

2020

Actualización

Magda Díaz
Asesora de
Planeación



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

[PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO]

Estrategia institucional orientada a fomentar la transparencia en la administración pública y una atención adecuada y satisfactoria al ciudadano.



TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	2
Glosario de términos	5
1. CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	6
2. Objetivos del Plan de Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano del Conservatorio del Tolima	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
3. Sistema de Gestión de la Calidad. SGC.....	10
4. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.....	10
3.1 Marco legal del Sistema.....	11
5. Componentes estratégicos de la lucha anticorrupción y de atención al ciudadano del Conservatorio del Tolima	13
5.1 Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.	13
5.1.1 Metodología	14
5.2 Racionalización de trámites.....	24
5.3 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	28
5.4 Rendición de Cuentas.....	28
6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:.....	31
6.5 Mecanismos para la transparencia y atención al ciudadano.....	35
Bibliografía	35

Introducción

El Conservatorio del Tolima, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 1712 de 2014, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como una estrategia institucional orientada a fomentar la transparencia en la administración pública y una atención adecuada y satisfactoria al ciudadano.

La implementación del Plan tiene como objetivo desarrollar estrategias de prevención y disminución de actos de corrupción, con herramientas que permitan fomentar la cultura de la transparencia, generando una gestión eficiente, orientada hacia el logro y cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

De igual manera, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano pretende atender los requerimientos y lineamientos establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, que incluyen: la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos y comportamientos éticos¹ que generen y fortalezcan la conciencia de los servidores públicos de autorregulación, en el momento de desarrollar las actividades asignadas.

Según los lineamientos de la Función Pública, la estrategia institucional orientada a fomentar la transparencia en la administración pública y una atención adecuada y satisfactoria al ciudadano aborda cinco (5) componentes:

1. **Gestión del Riesgo de Corrupción:** Contempla la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción, con base en la Metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en su "Guía para la Administración del Riesgo"²

¹ Mirar en Código de Ética y Buen Gobierno de la Institución, aprobado por el Consejo Directivo, mediante Acuerdo N° 05 de Mayo 13 de 2016.

² Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Bogotá 2014.



La Administración del Riesgo es un elemento básico de la Planeación Estratégica porque permite la identificación, valoración y manejo de factores internos y externos, que al interrelacionarse, pueden generar un impacto negativo o positivo en la gestión de los procesos institucionales.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción se identifican los riesgos o eventos a los cuales la Institución es vulnerable y en caso de manifestarse pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y por ende, de la misión y alcance de la visión institucional.

Para la identificación de los riesgos institucionales es importante analizar el contexto estratégico organizacional, para lo cual el mapa de procesos y procedimientos es fundamental, así como, los mecanismos de comunicación interna y externa; y los sistemas de información con los cuales cuenta la institución.

2. **Racionalización de trámites:** Teniendo en cuenta lo establecido por la Función Pública, la racionalización de trámites facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
3. **Rendición de cuentas:** El Conservatorio del Tolima adopta la política de Rendición de Cuentas, entendiéndose como una *“expresión de control social que permite a la Alta Dirección entregar un informe claro y transparente a la Comunidad Académica y ciudadanía, en general, sobre el cumplimiento de las estrategias y metas contempladas en el Plan de Desarrollo Institucional”*³. El evento de Rendición de Cuentas se hará una vez al año frente a la comunidad educativa, el Consejo Directivo y ciudadanos interesados, en general.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**
5. **Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información**

A continuación se presenta el compromiso institucional con cada uno de los componentes mencionados, no sin antes contextualizar al lector con la misión y visión institucional del Conservatorio del Tolima.

³ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1757 de 2015 por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Artículo 48.



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Es importante considerar que el presente documento contempla las medidas que el Conservatorio del Tolima implementa para reducir el impacto, en caso de que alguno de los riesgos se materialice y las estrategias para evitar o minimizar la presencia de los mismos. De igual forma, acciones orientadas hacia mejorar la política institucional de atención al ciudadano o usuario.

Glosario de términos

Administración del Riesgo: Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para el mejor cumplimiento de su función. (DAFP: 2011)

Amenaza: Probabilidad de ocurrencia de un evento que afecte negativamente el desarrollo normal de la Institución.

Atención al ciudadano: Servicio que presta y proporciona la Institución a todos sus usuarios, en caso de requerir información o necesidad de presentar una queja, reclamo o solicitud.

Causa: Motivo o razón por la cual sucede un hecho.

Consecuencia: Efecto de una situación, circunstancia o hecho.

Controles: Mecanismos preventivos y correctivos adoptados por la Institución que permiten la oportuna detección o corrección de situaciones que pueden afectar el normal funcionamiento de la entidad.

Evaluación del Riesgo: Medición o cálculo que hace la entidad frente a la probabilidad de que el evento suceda y el daño que éste generaría en la misma.

Materialización: Ocurrencia del evento que la Institución determinó como incierto y que su aparición o desarrollo se debió a factores no contemplados por la misma, generando consecuencias o un impacto negativo para la entidad.

Rendición de Cuentas: *Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo*⁴. (Ley 1757 de 2005)

Riesgo de Corrupción: *Toda posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular.* (Decreto 2641 de 2012)

Riesgo: *Posibilidad que suceda algún evento que tendrá algún impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad o de consecuencias.* (DAFT 2011)

Trámite: Pasos que se deben seguir o cumplir para la consecución de un producto o resultado.

Vulnerabilidad: Capacidad de reacción: respuesta-daño de la Institución frente a un evento que pueda generar consecuencias negativas.

⁴ Subrayado fuera del texto.



1. Contexto Institucional

El Conservatorio del Tolima es una Institución de Educación Superior con carácter académico de Institución Universitaria, naturaleza jurídica pública y descentralizada, de orden departamental, consagrada a la educación musical, con personería jurídica, autonomía administrativa, académica y financiera, lo mismo que, con patrimonio independiente y regida por sus Estatutos Generales, Acuerdo del Consejo Directivo N°010 del 21 de diciembre de 2005. Los campos de acción en los que se desempeña la institución son las artes y las humanidades.

La dirección del Conservatorio del Tolima está a cargo del Consejo Directivo, el Rector y el Consejo Académico. El Consejo Directivo es el máximo órgano de dirección y gobierno y tiene como principales funciones: definir las políticas, los procedimientos, la planeación, la organización académica, administrativa y financiera de la institución; definir y modificar la estructura orgánica de la institución mediante la creación, fusión o supresión de dependencias académicas y administrativas; crear, suspender o suprimir programas académicos; crear el sistema de evaluación institucional; aprobar presupuestos de rentas y gastos; expedir reglamentos internos y demás funciones que le asignen las disposiciones legales.

El Rector, es el representante legal y la primera autoridad ejecutiva de la institución y tiene como funciones: cumplir y hacer cumplir la ley, estatutos y reglamentos vigentes; liderar los procesos de planeación y aseguramiento de la calidad institucional; dirigir y controlar el funcionamiento general de la institución; establecer los manuales de funciones, requisitos y procedimientos administrativos; y las demás que le señalen las disposiciones normativas.

El Consejo Académico es la máxima autoridad académica de la Institución y sus principales funciones son: decidir y diseñar sobre el plan global de desarrollo académico; aprobar los sistemas de admisión, registro y control académico; establecer criterios y procedimientos de servicio para la provisión de los cargos del personal docente; diseñar políticas académicas; aprobar los lineamientos curriculares de la institución y de los programas académicos; y demás que le sean asignados por la Institución.



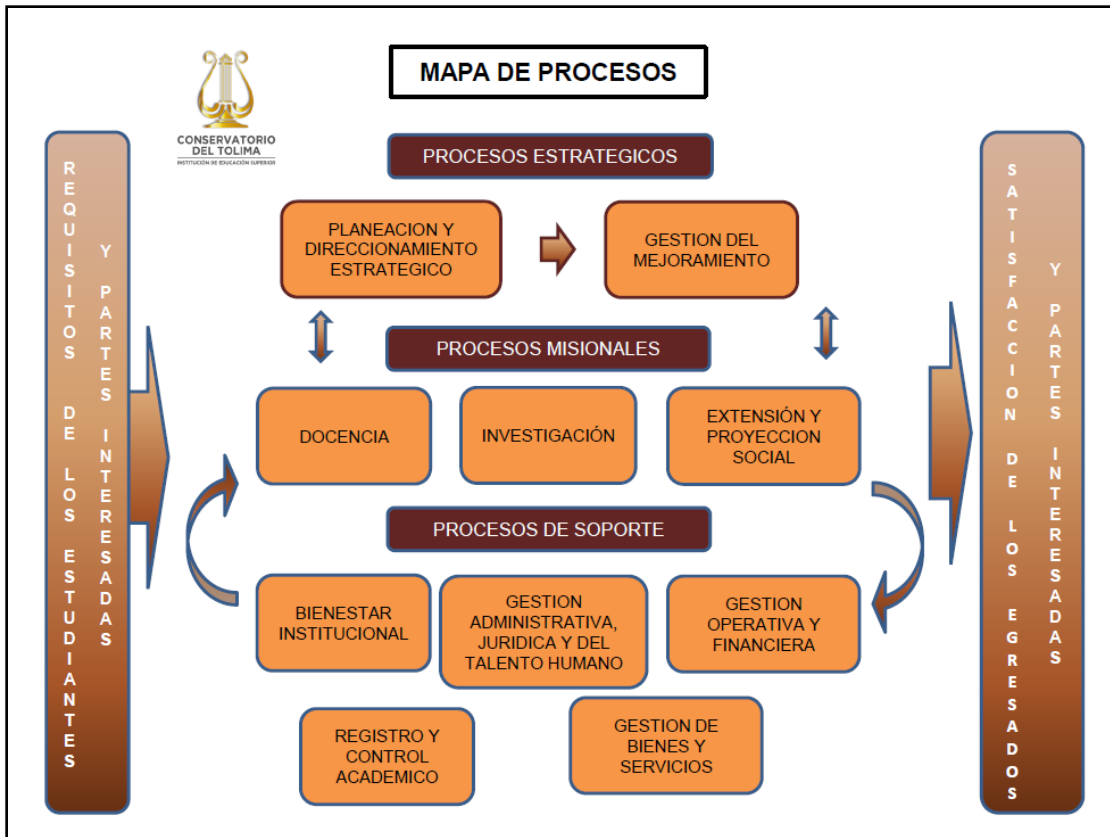
La Institución se orienta estratégicamente a partir un Plan de Desarrollo Institucional, aprobado mediante acto administrativo del Consejo Directivo y en el cual se establecen los programas, proyectos, metas e indicadores que permiten el cumplimiento de sus objetivos institucionales. El Plan Estratégico basa su estructura, formulación y contenido en el concepto de Excelencia y Calidad Humana, ambos términos relacionados con la calidad, el primero enfocado sobre las competencias del saber y saber hacer y el segundo enfocado en las competencias del ser, que sumada a una cultura institucional de principios y valores, genera procesos de alto nivel y adaptación positiva a las nuevas tendencias locales y globales.

Frente a la organización y funciones de las dependencias del Conservatorio del Tolima, éstas se establecen según la estructura organizacional, Acuerdo del Consejo Directivo 007 de 2009; Manual de Funciones, Resolución de Rectoría N° 0412 de 2011, Manual de Contratación, que guía la operación y la gestión contractual de la Institución y apoya el quehacer universitario. (Acuerdo del Consejo Directivo 011 de 2015).

El Conservatorio del Tolima cuenta con un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, soportado en un Modelo de Autoevaluación Institucional (Acuerdo del Consejo Directivo 004 de 2016), el cual está fundamentado en una cultura de autoevaluación permanente de los programas académicos y de la Institución.

El Conservatorio del Tolima, mediante Resolución N°0235 del 29 de febrero de 2008, estructuró su Sistema de Gestión de Calidad en procesos estratégicos, misionales y de soporte, cuya articulación permite el cumplimiento de las funciones sustantivas de la educación superior: docencia, investigación, extensión y proyección social:

Ilustración 1. Mapa de Procesos del Conservatorio del Tolima en marco del Sistema de Gestión de la Calidad



Fuente: Elaboración propia del Proceso de Gestión del Mejoramiento del Conservatorio del Tolima.

Como alcances y experiencias exitosas, el Conservatorio del Tolima en el periodo 2015-2019, logró los siguientes reconocimientos:

1. Certificación en calidad de la ISO 9001:2015, por parte del Icontec, ente certificador especializado y con mayor reconocimiento del país: Fecha de aprobación del 15 de noviembre de 2017 y con una vigencia hasta el 14 de noviembre de 2020.
2. Acreditación en Alta Calidad del Programa Académico Profesional Licenciatura en Música: Resolución del Ministerio de Educación N° 24095 del 7 de noviembre de 2017.
3. Otorgamiento del Registro Calificado de la Tecnología en Audio y Producción Musical y Especialización en Educación Musical: Resolución del Ministerio de Educación N° 09878 del 19 de junio de 2017.



2018 y Resolución N° 11476 del 13 de junio del mismo año, respectivamente.

4. Otorgamiento del Registro Calificado de la Tecnología en Construcción y Reparación de Instrumentos de Cuerda-Luthería: Resolución del Ministerio de Educación N° 5742 del 06 de junio de 2019

2. Objetivos del Plan de Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano del Conservatorio del Tolima

Objetivo General

Diseñar e implementar un plan institucional que permita fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control en la gestión pública.

Objetivos Específicos

- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción, en el cual se identifiquen y se determinen las medidas de prevención para los mismos.
- Identificar los trámites y los procedimientos administrativos de la Institución para simplificar, estandarizar y optimizar los existentes, que permitan facilitar el acceso de los usuarios a los servicios ofrecidos.
- Definir la estrategia de rendición de cuentas por parte de la institución, como un proceso continuo que permita Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a la ciudadanía, sociedad civil, otras entidades y organismos de control.
- Fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano, mediante la implementación de estrategias orientadas hacia ofrecer un mejor servicio, haciendo uso de mecanismos de comunicación más eficientes y efectivos, de la apropiación institucional de una cultura de atención a los usuarios y del mejoramiento de los canales de comunicación, contribuyendo a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios.
- Mejorar los mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.



3. Sistema de Gestión de la Calidad. SGC

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1599 de 2005; la Ley 489 de 1998 y su Decreto Reglamentario 2482 de 2012; la Ley 872 de 2003 y sus Decretos Reglamentarios 4110 de 2004 y 4485 de 2009, el Conservatorio del Tolima, desde el año 2008 inició el diseño para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma NTCGP 1000, en armonía con el Modelo Estándar de Control Interno MECI y con el propósito de mejorar los procesos de gestión académica y administrativa.

La Institución plantea las siguientes herramientas de gestión que contribuyen a lograr la calidad en todos sus procesos:

1. Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentado en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 y entendido como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.
2. Modelo Estándar de Control Interno: MECI 1000:2005, el cual busca unificar criterios y parámetros básicos de Control Interno, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa del Estado.
3. Sistema de Desarrollo Administrativo: Establecido en la Ley 489 de 1998, como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

El Sistema Integrado de Gestión, mediante auditorías internas, realiza el control de verificación del cumplimiento de procesos y procedimientos institucionales, así como, la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales son sistematizadas en el software SYNERGY.

4. Modelo Integrado de Planeación y Gestión

El Conservatorio del Tolima adopta las políticas de desarrollo administrativo y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, estipulado en el Decreto 2482 de 2012 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la*



planeación y la gestión” como instrumento de articulación y reporte de la planeación, enfocadas en el quehacer misional, administrativo, de apoyo y de evaluación.

El Seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo Institucional se hace mediante el Plan de Acción, de manera trimestral y generando informes parciales y finales del proceso.

Con base en el resultado del proceso de seguimiento y evaluación al Plan de Acción de cada vigencia, cada uno de los líderes de proceso formula un plan de mejoramiento supervisado por el Control Interno Institucional.

3.1 Marco legal del Sistema

- **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 872 de 2003:** Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- **Decreto 1537 de 2001:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- **Decreto 4110 de 2004:** en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción a actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 4632 de 2011:** Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.



- Decreto 019 de 2012: Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Decreto 1083 de 2015: Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 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 de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1499 de 2017: Modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 612 de 2018: Fija directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- Decreto 815 de 2018: Modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en relación con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.
- Decreto 338 de 2019: Por el cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”.
- Decreto 1605 de 2019: Corrige un yerro en el Decreto 338 de 2019 “Por el cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”.
- Documento Conpes 3654 de 2010: Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.
- Resolución de Rectoría N° 0235 de Febrero 29 de 2008: Por medio de la cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2004 establecida mediante el Decreto 4110 de 2014, reglamentario de la Ley 872 de 2003.
- Resolución de Rectoría N° 0237 de Marzo 01 de 2008: Por medio de la cual se designa el representante de la alta dirección, se crea el Comité de Gestión de la Calidad en el Conservatorio del Tolima y se definen sus funciones
- Resolución de Rectoría N° 1336 de septiembre 15 de 2015: Por medio de la cual se deroga la Resolución 217 del 6 de marzo de 2006 y se adopta el Modelo de Control Interno para el Conservatorio del Tolima y establecido para las Entidades del Estado MECI 1000-2005 mediante el Decreto 943 de 2014.
- Resolución de Rectoría N° 0244 DEL 18 DE Abril de 2016: por medio de la cual se modifica la Resolución N° 0760 de julio 15 de 2013, la Resolución N° 1575 del 23



de Octubre de 2015 y se dictan otras disposiciones relacionadas con el equipo MECI/CALIDAD en el Conservatorio del Tolima.

5. Componentes estratégicos de la lucha anticorrupción y de atención al ciudadano del Conservatorio del Tolima

5.1 Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

El riesgo de corrupción se define como: “toda posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”⁵.

Teniendo en cuenta la Guía de la DAFP, el riesgo involucra dos características esenciales:

1. La Incertidumbre: Puede que el hecho suceda o no suceda, por lo tanto, su ocurrencia está sujeta a la probabilidad
2. El impacto o consecuencia: En caso que el riesgo se materialice el impacto o consecuencia que genera afecta el cumplimiento de la misión y los objetivos de la Institución.

Se debe tener claridad en la definición de riesgo inherente y residual, los cuales fueron identificados en el mapa, puesto que hacen parte de la metodología propuesta por la DAFP.

El Riesgo Inherente “Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto”; es decir que es el riesgo al que se presenta una entidad sin ningún tipo de controles, orientados a minimizarlo, trasladarlo o eliminarlo.

Por el contrario, el Riesgo Residual es aquel “nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento de riesgo”, para su minimización, reducción o eliminación.

⁵Documento - Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Anexo Decreto 2641 de 2012.

5.1.1 Metodología

El cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales se ven afectados en caso de que un riesgo de corrupción se materialice, puesto que vulnera los recursos financieros de la Institución, la confianza y la imagen corporativa.

Los factores internos y externos que pueden generar la materialización de los riesgos de corrupción, según la Procuraduría General de la Nación son:

Factores Internos y Externos de Riesgos de Corrupción	
Factores Internos	Factores Externos
Discrecionalidad: Capacidad o autonomía del funcionario para la toma de decisiones o para influir en otros funcionarios	Oportunidad: Un ambiente carente de controles que propicie la realización de actos ilegales con un bajo nivel de posibilidad de ser descubiertos
Acceso a información privilegiada: Uso o abuso indebido de información institucional para beneficiar a terceros o a sí mismo, en detrimento de la Institución	Presión: Situaciones particulares de los servidores que impulsen la realización de actos ilegales con fines de lucro. Estas situaciones pueden identificarse como: Situación económica precaria; presión del jefe; entre otras.
	Justificación: La aprobación y conformidad de la actividad ilícita, soportada por una cultura de ilegalidad del colectivo, ya sea el entorno o la sociedad.

Fuente: Tomado del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Procuraduría General de la Nación. Año 2015. P. 120.

El Conservatorio del Tolima, por su carácter educativo del nivel departamental, considera cada uno de los riesgos mencionados, en relación directa con la comunidad académica, la cual está compuesta por: docentes, estudiantes, padres de familia, administrativos, proveedores y sociedad en general. De igual modo, en relación con el Mapa de Procesos Institucional, el cual fue actualizado en el año 2015, cada uno de los procesos está integrado por procedimientos que determinan las acciones orientadas hacia el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, así como para la realización de la visión institucional.

El manejo de estos documentos, que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, se hace a través de la plataforma SYNERGY, software adquirido por la Institución para garantizar la articulación entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo; así como, la trazabilidad de la información. En las vigencias anteriores a

la de 2015, uno de los mayores riesgos que se materializaba era el de pérdida de información.

A continuación, se presenta una relación de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad:

Procesos Estratégicos	Procedimientos
Planeación y Direccionamiento Estratégico	1. Rendición de Cuentas
	2. Gestión de la Comunicación Institucional
	3. Plan de Desarrollo Institucional
	4. Protección de datos
Gestión del Mejoramiento	1. Acciones correctivas y preventivas
	2. Control de Documentos
	3. Control de Registros
	4. Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad
	5. Tratamiento del servicio no conforme
	6. Evaluación Institucional

Procesos Misionales	Procedimientos
Docencia	1. Gestión Académico-Administrativa
	2. Autoevaluación de Programas Académicos
	3. Creación, renovación y modificación de programas académicos de pre-grado y post-grado
	4. Evaluación Docente
Investigación	1. Publicaciones y producción de investigación
	2. Creación y formalización de grupos de investigación
	3. Investigación Formativa
	4. Planeación, gestión y



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

	lineamientos de investigación
Extensión y Proyección Social	1. Gestión de Proyectos
	2. Administración de la Escuela de Música
	3. Temporada Musical

Procesos de Soporte	Procedimientos
Bienestar Institucional	1. Desarrollo Humano
	2. Gestión y desarrollo de programas culturales y de recreación y deporte
	3. Seguimiento a graduados
	4. Asesoría Psicológica
Gestión administrativa, jurídica y del talento humano	1. Contratación
	2. Manejo de caja menor
	3. Selección y vinculación de personal administrativos para cargos en provisionalidad
	4. Plan Institucional de Capacitación
	5. Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (P.Q.R.S. F)
	6. Inducción y Re inducción
	7. Gestión Documental
	8. Medición del clima laboral
	9. Recepción y distribución de comunicaciones oficiales
	10. Elaboración de actos administrativos
	11. Elaboración del Plan de Incentivos Institucional
	12. Selección y vinculación de docentes de tiempo completo y medio tiempo
	13. Desvinculación de servidores públicos y entrega del cargo



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Gestión Operativa y Financiera	1. Presupuesto
	2. Tesorería
	3. Administración Contable
	4. Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento
Registro y Control Académico	1. Grado de estudiantes de pregrado
	2. Registro y control de notas
	3. Inscripción, admisión y matrícula de estudiantes de pre-grado y pos-grado
Gestión de Bienes y Servicios	1. Préstamo de elementos de Biblioteca
	2. Préstamo de espacios físicos
	3. Préstamo de instrumentos musicales
	4. Préstamo de equipos de ayudas audiovisuales
	5. Manejo y Control de Inventarios
	6. Préstamo en comodato de instrumentos propiedad de la Institución
	7. Préstamo y control de lockers
	8. Elaboración del plan anual de adquisiciones

Actualizado el Sistema de Gestión de la Calidad, en el año 2016, el área de control interno, inició el proceso de identificación de los riesgos institucionales, incluyendo los de corrupción, con cada uno de los líderes de proceso.

Una vez identificados los riesgos de corrupción por procesos, se realizó la evaluación de los mismos, teniendo en cuenta dos variables: La probabilidad de ocurrencia y el impacto, en caso de la materialización del riesgo.

La DAFP propone las siguientes tablas para la medición de ambas variables:

Tabla de Probabilidad

Nivel	Descriptor	Descripción	Frecuencia
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 5 años
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos una vez en los últimos 2 años
4	Probable	El evento probablemente ocurriría en la mayoría de las circunstancias	Al menos una vez en el último año
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de una vez al año

Fuente: Tomado de la Guía para la Administración del Riesgo. Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP). 2011. P. 28

Tabla de Impacto

Nivel	Descriptor	Descripción
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad.

Fuente: Tomado de la Guía para la Administración del Riesgo. Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP). 2011. P. 28

Para analizar el impacto se determinó o se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Confidencialidad de la información
- Credibilidad o imagen institucional
- Impacto legal
- Impacto operativo

Una vez evaluada la probabilidad y el impacto se determina el nivel de riesgo con base en la siguiente matriz:

Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos

Probabilidad	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)
Raro (1)	B	B	M	A
Improbable (2)	B	B	M	A
Posible (3)	B	M	A	E
Probable (4)	M	A	A	E

Fuente: Tomado de la Guía para la Administración del Riesgo. Departamento Administrativo de la Función Pública. (DAFP). 2011. P. 31

Resumen de los Riesgos de corrupción identificados en la Institución:

Procesos Estratégicos

Riesgo	Calificación	Controles existentes
Apropiación indebida de los recursos de la Institución. (Planeación y Direccionamiento Estratégico)	Zona de Riesgo Alta. Aunque la probabilidad de que ocurra en la Institución es baja, el impacto, en caso de ocurrir es muy alto	*Informes a órganos de control gubernamentales *Auditorías Internas y externas *Diligenciar la declaración juramentada de bienes y rentas. *Elaboración Conciliaciones Bancarias. *Pagos realizados conjuntamente (Rector-Coordinador servicios de Apoyo)
Licencias de Software insuficientes para los	Zona de Riesgo Extrema.	*Realizar inventario de los equipos Tecnológicos que



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

equipos tecnológicos de la Institución. (Planeación y Direccionamiento Estratégico)		requieren Licencias
Alteración de los informes de auditoría para beneficiar intereses particulares. (Gestión del Mejoramiento)	Zona de Riesgo Moderada	* Conformación de grupos de auditores * Asignación imparcial de los auditores * Auditorías paralelas de Control Interno

Procesos Misionales

Riesgo	Calificación Riesgo Residual	Controles existentes
Los docentes de la institución no cumplan con los horarios de clases y actividades establecidas en los planes de curso. (Docencia)	Zona de Riesgo Muy Alta. El Conservatorio del Tolima no cuenta con docentes de planta	* Visitas de vigilancia en aulas de clases, generando sus respectivos informes. * Evaluación docente. * Análisis de las quejas y reclamos relacionados con incumplimiento de los docentes
Faltas a la ética profesional (Acoso sexual a los estudiantes. Acoso laboral y sexual a los docentes, sobornos y persecución entre docente alumno y viceversa) (Docencia)	Zona de Riesgo Moderado.	* Seguimiento a las quejas si se presenta. * Coordinar con Bienestar Institucional charlas sobre ética profesional * Procedimiento relacionado con el Estatuto Docente y Reglamento Estudiantil. (Sanciones)
Vincular docentes que no tienen las competencias ni el entrenamiento para desempeñar los cargos. (Docencia)	Zona de Riesgo Moderado	* Banco de Hojas de Vida Institucional. * Análisis de perfiles ocupacionales

Ausencia de planeación en la descarga académica del personal docente. (Docencia)	Zona de Riesgo Alta	*Formatos de Descarga *Resoluciones o contratos de vinculación docente
Pérdida y deterioro del archivo histórico de investigación del Conservatorio del Tolima (Investigación)	Zona de Riesgo Alta	*control de documentos físicos *Apoyo con personal estudiantil en calidad de monitores de investigación *Implementación de normas de gestión de archivo documental
Los talleristas de la Escuela de Música no cumplan con el plan de curso y actividades establecidas (Extensión y Proyección Social)	Zona de Riesgo Alta	* Informes de visitas y vigilancia en aulas de clases * Evaluaciones a talleristas * Dar trámite a las quejas y reclamos por parte de los estudiantes o padres de familia y elaborar acciones correctivas
Los estudiantes no asistan de manera temporal o permanente a las clases establecidas (Deserción) (Extensión y Proyección Social)	Zona de Riesgo Moderada	* Listas de asistencia * Reportes del docente * Acuerdo pedagógico

Procesos de Apoyo

Riesgo	Calificación Riesgo Residual	Controles existentes
Falsificación de notas e información académica. (Registro y Control Académico)	Zona de Riesgo Moderado	*Usuario y contraseña de docentes para ingresar a la plataforma. *Almacenar cualquier movimiento que se haga en el sistema. Fecha-hora.



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

		Usuario.
Manipulación en el proceso de otorgamiento de becas, incentivos o subsidios. (Bienestar Institucional)	Zona de Riesgo Moderado	*Cumplimiento del procedimiento para otorgar las becas con especificidad de requisitos.
No iniciar los procesos administrativos de imposición de multas, sanciones a los contratistas por incumplimientos en la ejecución del contrato y estabilidad de obras. (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)	Zona de Riesgo Muy Alta	*Exigencia por parte del supervisor e interventor al contratista del cumplimiento de las especificaciones técnicas contractuales
No cumplimiento de la reglamentación de contratación, establecida en el Manual de Contratación por parte de la encargada de realizar los procesos de convocatorias, licitaciones, invitaciones, minutas de contratos, contratación, interventoría y liquidación de contratos (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)	Zona de Riesgo Alta	*Aplicación correcta del Manual de Contratación Institucional. *Cumplimiento del procedimiento de contratación. *Efectuar y verificar las cotizaciones para determinar si los precios se ajustan al mercado *Auditorías Internas al Procedimiento
Falsedad en documentación presentada por el contratista y personal vinculado a la Institución. (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)	Zona de Riesgo Moderada	*Cumplimiento del procedimiento de selección y vinculación del personal en provisionalidad.
Pérdida de documentos e información del archivo de gestión como del	Zona de Riesgo Alta	*Formato de control de préstamo de documentos. * Foliación de los



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

archivo central de la Institución (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)		expedientes contractuales y documentos como resoluciones. * Cumplimiento del Manual de Gestión Documental
Inadecuada selección de personal administrativo, docente, contratista y demás personal asociado a los procesos de la Institución. (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)	Zona de Riesgo Extrema	*Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad para la selección del personal *Manual de Funciones Institucional *Manual de Contratación *Auditorías Internas
Pérdida de documentos e información del archivo documental e histórico de la Institución. (Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)	Zona de Riesgo Alta	*Control para préstamo de expedientes en general. *Digitalización de documentos.
Fraude Financiero. (Gestión Operativa y Financiera)	Zona de Riesgo Alta	*Elaboración de conciliación Bancaria en forma mensual. *Autorización de pagos electrónicos (Claves). *Auditorías internas. *Todos los pagos deben ser revisados por personal ajena a la que elabora los registros contables: (tener causación y comprobante de egreso, con los respectivos soportes). * Todos los pagos son autorizados y firmados conjuntamente (Rector y Tesorero).
Pérdida o hurto de elementos de la Institución.	Zona de Riesgo Alta	*Procedimientos. *Diligenciar formatos de préstamo del Sistema de Gestión de la Calidad.

(Gestión de Bienes y Servicios)		*Adquisición de pólizas. *Reglamentos.
---------------------------------	--	---

En el Conservatorio del Tolima, desde el año 2015, se inició el proceso de identificación de los riesgos de cada proceso institucional; analizando sus causas y consecuencias, para posteriormente calificar con los líderes de los procesos, la probabilidad de ocurrencia del mismo en la institución y el daño que generaría en caso de materializarse (Riesgo Inherente). Posteriormente, se identificaron los controles con los cuales cuenta la Institución para minimizar, trasladar o eliminar la materialización del riesgo, y se volvió a calificar su probabilidad de ocurrencia e impacto en la estructura organizacional de la entidad una vez, implementados los controles.

El seguimiento al cumplimiento de los controles se hace en cada vigencia, por parte del área de control interno, sus resultados se consignan en los informes pertinentes o informes de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad. Es la evaluación del riesgo la que determina si la Institución se encuentra en una zona de riesgo extrema, alta, moderada o baja y con base en esta información se da un manejo apropiado a cada uno de los riesgos.

A partir de la vigencia 2020, se hará el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con el formato propuesta por el Departamento de la Función Pública:

Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción del Conservatorio del Tolima				
Fecha de Seguimiento:				
Proceso	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones

5.2 Racionalización de trámites

Teniendo en cuenta la definición propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, la Política de Racionalización de Trámites busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

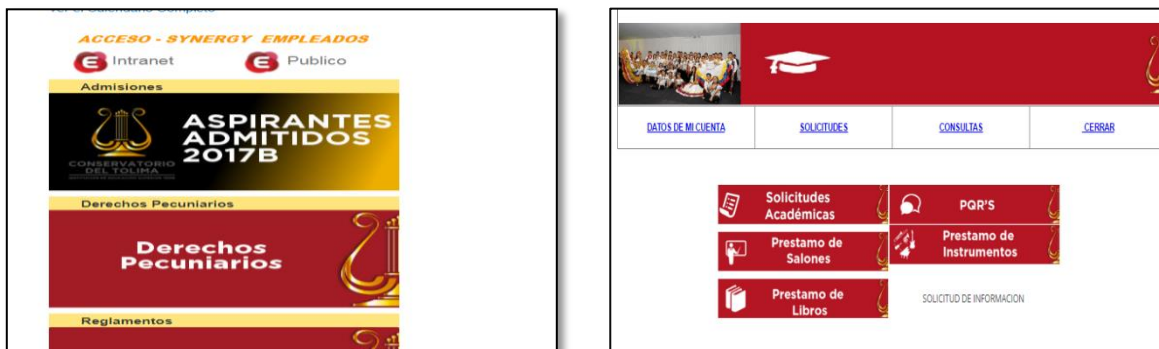
En este sentido, el Conservatorio del Tolima en el periodo 2015-2018 adquirió nuevos softwares para fortalecer los procesos administrativos y académicos.

1. Software SYNERGY para la automatización de procesos. (Intranet)

Synergy funciona como la intranet del Conservatorio del Tolima. La adquisición de esta red automática interna permitió al Conservatorio del Tolima:

- Mejorar la comunicación interna entre la comunidad académica.
- Recepción de PQRS (Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias).
- Realización de trámites de forma virtual, tales como: solicitud de certificados y constancias académicas, préstamo de instrumentos musicales y préstamo de salones de práctica.
- Manejo del Sistema de Gestión de la Calidad: Acciones correctivas, preventivas y de mejora; control de documentos y registros; manejo y actualización de los indicadores de gestión y tratamiento del servicio no conforme.
- Seguimiento al Plan de Acción institucional: trazabilidad de la información que se presenta como evidencia del cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan de Acción de cada vigencia.

Ilustración 2. Acceso a SYNERGY



Fuente: Área de planeación del Conservatorio del Tolima.

Recursos invertidos: \$174.777.284.

2. Plataforma BPM para la Biblioteca Institucional

La Biblioteca Institucional en su proceso de modernización adquirió un Sistema (Hardware y Software) que automatiza de manera secuencial los procesos, actividades y servicios que se llevan a cabo en dicha área. El sistema está integrado a la plataforma de procesos del Conservatorio del Tolima, con capacitación, acompañamiento en la parametrización y soporte técnico con servicio de actualización, en marco del Convenio de Asociación N°1053 de 2017 suscrito con el Ministerio de Educación Nacional.

Con la compra de este software se sistematizaron específicamente los servicios de control y préstamo del material bibliográfico, musical, audiovisual y los equipos de apoyo audiovisual. De igual manera, se hizo la compra de un Kiosko digital, el cual proporciona a toda la comunidad académica el acceso a la plataforma de la Biblioteca y a su vez apoya la solicitud de instrumentos y la solicitud de espacios físicos.

Ilustración 3. Registro fotográfico del Área de la Biblioteca Tatiana Cecilia Arias Camacho del Conservatorio del Tolima



Fuente: Área de biblioteca del Conservatorio del Tolima.

3. Sistema Integrado de Gestión Académica – SIGA

Sistema modular para la administración académica y curricular. El proceso de Registro y Control Académico realiza sus principales actividades con el apoyo de este software.

Ilustración 4. Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIIGA



Fuente: Área de Registro y Control Académico del Conservatorio del Tolima.

El Sistema Integrado de Gestión Académica - SIGA permite a los estudiantes de la Facultad y la Escuela de Música realizar de manera virtual los siguientes procedimientos:

- Pre-inscripción.
- Inscripción y admisión.
- Pre matrícula: Selección de las asignaturas a cursar y generación del desprendible de pago.
- Matrícula.
- Consultar su información académica a través del sistema.
- Actualización de sus datos básicos.
- Consulta de sus notas parciales, historial de calificaciones, plan de estudios vs calificaciones y horario por semestre.
- Realización de la evaluación docente.

De igual manera, permite realizar el registro y control de notas a los docentes en el periodo definido, quedando en el sistema consignadas la fecha y la hora del registro.

De la misma manera, el Conservatorio del Tolima en su Sistema de Gestión de la Calidad, en el proceso de "Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano", cuenta con procedimientos relacionados con trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; recepción y distribución de comunicaciones oficiales y gestión documental; procesos, en su mayoría, liderados por la responsable de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.



El seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites, según el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, está a cargo del área de Control Interno y a partir de la vigencia 2020 se hará con el siguiente formato:

Seguimiento a la Estrategia de Racionalización de Trámites del Conservatorio del Tolima	
Fecha de Seguimiento:	
Nombre del trámite, proceso o procedimiento	
Tipo de racionalización	
Acción específica de racionalización	
Situación actual	
Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	
Beneficio al ciudadano o entidad	
Dependencia responsable	
Fecha de inicio	
Fecha de finalización	

5.3 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

5.4 Rendición de Cuentas

El Conservatorio del Tolima en su Plan de Desarrollo 2015-2018 "Por un Conservatorio con excelencia académica y Calidad humana" priorizó la estrategia "Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo integrado", la cual implica, en su implementación definir la estrategia de rendición de cuentas para la Institución.

Con la actualización del Sistema de Gestión de Calidad se elaboró un procedimiento denominado "Rendición de Cuentas"⁶ cuyo objetivo es Informar y explicar a la comunidad educativa sobre las acciones adelantadas por parte de la Institución para el cumplimiento y ejecución del Plan de Desarrollo Institucional. Este procedimiento hace parte del proceso de "Planeación y Direccionamiento Estratégico" y su desarrollo está contenido en cinco (5) pasos:

1. Analizar y organizar la información relevante para la rendición de cuentas
2. Elaborar el documento Rendición de cuentas
3. Convocar a la comunidad académica y grupos de intereses
4. Realizar la rendición de cuentas
5. Elaborar el informe ejecutivo de rendición de cuentas y publicarlos en la página web Institucional.

La Institución, cumpliendo con lo establecido en su Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 "Por un Conservatorio con excelencia académica y calidad humana", ha realizado los eventos de rendición de cuentas que se presentan a continuación:

Evento	Fecha y Lugar	Nº de Participantes
Rendición de Cuentas vigencia 2015	Miércoles 11 de Noviembre en el Salón Alberto Castilla	60
Rendición de Cuentas vigencia 2016	Miércoles 16 de Noviembre en el Salón Alberto Castilla	79
Rendición de Cuentas vigencia 2017	Viernes 17 de Noviembre en el Aula Inteligente, debido a la obra del área de percusión de la Sede Tradicional.	44
Rendición de Cuentas vigencia 2018	Jueves 18 de Noviembre en el en el Salón Alberto Castilla.	124
Rendición de Cuentas vigencia 2019	Jueves 28 de Marzo en el en el Salón Alberto Castilla.	84

⁶ Para consultar el procedimiento ingresar a SYNERGY: Gestión del Mejoramiento: Mapa de Procesos: Planeación y Direccionamiento Estratégico: Procedimientos.



Los informes de los cuatro eventos se encuentran publicados en la página web institucional y en el archivo del proceso de planeación y direccionamiento estratégico se encuentran las evidencias de los mismos.

Teniendo en cuenta que el Consejo Directivo reeligió al señor James Enrique Fernández Córdoba como Rector para el periodo comprendido entre julio de 2018 y julio de 2022, el proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico decidió nivelar el evento de rendición de cuentas a lo establecido en la Ley y realizó un nuevo acto de rendición a principios del año 2019, con el objetivo de informar a la comunidad educativa y grupos de interés de la ejecución financiera, administrativa y académica de la vigencia anterior, año 2018. De esta manera, y a partir de la fecha, las rendiciones de cuentas en el Conservatorio del Tolima se realizan a principio de cada vigencia y de la gestión realizada en la vigencia inmediatamente anterior.

Por otra parte, es importante mencionar que el Conservatorio del Tolima cumple el diligenciamiento periódico del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) el cual es una herramienta que permite a la función pública monitorear, evaluar y controlar los resultados de la gestión de la entidad en cuanto a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, incluyendo lo establecido en 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.

En la medición del año 2019 se evaluaron los siguientes aspectos:

1. Talento Humano
2. Planeación y Direccionamiento Estratégico
3. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
4. Gobierno y seguridad digital
5. Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
6. Servicio al ciudadano
7. Racionalización de trámites
8. Participación ciudadana en la gestión
9. Evaluación y seguimiento institucional
10. Información y comunicación
11. Gestión documental
12. Gestión del conocimiento
13. Control Interno



El Conservatorio del Tolima obtuvo una calificación de 67, por encima de la media del grupo par que fue de 63.3.

A nivel municipal, ocupó el puesto 4 entre las 24 entidades del orden municipal evaluadas; el puesto 7 entre las 213 entidades evaluadas en el orden departamental y el puesto 377 entre las 4.909 entidades evaluadas del orden nacional.

Por lo tanto, se puede expresar que el resultado fue positivo en los indicadores. Sin embargo, se debe mejorar en los siguientes aspectos:

1. Estructura organizacional (26 puntos)
2. Transparencia: (Seguridad de la información) (40 puntos)
3. Servicio al ciudadano Servicios en línea. (46.9 puntos)
4. Defensa Jurídica: (Prevención del daño antijurídico) (49 puntos)
5. Gobierno digital (52 puntos)
6. Planeación participativa (55.5 puntos)
7. Gestión documental (55.9 puntos)

En el Plan de Desarrollo 2020-2026 se incluirán estrategias relacionadas para fortalecer los indicadores institucionales mencionados.

Finalmente y como se ha mencionado anteriormente en este documento, en el Sistema de Gestión de la Calidad, en el Proceso de Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano se encuentra el procedimiento 105 denominado "Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (P.Q.R.S.F) como parte integral de la estrategia de rendición de cuentas institucional.

6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Teniendo en cuenta las estrategias propuestas por la función pública para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el componente de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

El Conservatorio del Tolima en el periodo 2015-2019 diseñó e implementó diferentes estrategias orientadas hacia el fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano.

En la vigencia 2015, se adecuaron las instalaciones físicas para el funcionamiento de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, punto a través del cual se recibe a



usuarios y visitantes y de acuerdo a su necesidad se les brinda los siguientes servicios:

- Información
- Direccionamiento hacia la dependencia que puede resolver su petición
- Recepción de correspondencia
- Recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones (P.Q.R.S.F)

De igual manera, la persona responsable de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano maneja los módulos denominados "Gestión Documental" y "PQRS" de la plataforma SYNERGY, software para la automatización de procesos, también adquirido en ese mismo año para realizar digitalmente, las siguientes actividades:

- Mejorar la comunicación interna entre la comunidad académica.
- Recepción de PQRS (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).
- Realización de trámites de forma virtual, tales como: solicitud de certificados y constancias académicas, préstamo de instrumentos musicales y préstamo de salones de práctica.
- Manejo del Sistema de Gestión de la Calidad: Acciones correctivas, preventivas y de mejora; control de documentos y registros; manejo y actualización de los indicadores de gestión y tratamiento del servicio no conforme.

Otros trámites que se digitalizaron fueron los relacionadas con la gestión académica de la Escuela de Música y la Facultad de Educación y Artes, la cual se realiza mediante el software SIGA, el cual es un sistema modular para la administración de información académica y curricular, implementado a partir del semestre A 2018. Este sistema mejoró diferentes aspectos, enunciados a continuación:

1. Módulos de reporte de información parametrizados para soportar los cambios que haga el Ministerio de Educación en la solicitud de información académica
2. Seguridad del Sistema: La aplicación es desplegada usando los servicios de Amazon Web Services (AWS) a través de los siguientes mecanismos de seguridad:
 - Uso del protocolo HTTPS para que todas las conexiones sean cifradas entre el cliente y los servidores
 - Uso de un balanceador de carga con un firewall de AWS
 - Uso de una Virtual Private Cloud (VPC) que permite aprovisionar una sección de la nube de AWS aislada de forma lógica. En la misma VPC están los servidores de aplicación y la base de datos

<ul style="list-style-type: none">• Los servidores de aplicación usan firewall a nivel local, con todo bloqueado• La base de datos usa el servicio Relational Database Service (RDS) con replicación para garantizar alta disponibilidad desde el maestro en la Zona A y réplica en la Zona B• Adicionalmente a los servicios de replicación de la base de datos, se realizan copias de seguridad cada 12 horas• Se realizan snapshots de seguridad cada 24 horas
<p>3. Realizar los siguientes procedimientos de manera virtual:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pre- Inscripción, Inscripción, admisión y matrícula de estudiantes de pre-grado• Registro y control de notas• Registro de Graduados• Generación de certificados y constancias académicas• Generación de reportes académicos para entes externos y para análisis y toma de decisiones al interior de la institución
<p>4. Evaluación docente: A través de la plataforma, los estudiantes de la facultad y la escuela de música podrán realizar la evaluación docente. De igual manera, los docentes y talleristas podrán autoevaluarse</p>
<p>5. Aporte de información para la realización de auditorías internas por parte del área de Control Interno para disminuir el riesgo en el reporte de notas. Permitiendo un mayor control y trazabilidad en la información</p>
<p>6. Consulta de planes de estudios: Los estudiantes y docentes pueden consultar los contenidos programáticos de cada asignatura del plan de estudios</p>
<p>7. Publicaciones: El sistema académico cuenta con un banner para la publicación de noticias para los docentes y estudiantes, de temas académicos e institucionales de interés</p>

Finalmente y en el mismo sentido, la Biblioteca Institucional, en el año 2018, adquirió un software que permite el control y préstamo de registros, documentos, libros, archivos de partituras, equipos audiovisuales, de sistemas de la Biblioteca a través de la plataforma y el uso de internet, mejorando la atención de los estudiantes y personas usuarias de la dependencia.

Por otro lado, la Institución elaboró, desde el año 2016, el Manual de Atención al Ciudadano, el cual se actualiza anualmente y se encuentra publicado en la página web. En este documento, se definió la política de atención al usuario del Conservatorio del Tolima, identificando y desarrollando los mecanismos institucionales existentes para la atención de los mismos; proponiendo indicadores



que permitan medir el cumplimiento de actividades relacionadas y proponer planes de mejoramiento.

Para la vigencia 2020, las áreas de Control Interno y Planeación deberán gestionar la ejecución de las siguientes actividades pendientes:

Actividades
1. Adquisición de una Central Telefónica con un Sistema VOIP para Atención al Usuario
2. Habilitar un Chat Institucional para realizar Foros y demás actividades virtuales
3. Clasificación de la información del Archivo Documental a la cual el ciudadano puede acceder y publicarla en la Web. (Avance parcial)

Considerando que el Talento Humano es un elemento esencial en el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el Conservatorio del Tolima cuenta con un Plan de Capacitación Institucional, el cual es actualizado en cada vigencia y abarca capacitaciones que desarrollen y fortalezcan competencias funcionales, comportamentales y comunes. En cada vigencia se realizan capacitaciones a los funcionarios en atención al ciudadano y competencias blandas.

El Proceso de Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano tiene a su cargo los procedimientos denominados: "Plan de Institucional de Capacitación" y "Elaboración del Plan de Incentivos Institucional".

Las encuestas de percepción del ciudadano también son importantes en el fortalecimiento de la estrategia institucional de atención al ciudadano, por tal razón, en marco de la política de calidad y el mejoramiento continuo, el Conservatorio del Tolima mide la satisfacción del cliente a través de la evaluación institucional que se realiza una vez al mes y producto de ella se plantean acciones de mejoramientos, evaluadas por el área de control interno y planeación.

Considerando que el porcentaje mayor de usuarios del Conservatorio del Tolima es estudiantes de la Facultad y de la Escuela de Música, desde el Proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico se elaboró un procedimiento relacionado con la protección de datos con el propósito de iniciar la construcción de una política institucional de protección de datos personales.

Finalmente, el Conservatorio del Tolima tiene establecidos unos lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas y reclamos que se ven reflejados en



el Sistema de Gestión de la Calidad. Como se ha mencionado en varios apartes del documento, la persona responsable de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano elabora informes trimestrales de los PQRS recepcionados y tramitados por la entidad, los cuales son publicados en la página web.

6.5 Mecanismos para la transparencia y atención al ciudadano

El Conservatorio del Tolima se encuentra en proceso de fortalecimiento de su política de acceso a la información pública, según los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República (Ley 1712 de 2014).

En marco de esta estrategia, la Institución con base en los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión (FURAG) y de su disponibilidad de recursos propone en el Plan de Acción acciones orientadas a mejorar la calidad de la información publicada en el link de transparencia de la página web.

De igual manera, en el periodo 2015-2019 se han realizado grandes esfuerzos de fortalecimiento de las plataformas tecnológicas académicas y administrativas que permitan una mejor comunicación a nivel interno y externo, así como, el reporte oportuno de la información académica, financiera y contable a los entes de control y entidades gubernamentales.

En el mismo sentido, la Institución se encuentra fortaleciendo su política de gestión documental, actualizando las tablas de retención, digitalización información relevante del archivo central y organizando los documentos de acuerdo a lo exigido en la Ley de Archivo (Ley 594 de 2000).

Bibliografía

- Constitución Política de Colombia DE 1991
- REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley Estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- República de Colombia. Manual Único de Rendición de Cuentas. Comité de Apoyo Técnico de la Política de Rendición de Cuentas. Presidencia de la República. Departamento Administrativo de la Función Pública. Departamento Nacional de Planeación.
- República de Colombia. DAFP 2014. Guía para la Administración del Riesgo
- Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los

numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

- Ley 872 de 2003, Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3º establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- Decreto 4110 de 2004: en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 4632 de 2011: Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Documento Conpes 3654 de 2010: Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.
- Resolución de Rectoría N° 0235 de Febrero 29 de 2008: Por medio de la cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2004 establecida mediante el Decreto 4110 de 2014, reglamentario de la Ley 872 de 2003.
- Resolución de Rectoría N° 0237 de Marzo 01 de 2008: Por medio de la cual se designa el representante de la alta dirección, se crea el Comité de Gestión de la Calidad en el Conservatorio del Tolima y se definen sus funciones
- Resolución de Rectoría No. 1336 de septiembre 15 de 2015: Por medio de la cual se deroga la Resolución 217 del 6 de marzo de 2006 y se adopta el Modelo de Control Interno para el Conservatorio del Tolima y establecido para las Entidades del Estado MECI 1000-2005 mediante el Decreto 943 de 2014.
- Resolución de Rectoría N° 1575 del 23 de octubre de 2015: por medio de la cual se modifica la Resolución N° 0760 de julio 15 de 2013, se deroga la Resolución 256 de marzo 13 de 2006 y se constituye el Comité MECI/CALIDAD en el Conservatorio del Tolima.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<p>Nombre: Magda Díaz Cargo: Asesora de Planeación</p> <p>Firma</p>	<p>Nombre: Nubia Jazmín Ramírez Cargo: Asesora de Control Interno</p> <p>Firma</p>	<p>Nombre: James Fernández Cargo: Rector</p> <p>Firma</p>