>Talento Humano</p> <p>Vicerrectoría académica y admisiones</p> <p>Dirección de Planeación</p>	

**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		
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>	Líderes de procesos  Planeación y Control interno Rector y equipo directivo  Comunicaciones	Se requiere comprometer más a la comunidad universitaria para la asistencia a los eventos de rendición de cuentas.
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>	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>	<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>	Líder proceso de atención al cliente  Dirección de Planeación  Comunicaciones  Dirección de Control Interno.	
Consolidación del Documento	<b>Nombre:</b> Ricardo Andrés Suaza González <b>Cargo:</b> Director de Planeación <b>Firma:</b>				
Seguimiento de la estrategia	<b>Jefe de Control Interno</b> <b>Nombre:</b> Maria Jacinta Montoya Alzate <b>Firma:</b>				

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

## **Mapa de riesgos de corrupción:**

El Tecnológico de Antioquia cuenta con un sistema formal para la gestión del riesgo, el cual se ajusta a la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, y a las directrices establecidas en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-. Para cada uno de los procesos de la institución se ha definido un mapa de riesgos.

Haciendo uso de esta metodología, se realizaron los diagnósticos y análisis oportunos para determinar los riesgos de corrupción más relevantes a los que se encuentra expuesta la entidad en materia de contratación, gestión de trámites y atención al ciudadano. Se definieron los riesgos respectivos, el agente generador, las causas, consecuencias, acciones preventivas y los controles a aplicar.

Las medidas pensadas para darle tratamiento a estos riesgos, tienen un enfoque preventivo, pues en cada una de los puntos críticos, se plantean verificaciones previas que permitan evitar la ocurrencia de los siniestros contemplados.

## **Estrategia anti-trámites**

Las actividades contempladas para facilitar a los usuarios la gestión de trámites ante la Institución, se definieron teniendo en cuenta los tipos de clientes identificados por la Institución. Estas actividades se apoyan considerablemente en el uso de las tecnologías de la información para simplificar y agilizar el contacto del usuario con la Entidad.

## **Estrategia de rendición de cuentas**

La rendición de cuentas es un compromiso institucional contenido en el código de buen gobierno, como una de las políticas de responsabilidad social con la comunidad.

De esta manera, se realiza una rendición de cuentas de forma periódica para informar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía sobre el avance y el cumplimiento de las metas

definidas en el plan de acción anual. Se realiza mediante audiencia pública para que su alcance se extienda a todos los ciudadanos a quienes pueda interesarles. Esta presentación está a cargo del Rector de la institución. Para la rendición de cuentas de la vigencia 2013, el responsable de cada área de gestión presentó los resultados en torno al cumplimiento de sus metas.

Otra forma de apoyar el proceso de rendición de cuentas, es la Gestión de la información institucional. Para cumplir con el principio de transparencia, y para dar fe de una administración que se ciñe a la ley, y al respeto de los bienes públicos, El Tecnológico de Antioquia a través de su página web da a conocer a la comunidad, todas las novedades institucionales, que podrían resultar de su interés. Esto se hace además con el fin de mantener informada a la ciudadanía de lo que acontece en la institución.

Se difunde información sobre los procesos, los servicios que presta la institución, áreas de gestión o dependencias, noticias, normatividad, cambios que se producen al interior de la entidad, entre otros. Por este medio se difunden también los planes de desarrollo, los proyectos, los planes y programas de acción, el resultado de los indicadores de gestión, los procesos de contratación, el cumplimiento de objetivos institucionales, entre otros.

En el código de ética de la institución se establece:

“En el Tecnológico de Antioquia mostramos a los medios de comunicación los resultados de nuestra gestión de manera verídica, oportuna y clara, para que éstos sean divulgados en forma amplia.

Es deber del Tecnológico de Antioquia hacernos responsables de la información que suministramos y de las consecuencias que de ello se deriven”.

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

Es indispensable para la institución, contar con medios de comunicación efectivos, que permitan establecer una conexión permanente con sus diferentes tipos de usuarios o grupos de interés.

