



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: 31 de Agosto de 2020

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	1. Política y documentación técnica de Gestión de Riesgos	1.1 Socializar entre la comunidad universitaria la Política Institucional y el proceso de Gestión Integral de Riesgos	Soportes ejecución de acciones de socialización de la Política	30-jun-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional *Dirección de comunicaciones	80%	En este periodo, se realizó divulgación entre la comunidad universitaria de la Política de Gestión de Riesgos de la Universidad, Acuerdo Superior 453 del 29 de octubre de 2018, a través de la participación en reuniones virtuales organizados por las dependencias, a saber: el miércoles 27 de mayo con la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, el 15 de julio con el Sistema de Bibliotecas, el miércoles 5 de agosto con la División de Servicios Logísticos, el martes 18 de agosto con la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias y el lunes 31 de agosto con la Escuela de Bibliotecología, encuentros en los cuales se han sensibilizado en el tema, aproximadamente a 200 servidores universitarios.	Fotos y enlaces a las grabaciones de las reuniones virtuales con las diferentes unidades académicas y administrativas.
		1.2 Actualizar y publicar la documentación relacionada con la Gestión de Riesgos de Corrupción	Manual y guías para la Gestión de Riesgos de Corrupción publicados	30-jun-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30%	Se avanza en la elaboración de la nueva versión manual y la guía para la gestión de riesgos, incorporando la herramienta tecnológica adquirida por la Universidad para soportar este proceso. Una vez estén aprobadas se publicarán en el microsítio de gestión de riesgos.	
		1.3 Implementar la herramienta tecnológica adquirida para la Gestión de Riesgos	Módulo de Gestión de Riesgos implementado	30-oct-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	90%	Dando cumplimiento al cronograma de trabajo definido con la empresa Almera - Information Management para la implementación del sistema, se continuo con la realización de las reuniones semanales, tanto presenciales como virtuales; lo cual permitió finalizar en los tiempos proyectados la fase de parametrización del mismo (15 de mayo de 2020). Paralelamente se trabajó con la División de Gestión Informática para garantizar el acceso a la aplicación desde el Portal web (Mis Aplicaciones), el uso del correo institucional y contraseña al acceder al mismo y la obtención de las bases de datos con los correos institucionales de todos los empleados administrativos, futuros usuarios del aplicativo. Así mismo, como parte de la etapa de implementación del software, se ejecutó una capacitación y prueba piloto con la participación de 15 servidores universitarios. La prueba se llevó a cabo en dos jornadas: el jueves 11 y el jueves 18 de junio, en las cuales se explicó la metodología y la correspondencia de cada etapa en el software. Posteriormente se desarrolló un ejemplo y se brindó la posibilidad de que cada participante lo hiciera de forma individual aplicado a los procesos de su dependencia. A partir de las inquietudes y sugerencias recibidas en la capacitación y la evaluación realizada, tanto a la metodología como al software, se identificaron y se solicitaron ajustes al proveedor en algunos temas.	Pantallazos del acceso al sistema para la Gestión de Riesgos (SIGIP) a través del Portal Web y autenticación con el correo electrónico de la Universidad. Fotos y enlace a la grabación de las dos sesiones de la Prueba Piloto.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Definir el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2020	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción	15-feb-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional *División de Talento Humano	100%	Se definió el Plan para la Gestión de Riesgos del 2020, el cual incluye actividades asociadas con capacitación. Se plantea la formación a los gestores actuales en el nuevo software y la metodología ajustada; la articulación con otras áreas de la Universidad en temas de interés y concretar la construcción de un curso virtual de Gestión de Riesgos para poner a disposición de toda la comunidad universitaria; para esto se contó con el acompañamiento de Talento Humano y la Dirección de Comunicaciones.	Plan de Capacitación Gestión de Riesgos 2020.
