






SG-CER568000

VIGILADO MINEDUCACION

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

Planeación y Direccionamiento Estratégico

Calle 9 No. 1-18 Ibagué – Tolima PBX: 57(8) 2618526 – 2639139

 @conservatoriodeltolima  320 8452282  [www.conservatoriodeltolima.edu.co](http://www.conservatoriodeltolima.edu.co)

## Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Objetivos.....	4
1.1. Objetivo General.....	4
1.2. Objetivos Específicos .....	4
2. Contexto Estratégico.....	5
3. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano para la Vigencia 2022 .....	7
Componente 1: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	7
Componente 2: Racionalización de Trámites (Estrategia Anti-trámites) .....	8
Componente 3: Rendición de Cuentas .....	9
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	10
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información .....	11

## Introducción

El Conservatorio del Tolima es una Institución Universitaria de carácter público del orden departamental, regida por principios democráticos. Es reconocida como patrimonio arquitectónico, histórico y cultural del país por una centenaria tradición en la formación profesional de músicos, artistas y pedagogos de alto nivel y por su apertura a la innovación y el desarrollo cultural con identidad regional.

La Entidad, Institución Universitaria de Educación Superior, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 1712 de 2014, emite el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como una estrategia institucional orientada a mitigar los actos de corrupción y fomentar la transparencia en la administración pública.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano pretende atender los requerimientos y lineamientos establecidos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, y las directrices de la Función Pública. Este está integrado por cinco componentes autónomos e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

## 1. Objetivos

### 1.1. Objetivo General

Diseñar e implementar parámetros para integrar a la gestión institucional, acciones de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y mejora en los mecanismos de participación, acceso a la información y atención a los usuarios y ciudadanos.

### 1.2. Objetivos Específicos

- Elaborar el Mapa de Riesgos Institucional de corrupción, en el cual se identifiquen y se determinen los respectivos controles y acciones de seguimiento.
- Establecer 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 para optimizar y mejorar la atención, haciendo uso de mecanismos y canales de comunicación más eficientes y efectivos, contribuyendo a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios.
- Mejorar los mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

## 2. Contexto Estratégico

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

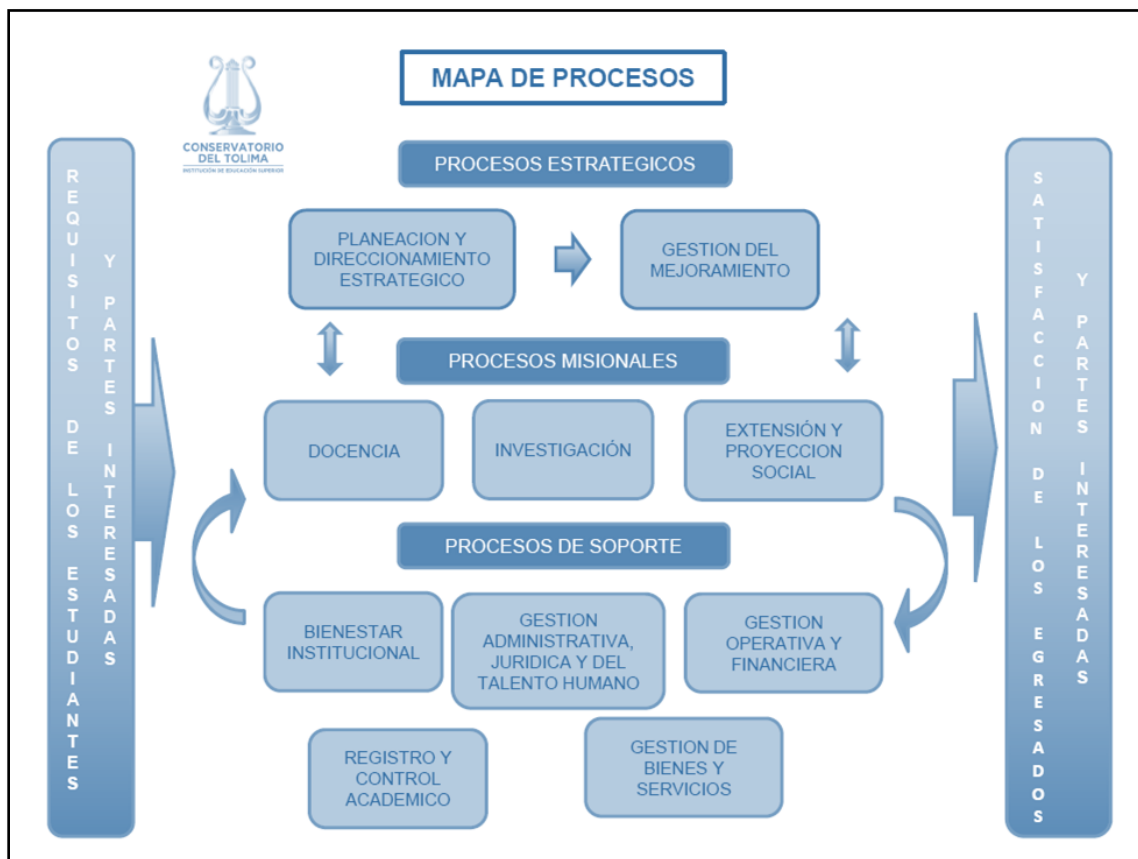
**Misión:** El Conservatorio del Tolima, Institución Universitaria de Educación Superior, promueve los procesos de formación con excelencia académica de profesionales integrales e innovadores en los ámbitos de la música, la educación, la creación artística y la industria creativa y cultural; a través del quehacer universitario, con el propósito de transformar la sociedad a partir de la generación de nuevo conocimiento, la difusión artística y la apropiación social con impacto a nivel nacional e internacional.

**Visión:** En el año 2030, el Conservatorio del Tolima, Institución Universitaria de Educación Superior, contará con el reconocimiento de alta calidad institucional y de sus programas académicos y será un referente latinoamericano en los procesos de formación profesional, difusión musical y en su oferta de educación a lo largo de la vida que fomentará la equidad y la transformación social a través de nuevas ofertas académicas, propuestas artísticas, innovación tecnológica, pensamiento crítico e inclusión.

Como declaratorias estratégicas el Conservatorio del Tolima, viene enfocando su planeación en un proyecto de alistamiento, crecimiento y potencialización. Este proyecto marca una ruta estratégica a largo plazo que garantiza un proceso no solo de crecimiento e innovación, sino de transformación que tiene como propósito la MEGA “Contribuir desde los procesos de formación académica que ofrece el Conservatorio del Tolima para que Ibagué desarrolle la principal industria musical de Colombia, convirtiéndose en un referente nacional e internacional”.

El Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2019 -2026 “La música más cerca de la gente”, busca generar una cultura que construya la integralidad de cada uno de sus elementos, es decir, un modelo de vida. La principal ventaja competitiva del Conservatorio del Tolima se presenta con la gestión tecnológica como el eje central del plan, desarrollado desde un proceso de digitalización, innovación y transformación.

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



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

### 3. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano para la Vigencia 2022

Componente 1: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo						
No.	Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1.	1.1. Política de Administración del Riesgo	1.1.1.	Adoptar una política de Administración del Riesgo.	Acto Administrativo por medio del cual se adopta la Políticas de Administración del Riesgo.	Planeación y Direccionamiento Estratégico	01/02/2023 31/12/2023
		1.1.2	Socialización de la política de Administración del Riesgo.	Actividad de Socialización de la política con la comunidad académica y Publicación Página Web Institucional.	Planeación y Direccionamiento Estratégico	01/02/2023 31/12/2024
	1.2. Elaboración del Mapa de Riesgos	1.2.1.	Actualizar los riesgos que harán parte del Mapa de Riesgos Institucionales, según la guía para la gestión de riesgos de corrupción.	Riesgos actualizados por cada uno de los Procesos.	Todos los Líderes de Procesos de la Entidad	31/01/2023
	1.3. Consulta y Divulgación del Mapa de Riesgos	1.3.1.	Publicación del mapa de riesgo de corrupción en la página web institucional.	Publicación en la página web	Planeación y Direccionamiento Estratégico	31/01/2023
		1.3.2.	Socialización del mapa de riesgo de corrupción con los lidere proceso.	Actividades de socialización realizadas	Planeación y Direccionamiento Estratégico	31/03/2023
	1.4. Monitoreo y Revisión del Mapa de Riesgos	1.4.1.	Ejecutar las acciones planteadas en el mapa de riesgos para el fortalecimiento de los controles y la disminución de la probabilidad de ocurrencia.	Acciones ejecutadas	Líderes de Proceso	31/12/2023
	1.5. Seguimiento	1.5.1.	Realización de auditorías de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Informe de auditorías	Control Interno	05/05/2023 08/09/2023 05/01/2024

**Componente 2: Racionalización de Trámites (Estrategia Anti-trámites)**

No.	Proceso y/o procedimiento	Tipo de Racionalización	Actividades Específica de Racionalización	Descripción de Mejora o Proceso de Racionalización	Beneficio al Ciudadano y/o a la Entidad	Responsable	Fecha Programada	
2	2.1	<b>Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano</b>	Tecnológica	Actualizar los registros de Hojas de Vida en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP	Actualizar las hojas de vida de los funcionarios del Conservatorio del Tolima al SIGEP.	Digitalización de hojas de vida, mejora las herramientas de gestión del Talento Humano, Fomenta Innovación dentro de la Entidad.	Coordinadora de Talento Humano y Asesora de Control Interno.	31/12/2023
	2.2	<b>Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad</b>	Digitalización	Revisar todos los procedimientos y formatos de los diferentes procesos del SGC para verificar si es posible la realización de actividades específicas simplificando procedimientos, virtual o digitalmente.	Verificar los procesos, procedimientos y formatos para realizarlos de forma digital o virtual.	Mejora en los tiempos de respuesta.	Todos los líderes de proceso	31/12/2023

VIGILADO MINEDUCACION





Conservatorio del Tolima



Alta Calidad



SG-CER568000



Componente 3: Rendición de Cuentas						
No.	Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
3	<b>3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	3.1.1.	Informe consolidado de rendición de cuentas 2022. Vigencia 2021 publicado en la página web institucional.	Informe publicado	Planeación y Direccionamiento Estratégico	31/03/2023
	<b>3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</b>	3.2.1.	Audiencia Pública de rendición de cuentas 2022. Vigencia 2021. a todos los grupos de interés de la Institución de manera presencial y virtual.	Registro Fotográfico y/o memorias del evento. Informe publicado.	Planeación y Direccionamiento Estratégico Comunicaciones	31/03/2023
	<b>3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas</b>	3.3.1.	Elaborar una estrategia de comunicación invitando a la participación de los diferentes grupos de interés en el evento de Rendición de cuentas 2022. Vigencia 2021.	Publicidad del evento en redes sociales y la página web de la Institución	Planeación y Direccionamiento Estratégico Comunicaciones	31/03/2023
	<b>3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.</b>	3.3.4.	Elaborar y publicar el informe de gestión 2019 - 2022 (Corte 31 de diciembre 2022)	Informe publicado	Planeación y Direccionamiento Estratégico Comunicaciones	30/06/2023

VIGILADO MINECET

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

No.	Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
4	<b>4.1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	4.1.1. Actualizar el procedimiento denominado Trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (P.Q.R.S.F), incluyendo el protocolo de atención virtual al ciudadano.	Mejora del servicio y la comunicación al ciudadano	Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano.	01/01/2023 31/12/2023
	<b>4.2. Fortalecimiento de los canales de atención</b>	4.2.1. Fortalecimiento de los canales de comunicación institucionales para dinamizar la solicitud de información de los grupos de interés.	Establecer una línea de WhatsApp Institucional exclusiva de atención al usuario, para el trámite de PQRS.D.	Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano.	01/02/2023 31/12/2023
	<b>4.3. Talento Humano</b>	4.3.1. Capacitación para mejorar el servicio al cliente, por parte de los servidores que atienden cliente interno y externo.	Una capacitación	Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano.	01/02/2023 31/12/2023
	<b>4.4. Normativo y Procedimental</b>	4.4.1. Elaborar y publicar los informes trimestrales consolidados de PQRSF.	Informes Trimestral	Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano.	01/02/2023 31/12/2023
	<b>4.5. Relacionamento con el ciudadano</b>	4.2.1. Diseñar una Encuesta de Percepción ciudadana que permita medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía.	Formato de Encuestas, debidamente aprobadas por el Sistema de Gestión de Calidad.	Planeación y Direccionamiento Estratégico	31/01/2023
		4.2.2. Aplicar las Encuestas de Percepción Ciudadana en las áreas que manejan atención al usuario y/o ciudadano.	Reporte de las Encuestas aplicadas por cada una de las áreas a la Secretaría General.	Líderes de Procesos que manejan atención al usuario y/o ciudadano	01/02/2022 30/12/2023
		4.2.3. Presentar Informes de Percepción y Satisfacción del Usuario y/o Ciudadano.	Informe de Satisfacción Ciudadana con periodicidad semestral.	Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano.	11/07/2023 11/01/2024



Conservatorio del Tolima

Institución Universitaria



Alta Calidad



SG-CER568000

### Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

No.	Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
5	5.1. Diagnóstico del estado actual de la publicación de información pública en los canales de divulgación.	5.1.1. Realizar un autodiagnóstico del estado actual en cuanto a transparencia y acceso a la información pública.	Matriz de Autodiagnóstico de Transparencia Activa de la Procuraduría General de la Nación	Planeación y Dirección Estratégico Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano	31/12/2023
		5.1.2. Presentar un Informe que identifique la información que se debe publicar o que se debe actualizar en la Página Web Institucional.	Informe socializado con la información objeto de publicación.	Planeación y Dirección Estratégico Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano	31/12/2023
	5.2. Caracterización de Usuarios de la Entidad.	5.2.1. Identifique a los grupos poblacionales que realizan solicitudes de acceso a la información frecuentemente.	Elaborar Guía de Caracterización de usuarios.	Planeación y Dirección Estratégico Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano	31/12/2023
	5.3. Directorio de los servidores públicos, empleados y contratistas en el SIGEP	5.3.1. Actualización y vinculación de hojas de vida de servidores públicos y contratistas de prestación de servicios a través del SIGEP	Funcionarios Creados y Vinculados en el SIGEP	Planeación y Dirección Estratégico Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano	31/12/2023

VIGILANCIA