

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conservatorio del Tolima, Institución de Educación
Superior.

11/07/2018

Magda Díaz

Asesora de Planeación

Tabla de contenido

GLOSARIO.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
DEFINICIÓN Y MARCO NORMATIVO.....	5
DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN.....	7
IDENTIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LOS MECANISMOS INSTITUCIONALES EXISTENTES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	13
Medios Presenciales.....	13
Medios Telefónicos.....	14
Medios Electrónicos.....	15
Correo Institucional.....	16
Página web Institucional.....	16
Sistemas de Información.....	18
Redes Sociales.....	19
Red de Internet.....	20
Medios Escritos.....	21
INDICADORES PARA MEDIR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	27
PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO COMO UNA ESTRATEGIA PARA ELEVAR LOS INDICADORES RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN.....	28
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015.....	31
Conclusiones.....	32

GLOSARIO

Manual: Documento Administrativo que contiene en forma ordenada y detallada información relacionada con el tema que se pretende regular. El formato aprobado por el Sistema de Gestión de Calidad determina que como mínimo debe incluir: Objetivos, definiciones, políticas de operación, desarrollo y conclusiones.

Ciudadano: Desde la perspectiva de usuario, el ciudadano es el Individuo o sujeto que de manera regular o permanente demanda los servicios de una entidad y a su vez, establece una interacción con la misma, actuando de manera participativa e involucrándose en sus políticas institucionales.

Sistema de Información: Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información que deben ser recolectados, organizados y almacenados para su posterior análisis y soporte en la toma de decisiones de una entidad, así como para brindar información transparente y verídica al ciudadano o usuario.

Gobierno en Línea: Estrategia del Gobierno Nacional orientada hacia la construcción de un Estado más eficiente, transparente, participativo y capaz de ofrecer, paulatinamente, mejores servicios a los usuarios mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).

Rendición de Cuentas: Acción legal y ético que tiene todo funcionario y entidad pública de responder e informar a la ciudadanía sobre su gestión, alcance de objetivos, metas y manejo de recursos públicos.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Conjunto de estrategias y compromisos diseñados por una entidad pública para evitar actos de corrupción institucional y garantizar transparencia y participación en la toma de decisiones.

Plan de Mejoramiento: Producto del proceso de autoevaluación institucional, reflejado en un conjunto de actividades propuestas por el responsable del proceso para corregir las fallas o falencias encontradas en la ejecución del mismo y de esta manera, cumplir con lo establecido por la normatividad y reglamentación vigente.

Mapa de Procesos: Diagrama que refleja en su totalidad el funcionamiento de una entidad mediante la identificación de las principales actividades y responsables en la ejecución y cumplimiento de la misión institucional.

Trámite: Conjunto de pasos o acciones que deben ser ejecutadas por el usuario para obtener un servicio que se requiera por parte de la entidad.

Trámite en Línea: Trámite que puede ser realizado, de forma parcial o total, por medios electrónicos mediante la página web de una entidad.

Servicio: Conjunto de acciones de carácter misional que una entidad realiza para satisfacer las necesidades de su cliente o población objetivo.

Ventanilla única de Atención al Ciudadano: Punto físico habilitado por una entidad para que el usuario encuentre orientación e información relacionada con su actividad.

INTRODUCCIÓN

El Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, en su Plan de Desarrollo 2015-2018 “Por un Conservatorio con excelencia académica y calidad humana” priorizó como una actividad “implementar un Plan de mejoramiento de atención al ciudadano”, con el objetivo de contribuir con el cumplimiento de la estrategia “Ajustar la Institución a un Modelo de Desarrollo Integrado”.

Línea	Reto	Estrategia	Actividad	Meta
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	M14.1.8 Implementación en un 100% del Plan de Mejoramiento

De igual modo, al ser el Conservatorio del Tolima una entidad pública del orden departamental, priorizó en su Plan de Desarrollo adelantar la certificación de calidad, de acuerdo a la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública (NTC-GP 1000), la cual busca, a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar el desempeño y la eficacia de los procesos con base en mediciones objetivas.

Línea	Reto	Estrategia	Actividad	Meta
L1	R1	E1.2	A1.2.5	M1.2.5

Excelencia	Calidad	Apropiar una cultura de auto-evaluación y auto-regulación	Adelantar la certificación de calidad NTC-GP 1000	Obtener la certificación de calidad NTC-GP 1000
------------	---------	---	---	---

La implementación de un Plan de Mejoramiento orientado hacia mejores condiciones de atención al usuario, requiere, primero que todo, identificar los mecanismos que la Institución prioriza para diseñar su política de atención al ciudadano, teniendo en cuenta la normatividad existente y los recursos físicos, humanos, tecnológicos y financieros de la misma. Así como, las necesidades de la Comunidad Académica, incluyendo los usuarios externos como padres de familia, visitantes y proveedores.

De esta manera, en el presente Manual de Atención al Ciudadano del Conservatorio del Tolima se definirá de manera clara el concepto de “Servicio al Usuario” y a partir de esta definición se identifican y desarrollan los mecanismos que la Institución considera importantes para mejorar la atención al usuario, de acuerdo a su capacidad instalada.

Del mismo modo y con base en el registro histórico de peticiones, quejas, reclamos y procesos de autoevaluación se propondrá un Plan de Mejoramiento con unas metas a corto, mediano y largo plazo, que en la medida en que sean alcanzadas, los indicadores relacionados con atención al ciudadano presentarán un mejor comportamiento.

Se plantea el siguiente orden para el desarrollo del presente manual para lograr un documento coherente y funcional al Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, el cual se ha venido implementando desde el año 2015.

1. Definición y Marco Normativo
2. Diagnóstico de la Institución
3. Identificación y desarrollo de los mecanismos institucionales para la atención al usuario
4. Plan de Mejoramiento propuesto como una estrategia para optimizar los indicadores relacionados con atención al usuario en la Institución
5. Seguimiento y Evaluación al Plan de Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano
6. Conclusiones

DEFINICIÓN Y MARCO NORMATIVO

El Manual de Atención al Usuario en el Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, es un documento que busca condensar los aspectos más relevantes sobre los cuales se fundamenta la política de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta las características propias de la Institución, y las necesidades de la Comunidad Académica.

La política de atención al ciudadano en la Institución se define como el conjunto de estrategias, procedimientos y actividades orientadas hacia la prestación de un servicio educativo y administrativo ágil, seguro, transparente, que satisfaga los intereses o expectativas del usuario y que esté en armonía con el cuidado y protección al medio ambiente.

Es importante considerar que la implementación de la política institucional de atención al ciudadano está integrada al Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, el cual se viene actualizando e implementado desde el año 2015, en marco del cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018 "Por un Conservatorio con excelencia y calidad humana". Este Plan de Desarrollo plantea como principal objetivo la modernización de la Institución en el ámbito administrativo, académico y de proyección social, generando un cambio y mejoramiento en su infraestructura física, tecnológica y orgánica.

De igual manera, en la Constitución Política de Colombia de 1991 se establece la obligatoriedad de brindar información oportuna y veraz al ciudadano, mediante la creación y consolidación de sistemas de información y canales de comunicación a los cuales pueda acceder el usuario de forma continua, permanente y ágil. (Artículos 23, 74 y 209).

En la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en su artículo 73 ordena a las entidades del nivel nacional, departamental y municipal elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, en su título II, capítulo I, del artículo 13 al artículo 29, desarrolla el concepto, las modalidades, los términos y los contenidos del derecho de petición, el cual es un instrumento legal mediante

el cual los ciudadanos pueden acceder a información de carácter público o privado, relacionada con la actuación administrativa.

En la Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, en el artículo 34 se estipula como uno de los deberes de los servidores públicos *“dictar los reglamentos internos sobre el derecho de petición y recibir, tramitar y resolver las quejas y las denuncias que presenten las personas en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”*.

En la Ley 1341 de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC-, se establece de manera clara que *las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional*.

De la misma manera, prioriza como principio orientador la masificación de la estrategia de Gobierno en Línea, la cual busca promover la prestación de servicios mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación -TIC-

El Decreto Ley 19 de 2012 es muy claro, en sus artículos primero y cuarto, en definir como objetivo principal del mismo *suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública (...) e incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible*.

Finalmente, en el Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, en su artículo 5 se enuncian y definen los 4 componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea. El Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, adopta los siguientes componentes de acuerdo a su Sistema de Gestión de Calidad:

1. Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC- para servicios: Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales

necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

2. **Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC- para la gestión:** Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.
3. **Seguridad y privacidad de la Información:** Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

Según sus Estatutos Generales, el Conservatorio del Tolima es una Institución de Educación Superior Pública y descentralizada del orden Departamental, consagrada a la educación musical, con personería jurídica, autonomía administrativa, académica y financiera, lo mismo que patrimonio independiente.

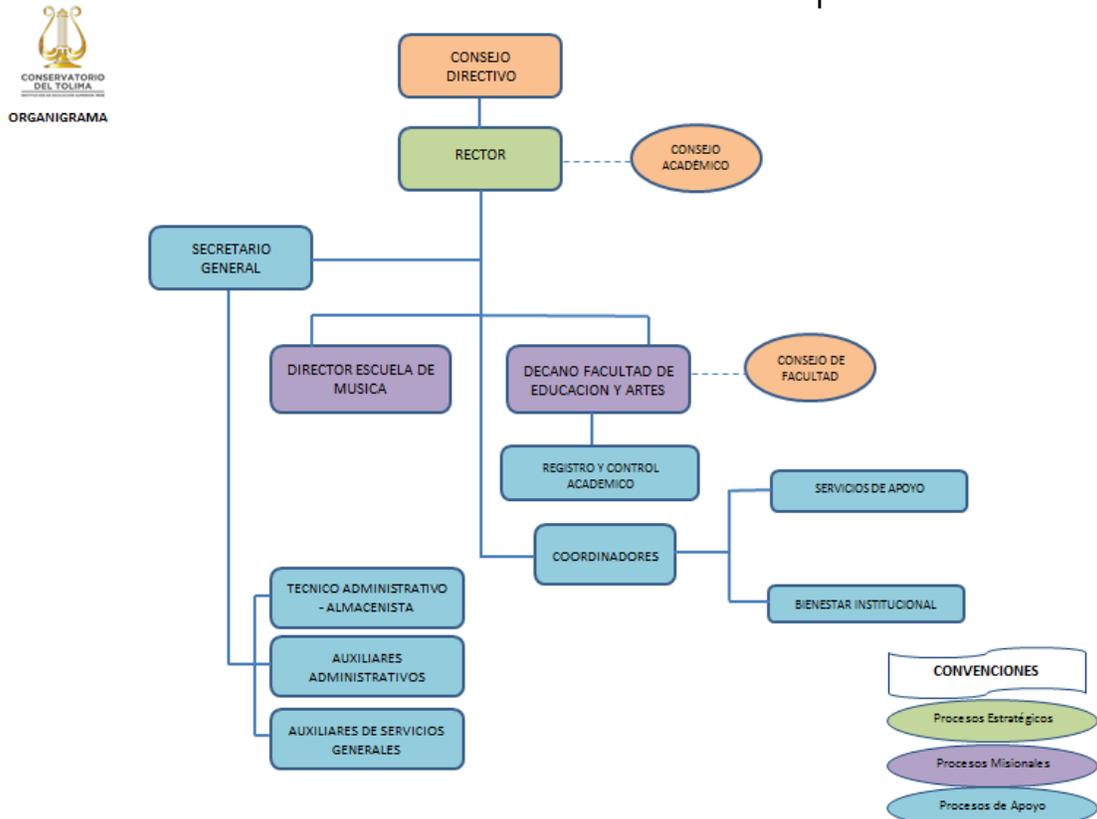
Mediante la Ordenanza N° 101 de 1987, se dispuso que la denominación oficial de la Institución fuera "CONSERVATORIO DEL TOLIMA", como se le conoce en la actualidad, dentro de las modalidades de Institución de Educación Superior, de acuerdo a la Ley 30 de 1992.

Es importante resaltar que mediante Resolución N° 621 del 06 de Diciembre de 2001 se suprimió la planta global de personal del Conservatorio del Tolima, debido a la difícil situación económica por la que atravesaba la institución para la época.

El Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, como entidad pública, del orden Departamental, desde el año 2001, no recibe los dineros establecidos en la Ordenanza N°0067 de 1991, mediante la cual se eleva al 1.8% el aporte que del presupuesto general del Departamento del Tolima le corresponde al Conservatorio del Tolima. Por esta razón, la Institución debe asumir todos los gastos de funcionamiento con recursos propios, los cuales provienen en mayor porcentaje de las matrículas de la Facultad; la Escuela de Música y la venta de servicios.

De esta manera, la Institución funciona, desde la época hasta ahora, con una estructura administrativa reducida, que no contempla el área de atención al ciudadano o al usuario y con una estructura docente temporal, vinculada mediante resolución, como docentes ocasionales, sin dedicación exclusiva.

Organigrama del Conservatorio del Tolima, según Manual de Funciones vigente. Resolución N°0412 del 25 de Abril de 2011



Elaborado por Amanda Duarte. Año 2015. Actualización del Sistema Integral de la Gestión de Calidad Institucional

No obstante, el Conservatorio del Tolima, desde el año 2008, ha venido diseñando estrategias y actividades orientadas hacia la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma NTCGP 1000, en armonía con el Modelo Estándar de Control Interno MECl y de esta manera mejorar los procesos de gestión académica y administrativa.

Teniendo en cuenta, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, el Conservatorio del Tolima, en el año 2014, elaboró su

primer Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual fijó las siguientes actividades que fomentaban el mejoramiento, respecto a la atención al ciudadano.

Plan Anti-Corrupción vigencia 2014. Actividades propuestas
- Definir y difundir el portafolio de servicios
- Actualizar e implementar el procedimiento de PQRs
- Definir las herramientas para la medición de la satisfacción de los usuarios
- Plantear el procedimiento de Rendición de Cuentas
- Identificar trámites institucionales que se puedan agilizar o eliminar

Para cada una de estas actividades se identificó unos indicadores que a la fecha le permiten hacer a la Institución un seguimiento y evaluación del plan; punto que se desarrollará en el numeral 5 del presente Manual.

A pesar de los esfuerzos mencionados, el Conservatorio del Tolima en el periodo 2013-2014 presentó, en el reporte final de resultados del índice de transparencia nacional, una calificación de 22.5 sobre 100, lo que significa que es una entidad con un nivel de riesgo de corrupción muy alto.

Es importante aclarar que la medición de este índice no está relacionada con actos, hechos u operaciones de corrupción, ni procesos de captura del Estado, ni percepción ciudadana sobre la transparencia o sobre la gestión de las entidades evaluadas. Por el contrario, lo que mide este índice es la capacidad institucional con la que cuenta la entidad para minimizar la presencia de hechos corruptos. Es decir, el índice, centra su evaluación en tres (3) tipos de riesgo:

- *Débil capacidad para generar y entregar información pública, como baja socialización de información de las decisiones y los actos de las autoridades.*
- *Bajo desarrollo de procesos y procedimientos administrativos para la toma de decisiones y su ejecución, lo cual puede permitir exceso de discrecionalidad por parte de las autoridades, es decir, de libertad para tomar decisiones sin atender reglamentación alguna.*
- *Inoperancia de los controles a la gestión, tanto el control social como el control institucional, ya sean estos externos (p.e. el ejercido de la Contraloría o la Procuraduría) o internos (p.e. control interno de gestión y control interno disciplinario).*

Los resultados de la evaluación, le permitirán a las entidades:

1. Identificar riesgos de corrupción administrativa y oportunidades de ajuste y mejoramiento en los ámbitos más claves de la gestión: contratación pública, empleo público, promoción de la participación ciudadana, rendición de cuentas y control interno, entre otras.
2. Mejorar el proceso de diseño y adopción de medidas y políticas anticorrupción.
3. Identificar falencias o debilidades en los diseños institucionales para garantizar el acceso a la información pública como derecho fundamental¹.

Los factores que se tuvieron en cuenta para hacer la medición fueron:

Factor	Calificación obtenida por el Conservatorio del Tolima como Institución de Educación Superior 2013-2014 Calificación sobre 100 ponderada
1. VISIBILIDAD	10.6
1.1 Divulgación de Información Pública	11.1
1.2 Divulgación de la Gestión Administrativa	16.9
1.3 Divulgación de la Gestión Presupuestal y Financiera	0.0
1.4 Divulgación de Trámites y Servicio al Ciudadano	14.3
2. INSTITUCIONALIDAD	19.0
2.1 Medidas y estrategias anticorrupción	23.5
2.2 Gestión de la planeación	12.5
2.3 Políticas de comportamiento ético y organizacional	8.3
2.4 Gestión de la contratación	16.7
2.5 Gestión del Talento Humano	34.0
3. CONTROL Y SANCIÓN	39.0
3.1 Sistemas de PQR's	35.7

¹ <http://indicedetransparencia.org.co>

Información tomada de la página web del ITEP, Índice de Transparencia de las Entidades Públicas. Qué es el ITEP.

3.2 Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	5.0
3.3 Control Social	30.8
3.4 Control Institucional	66.7
3.5 Control Interno de Gestión y disciplinario	56.7
Total Calificación Índice	22.5

Información tomada de la página web del ITEP

Como parte del Plan de Mejoramiento que se propuso la entidad para lograr una mejor calificación en el índice de transparencia de las Entidades Públicas (ITEP) y con el objetivo de avanzar en el cumplimiento de metas institucionales, formuladas en el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018, "Por un Conservatorio con excelencia académica y calidad humana", se priorizó la necesidad de modernizar la estructura administrativa y académica de la Institución y de esta forma, proyectarla como una entidad de educación superior de alta calidad, acreditada y reconocida como líder en los procesos de formación musical.

Para el logro de este propósito, el Rector de la Institución diseñó e implementó estrategias orientadas hacia la gestión de recursos económicos y financieros, a través de la realización de Convenios interadministrativos con entidades del orden territorial y nacional. Del mismo modo, diseñó e implementó una estrategia orientada hacia el posicionamiento de la imagen institucional que incluyó la construcción y difusión de un portafolio de servicios y la renovación de la marca corporativa, con dos propósitos, por un lado proyectar una imagen positiva y renovada de la entidad, frente al usuario externo y por otro lado, aumentar el sentido de pertenencia por la institución del usuario interno.

Plan de Desarrollo 2015-2018: Por un Conservatorio con excelencia y Calidad Humana

Línea	Reto	Estrategia
L3 Entorno Social	R11 Posicionamiento Institucional	E11.1 Construir una cultura para fomentar una imagen Institucional
L4 Sostenibilidad Institucional	R12 Modernización Institucional	E12.1 Modernizar la Infraestructura Física a las nuevas necesidades de la Institución E12.2 Modernizar la infraestructura Tecnológica de la Institución E12.3

		Modernizar la Infraestructura Orgánica de la Institución E12.4 Modernización y actualización del área musical
L4 Sostenibilidad Institucional	R13 Talento Humano	E13.1 Fortalecer el Talento Humano Institucional
L4 Sostenibilidad Institucional	R14 Planeación Institucional	E14.1 Ajustar la Institución a un Modelo de Desarrollo Integrado
L4 Sostenibilidad Institucional	R15 Sostenibilidad Económica	E15.1 Fortalecer la gestión de recursos financieros R15.2 Potenciar las capacidades institucionales para diversificar los servicios

De esta manera, se inició la modernización integral de la Institución y en el año 2015, se actualizó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, priorizando e incorporando las actividades del Plan Anti-Corrupción 2014, en una sola estrategia:

Plan Anti-Corrupción vigencia 2015. Estrategia propuesta

- Fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano

Para la implementación de esta estrategia, orientada hacia el fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano en la Institución, se proponen las siguientes actividades, articuladas al Plan de Desarrollo Institucional 2015-2018.

- Fortalecimiento de la marca corporativa, incluyendo elaboración y difusión de un portafolio de servicios
- Fortalecimiento de la página web institucional
- Cubrimiento del 100% en redes wifi en toda la Institución.
- Implementación de un software para la automatización de procesos, contribuyendo al cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea y cero papel
- Creación de una Recepción que funcione como Oficina de Atención al usuario

IDENTIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LOS MECANISMOS INSTITUCIONALES EXISTENTES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

Teniendo en cuenta el proceso de modernización en el cual se encuentra el Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2014 y 2015, los mecanismos institucionales para la atención al usuario son:

1. Medios Presenciales
2. Medios Telefónicos
3. Medios Electrónicos
4. Medios Escritos

A continuación se desarrolla cada uno de ellos y se articulan a los componentes de la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea, enunciados en el Decreto 2573 de 2014.

Medios Presenciales

El Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, habilitó un espacio físico en la entrada principal de la Sede Tradicional, denominado Recepción u Oficina de Atención al Usuario, en el cual se recibe a todos los 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.

Teniendo en cuenta que en la estructura administrativa vigente de la Institución no hay una dependencia denominada atención al ciudadano y por lo tanto, no existe el recurso humano de planta para la prestación del servicio, se contrató a una persona para apoyar las actividades relacionadas con atención al usuario, correspondencia y PQRs.



Medios Telefónicos

El Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, tiene cuatro (4) líneas telefónicas habilitadas al usuario.

Línea	Dependencia o Sede
(8) 2618526 (Conmutador)	Sede Tradicional
(8) 2625399 (Conmutador)	Sede Tradicional
(8) 2639139 (Manual)	Edificio Bolivariano
(8) 2610505 (Directo)	Escuela de Música
(8) 2610547 (Directo)	Banco de Instrumentos

Las líneas telefónicas de la Sede Tradicional cuentan con un conmutador que automáticamente informa al ciudadano el número de las extensiones de las diferentes dependencias para que él mismo digite el número, de acuerdo a su necesidad.

La línea telefónica del Edificio Bolivariano es atendida por el personal de custodia de turno, quien manualmente transfiere la llamada a la dependencia solicitada.

La línea telefónica de la Escuela de Música es directa, sin embargo, en la publicidad de marca corporativa sólo se anotan las líneas (8) 2618526 y (8) 2639139. Por lo tanto, se hace necesario incluir en las líneas telefónicas restantes.

Líneas Sede Tradicional: (8) 2618526-2625399

Dependencia	Extensión
Atención al Usuario	101
Rector	104
Secretaría Rectoría	103
Secretario General	107
Secretaría de la Secretaría General	106
Decano	105
Escuela de Música	108
Servicios de Apoyo	109
Coordinador de Servicios de Apoyo	110
Registro y Control Académico	111
Almacén General	112
Portería	113

Actualmente, las llamadas de atención al usuario están siendo atendidas por la persona encargada de las llaves de los salones de clases. La Recepción o ventanilla única de atención al ciudadano está ubicada en la extensión 113, la cual es contestada por el portero.

Línea Edificio Bolivariano: (8) 2639139

Dependencia	Extensión
Secretaría Decanatura	83101
Coordinadora Académica	83102
Investigación	83104
Biblioteca	83105
Bienestar Universitario	83106
Portería	83107

Medios Electrónicos

Un medio electrónico es definido como cualquier mecanismo, instalación, equipamiento o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualquier red de comunicación abierta o restringida como internet, telefonía fija y móvil, entre otros².

² Página web: Derecho.com. Definiciones jurídicas.

El Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, cuenta con los siguientes medios electrónicos:

Correo Institucional

El Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, proporciona a los administrativos y docentes un correo electrónico y servicio de chat interno, a través de Google Apps, el cual es un servicio gratuito para las Instituciones Educativas de carácter oficial.

Este servicio de correo electrónico y chat interno dinamiza la comunicación con el usuario interno y externo y contribuye con la política nacional de cero papel.

El dominio es: *conservatoriodeltolima.edu.co*

En la página web institucional, en el link “Quiénes Somos” aparece el Directorio Institucional completo, especificando el nombre del responsable del proceso, cargo; nombre de la auxiliar administrativa, horario de atención y correo institucional:

Dependencia	Correo Electrónico Institucional
Rectoría	rectoria@conservatoriodeltolima.edu.co
Secretaría General	sec.general@conservatoriodeltolima.edu.co
Facultad de Educación y Artes (Decanatura)	facultad@conservatoriodeltolima.edu.co decanatura@conservatoriodeltolima.edu.co
Escuela de Música	emusica@conservatoriodeltolima.edu.co
Bienestar Institucional	bienestar@conservatoriodeltolima.edu.co
Servicios de Apoyo	Coord.servicios@conservatoriodeltolima.edu.co
Registro y Control Académico	registro_academico@conservatoriodeltolima.edu.co
Almacén	almacen@conservatoriodeltolima.edu.co
Biblioteca	biblioteca@conservatoriodeltolima.edu.co
Almacén de Instrumentos	almacendeinstrumentos@conservatoriodeltolima.edu.co

Página web Institucional

La página web del Conservatorio del Tolima brinda información oportuna y actualizada al usuario.

www.conservatoriodeltolima.edu.co

A través de esta página se brinda información administrativa, académica y relacionada con eventos artísticos y culturales de la Institución.

La página web está habilitada desde el año 2006 y se han hecho dos (2) reformas con el objetivo de mejorar la imagen institucional y facilitar su consulta, por parte del usuario.

La página web centraliza los sistemas de información académicos y administrativos, tales como:

- **SIGA:** Sistema modular para la administración académica y curricular de la Facultad de Educación y Artes y la Escuela de Música.

El software académico permite a los estudiantes 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.

- **SYNERGY:** Software de automatización de procesos. Actualmente la Institución maneja los siguientes procesos con esta herramienta:
 1. Direccionamiento Estratégico
 2. Gestión del Mejoramiento
 3. Gestión Documental
 4. PQR's
 5. Portal del Estudiante: Préstamo de instrumentos, material, salones, solicitud de certificaciones y solicitudes académicas.

Sistemas de Información

Un Sistema de Información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información que deben ser recolectados, organizados y almacenados para su posterior análisis y soporte en la toma de decisiones de una entidad, de acuerdo a su misión, visión y objetivos institucionales.

Como se mencionó anteriormente, el Conservatorio del Tolima, ha desarrollado sus propios sistemas de información para realizar procesos relacionados con la gestión académica que implica inscripción, admisión, matrícula, ajustes a la matrícula, notas y otros procesos administrativos.

Actualmente los Sistemas de Información de la Institución son:

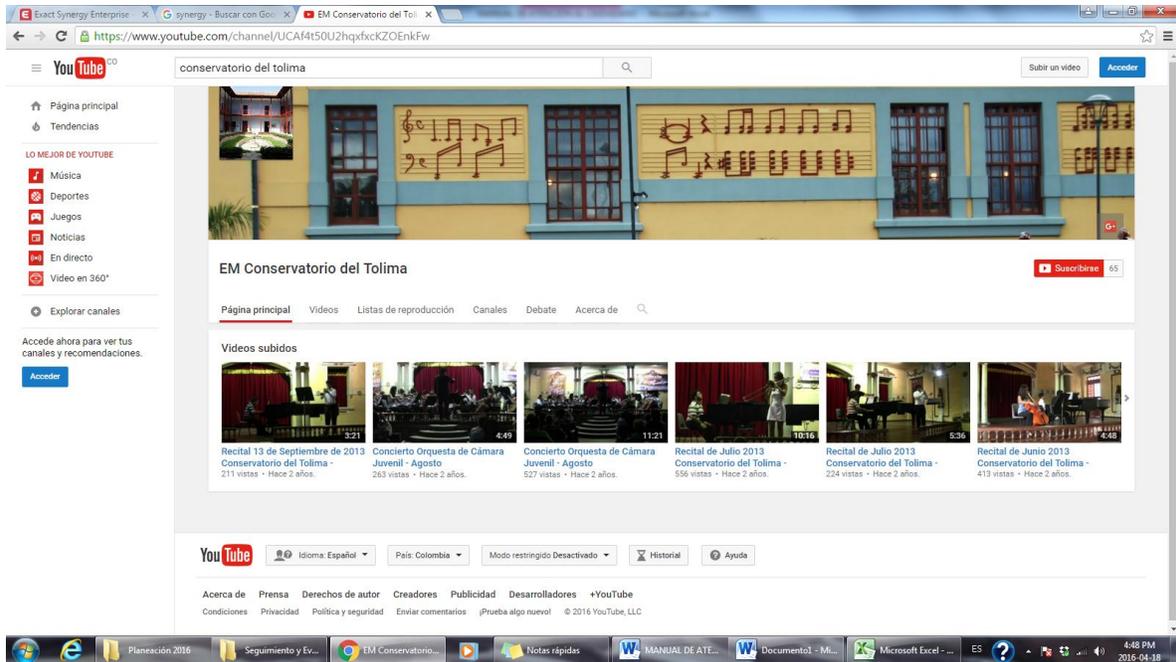
Sistema de Información	Funcionalidad
SIGA	Sistema modular para la administración académica y curricular de la Facultad de Educación y Artes y la Escuela de Música.
SINERGY	Software de automatización de procesos. Actualmente la Institución maneja los siguientes procesos con esta herramienta: 6. Direccionamiento Estratégico 7. Gestión del Mejoramiento 8. Gestión Documental 9. PQR's 10. Portal del Estudiante: Préstamo de instrumentos, material, salones y solicitud de certificaciones
SIIGO	Sistema de información Contable y Financiero es llevado a través del programa SIIGO. Este sistema es manejado internamente por los funcionarios del área financiera. Por lo tanto, la ciudadanía no tiene acceso. No obstante, en la página

web, en el link de transparencia, se publican los estados financieros consolidados.

Redes Sociales

El Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, con el propósito de suministrar información actualizada a la Comunidad Educativa, especialmente a sus estudiantes, cuenta con una Fan Page en Facebook y un canal en Youtube, mediante los cuales garantiza una comunicación fluida y permanente con el usuario.





Actualmente, se contrató una profesional mediante contrato de prestación de servicios N° 100 del 25 de Enero de 2018 para prestar los servicios profesionales en comunicación, mercadeo, para promocionar los programas académicos, portafolio de servicios del Conservatorio del Tolima.

En marco a este contrato se ha aumentado el número de publicaciones en las redes sociales, seguidores, difusión de eventos, realización de ruedas de prensa, entre otras.

Red de Internet

En el año 2015 se inició un proceso de actualización de equipos y se adquirió una infraestructura propia de WIFI para ofrecer un mejor servicio de conectividad a la Comunidad Educativa, tanto en el Edificio Bolivariano, como en la Sede Tradicional.

Es importante tener en cuenta que en el año 2010 el Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, había cambiado su red WIFI por una red de cableado estructurado (LAN-Red de área local), con el fin de solucionar la falla que presentaba el acceso al servicio inalámbrico, debido a la estructura arquitectónica de la Sede Tradicional.

De esta manera, en la actualización de la vigencia 2015, se amplió el ancho de banda del canal de internet para satisfacer la demanda actual (administrativos, estudiantes, docentes y visitantes). Actualmente, la

Institución cuenta con dos (2) redes; la de la Sede Tradicional que pasó de una banda de 5M a 15M y la del Edificio Bolivariano, para la cual se adquirió una banda de 2M, teniendo en cuenta que, la demanda es menor. Es importante resaltar que el canal es exclusivo para la Institución. (Canal dedicado).

Medios Escritos

Antes del año 2015, el Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, implementó las siguientes actividades, en marco del fortalecimiento de la estrategia orientada hacia mejorar la atención al ciudadano, de acuerdo a lo establecido en la Ley:

- Indicador del Sistema de Gestión de la Calidad denominado Satisfacción del Cliente.

A través de la Evaluación Institucional, que se mide cada año, se mide la percepción de la Comunidad Académica respecto a diferentes aspectos institucionales. Entre los cuales, los más importantes son:

- Desempeño administrativo y académico de la Institución.
- Participación de la Comunidad Académica en la toma de decisiones.
- Instalaciones e infraestructura.
- Recursos humanos, físicos, tecnológicos y técnicos.
- Mecanismos de comunicación interna y externa.
- Actividades de extensión y proyección social.
- Atención y disponibilidad del personal académico y administrativo, entre otros.

Con base en el resultado de esta encuesta, los procesos de gestión del mejoramiento y planeación y direccionamiento estratégico actualizan la información del indicador y proponen, junto con los líderes de procesos, un Plan de Mejoramiento para la prestación de un mejor servicio académico y administrativo.

En la medición del año 2017, el mayor número de respuestas se encontraron en el rango bueno y excelente. Sin embargo, las observaciones respecto a los aspectos por mejorar fueron:

1. Mejorar las instalaciones para el funcionamiento de la Cafetería y venta de productos más saludables y económicos.

2. Mejores horarios de atención del Almacén de Instrumentos y un mejor trato de la persona encargada hacia la Comunidad Académica.
3. Mejorar la infraestructura en los baños institucionales y mejorar el aseo para los baños de la Sede Tradicional.
4. Mayor número de cupos para el Gimnasio en el horario de la noche.
5. Mejorar el aseo de Salones.
6. Estrategia para mejorar el clima laboral.
7. Mejorar la comunicación.
8. Capacitaciones en la labor específica de funcionario y contratistas de apoyo a la gestión.

Con base en estos aspectos se elaboraron acciones correctivas, preventivas y de mejora, a las cuales el área de control interno y planeación harán seguimiento en su cumplimiento.

- Procedimiento AJ.PR.05 Trámite de Peticiones, quejas , reclamos y sugerencias (P.Q.R´s)

En el proceso de soporte denominado "Gestión Administrativa y Jurídica y del Talento Humano" quedó como procedimiento el AJ-PR-05 "Trámite de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R´s) en el cual se "describen las acciones necesarias para atender y tramitar de forma oportuna y bajo los lineamientos legales, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios de los servicios prestados por la Institución"³.

Este procedimiento se encarga de administrar el Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual debe procurar la efectividad en el trámite y dar solución a cada una de las solicitudes presentadas por los usuarios.

El Comité MECY/CALIDAD está regulado mediante Resolución de Rectoría N° 1575 de Octubre de 2015 y lo integran los siguientes funcionarios:

- Secretario (a) General, quien lo preside

³ Procedimiento del proceso de Gestión Administrativa y Jurídica. Trámite de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R´s). Código AJ-PR-05. Versión 2. Fecha: 01-04-2016. Oficina de Gestión de Calidad

- El/La Coordinador(a) de Servicios de Apoyo
- Auxiliar Administrativo Código , Código 407, grado 03
- Jefe de Control Interno, como veedor y sin voto

Los medios establecidos por la Institución para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son:

- **Correo electrónico institucional:** A este medio se puede acceder a través de la página web de la Institución en el link “peticiones, quejas y reclamos” o a través del correo electrónico:

www.infopqrs@conservatoriodeltolima.edu.co

Se radica en el archivo digital de SYNERGY y se transfiere al funcionario competente.

- **Vía Telefónica o verbal:** Directamente en la ventanilla única de atención al ciudadano o mediante las líneas telefónicas de atención al usuario habilitadas: (8) 2618526 - (8) 2625399 Ext 101.

Es importante tener en cuenta que dentro del procedimiento, quedó contemplado que cuando se hace por este mecanismo el funcionario que recibe la petición debe diligenciar un formato denominado “recepción de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias”, identificado con el N° AJ-FO-12 y radicarlo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.

- **Buzones de Sugerencias:** Están ubicados en la recepción de la Sede Tradicional y del Edificio Bolivariano. Junto a los buzones, el usuario puede tomar
- un formato que contiene:
 - Definición legal y conceptual de: petición, queja, reclamo y sugerencia
 - Clasificación del tipo de petición
 - Datos del peticionario
 - Objeto de la solicitud
 - Argumentos con base en los cuales presenta su solicitud
 - Observaciones y recomendaciones dadas para que el peticionario lo haga de manera adecuada y de acuerdo al Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)

De igual modo en el procedimiento se determina que una vez se realice la apertura de los buzones de sugerencias se debe verificar el cumplimiento de datos básicos, asignar un número consecutivo para el archivo digital, escanear el requerimiento y remitirlo a través de correo electrónico al funcionario competente, quien responderá en los términos dados por la Ley.

Buzón de Sugerencias Edificio Bolivariano



Buzón Sede Tradicional



Actualmente, este trámite se está realizando haciendo uso del software para la automatización de procesos SYNERGY, el cual fue adquirido e implementado a finales de la vigencia 2015 y principios de la vigencia 2016.

- **Radicación de Oficios:** Se hace en la recepción, la cual funciona como ventanilla única y se aplica el mismo procedimiento de radicación en el archivo digital.

Para la recepción y distribución de comunicaciones oficiales, también hay un procedimiento, identificado con el N° AJ-PR-03 que hace parte del mismo proceso denominado "Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento

Humano". El objetivo de este procedimiento es regular todo lo concerniente a recibir, radicar y distribuir las comunicaciones oficiales producidas y recibidas por la Institución, como parte integral de la gestión documental y apoyo esencial en la gestión administrativa; garantizando un trámite eficiente, oportuno y de calidad.

Para tal fin, en este procedimiento se hace obligatorio que toda la correspondencia sea recepcionada por la Ventanilla Única de Comunicaciones Oficiales.

Los documentos que tienen valor probatorio son los únicos que se envían de forma impresa, los demás documentos, de carácter informativo, se envían por SYNERGY o correo electrónico institucional. De esta forma, la Institución contribuye con el cumplimiento de la Estrategia Nacional "Gobierno en Línea".

A continuación, se presenta una tabla resumen en la cual se puede apreciar la relación que existe entre los mecanismos institucionales para la atención al ciudadano y los componentes de la Estrategia Nacional "Gobierno en Línea" regulados en el Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.

Componente de la Estrategia Nacional Gobierno en Línea	Mecanismo implementado por la Institución	Actividades
<p>TIC para servicios Provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos</p>	<p>Software para la automatización de procesos SYNERGY</p>	<p><u>Usuarios Internos Estudiantes</u> SYNERGY ofrece un portal para el estudiante, el cual ofrece los siguientes servicios virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préstamo de salones, material bibliográfico e instrumentos musicales. - Solicitudes de información. - Solicitudes Académicas: cancelación de asignaturas, matrículas, solicitudes de cambio de grupo, homologación, talleres preparatorios de instrumento, validación y certificaciones o constancias. - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. <p><u>Administrativos</u> Portal del Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licencia no remunerada - Permisos - Solicitudes a recursos humanos - Vacaciones

			<p>Portal de Gestión del Mejoramiento SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación Institucional - Sugerencias Internas <p>Usuarios Externos</p> <p>Portal de Gestión del Mejoramiento SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tratamiento del Servicio No conforme - Apertura del Buzón.
TIC para servicios Provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos	Página Institucional	Web	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de Información al usuario. - Enlace con los Sistemas de Información Académicos y Administrativos (SIIGA, SIIGO Y SYNERGY). - Pre-inscripciones, impresión de recibos de pago, matrícula y consulta de notas - PQR's.
TIC para el Gobierno Abierto Construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo haciendo uso de las TIC	Evento	Rendición de Cuentas	<p>Cumpliendo con la Ley 1474 de 2011 y Ley 1757 de 2015 el Conservatorio del Tolima realiza en el mes de Octubre un evento de Rendición de Cuentas abierto a toda la Comunidad Académica e interesados. Este evento se planea de acuerdo al Manual Único de Rendición de Cuentas propuesto por el DNP y la DAFP; y del procedimiento "rendición de Cuentas del proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico".</p> <p>Durante el evento se abre un espacio democrático y participativo para que la Comunidad Académica y Sociedad Civil interesada hagan sus preguntas. También se invita a la misma a enviar sus preguntas y observaciones al correo institucional www.planeacion@conservatoriodeltolima.edu.co</p>
TIC para el Gobierno Abierto Construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo haciendo uso de las TIC	Página web		<p>En la página web institucional hay dos (2) links habilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peticiones, quejas y reclamos - Transparencia información pública, cumpliendo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014
TIC para la gestión Planeación y Sistemas de Información	SYNERGY		<p>Mediante la habilitación de este software de automatización de procesos se habilito el portal para realizar el seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo Institucional.</p>
TIC para la gestión Planeación y Sistemas de Información	Página Web		<p>A través de la página web la Comunidad Académica puede acceder a los siguientes sistemas de información institucionales:</p> <p>SIIGA: Sistema modular para la administración académica y curricular de la Facultad de Educación y Artes y la Escuela de Música.</p> <p>SYNERGY: Software para la automatización de</p>

		los siguientes procesos:
		<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento Estratégico - Gestión del Mejoramiento - Gestión Documental - PQR's - Portal del Estudiante
Fire y Privacidad de la Información Proteger la información	Servidor SYNERGY	<p>El Servidor Institucional hace automáticamente Back Ups para guardar la información en un disco duro alternativo al del servidor</p> <p>Se manejan Contraseñas de acceso a las bases de datos</p> <p>SYNERGY permite la trazabilidad de los documentos. Escaneo de documentos físicos para la conservación del archivo institucional</p>

INDICADORES PARA MEDIR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema Institucional de Gestión de la Calidad identificó los siguientes indicadores relacionados con Atención al Ciudadano:

N°	Proceso	Indicador	Fórmula	Definición
1	Planeación y Direccionamiento Estratégico	Satisfacción del Cliente	Promedio de los resultados de la Evaluación Institucional	Medir la percepción del cliente en relación a los servicios prestados en los diferentes procesos y dependencias de la Institución
2	Gestión Administrativa y Jurídica	Tiempo de entrega de comunicaciones internas y externas	Fecha de entrega documentos internos-fecha de recepción de documentos internos)+(Fecha de entrega de documentos externos-fecha de recepción de documentos externos)/2	Medir el tiempo de entrega de las comunicaciones internas y externas
3	Gestión	Nivel de	Promedio de la	Medir el nivel de

	Administrativa y Jurídica	y satisfacción de PQRS	de satisfacción con las PQRS	satisfacción con la respuesta recibida a través de las PQRS interpuestas
4	Gestión Administrativa y Jurídica	Proceso de Bienes y Servicios	Satisfacción del usuario del Gestión y	<p>No. De encuestas calificadas por encima de 4 en la pregunta donde se evalúa el proceso G. Bienes y Servicios / No. de encuestas aplicadas)*100</p> <p>Determinar el porcentaje de satisfacción con el proceso Gestión de Bienes y Servicios</p>
5	Registro y Control Académico	Oportunidad en la entrega de certificaciones	en tiempo empleado en la elaboración de certificados	Determinar el tiempo empleado en la elaboración de certificados

PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO COMO UNA ESTRATEGIA PARA ELEVAR LOS INDICADORES RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN

Teniendo en cuenta que el Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, se encuentra en un proceso de modernización institucional, que le implica la implementación de estrategias orientadas hacia la innovación de su infraestructura física, tecnológica y estructura orgánica; y con base en el diagnóstico presentado en el presente Manual de Atención al Ciudadano, a continuación se propone un Plan de Mejoramiento mediante el cual la Institución podrá seguir avanzando en su objetivo misional de lograr la excelencia académica y administrativa.

Para tal fin, se tendrá en cuenta el Mapa de riesgos institucional, el plan anticorrupción y de atención del ciudadano y los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad S.G.C.

PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO PARA LA VIGENCIA 2016-2017

Puntos Débiles Identificados	Acciones de Mejoramiento Concertadas	Corto Plazo (1 año)	Mediano Plazo (2 años)	Largo Plazo (3 años)	Fecha de Revisión de las acciones de mejoramiento	Proceso Responsable
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
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
Actualmente existen dos Sistemas: Uno para la Escuela de Música y otro para Docencia, sacrificando la eficacia y efectividad en los procesos académicos	Unificación del Sistema de información de la Escuela de Música y de la Facultad		X		Junio de 2018	Planeación y Direccionamiento Estratégico 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
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
En el Canal se encuentran	Actualizar el Canal de		X		Noviembre 2017	Docencia

publicaciones de sólo la vigencia 2013	YouTube con videos de la vigencia 2016				
Ausencia de planeación para garantizar la participación de los ciudadanos en la Rendición de Cuentas	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 ciudadanía durante el evento	X	Noviembre 2017	Planeación y Direccionamiento Estratégico	
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	
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	
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	
No existe un protocolo relacionado con el manejo de la comunicación e información interna y externa de la Institución	Elaborar el Plan de Comunicación Institucional	X	Diciembre 2016	Planeación y Direccionamiento Estratégico	
En la Evaluación Institucional se prioriza como necesidad mejorar las	Capacitaciones al personal administrativo y docente sobre temas	X	Diciembre 2016	Planeación y Direccionamiento Estratégico	

políticas de atención al ciudadano	relacionados con atención al ciudadano			
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

Formato Sistema de Gestión de Calidad Institucional

Una vez evaluado el resultado del Plan de Mejoramiento, se puede evidenciar que siguen vigentes las siguientes acciones que a la fecha no se han cumplido.

Actividad	Responsable	Fecha de vencimiento de la actividad para su ejecución.
Adquisición de una Central Telefónica con un Sistema VOIP para Atención al Usuario.	Gestión de Bienes y Servicios.	Junio 2017
Creación de una oficina de Atención al Ciudadano en la Estructura Administrativa Institucional	Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión Administrativa, jurídica y del Talento Humano.	Junio 2017
Actualizar el Canal de YouTube con videos de la vigencia 2016	Asesora de mercadeo.	Junio 2017
Habilitar un Chat Institucional para realizar Foros y demás actividades virtuales.	Planeación y Direccionamiento Estratégico.	Junio 2018
Adecuaciones de la Sede Tradicional y el Edificio Bolivariano para el acceso de población en situación de discapacidad física.	Planeación y Direccionamiento Estratégico.	Noviembre de 2018

Este documento será enviado al área de Control Interno para que realice el seguimiento respectivo.

Del mismo modo, es importante incluir las siguientes actividades para generar un impacto positivo en la política institucional de atención al ciudadano:

- Implementación del Plan de Comunicaciones Institucional.
- Asesorarse de un experto para la implementación de un sistema de Clasificación de la información del Archivo Documental a la cual el ciudadano puede acceder y publicarla en la Web

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Conservatorio del Tolima, Institución de Educación Superior, de forma anual actualiza la información del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual se encuentra en el archivo de gestión del área de planeación y direccionamiento estratégico y publicado en la página web.

Conclusiones

- Se requiere que dentro del Plan de Modernización de la Estructura Administrativa de la Institución se incluya una Oficina de Atención al Ciudadano con el fin de cumplir con los requerimientos legales existentes.
- Desde la vigencia 2013 la Institución ha venido implementando diferentes estrategias orientadas hacia un mayor cumplimiento de los lineamientos nacionales relacionados con la política anticorrupción y atención al ciudadano y Gobierno en Línea.
- En el presente documento la Institución presenta un Plan de Mejoramiento orientado hacia la prestación de un mejor servicio al ciudadano, al cual se le hará seguimiento por parte de la Asesora de Control Interno