		2.2 Ejecutar el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2020	Actas de Asistencia de las Sesiones de Capacitación	30-nov-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	40%	El Plan de Capacitación para la Gestión de Riesgos se ejecutó entre los meses de mayo y agosto de la siguiente manera: *El día jueves 23 de julio se llevó a cabo el Segundo Encuentro de Gestores de Riesgos, en el cual se presentaron los avances en el Plan de trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año y los lineamientos para la presentación del segundo informe de seguimiento los Mapas de Riesgos de Corrupción. La reunión contó con la participación de aproximadamente 55 gestores de riesgo. * Dada la contingencia por el COVID se replanteó la realización de varias actividades programadas, en compensación se han compartido con los gestores capacitaciones virtuales ofrecidas por otras instituciones expertas en el manejo de riesgos, relacionadas con ciberseguridad y gestión de riesgos en general. Y desde la División de Talento Humano se focalizó la capacitación en temas de bioseguridad y prevención de riesgos asociados al trabajo en casa. Se ofrecieron cursos virtuales como Soy teletrabajador UdeA y en estos momentos se oferta el curso UdeA Biosegura.	Convocatoria, grabación y fotografías del Segundo Encuentro de Gestores de Riesgos e Invitaciones a capacitaciones adicionales sobre gestión de riesgos.
		2.3 Asesorar y acompañar la actualización y/o construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción en la herramienta tecnológica adquirida	Bitácora de reuniones de asesoría y acompañamiento	30-abr-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%	Este proceso no ha iniciado. Comenzará a partir del mes de septiembre con la capacitación para la actualización de los Mapas de Riesgo de corrupción incorporando la nueva metodología y la herramienta tecnológica.	
		2.4 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	30-may-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	47.5%	Se cuenta con el Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado con la metodología vigente, una vez se se ejecute la fase de capacitación en la nueva herramienta se iniciará la actualización del mismo, siguiendo los parámetros de la metodología definida.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado a agosto de 2020.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	3. Consulta y Divulgación	3.1 Realizar actividades de difusión y socialización de temas y beneficios asociados con la Gestión de Riesgos	Soportes ejecución de actividades de difusión y socialización	30-nov-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional *Dirección de Comunicaciones	50%	Se continua con la estrategia de comunicaciones en la cual se identificaron tres grupos de interés, (alta dirección, gestores de riesgos y servidores administrativos) y está orientada en tres componentes informativo, pedagógico y formativo; para el periodo se desplegó o a través de: * Publicaciones durante el mes de mayo en el Portal Universitario (11 y 21 de mayo) relacionadas con riesgos en el ámbito digital y recomendaciones dado el cambio a la modalidad de trabajo en casa de casi el 100% de los servidores universitarios; las cuales fueron replicadas en el Boletín de Empleados y Boletín de Profesores. *Segundo Encuentro de Gestores de Riesgo: realizado el jueves 23 de julio de 2020. *Participación en dos espacios de la Emisora de la Universidad de Antioquia, el día miércoles 12 de agosto: Noticiero Alma Mater y Programa Red 5/7 dando a conocer la importancia y beneficios de la gestión de riesgos y el proceso en la Universidad.	Publicaciones mes de mayo en : Portal Universitario, Boletín de Empleados y Boletín de Profesores. Convocatoria, grabación y fotografías del Segundo Encuentro de Gestores. (Ver Anexo 2.2). Grabación del Noticiero Alma Mater y Red 5/7 de la Emisora de la Universidad de Antioquia.
		3.2 Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de los medios de comunicación institucionales	Soportes publicaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción	30-may-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	50%	El Mapa de Riesgos de Corrupción se publicó a 30 de enero en la página web de la Universidad. Una vez se tenga la versión actualizada del mismo se realizará la respectiva publicación.	Página web en el Link de Transparencia y Acceso a la Información: http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/transparencia/
		3.3 Socializar en los diferentes espacios de inducción y reinducción la gestión de riesgos y sus beneficios	Soportes ejecución de acciones de socialización	30-nov-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional *División de Talento Humano	60%	Se ha realizado un grupo de inducción por mes o según número de personas vinculadas por período, dirigido al personal que ingresa nuevo a la Universidad. Desde febrero se han realizado 6 grupos.	Enlace al Curso de Inducción Virtual de la Universidad, al último Grupo: https://udearoba.udea.edu.co/internos/course/view.php?id=7416
		4.1 Implementar el seguimiento y monitoreo de riesgos de corrupción, facilitando el establecimiento de alertas, reporte de materialización de riesgos y evolución de los mismos	Proceso documentado y reportes generados	30-ago-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	50%	El seguimiento y monitoreo de los riesgos de corrupción se pondrá en marcha con la implementación del Sistema para la Gestión de Riesgos (SIGIP). La parametrización realizada apunta a promover y facilitar esta actividad, la cual se pondrá a prueba a partir del registro de riesgos en el sistema.	

