



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: 31 de Diciembre de 2020

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Gestión del Riesgo de Corrupción		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	100%	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 del desarrollo de una estrategia de Educomunicación, en la cual se elaboraron tres elementos audiovisuales (un vídeo, tres podcats y un interactivo) con contenidos sobre el política y el proceso de gestión de riesgos, los cuales se subieron al canal de You Tube de la Universidad y además se compartieron con publicaciones complementarias en los siguientes medios universitarios: mensaje con enlace al vídeo a través de línea de WhatsApp institucional (15 de septiembre), tres notas, una con cada elemento, publicadas en el Portal Universitario y en los Boletines de Empleados y de Profesores de las respectivas semanas (9 de septiembre, 14 de octubre y 4 de noviembre de 2020). Contenidos que además fueron presentados en los diferentes espacios. de capacitación y socialización del proceso durante este período.	Enlaces a publicación de contenidos en el canal de You Tube de la Universidad, notas en el Portal Universitario y Boletín de Empleados y Boletín de Profesores.
	1. Política y documentación técnica de Gestión de Riesgos	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	95%	Se finalizó la nueva versión del Manual y la Guía para la Gestión Integral de Riesgos, incorporando la herramienta tecnológica adquirida por la Universidad para soportar este proceso (SIGIP), los cuales fueron socializados en la capacitación de noviembre. Su publicación en el Sistema de Gestión Institucional y en el microsítio de gestión de riesgos, se realizará en enero de 2021 , una vez finalice la actualización del Portal Universitario.	Documentos de Manual y Guía en borrador.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		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	100%	<p>Se continuo con la ejecución del contrato con la empresa Almera - Information Management, con el uso del sistema ofrecido por ellos, el cual para la Universidad fue denominado como "Sistema de Información para la Gestión y Evaluación de Procesos" (SIGIP). Esta se ha considerado una fase de estabilización, pues a partir de las recomendaciones resultantes de la prueba piloto y del ejercicio realizado con los analistas de la División de Arquitectura de Procesos se solicitaron e implementaron ajustes en la parametrización del modelo de riesgos; específicamente en la evaluación de riesgos se hicieron ajustes importantes que requirieron realizar ajustes a la parametrización inicial del módulo de riesgos</p> <p>Igualmente, en trabajo conjunto con la División de Gestión Informática se logró consolidar la base de datos de empleados administrativos con los respectivos correos electrónicos, lo que permitió la carga masiva de aproximadamente 1.300 usuarios de consulta y la consiguiente asignación de 65 licencias de edición a los empleados designados como gestores de riesgo.</p> <p>En el mes de noviembre se habilitó el ambiente de pruebas para que como complemento a la capacitación ofrecida los gestores pudieran realizar la exploración y prácticas en el aplicativo con ejemplos de riesgos propuestos o creados por ellos mismos.</p>	Pantallazos del "Sistema de Información para la Gestión y Evaluación de Procesos" (SIGIP) - Módulo de Riesgos y del ambiente de pruebas.
		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%	<p>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.</p>	Plan de Capacitación Gestión de Riesgos 2020.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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	100%	<p>El Plan de Capacitación para la Gestión de Riesgos se ejecutó entre los meses de septiembre y diciembre de la siguiente manera:</p> <p>*Los días 11 y 19 de noviembre se llevaron a cabo en forma virtual dos jornadas de capacitación a los gestores donde se les dió a conocer los lineamientos de la metodología ajustada y el nuevo software adquirido para soporte al proceso (SIGIP). Las reuniones contaron en promedio con la participación de 55 gestores de riesgo. Y el día 3 de diciembre se realizó una sesión para resolver dudas y recibir sugerencias sobre la metodología y el aplicativo a partir de la exploración y práctica con el ejemplo propuesto.</p> <p>* Dada la contingencia por el COVID se replanteó la realización de varias actividades programadas, en compensación desde Talento Humano en este periodo se coordinaron las siguientes capacitaciones:</p> <p>*Sobre buenas prácticas administrativas dirigida al Equipo de Asuntos Docentes (8 empleados) con el apoyo de la Dirección Jurídica . se realizó 20 y 27 de noviembre y 4 de diciembre.</p> <p>*Contratación, interventoría y SAP con al participación de 11 empleados administrativos de la seccional Urabá y Oriente, ejecutado en el marco del proyecto PAI de Descentralización de Trámites. Se realizó entre Junio y septiembre de 2020.</p> <p>*Contratación para equipos administrativos, participaron 9 empleados de Facultad de enfermería, Programa de Salud, Facultad de Odontología y Facultad de Ciencias Sociales. Se realizó 20 y 27 de octubre.</p>	Convocatoria, grabación y pantallazos de la capacitación a gestores en noviembre y diciembre. Asistencia a capacitaciones en contratación 2020.
		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	30%	<p>Como prueba piloto se inició la asesoría y el acompañamiento al Proceso de Comunicación Institucional y a la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales para la actualización de los respectivos Mapas de Riesgo de Corrupción incorporando la nueva metodología y la herramienta tecnológica.</p> <p>Es así como el 18 de noviembre se realizó un primer taller de identificación de Riesgos del Proceso de Comunicación Institucional con participación de representantes de éste proceso y de otros procesos claves para la comunicación institucional.</p> <p>A partir de estas experiencias se desplegará el próximo año el acompañamiento a los demás procesos, pues más que cantidad se busca calidad e integración en la identificación y gestión de los riesgos.</p>	Convocatoria, grabación y pantallazos de taller de identificación de Riesgos del Proceso de Comunicación Institucional
		2.4 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	30-may-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	96%	<p>Se cuenta con el Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado con la metodología vigente. El 4% restante corresponde a unidades que no realizaron o concluyeron el proceso de construcción del mapa de riesgos de corrupción, debido a renuncia o cambio en los gestores de riesgo o dificultades para su asignación.</p> <p>El próximo año se iniciará la actualización del Mapa, siguiendo los parámetros de la metodología definida e integrando el SIGIP.</p>	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado a noviembre 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	100%	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: * Conferencias Virtuales: se realizaron dos conferencias con el apoyo de la corredora de seguros de la Universidad (Delima Marsh) y el programa UdeA Desde Casa: la primera sobre Gestión de Crisis y Riesgo Reputacional (Martes 15 Septiembre de 2020) orientada a directivos y comunicadores; y la segunda sobre Consejos prácticos para protegernos en el Ciberespacio (Jueves 24 de septiembre) dirigida a toda la comunidad universitaria. * Publicación en You Tube de la Universidad de tres elementos audiovisuales (un vídeo, tres podcast y un interactivo) con contenidos sobre la política y el proceso de gestión de riesgos, los cuales demás se compartieron con publicaciones complementarias a través de la línea de WhatsApp institucional (15 de septiembre), tres notas, una con cada elemento, publicadas en el Portal y en los Boletines de Empleados y de Profesores de las respectivas semanas (9 de septiembre, 14 de octubre y 4 de noviembre). *Capacitación a gestores el 11 y 19 de noviembre y el 3 de diciembre.	Convocatoria, grabación y pantallazos de Conferencias Virtuales sobre Gestión de Crisis y Riesgo Cibernético. Enlaces a publicación de contenidos en el canal de You Tube de la Universidad, notas en el Portal Universitario y Boletín de Empleados y Boletín de Profesores. (Ver Anexo 1.1). Convocatoria, grabación y pantallazos de la capacitación a gestores en noviembre y diciembre. (Ver Anexo 2.2).
		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	100%	El Mapa de Riesgos de Corrupción se publicó a 30 de enero en la página web de la Universidad. El próximo año se iniciará la actualización del mismo, siguiendo los parámetros de la metodología definida e integrando el SIGIP. Se publicará con los riesgos de los procesos que avancen en su actualización.	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/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	100%	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. Entre septiembre y diciembre se ejecutaron tres (3) grupos de inducción, en los cuales participaron 34 personas (13 certificados). Para un total de nueve (9) grupos en el año con 86 servidores universitarios participantes (48 certificados). Con respecto a la reinducción entre septiembre y diciembre se ejecutaron cuatro grupos en los cuales, participaron 35 servidores universitarios.	Enlace al Curso de Inducción Virtual de la Universidad, al último Grupo: https://udearoba.udea.edu.co/internos/course/view.php?id=7416 Cronograma de grupos de inducción y pantallazos de grupos de reinducción
		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%	La parametrización realizada en el "Sistema de Información para la Gestión y Evaluación de Procesos" (SIGIP) apunta a promover y facilitar el seguimiento y monitoreo de los riesgos de corrupción, la cual se pondrá en marcha con la operación del mismo. Por lo tanto esta actividad se podrá desarrollar completamente 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	100%	Se realizó el tercer informe de seguimiento a los avances en la implementación de los planes de tratamiento propuestos vigentes, con corte a noviembre 30 de 2020, dando cierre a los planes propuestos entre 2018 y 2019. 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 noviembre 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	50%	La parametrización de la herramienta tecnológica adquirida (SIGIP) incluye 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 pudieran 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. Esta actividad se podrá desarrollar completamente a partir del registro de eventos en el sistema.	Pantallazo del "Sistema de Información para la Gestión y Evaluación de Procesos" (SIGIP) - Módulo de Riesgos / Menú Riesgos / Registrar 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	100%	El día 14 de diciembre se presentó al Comité Coordinador de Control Interno los avances del proceso de Gestión Integral de Riesgos, consistente en la estructuración de la nueva metodología y la parametrización del software adquirido para soportarlo (SIGIP). Así como los planes para su implementación en el año 2021 y los compromisos a asumir por parte del Comité para fortalecer su implementación.	Invitación y orden del día del Comité Coordinador de Control Interno de la universidad de Antioquia, del 14 de diciembre de 2020.
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	60%	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 ha venido trabajando desde el Comité Universidad en línea con las dependencias involucradas para avanzar en la estructuración de una Sede electrónica para la Universidad, que incluye la revisión de los trámites registrados en el SUIT en función de los nuevos lineamientos del Gobierno y de la Digitalización. Lo anterior, requiere un replanteamiento de la acción y del cronograma que se incluirá en el Plan anticorrupción de la vigencia 2021.	Decreto 620 del 2020 Ley 2052 del 25 de agosto del 2020 Actas Comité Universidad en Línea - Septiembre, Octubre y Noviembre
		Realizar la automatización de los siguientes trámites o procesos académicos						Con respecto a los procesos académico administrativos de formalización y