Desde el proceso de atención al cliente, se han perfilado los tipos de clientes del TdeA (Cliente en tránsito, cliente estudiante, cliente egresado). Para ellos se han establecido los siguientes canales de comunicación:

- ✓ Punto de atención presencial en la sede principal de la institución. Desde aquí se direccionan todos los clientes según su necesidad o requerimiento, a la dependencia que esté en capacidad de atenderlos.
- ✓ Conmutador telefónico
- ✓ Link en la página web para la recepción de SQRF. Éstas se responden diariamente y se centralizan en una base de datos que permite llevar la trazabilidad de las mismas.
- ✓ Dirección de correo electrónico: [atencionalcliente@tdea.edu.co](mailto:atencionalcliente@tdea.edu.co)
- ✓ Redes sociales (administradas desde la Oficina de Comunicaciones)
- ✓ Link para el egresado, y para el sector empresarial
- ✓ Buzones de sugerencias en varios puntos de la institución
- ✓ Carteleras internas (a cargo de la Oficina de Comunicaciones)

Entre los servidores del TdeA se hacen campañas permanentes de sensibilización con respecto al “deber ser” del proceso de atención al cliente. Con estas campañas se busca fortalecer su actitud de servicio y su buena disposición para atender los requerimientos de los diferentes usuarios. Dichas campañas se realizan vía e-mail desde la Oficina de Atención al Cliente.

Por otro lado, se ha buscado fortalecer el uso de los distintos canales de manera que se constituyan en medios para que los usuarios denuncien las conductas inapropiadas que perciben en servidores del TdeA. Las quejas y reclamos que se centralizan en la Oficina de Atención al Cliente, reciben un tratamiento objetivo y oportuno, y se toman los correctivos necesarios para dar una respuesta satisfactoria al cliente y para que no se vuelva a presentar una situación similar.

Otro aspecto a considerar es la realización de la encuesta de satisfacción, aplicada a cada uno de los tipos de clientes. Esta herramienta de evaluación sirve de base para definir la eficacia del proceso de atención al cliente, identificar sus debilidades, oportunidades de mejora, o correctivos necesarios.



## RECOMENDACIONES

- ✓ 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.
- ✓ Es muy importante que toda la comunidad institucional esté familiarizada con las actividades que componen el plan anticorrupción y de atención al ciudadano del Tecnológico de Antioquia, para que sepan identificar cómo desde el desarrollo de sus procesos y actividades diarias pueden contribuir a la materialización de este plan.
- ✓ 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 pensar en la implementación de una herramienta que permita medir los niveles de uso y satisfacción de los usuarios. Así se podrá evaluar el impacto que tienen las tecnologías de la información sobre la gestión de trámites.

## CONCLUSIONES

- ✓ Para el Tecnológico de Antioquia, la lucha anticorrupción es un compromiso institucional encabezado por la alta dirección y que se extiende a todos los niveles de la Entidad. La adhesión de sus servidores a este compromiso se deriva de los valores y principios éticos definidos por la Institución, así como de su sentido de responsabilidad social.
- ✓ Asegurar la satisfacción del cliente, y evidenciar un proceso de mejoramiento continuo y progresivo en la prestación de sus servicios, son motores que estimulan a la Institución a definir e implementar mecanismos efectivos de atención al ciudadano.
- ✓ La necesidad y el mandato ético de rendir cuentas a la sociedad sobre la utilización y la gestión de los recursos públicos, impulsan al Tecnológico de Antioquia a desarrollar acciones para garantizar la visibilidad y la transparencia de la gestión.
- ✓ Para la institución es muy importante fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, así como el control social. Por eso trabaja incesantemente para que los canales de comunicación de los cuales dispone la entidad, se usen de manera efectiva, y las opiniones de los usuarios sean tenidas en cuenta.
- ✓ Las medidas pensadas para contribuir a la simplificación de trámites, responden a la optimización de los procesos y procedimientos internos, a ganancias en eficiencia y a avances en la prestación de los servicios.
- ✓ En el Tecnológico de Antioquia se trata continuamente de estimular la cultura de la prevención y el control, de modo que en el desarrollo de los procesos institucionales se evite la materialización de prácticas corruptas.
- ✓ Se espera que las acciones definidas por el TdeA contribuyan a los esfuerzos adelantados desde la Presidencia de la República para lograr la transparencia, la integridad, y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión de lo público.