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	4. Monitoreo y Revisión	4.2 Hacer seguimiento a la ejecución de los planes de tratamiento establecidos para la mitigación de los riesgos de corrupción	Informe con avance de los planes de tratamiento	15-nov-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	62%	Se realizó el segundo informe de seguimiento a los avances en la implementación de los planes de tratamiento propuestos vigentes, con corte a agosto 31 de 2020, para el próximo informe se espera contar con nuevos planes, producto de la actualización de los mapas de Riesgos con la metodología ajustada. Debido a que se está en proceso de implementación de la herramienta tecnológica que permitirá el seguimiento y monitoreo de los riesgos, el monitoreo desde la División de Arquitectura de Procesos, se ha centrado en la asesoría para la revisión de controles y en la consolidación de los informes de ejecución de las medidas de tratamiento.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado a agosto de 2020.
		4.3 Registrar los riesgos de corrupción materializados, con el fin de analizar las causas, las deficiencias de los controles implementados y establecer los planes de acción para evitar su repetición	Reporte y seguimiento a riesgos materializados	30-nov-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	En la parametrización de la herramienta tecnológica adquirida se incluyó una funcionalidad que permite el reporte de materialización de riesgos por cualquiera de los usuarios del sistema; a partir del reporte se procede al análisis de las causas que los pudieron originar y si se considera necesario permite vincular los planes de acción propuestos a partir de dicho análisis. Los eventos reportados se podrán asociar a riesgos ya registrados o llevar a la identificación de nuevos riesgos.	Sistema para la Gestión de Riesgos (SIGIP): Menú Riesgos/ Opción Registro de Eventos
		4.4 Presentar reportes de seguimiento al Comité Coordinador de Control Interno	Informe de Seguimiento	15-dic-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%		
Racionalización de trámites	1. Actualización del Sistema Único de Información de Trámites SUIT	1.1 Revisión de los trámites de la Universidad inscritos en la plataforma SUIT.	Trámites UdeA en el SUIT actualizados	30-nov-20	*División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	50%	Las nuevas disposiciones emitidas por el Gobierno Nacional en materia de Racionalización, automatización y digitalización de trámites tales como las establecidas en el Decreto 620 del 2020 que define los lineamientos para el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales y la Ley 2052 del 25 de agosto del 2020 que establece disposiciones relacionadas con la racionalización de trámites, han conllevado revisar la estrategia de la Universidad en este tema. Se establecieron algunos compromisos en el marco del Comité Universidad en línea que conlleva la revisión de los trámites registrados en el SUIT en función de los nuevos lineamientos del Gobierno y de la Digitalización.	Decreto 620 del 2020 Ley 2052 del 25 de agosto del 2020 Acta Comité Universidad en Línea 30-jul-2020
		Realizar la automatización de los siguientes trámites o procesos académicos administrativos: • Formalización y legalización de contratos cátedra • Reporte de permisos remunerados: o Por justa causa o Votación			*División de arquitectura		Con respecto a los procesos académico administrativo de formalización y legalización de contratos cátedra se avanzó con la configuración de la herramienta tecnológica BPM, que incluye consumir integraciones (SW) entregada por la UdeA y desarrollados por Arus; configuración de la solución; pruebas unitarias y de usuario. En el archivo de ppt se muestra el avance del proyecto.	Informe de avance proyecto de automatización al comité rectoral

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	2. Trámites y procesos automatizados	<ul style="list-style-type: none"> o Matrimonio o Cumpleaños o Descanso inter-semestral • Reporte de Vacaciones individuales • Reporte de comisiones de servicios • Reporte de licencia: o Ordinaria (no remunerada) o Maternidad o Paternidad o Luto • Incapacidades 	Trámite o proceso automatizado operando	30-nov-20	de procesos y División de Gestión Informática - responsables áreas asociadas con los procesos a automatizar	70%	Con respecto a los trámites de situaciones administrativas como Reporte de permisos remunerados (Por justa causa, Votación, Matrimonio, Cumpleaños, Descanso inter-semestral); Reporte de Vacaciones individuales; Reporte de comisiones de servicios; Reporte de licencia (Ordinaria (no remunerada), Maternidad, Paternidad, Luto) e Incapacidades. se avanzó en el levantamiento del Journey map con los usuarios finales de los trámites; se establecieron la definiciones y del concepto de las situaciones administrativas y sus respectivos servidores que le aplica; se caracterizaron cada una de las situaciones administrativas desde lo legal y funcional; Se inició el diseño de las historias de usuario.	Historia de usuario