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	2. Trámites y procesos automatizados	administrativos: • Formalización y legalización de contratos cátedra • Reporte de permisos remunerados: o Por justa causa o Votación 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	*División de arquitectura de procesos y División de Gestión Informática - responsables áreas asociadas con los procesos a automatizar	80%	<p>legalización de contratos cátedra, entró en producción con la operación digital del proceso automatizado. En el archivo de Excel se evidencia el plan de trabajo culminado al 100% con el proveedor de la tecnología y en el archivo ppt se muestra la presentación realizada en el comité rectoral como una de las actividades de la estrategia de educocomunicación.</p> <p>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. No se avanzó con la elaboración de las historias de usuario y se posterga para el 2021 por instrucciones del Jefe de Arquitectura de procesos, quién asigno el acompañamiento en la operación digital del proceso de formalización y legalización de contratos cátedra por la alta demanda de este y la necesidad de estabilizar el proceso para su buen funcionamiento.</p>	automatización al comité rectoral Historia de usuario
Rendición de cuentas	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

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	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%	<p>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 micrositio 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:</p> <p>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)</p>	Piezas comunicacionales, publicaciones, enlaces
	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	100%	<p>En los últimos 4 meses del año 2020, se realizaron los siguientes encuentros con estamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diálogo del Rector con profesores: 22 de septiembre de 2020 - Diálogo del Rector con estudiantes: 24 de septiembre de 2020 - Encuentro con jubilados: 9 de diciembre de 2020 - Evento de lustrros y ascensos: 9 de diciembre de 2020 	Relatorias y enlaces

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	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	80%	<p>En el diseño del curso virtual "Transparencia y rendición de cuentas en la gestión universitaria" se culminó la labor por parte de los expertos temáticos designados por la Secretaría General en lo referente a los contenidos de cada una de las unidades del curso y la respectiva revisión por parte del interventor. Este contenido se encuentra en fase de producción digital por parte del equipo de Ude@, Educación virtual.</p> <p>Se realizaron capacitaciones a 40 comunicadores y asistentes administrativos de las diferentes unidades académicas, cuya temática estuvo centrada en los lineamientos de la Guía para la rendición de cuentas que fue actualizada en el año 2020.</p> <p>Se socializó la Guía para la rendición de cuentas con los integrantes del Consejo Académico de la Universidad.</p> <p>Se finalizó el diseño y la producción del recurso educativo interactivo de la Guía para la rendición de cuentas en articulación con Ude@ - Educación virtual, al cual se puede acceder en el microsítio de Rendición de Cuentas del portal universitario.</p>	<p>Memorias y capturas de pantalla</p> <p>Enlace del interactivo: https://view.genial.ly/5f974f3642a7e67a196e1ef8</p>
	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	100%	<p>Sistematización de los espacios virtuales de diálogo desarrollados por el Rector en el marco de la contingencia actual por COVID - 19.</p> <p>Realización de informe de seguimiento y acciones de mejora estrategia permanente de rendición de cuentas institucional.</p>	<p>Informes y relatorías</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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.	100%	<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 cuarto 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. Se realizaron los procesos ejecutables de la oficina de atención a la ciudadanía de la Universidad de Antioquia.</p>	<p>Ver actas de relatoría y procesos ejecutables.</p>

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	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.	100%	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., lo cual garantiza una atención inclusiva, con el apoyo de personal cualificado.	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.	100%	El aplicativo de PQRS continúa funcionando con normalidad. Se espera 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.	100%	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 etapa de ejecución. En este sentido, la Universidad lanzó 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.	100%	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 cuarto 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.	100%	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, cada vigencia se evalúa la pertinencia y la inclusión en el Plan de Capacitación Institucional, de la línea Institucional de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano.	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.	70%	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, se espera cumplir con este componente para el primer trimestre de la vigencia 2021, en el marco del proyecto consolidación del sistema de atención al ciudadano.	
		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.	30%	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. Se contempla resaltar la labor de servidores en el marco de una nueva etapa de reconocimiento a servidores en el marco del proyecto de atención al ciudadano.	
	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 PQRS.	Manual de atención al ciudadano actualizado y control de trazabilidad de las incidencias.	30-jun-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano.	90%	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.	100%	Se ejecuta 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.	Ver evidencias de campañas informativas
		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.	100%	Fue publicado el informe de percepción de los ciudadanos respecto a los servicios durante el cuarto trimestre de 2020.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes

Lineas 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	100%	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-.	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	100%	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	100%	El sitio de transparencia y acceso a la información se encuentra debidamente actualizado en el portal universitario, cumpliendo con la Directiva de la Procuraduría General de la Nación.	

Jaime Montoya G.

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

Luz Maryory Gómez Posada

REvisa:
LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA
DIRECTORA DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL