

2019

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. Objetivos del Plan de Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano del Conservatorio del Tolima	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
2. Sistema de Gestión de la Calidad. SGC.....	8
3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.....	8
3.1 Marco legal del Sistema.....	9
4. Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 "Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana".	11
En el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 "Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana" se priorizaron las siguientes estrategias relacionadas:	11
5. Componentes estratégicos de la lucha anticorrupción y de atención al ciudadano del Conservatorio del Tolima	12
5.1 Mapa de Riesgos de Corrupción:.....	12
5.1.1 Metodología	13
6. Otras estrategias institucionales implementadas para garantizar transparencia y eficiencia en la atención al usuario	24
6.1 Código de Ética y Buen Gobierno Institucional	24
6.2 Anti trámites:.....	25
6.3 Rendición de cuentas:	26
6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:.....	28
6. Conclusiones	32
Bibliografía	33

Introducción

El Conservatorio del Tolima, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta a continuación 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. Dicha estrategia 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 2011"¹

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.

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

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Bogotá 2014.



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 y sus resultados se consignan en los informes pertinentes. 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 dar un manejo apropiado a cada uno de los riesgos.

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.

La elaboración del Plan de Anticorrupción se hizo con base en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, diseñado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que incluye cuatro componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia anti-trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención 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, MECl, que incluyen: la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos y comportamientos éticos² que generen y fortalezcan la

² 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.



conciencia de los servidores públicos de autorregulación, en el momento de desarrollar las actividades asignadas.

En cuanto al Plan de Atención al Ciudadano, el Conservatorio acoge la estrategia nacional anti-trámites que busca facilitar el acceso, por parte de la comunidad académica y usuarios en general, a los servicios que brinda la Institución, mediante la simplificación y optimización de los trámites existentes logrando una mayor eficiencia y eficacia administrativa. Durante el desarrollo del presente documento se expondrán los mecanismos que tiene la Institución para garantizar que la información brindada al ciudadano sea completa, clara y transparente, ajustándose a las necesidades, realidades y expectativas del mismo³.

De la misma manera, 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"*⁴. 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.

³ Mirar Manual de Atención al Ciudadano de la Institución

⁴ 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.

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*⁵. (Ley 1757 de 2005)

⁵ Subrayado fuera del texto.



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.



1. 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.

El Plan de Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano del Conservatorio del Tolima está elaborado en articulación con el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que desde el año 2015 se ha venido actualizando y fortaleciendo, tal como se estableció en el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 "Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana".



2. 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.

3. 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 3º 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)
- 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° 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.

4. Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana”.

En el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana” se priorizaron las siguientes estrategias relacionadas:

Línea	Reto	Estrategia	Actividades	Objetivo	Acciones y Compromisos para el año 2015	Tiempo
L.4 Sostenibilidad Institucional	R.14 Planeación Institucional	E.14.1 Ajustar la Institución a un Modelo de Desarrollo Integrado	A.14.1.7 Fortalecer el Plan Anticorrupción Institucional	Implementar estrategias de prevención y evitar actos de corrupción dentro de la Institución	*Elaborar el Plan Anticorrupción institucional anual *Ejecutar el Plan Anticorrupción anual	Diciembre 2015 a la fecha
L.4 Sostenibilidad Institucional	R.14 Planeación Institucional	E.14.1 Ajustar la Institución a un Modelo de Desarrollo Integrado	A.14.1.9 Implementar el Código de Ética y Buen Gobierno	Aumentar los niveles de confianza entre la Comunidad Académica, el personal administrativo y la alta dirección	*Elaborar y ejecutar el Código de Ética y Buen Gobierno	Diciembre 2015 a la fecha

Línea	Reto	Estrategia	Actividades	Objetivo	Acciones y Compromisos para el año 2015	Tiempo
L1 Excelencia	R5 Procesos Académicos	E5.1 Fortalecer los procesos académicos	A.5.1.2 Actualizar y modernizar la plataforma de gestión académica	Ofrecer mayor eficiencia y eficacia a la Comunidad Académica en la realización de procedimientos académicos y administrativos	*Adquisición de un software administrativo y académico para la automatización de procesos institucionales internos	Diciembre 2015 a la fecha

Línea	Reto	Estrategia	Actividades	Objetivo	Acciones y Compromisos	Tiempo
-------	------	------------	-------------	----------	------------------------	--------

					para el año 2015	
L4 Sostenibilidad Institucional	R14 Planeación Institucional	E14.1 Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo integrado	A14.1.8 Implementar un plan de mejoramiento de atención al ciudadano	Prestar una atención más amable y eficiente a los usuarios del Conservatorio del Tolima	*Adaptar un espacio físico para la atención al ciudadano *Asignar un servidor público responsable de atender la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	Diciembre 2015 a la fecha

Línea	Reto	Estrategia	Actividades	Objetivo	Acciones y Compromisos para el año 2015	Tiempo
L4 Sostenibilidad Institucional	R14 Planeación Institucional	E14.1 Ajustar la Institución a un modelo de desarrollo integrado	A14.1.5 Realizar las rendiciones de cuentas institucionales	Garantizar una comunicación horizontal y transparente entre la Comunidad Académica y la Alta Dirección.	*Diseñar una estrategia de Rendición de Cuentas para la Institución	Diciembre 2015 a la fecha

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

5.1 Mapa de Riesgos de Corrupción:

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"⁶.

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

⁶Documento - Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Anexo Decreto 2641 de 2012.



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.

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.

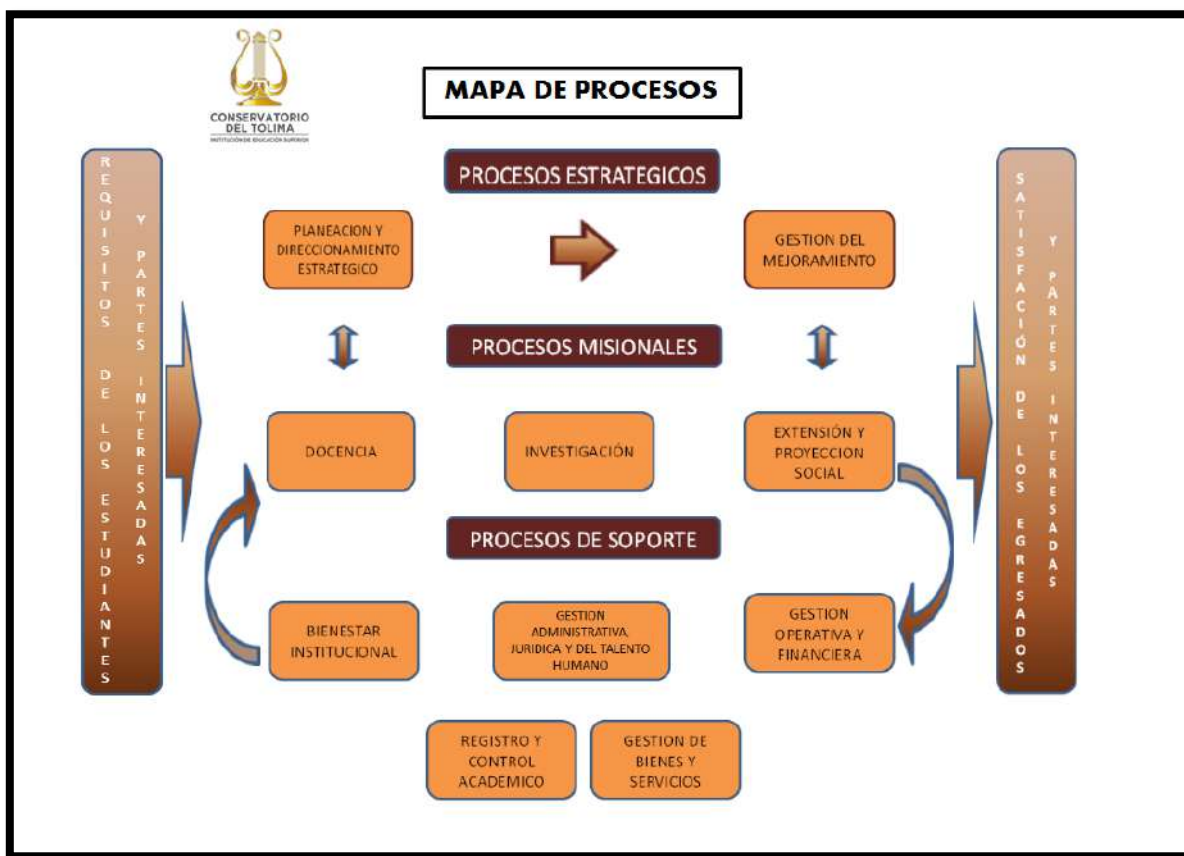
Los factores internos y externos que pueden generar la materialización de los riesgos de corrupción, según la Procuraduría General de la Nación son:

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.



Fuente: Actualización del Sistema de Gestión de Calidad del Conservatorio del Tolima. 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



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

	2. Creación y formalización de grupos de investigación
	3. Investigación Formativa
	4. Planeación, gestión y 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



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

	docentes de tiempo completo y medio tiempo
	13. Desvinculación de servidores públicos y entrega del cargo
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 equipos tecnológicos de la Institución. (Planeación y Direccionamiento Estratégico)	Zona de Riesgo Extrema.	*Realizar inventario de los equipos Tecnológicos que 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	Zona de Riesgo Moderado	*Banco de Hojas de Vida Institucional. *Análisis de perfiles

desempeñar los cargos. (Docencia)		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.



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

		*Almacenar cualquier movimiento que se haga en el sistema. Fecha-hora. 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.



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

<p>Pérdida de documentos e información del archivo de gestión como del archivo central de la Institución</p> <p>(Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)</p>	<p>Zona de Riesgo Alta</p>	<p>*Formato de control de préstamo de documentos. * Foliación de los expedientes contractuales y documentos como resoluciones. * Cumplimiento del Manual de Gestión Documental</p>
<p>Inadecuada selección de personal administrativo, docente, contratista y demás personal asociado a los procesos de la Institución.</p> <p>(Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)</p>	<p>Zona de Riesgo Extrema</p>	<p>*Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad para la selección del personal *Manual de Funciones Institucional *Manual de Contratación *Auditorías Internas</p>
<p>Pérdida de documentos e información del archivo documental e histórico de la Institución.</p> <p>(Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano)</p>	<p>Zona de Riesgo Alta</p>	<p>*Control para préstamo de expedientes en general. *Digitalización de documentos.</p>
<p>Fraude Financiero.</p> <p>(Gestión Operativa y Financiera)</p>	<p>Zona de Riesgo Alta</p>	<p>*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).</p>
<p>Pérdida o hurto de</p>	<p>Zona de Riesgo Alta</p>	<p>*Procedimientos.</p>

<p>elementos de la Institución.</p> <p>(Gestión de Bienes y Servicios)</p>		<p>*Diligenciar formatos de préstamo del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>*Adquisición de pólizas.</p> <p>*Reglamentos.</p>
--	--	---

Desde el área de control interno se realiza seguimiento a la implementación de los controles para minimizar la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

6. Otras estrategias institucionales implementadas para garantizar transparencia y eficiencia en la atención al usuario

6.1 Código de Ética y Buen Gobierno Institucional

El Código de Ética y Buen Gobierno fue formulado y aprobado por el Consejo Directivo mediante Acuerdo N° 05 de Mayo 13 de 2016 y está definido como un conjunto de normas y reglas socialmente aceptadas e interiorizadas por la comunidad académica que busca garantizar una gestión íntegra, eficiente y transparente, la cual se puede ver reflejada en el actuar de los servidores públicos de la entidad y que de manera articulada propende por el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada hacia el cumplimiento de la misión y visión institucional. De esta manera, el presente Código se convierte en una herramienta para la toma de decisiones de la alta dirección.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2016 fue socializado con la Comunidad Académica y personal Administrativo en el evento de Rendición de Cuentas que tuvo lugar el día 16 de noviembre de 2016 y se publicó en la página web Institucional.

De igual manera, en el mes de diciembre de 2019, se realizó un seguimiento a las 100 metas pendientes del Código de Ética y Buen Gobierno, respecto al seguimiento de la vigencia 2018 y el resultado fue:



- Actividades cumplidas en un 100%: 59 actividades
- Actividades cumplidas en un porcentaje superior al 50% y menor al 100%: 26 actividades
- Actividades que presentan un cumplimiento del 50%: 6 actividades
- Actividades que presentan un cumplimiento menor al 50%: 3 actividades.
- Actividades que no presentan ningún tipo de avance: 6 actividades

Por lo tanto, se puede evidenciar que el Código de Ética y Buen Gobierno Institucional presenta un avance en la ejecución de las 100 actividades pendientes del 85%.

Los temas pendientes son:

- 1- Proceso de acreditación del Programa Académico de maestro en música
- 2- Establecer convenios con instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional, en materia de transferencia de tecnología y movilidad
- 3- Indexar la revista "Música, Cultura y Pensamiento"
- 4- Diseñar e implementar una revista digital
- 5- Crear una dependencia para gestionar los procesos de internacionalización a nivel institucional
- 6- Crear la Oficina de Talento Humano
- 7- Remodelar el cuarto piso en mobiliario para la recepción de artistas nacionales e internacionales
- 8- Adecuación y ampliación del espacio físico del archivo central

En la vigencia 2020, la Asesora de Control Interno hará seguimiento a las actividades que presentaron incumplimiento y a las cuales se les realizó algún tipo de observación o a las que aún siguen con plazo de ejecución vigente.

6.2 Anti trámites:

El Conservatorio del Tolima en su Plan de Desarrollo 2015-2018 "Por un Conservatorio con excelencia académica y Calidad humana" priorizó la estrategia "Fortalecer los procesos académicos", la cual implica, en su implementación,



identificar los trámites internos y externos de la Institución; simplificarlos y posteriormente actualizar los procedimientos de los mismos.

En las vigencias 2015-2016, dando cumplimiento a lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional, se eliminó el papel de los siguientes trámites de la Institución:

- Inscripción a los programas académicos de la Facultad y la Escuela de Música.
- Matrículas. (Excepto recibo de matrícula y desprendible académico).
- Listado de estudiantes para los docentes.
- Notas.
- Certificaciones. (Sólo para la solicitud).
- Préstamo de Salones.
- Préstamo de Instrumentos.
- Digitalización de la correspondencia.

Los trámites enunciados anteriormente se realizan a través de la página web institucional, el software académico SIGA y SYNERGY que es un software de automatización de procesos que ha fomentado la comunicación interna entre la comunidad académica y el personal administrativo; mantener la trazabilidad de la información de la Institución y realizar trámites relacionados con el préstamo de aulas, instrumentos y solicitud de certificaciones de estudio.

6.3 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"⁷ 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

⁷ Para consultar el procedimiento ingresar a SYNERGY: Gestión del Mejoramiento: Mapa de Procesos: Planeación y Direccionamiento Estratégico: Procedimientos.



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

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 harán a principio de cada vigencia y de la gestión realizada en la vigencia inmediatamente anterior.

6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

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 fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano.

Para la vigencia 2017 se actualizó el informe de Atención al Ciudadano de la Institución, en el cual se realizó un diagnóstico y se planteó un plan de mejoramiento orientado hacia la prestación de un mejor servicio.

Puntos Débiles Identificados	Acciones de Mejoramiento o Concertadas	Corto Plazo (1 año)	Mediano Plazo (2 años)	Largo Plazo (3 años)	Fecha de Revisión de las acciones de mejoramiento	Proceso Responsable	% de Ejecución
La recepción de llamadas telefónicas en el Edificio Bolivariano no se está realizando por el personal idóneo y de la manera adecuada	Adquisición de una Central Telefónica con un Sistema VOIP para Atención al Usuario		X		Junio 2017	Gestión de Bienes y Servicios	0%
No existe un mecanismo que permita controlar el tiempo de respuesta de los PQR's	Registro o control de las PQR's (Tiempo de entrada y salida)		X		Noviembre 2016	Gestión Administrativa jurídica y del Talento Humano	100%
Actualmente existen dos Sistemas: Uno para la Escuela de	Unificación del Sistema de información de la Escuela		X		Junio 2018	Planeación y Direccionamiento Estratégico	100%



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Música y otro para Docencia, sacrificando la eficacia y efectividad en los procesos académicos	de Música y de la Facultad				Docencia Extensión y Proyección Social	
En la actual Estructura Orgánica de la Institución no hay un área relacionada con Atención al Ciudadano, tal como lo exige el Decreto Nacional de 2329 de 2009	Creación de una oficina de Atención al Ciudadano en la Estructura Administrativa Institucional	X	Junio 2017		Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión Administrativa, jurídica y del Talento Humano	70%
No cumplimiento de la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea (Decreto 2573 de 2014)	Implementar como mínimo 5 trámites en línea en beneficio de la Comunidad Académica.	X	Noviembre 2017		Planeación y Direccionamiento Estratégico Registro y Control Académicos	100%
En el Canal se encuentran publicaciones de sólo la vigencia 2013	Actualizar el Canal de YouTube con videos de la vigencia 2016	X	Noviembre 2017		Docencia	100%
Ausencia de planeación para garantizar la participación de los ciudadanos	Enviar y colgar en la página web el informe de rendición de cuentas institucional,	X	Noviembre 2017		Planeación y Direccionamiento Estratégico	100%



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

en la Rendición de Cuentas	con 15 días de anticipación para garantizar la participación de la ciudadanía durante el evento					
La Institución no cuenta con suficientes canales virtuales de interacción entre la Comunidad Académica y la ciudadanía interesada	Habilitar un Chat Institucional para realizar Foros y demás actividades virtuales.	X	Junio 2018	Planeación y Direccionamiento Estratégico	0%	
No hay un diligenciamiento y análisis adecuado a los indicadores	Capacitación en el manejo y análisis de indicadores del SGC	X	Noviembre 2016	Mejoramiento Continuo	60%	
La Institución no tiene acceso para la población en situación de discapacidad física	Adecuaciones de la Sede Tradicional y el Edificio Bolivariano para el acceso de población en situación de discapacidad física	X	Noviembre 2018	Planeación y Direccionamiento Estratégico	80%	
No existe un protocolo relacionado con el manejo de la comunicación e información interna y	Elaborar el Plan de Comunicación Institucional	X	Diciembre 2016	Planeación y Direccionamiento Estratégico	100%	

externa de la Institución						
En la Evaluación Institucional se prioriza como necesidad mejorar las políticas de atención al ciudadano	Capacitaciones al personal administrativo y docente sobre temas relacionados con atención al ciudadano	X	Diciembre 2016	Planeación y Direccionamiento Estratégico	100%	
Desconocimiento por parte del usuario del tipo de información histórica y documental que maneja la Institución	Clasificación de la información del Archivo Documental a la cual el ciudadano puede acceder y publicarla en la Web	X	Diciembre 2016	Gestión Administrativa, jurídica y del Talento Humano	60%	

Las evidencias de la ejecución de las actividades son:

Actividad	Evidencia
Registro o control de las PQR's (Tiempo de entrada y salida)	Informe trimestral
Unificación del Sistema de información de la Escuela de Música y de la Facultad	Software académico SIGA
Creación de una oficina de Atención al Ciudadano en la Estructura Administrativa Institucional	Ventanilla única de atención al ciudadano
Implementar como mínimo 5 trámites en línea en beneficio de la Comunidad Académica.	Pre matrícula y matrícula académica Préstamo de espacios físicos Préstamo de instrumentos musicales Solicitud de certificaciones Calificación docente Inscripciones
Enviar y colgar en la página web el informe de rendición de cuentas institucional, con 15 días de anticipación para garantizar la participación de la	Evidencia en el archivo de gestión de planeación y direccionamiento estratégico.

ciudadanía durante el evento	
Adecuaciones de la Sede Tradicional y el Edificio Bolivariano para el acceso de población en situación de discapacidad física	Rampa biblioteca Rampa Salón Alberto Castilla Proyecto ascensor Edificio Bolivariano
Elaborar el Plan de Comunicación Institucional	Documento aprobado y publicado en la página web

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)

El cumplimiento de las actividades que integran el Plan de mejoramiento para la mejorar la atención al ciudadano es monitoreado por el área de Control Interno.

6. Conclusiones

El Conservatorio del Tolima dentro de su Plan Institucional anti corrupción y atención al ciudadano desarrolla las siguientes estrategias, en cumplimiento con los requerimientos legales y de acuerdo al Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018:

- ✓ Mapa de Riesgos Anti Corrupción Institucional
- ✓ Código de Ética y Buen Gobierno
- ✓ Estrategia Anti-trámites mediante la página web y el software interno "SYNERGY"
- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Manual Institucional de Atención al Ciudadano

Para cada una de estas estrategias se realiza, periódicamente, seguimiento y evaluación a través del Plan de Acción y auditorías internas desde las áreas de Planeación y Control Interno.



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:
Nombre: Magda Díaz Cargo: Asesora de Planeación Firma	Nombre: Magda Díaz Cargo: Asesora de Planeación Firma	Nombre: James Fernández Cargo: Rector Firma