	1. Publicación de información sobre los resultados de la gestión Institucional	1.1 Publicación en el Portal de la Universidad del informe de gestión y resultados sociales, estadísticas básicas e información financiera.	Informes publicados	31-mar-20	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Vicerrectoría Administrativa Dirección de Comunicaciones	100%	Se encuentran publicados en el Portal de la Universidad, el Informe de gestión y resultados sociales y el informe financiero de la vigencia del año 2019.	http://bit.ly/balanceudea2019 http://bit.ly/informedegestionudea2020
	2. Audiencia pública de rendición de cuentas	2.1 Evento de rendición de cuentas mediante audiencia pública	Registros de ejecución	30-abr-20	Rector Equipo Rectoral Comisión de trabajo	100%	El día 20 de mayo, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de cuentas - Diálogo de la gestión universitaria de la vigencia 2019 - desde la Sala de Juntas del Edificio de Extensión, transmitida a través de los siguientes canales: Canal de YouTube Universidad de Antioquia, Canal U y Emisora Cultural Universidad de Antioquia, 1410 AM para Medellín y demás frecuencias FM en las subregiones del departamento.	Video, relatoría e informe
	3. Rendición de cuentas en unidades académicas	3.1 Realización de actividades orientadas a la rendición de cuentas en Unidades Académicas o por áreas del conocimiento	Registros de ejecución	30-jun-20	Decanos y Directores de Escuela o Institutos Dirección de Comunicaciones	100%	Para la realización de los ejercicios de rendición de cuentas en las unidades académicas, en el marco de la contingencia actual por COVID 19, se publicó en el microsítio de Transparencia del Portal Universitario un genially con lineamientos y estrategias para unidades académicas, que permitieran dar continuidad al proceso haciendo uso de canales y herramientas virtuales. En este sentido, las unidades faltantes realizaron sus ejercicios: Instituto de Estudios Políticos (29 de mayo de 2020) Escuela de Microbiología (3 de Junio de 2020) Facultad de Educación (17 de junio de 2020) Facultad de Artes (30 de junio de 2020) Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias (30 de Junio de 2020) Escuela de Idiomas (junio de 2020) Instituto de Filosofía (10 de julio de 2020) Facultad de Ciencias Agrarias (10 de julio de 2020) Facultad de Enfermería (14 de julio de 2020) Facultad de Ciencias Económicas (14 de julio de 2020) Facultad de Medicina (17 de julio de 2020) Escuela de Bibliotecología (30 de julio de 2020) Facultad de Ciencias Exactas y Naturales (31 de julio de 2020) Facultad de Ciencias Sociales y Humanas (31 de julio de 2020) Facultad de Ingeniería (19 de agosto de 2020)	Piezas comunicacionales, publicaciones, enlaces

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Rendición de cuentas	4. Espacios de interacción con estamentos o complementarios a la audiencia pública	4.1 Realización de encuentros con estamentos universitarios para tratar temas específicos de interés asociados con el desarrollo de las actividades Universitarias.	Registros de ejecución	15-dic-20	Rector Equipo Rectoral Dirección de Comunicaciones	60%	<p>Durante el segundo trimestre del año 2020 se realizaron los siguientes encuentros con estamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rendición de cuentas con el sector solidario: 17 de junio de 2020 - Rendición de cuentas del Programa de Salud: 3 de julio de 2020 - Diálogo del Rector con la comunidad universitaria: 2 de julio de 2020 - Diálogo del Rector con estudiantes: 6 de julio de 2020 - Diálogo del Rector con profesores: 9 de julio de 2020 - Conversemos con el #RectorUdeA sobre la admisión especial para el semestre 2020 - 2: 18 de agosto de 2020 - Diálogo del Rector con empleados: 21 de agosto de 2020 	<p>Rendición de cuentas del Programa de Salud: http://bit.ly/audienciaps</p> <p>Diálogo del Rector con la comunidad universitaria: http://bit.ly/dialogoconelrector</p> <p>Diálogo del Rector con estudiantes: https://bit.ly/2Qy9EdR</p> <p>Diálogo del Rector con profesores: http://bit.ly/dialogo9jul</p> <p>Conversación admisión especial http://bit.ly/liveadmision ESPECIAL</p> <p>Diálogo del Rector con empleados: http://bit.ly/dialogoago2020</p>
	5. Sensibilización, formación y capacitación del público universitario y externo en el proceso de rendición de cuentas	Ejecutar el Plan de sensibilización, capacitación y formación de Rendición de Cuentas 2020.	Informes, material audiovisual y registro de asistencia de las sesiones de formación.	15-dic-20	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	60%	<p>El 18 de mayo se firmó el acta de inicio No. Ude@-183, para poner en marcha el diseño del curso virtual "Transparencia y Rendición de Cuentas en la Gestión Universitaria", el cual se llevará a cabo entre el equipo designado por Ude@ y los expertos temáticos designados por la Secretaría General. Se establece que el diseño tendrá una duración aproximada entre 3 y 4 meses, y será ofertado a públicos internos y externos de la Universidad.</p>	<p>Microcurrículo del curso y acta de inicio</p>

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	6. Sistematización y evaluación de la estrategia permanente de rendición de cuentas	Ejecutar la metodología propuesta de sistematización y evaluación de rendición de cuentas	Informes, relatorías, material audiovisual, registro de asistencia y publicaciones.	31-may-20	Secretaría General	80%	<p>*Seguimiento, sistematización y evaluación de las acciones realizadas en el proceso permanente de rendición de cuentas en unidades académicas y administrativas.</p> <p>*Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Rectoral (grupo focal, evaluación interna y encuestas evaluativas tabuladas).</p> <p>*Sistematización de los espacios virtuales de diálogo desarrollados por el Rector donde se buscó comunicar la gestión, en el marco de la contingencia actual por COVID - 19.</p> <p>*Divulgación de la sistematización del proceso de rendición de cuentas en el micrositio de Transparencia del portal universitario, haciendo uso de herramientas comunicacionales.</p> <p>Observaciones:</p> <p>*Entendiendo que la rendición de cuentas es un proceso permanente, acompañado de una evaluación y sistematización constante, se dará continuidad al reporte en el presente componente en lo que falta del periodo, debido a que durante el segundo semestre del año el Rector seguirá convocando espacios de diálogo con los diferentes estamentos, y, además, hay ejercicios que aún deben ser sistematizados tales como los encuentros del Rector desarrollados en el mes de agosto y algunos espacios de rendición de cuentas en unidades académicas (Escuela de Bibliotecología, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas,</p>	Informes y relatorías
	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Gestionar ante las unidades competentes (divisiones de Arquitectura de Procesos y de Talento Humano) la evaluación y asignación del recurso humano necesario para fortalecer el equipo de Atención al Ciudadano	<p>Diseño de los procesos de atención al ciudadano.</p> <p>Estructura de los empleos requeridos para el equipo de trabajo de Atención al Ciudadano (Nivel central).</p> <p>Diseño de sistema de información con las prácticas ejecutables del proceso de Atención al Ciudadano. ☒</p>	30-nov-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Arquitectura de procesos - *División de Talento Humano.	60%	<p>Continuando con el desarrollo del cronograma definido entre Secretaría General y la División de Arquitectura de Procesos de la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional, para establecer el diseño de los procesos del modelo de atención a la ciudadanía, para el segundo trimestre se ajustaron los requerimientos funcionales del nuevo sistema de información de la plataforma Onbase, con la prácticas ejecutables para la gestión de PQRS de Atención al Ciudadano y se revisó la normativa interna y externa aplicable a la dependencia. Debido a que el acompañamiento inició en el mes de octubre no fue posible avanzar en un 100% con la estrategia propuesta. Se definieron los procesos ejecutables de la oficina de atención a la ciudadanía de la Universidad de Antioquia.</p>	Ver actas de relatoría y procesos ejecutables.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. Fortalecimiento de los controles de atención.	2.1 Gestionar la asignación del espacio físico de atención al ciudadano, ajustado a los requerimientos de sus servicios.	Nuevo espacio físico habilitado.	Plan de Acción Instit	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Infraestructura física.	10%	La División de Infraestructura Física se encuentra en el proceso de solicitar los permisos correspondientes para la adecuación del espacio físico de la oficina de atención a la ciudadanía. Continuando con ello, la División continuará con la construcción de los diseños estructurales y la solicitud de la licencia de construcción. Dado el déficit financiero de la UdeA, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional, por la pandemia del nuevo coronavirus COVID-19, se decidió por parte de la Institución darle prioridad a la inversión de obras de infraestructura física que fueron priorizadas debido a su necesidad y urgencia. Por lo tanto, este componente no se ejecutará en su 100%.	
		2.2 Definir e implementar medidas que favorezcan el acceso a la información, espacios y a los canales de atención al ciudadano para las personas con discapacidad.	Plan de implementación de medidas que favorezcan el acceso a la información, espacios y a los canales de atención al ciudadano para las personas con discapacidad.	30-sep-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *Dirección de Comunicaciones *Vicerrectoría de Docencia *Bienestar Universitario *División de Gestión Informática.	20%	La Coordinación de Atención al Ciudadano con la colaboración de la Dirección de Planeación Institucional, puso a disposición de toda la ciudadanía un nuevo canal virtual denominado Chatbot, esta opción permite obtener información adicional eligiendo la opción de comunicarse con un agente, el cual está disponible en horario de lunes a jueves de 8:00 a 5:00 p.m., o viernes de 7 a.m. a 4:00 p.m.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales.atencion/chat-bot
		2.3 Seguimiento regular al nuevo aplicativo PQRS para implementar acciones de mejora.	Aplicación con mejoras implementadas, a partir del seguimiento al aplicativo.	15-dic-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Gestión Informática.	75%	El aplicativo de PQRS continúa funcionando con normalidad. Se esperar migrar a un nuevo sistema de información que mejore las condiciones de prestación del servicio a la ciudadanía.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/virtual
		2.4 Articular el chat virtual como un nuevo canal de comunicación con los ciudadanos.	Canales alternativos adicionales para atender a los ciudadanos.	31-jul-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *Dirección de Comunicaciones.	75%	Se logra incluir en el contrato de telefonía de la Universidad un licenciamiento para contar con el Chat BOX, se firma acta de inicio del contrato y nos encontramos a la espera de iniciar la etapa de descubrimiento con el proveedor. La Universidad lanza la estrategia de un chatbot como una herramienta que nos permite la automatización de la interacción inicial con el usuario través de una plataforma virtual. Para el caso de la Universidad de Antioquia, el Chat Bot UdeA está habilitado a través de la aplicación WhatsApp versión business, un desarrollo específico para organizaciones. El Chatbot se encuentra disponible actualmente, y se espera integrar en su funcionamiento el formulario de registro de PQRS con el nuevo sistema de información de Onbase.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/chat-bot
		2.5 Evaluar y mejorar el servicio de atención al ciudadano: Call Center - Unidades académicas y administrativas, Aplicativo PQRS.	Canales de atención con alta percepción de calidad en el servicio por parte de los usuarios.	30-nov-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *Dirección de Comunicaciones.	75%	Se realiza seguimiento y control a las actividades desarrolladas por el Call Center, para ello se entregaron los informes de evaluación del Call Center del segundo trimestre de 2020.	Ver informes de seguimiento y evaluación del Call Center.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	3. Talento humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente los ciudadanos y promover la calidad en el servicio.	Personal cualificado para atender a los ciudadanos.	15-dic-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	40%	Se dio inicio al curso de atención al usuario a través de video conferencia en el marco de la formación para el desarrollo laboral y personal. Adicionalmente, estamos evaluando la inclusión en el Plan de Capacitación Institucional, en la línea Institucional de las Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano, lo cual está sometido al avance con la parametrización de una plataforma de Gestión Documental ONBASE.	Ver evidencias de lista de asistentes.
		3.2 Promover espacios de sensibilización cada semestre para fortalecer la cultura del servicio en la Universidad.	Personal cualificado para atender a los ciudadanos, en especial, aquellos que presentan alguna discapacidad.	31-oct-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	30%	Actualmente se está diseñando un curso virtual "Atención al Ciudadano en la Universidad de Antioquia", el cual será abierto al público externo e interno de la Universidad. Nos encontramos en la construcción del Microcurrículo para el curso.	
		3.3 Incentivar a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano.	Generar incentivos para destacar el desempeño de los servidores que atienden los ciudadanos.	15-dic-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	20%	Hasta la fecha no existen avances en este tema, esperábamos resaltar la labor de los gestores de atención a la ciudadanía el día del servidor público pero se decidió emplear ese día de forma exclusiva a la celebración del día del servidor público. En el mes de octubre, con el acompañamiento de la Dirección de Comunicaciones se espera ejecutar la estrategia para resaltar la labor a través del portal universitario.	Ver estrategia de comunicación.
	4. Normativo y procedimental	4.1 Actualización del manual de atención al ciudadano para mejorar las prioridades en las peticiones presentadas e implementar control en el aplicativo de atención a PQRSD.	Manual de atención al ciudadano actualizado y control de trazabilidad de las incidencias.	30-jun-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano.	40%	El Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano se encuentra actualizado en el portal. Una nueva versión del Manual fue revisada en el marco del acompañamiento con la División de Arquitectura de Procesos, en ella se revisaron aspectos como estilo del manual, diseño, diagramación y graficación del Manual. El Manual pasará a revisión por parte de la Secretaría General.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes
		4.2 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Servidores públicos actualizados en la normativa aplicable para la atención al ciudadano.	31-sep-2020	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	30%	Se diseñó la estrategia de comunicación en el marco de la Consolidación del Sistema de Atención al Ciudadano que contempla las campañas informativas sobre las responsabilidades de servidores públicos con los ciudadanos. Se ofertó en el Plan de Capacitación Institucional el curso de atención al usuario, ver lista de asistentes.	Ver Plan de Capacitación Institucional. Lista de asistentes a las capacitaciones.
		4.3 Realizar encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Universidad.	Informe de percepción de los ciudadanos frente a los servicios que presta la Universidad.	15-dic-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	50%	Fue publicado el informe de percepción de los ciudadanos respecto a los servicios durante el segundo trimestre de 2020.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	6. Lineamientos de transparencia pasiva	6.1 Publicación de información sobre las PQRS en el marco del sistema de atención al ciudadano (Trimestral)	Informes de atención al ciudadano	22-abr-2020 16-jul-2020 15-oct-2020 31-ene-2021	Coordinación de atención al ciudadano	50%	En el portal universitario está publicado el informe que contiene un reporte de la información registrada a través del aplicativo institucional designado para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS-, de las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2020.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes
Transparencia y acceso a la información	1. Revisión y actualización de información en el Portal	1.1 Actualización de la información que se encuentra en el espacio Transparencia y Acceso a la Información	Información actualizada y publicada	30-jun-20	Coordinación de atención al ciudadano	50%	El sitio de transparencia y acceso a la información fue actualizado para garantizar que los ciudadanos puedan ingresar de una forma ágil a la información que requieran, el sitio se encuentra actualizado en el portal universitario y se resaltan para este trimestre la publicación del presupuesto de la vigencia 2020, el informe de ejecución y seguimiento de los proyectos del Plan de Acción Institucional y el Plan Anual de Compras 2020.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/transparencia-acceso-informacion
		1.2 Actualización de la información que se encuentra en el espacio Transparencia y Acceso a la Información	Información actualizada y publicada	15-dic-20	Coordinación de atención al ciudadano	0%		

Jaime P. Montoya G.

CONSOLIDA:
JAIME IGNACIO MONTOYA GIRALDO
DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Luiz Maryory Gómez Posada

REVISA
LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA
DIRECTORA DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL