



## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: 31 de agosto de 2017


Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias	Observaciones y recomendaciones UAI
Riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Política de administración de riesgos	Definición y aprobación de la Política Institucional de Gestión Integral de Riesgos.	Política Integral de Gestión de Riesgos	31-jul-17	Desarrollo Institucional Gestores de riesgos Comité Rectoral	70%	Se revisó la política Institucional de riesgos en el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno, incorporando en ella algunos ajustes. Fue presentado por el Director de Desarrollo Institucional en la Comisión Administrativa y Financiera del Consejo Superior el tema de gestión de riesgos, incluyendo la propuesta de política. Queda pendiente agendarla para el Consejo Superior.	Ver acta del CCSCI del 30 de marzo del 2017 Ver proyecto de política Institucional de gestión de riesgos	Se observa poco avance en la gestión de la aprobación de la política, se encuentra aún pendiente por aprobación.
	Metodología de gestión integral de riesgos	Actualización de la metodología, documentos e instrumentos asociados con la gestión de riesgos en la Universidad de Antioquia, integrando los riesgos de corrupción, en consonancia con la nueva Política Integral de Gestión de Riesgos	Metodología ajustada Mapa de riesgos ajustado Documentos de apoyo ajustados	30-sep-17	Arquitectura de procesos Gestores de riesgos	70%	Se encuentra en proceso de revisión una propuesta de ajuste a la metodología, los procedimientos y formatos para la gestión de riesgos que retoma conceptos de la ISO 31000, COSO y el MECI. Se presentará en el Comité Coordinador de Control Interno, antes de su aprobación y posterior socialización con todos los interesados.	Presentación de gestión de riesgos Borrador de Manual para la gestión de riesgos	Verificado.
	Consulta y divulgación	Socialización de cambios y capacitación en la metodología e instrumentos para la gestión integral de riesgos.	Evidencias de reuniones y capacitaciones	30-nov-17	Arquitectura de procesos Gestores de riesgos Sistema de Comunicaciones Desarrollo del Talento Humano	5%	Se han realizado reuniones con los responsables del tema en algunos laboratorios de prestación de servicios de las áreas de la salud para revisar de manera conjunta la metodología y validar algunos cambios que se quieren incorporar.	Registros de reuniones (Listas de asistencia) Documentos de soporte	Se observa poco avance en la actividad.
	Monitoreo y seguimiento	Informe sobre los resultados de las acciones propuestas para el manejo de los riesgos de corrupción, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2641/2012.	Informes del seguimiento al PAAC	Abril 30 de 2017 Agosto 31 de 2017 Diciembre 31 de 2017	Arquitectura de procesos Gestores de riesgos	66%	Por considerar un asunto en proceso de revisión y ajuste, se mantiene la información de los riesgos de corrupción remitida por las Unidades académicas y administrativas con corte al 30 de abril del 2017 como parte del informe de este plan anticorrupción.	Consolidado Mapas de riesgos de Corrupción al 30 de abril del 2017	No se reportó el seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción correspondiente al mes de agosto. No se observa una justificación válida para el incremento de 33% a 66% en el cuatrimestre evaluado.
Estrategia anti-trámites	Revisión de los trámites de la Universidad inscritos en la plataforma SUIT.	Identificación de necesidades de actualización de trámites UdeA en el SUIT	30-abr-17	Gestión de la arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	100%	En el aplicativo SUIT hay 21 trámites, uno de los cuales está en proceso de ser retirado de la plataforma. Se revisaron las fichas de los 20 trámites restantes y se ajustaron según su funcionamiento al primer semestre de 2017, en el formato de la Universidad. 13 trámites pertenecen al Departamento de Admisiones y Registro, 2 a la Dirección de Posgrados, 1 al Departamento de Administración Documental, 1 a la Dirección de Desarrollo Institucional, 1 a la Dirección de Relaciones Internacionales, 1 a la Escuela de Idiomas y 1 a la Vicerrectoría de Extensión. No se realizará la actualización en la plataforma SUIT, hasta tanto no se avance en las propuestas de optimización de los mismos.	Ver fichas de trámites revisados	Se reiteran las observaciones y recomendaciones del seguimiento con corte a abril de 2017: - Se verificaron los 21 trámites que actualmente se tienen reportados en el SUIT. - En el procedimiento de carnetización, en la parte donde se informa si requiere pago, se debe dar claridad en las situaciones que es gratuita la expedición de la TIP y en las que no. - Los nombres de los trámites que están cargados en el SUIT no se	
	Identificación y registro de trámites	Revisión y actualización de los trámites de la Universidad inscritos en la plataforma Institucional de trámites y servicios	Identificación de necesidades de actualización de trámites UdeA en la plataforma Institucional	30-nov-17	Gestión de la arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	30%	En el momento la Universidad cuenta con 112 trámites en el aplicativo distribuidos así: 61 disponibles para consulta del usuario, 31 pendientes de revisión y aprobación de su contenido por parte del responsable y 20 trámites que requieren ajustes. Se ha realizado una revisión técnica al aplicativo de trámites y se toma la decisión de realizar una migración definitiva de la información al aplicativo de Administración de Documentos del Sistema de Gestión Institucional ADOCS por considerarlo una aplicación mejorada. se hará revisión de contenido antes de realizar la migración.	Ver aplicativo de trámites de la Universidad de Antioquia	Se reitera la observación del seguimiento con corte a abril: Se verificaron los 61 trámites que actualmente se tienen cargados en el aplicativo Trámites que se consulta desde el portal Universitario. La misma cantidad de trámites se encontraba con corte a abril. Es importante sintetizar los resultados de la documentación de trámites en la Dirección de Posgrados y la Dirección de Bienestar Universitario. No se observa una justificación válida para el incremento de 10% a 30% en el cuatrimestre evaluado.

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias	Observaciones y recomendaciones UAI
	Priorización de trámites	A partir de la información recopilada en el inventario de trámites registrados en el SUIT, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.	Análisis de priorización para trámites SUIT	30-abr-17	Gestión de la arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites - Comité Universidad en línea	70%	Se revisaron los resultados de la aplicación de la metodología para realizar la priorización y racionalización de los trámites registrados para la Universidad en el Sistema único de Información de Trámites SUIT.	Herramienta de priorización y racionalización de trámites diligenciada	Se reitera la observación con corte a abril de 2017: - Se verificó la Herramienta de priorización y racionalización de trámites de acuerdo con los criterios de priorización (Demanda, ciclo de la demanda, incidencias de PQRS, grado de sistematización, etc)  Es importante aclarar si la información descrita se presentó en el Comité Universidad en Línea del mes de mayo, como se había planteado en el anterior seguimiento.
	Racionalización de trámites	Con base en los trámites priorizados y que son objeto de mejora, se realizan los análisis de alternativas de racionalización en aspectos procedimentales, jurídicos, administrativos o tecnológicos orientados al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los mismos en procura de la satisfacción de los usuarios.	Plan de acción para la racionalización de trámites y ejecución de acciones autorizadas	30-nov-17	Gestión de la arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites - Comité Universidad en línea	60%	Se identifican oportunidades de racionalización y mejoramiento de los trámites priorizados registrados en el SUIT y se generó un plan de racionalización. Queda pendiente su presentación ante el Comité de Universidad en línea.	Ver plan de racionalización para los trámites SUIT priorizados	Se reitera la observación con corte a abril de 2017: -Se verificó el Plan de simplificación y racionalización de los trámites cargados en el SUIT.  Está pendiente la presentación ante el Comité de Universidad en línea desde el seguimiento anterior.  No se observa una justificación válida para el incremento de 30% a 60% en el cuatrimestre evaluado.
<b>Rendición de cuentas</b>	Publicación de información sobre los resultados de la gestión Institucional	Publicación en el Portal de la Universidad del informe de gestión y resultados sociales, estadísticas básicas e información financiera.	Informes publicados	24-abr-17	Dinámica organizacional, Vicerrectoría Administrativa, Sistema de comunicaciones	100%	Se encuentra publicada toda la información relacionada con el informe de gestión y resultados sociales 2016 en el Portal Universitario	<a href="http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/campanas/rendicion-cuentas">http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/campanas/rendicion-cuentas</a>	Se verificó el avance.
	Audiencia pública de rendición de cuentas	Evento de rendición de cuentas mediante audiencia pública.	Registros de ejecución	04-may-17	Rector, Equipo Directivo, Comisión de trabajo	100%	El 26 de mayo a las 9:00 a.m. en la Sede de Investigación Universitaria (SIU), tuvo lugar la audiencia pública de Rendición de Cuentas.	La grabación completa se encuentra en el siguiente enlace: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=W0G3LvlVX0o">https://www.youtube.com/watch?v=W0G3LvlVX0o</a>	Se verificó el avance.
	Rendición de cuentas en unidades académicas	Realización de actividades orientadas a la rendición de cuentas en Unidades Académicas o por áreas del conocimiento.	Registros de ejecución	30-jun-17	Decanos y Directores de Escuela o Institutos Equipo Directivo Sistema de Comunicaciones	95%	Se elaboró una guía para la rendición de cuentas en unidades académicas y se realizó una primera socialización con los comunicadores de todas las unidades académicas y administrativas y está pendiente de la última revisión para remitir al Consejo Académico.	Documento: Guía para la rendición de cuentas en unidades académicas (DI-AP-GU-06) Versión 01 del 29-AGO-2017	Se verificó el archivo y está publicado en <a href="http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/somos-udea/empleados/sistema-gestion-calidad/documentos-sistema-gestion-institucional">http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/somos-udea/empleados/sistema-gestion-calidad/documentos-sistema-gestion-institucional</a> .
	Espacios de interacción con estamentos y sectores o complementarios a la audiencia pública	Realización de encuentros con estamentos Universitarios para tratar temas específicos de interés asociados con el desarrollo de las actividades Universitarias.	Registros de ejecución	30-nov-17	Rector Equipo Rectoral Sistema de Comunicaciones	90%	El Rector durante el primer semestre realizó encuentros con sectores sociales y con grupos de interés internos, para dar cuenta de la dinámica institucional y abrir espacios de diálogo: - Congresistas antioqueños - Diputados Asamblea Departamental - Concejales de Medellín - Egresados destacados - Comité de Vicedecanos - Grupo General de Extensión - Comité para el Desarrollo de la Investigación (CODI) - Comité de Coordinadores de Bienestar - Asamblea Multiestamentaria Están pendiente por realizar algunos encuentros y dar continuidad a otros de los anteriormente enunciados.	Ver registros de las reuniones	Se verificó el avance.
<b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Evaluar el recurso humano necesario para conformar el equipo de Atención al Ciudadano	Estudio técnico sobre la estructura de operación del servicio de Atención al Ciudadano	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano- Arquitectura de procesos	20%	Se solicitó el estudio técnico sobre la estructura de operación del servicio y personal de Atención al Ciudadano, dirigida a Desarrollo Institucional - Arquitectura de Procesos.	Soluciones UdeA Ticket 10106361	Viene del año anterior, se observa poco avance. Es importante dar solución de fondo a esta solicitud.
		Asignación del espacio físico de atención al ciudadano	Espacio físico habilitado	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano - Dirección de Gestión Logística e infraestructura	20%	Mediante oficio 851 del 28 de abril de 2017 se solicitó nuevamente al Comité de Planta Física la asignación de un espacio físico para la ubicación de todo el equipo del Sistema de Atención al Ciudadano. A la fecha no se tiene respuesta.	Oficio 10210001-851 del 28 de abril de 2017	Viene del año anterior, se observa poco avance. Es importante dar solución de fondo a esta solicitud.

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias	Observaciones y recomendaciones UAI
	Fortalecimiento de los controles de atención	Adecuación del portal web para las personas con discapacidad visual	Portal web accesible para personas con discapacidad visual	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano - Sistema de Comunicaciones	60%	<p>En conjunto con la Vicerrectoría de Docencia, desde comunicaciones y el proyecto de Permanencia con equidad, la Dirección de Desarrollo Institucional y el DRAI de la Facultad de Ingeniería se presentaron requisitos para el mejoramiento del Portal Universitario desde el punto de vista de la accesibilidad, teniendo en cuenta aspectos legales y normativos (convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ley 1618 de 2013, la Ley 1680 de 2013, la Ley 1712 de 2014 y la Gobierno en línea, Norma Técnica Colombiana 5854). Después de eso se identificaron necesidades técnicas que fueron entregadas a la Dirección de Desarrollo Institucional para ser escaladas con los ingenieros de soporte en IBM. Por otro lado, desde la parte de contenidos estamos en un proceso de capacitación sobre contenidos accesibles desde donde estamos haciendo un rastreo de los campos que debemos cambiar o los protocolos que debemos definir para hacer los contenidos del Portal más accesibles.</p> <p>Por parte del equipo de comunicación digital se presentaron ante los comunicadores de las unidades académicas algunas recomendaciones, descritas en el Manual de uso, procedimientos y estilos del Portal Universitario, que tienen que ver con la gestión de contenido y que afectan directamente asuntos de accesibilidad y de posicionamiento SEO.</p> <p>En los grupos de trabajo se mencionó también la necesidad de adelantar un proyecto para ajustar el contenido del Portal con ciertas convenciones de accesibilidad, donde se consideraría el volumen de páginas que se deben ajustar y establecerían convenciones para publicar el contenido estático y noticioso. En este proceso sería muy importante contar con el apoyo de un ingeniero para el tema de accesibilidad, de posicionamiento SEO y al mismo tiempo de la plataforma IBM WebSphere Portal.</p>		Tenía un avance del 30% a 30 de abril, se observa una gestión por parte de atención al ciudadano pero poco avance en la implementación de la acción. Los soportes no muestran un aumento del 30% en la actividad
		Implementar convenio con el centro de relevo para facilitar la Atención al Ciudadano en los servicios que presta la Universidad.	Canal de atención para personas sordas	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano - Inclusión	30%	Se estableció contacto con la señora Mónica Carvajal, Coordinadora SIEL del Centro de Relevo del Ministerio TIC, quien suministró el Instructivo Técnico para Implementación del servicio del Centro de Relevo. Una vez analizado el instructivo y teniendo en cuenta que aún no se tiene un espacio físico destinado para la atención al ciudadano, se descartó temporalmente esta herramienta. Se buscaran otras opciones analizando de manera conjunta con la oficina de virtualidad.	Correos electrónicos de gestión. - Instructivo de implementación del centro de relevo	Se observa avance al respecto
		Mejorar la aplicación de PQRS	Aplicación con mejor trazabilidad de las incidencias	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano - Gestión Informática	50%	Se han implementado algunos correctivos en el aplicativo de PQRS. Actualmente se está en estudio de ajuste y mejora a la plataforma actual o cambio de herramienta.		Esta actividad viene del año anterior con poco avance. Se observa una gestión de atención al ciudadano pero poco avance por parte de Gestión Informática. Se debería contar con el resultado del estudio del aplicativo.
		Implementar otros canales de comunicación con los ciudadanos, de acuerdo a las características y necesidades de los ciudadanos: Chat, redes sociales entre otros.	Canales alternativos adicionales para atender a los ciudadanos.	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano - Sistema de Comunicaciones	15%	Ya está listo para costear el proyecto de implementación de un piloto con el Sistema de Bibliotecas, en la plataforma IBM Connections 5.0, un componente que adquirió la Universidad para el manejo de su intranet, con la puesta en marcha de este proyecto tendremos un ecosistema digital que pretendemos probar y evaluar para implementar después con otros públicos. Podremos crear foros, blogs, wikis y comunidades. Los usuarios podrían definir qué contenido ver y en qué nivel. Estaríamos incluyendo elementos de la web 2.0 y 3.0 en la relación con los públicos. Lo que sigue es que se levanten los costos del proyecto para definir cronograma y responsables en la realización del proyecto.		Sin Avance
		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.	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano	70%	<p>Call Center: Mensualmente se realiza el seguimiento y evaluación de las operadoras del Call Center a través de la "Clínica de Llamadas"</p> <p>Unidades Académicas y Administrativas: se encuentra disponible y actualizado en el portal universitario el Manual de Políticas y Procedimientos para la Atención al Ciudadano.</p> <p>Aplicativo PQRS: la Coordinadora de Atención al Ciudadano, realiza monitoreo constante a los términos de respuesta de las incidencias registradas en el Aplicativo de PQRS, y notifica a los responsables de su trámite, cuando dichos términos están vencidos o próximos a vencerse.</p>	<p>Se anexa el informe de la Clínica de Llamadas del mes de mayo, junio y julio. La de agosto aún no se ha firmado.</p> <p>Se anexa el enlace del Manual de Atención al Ciudadano actualizado. <a href="http://portal.udca.edu.co/wps/portal/udca/web/inicio/institucional/manuales/contenidos/asmensualateral/atencion-ciudadano/">http://portal.udca.edu.co/wps/portal/udca/web/inicio/institucional/manuales/contenidos/asmensualateral/atencion-ciudadano/</a></p>	El desarrollo de las actividades relacionadas, no se ve reflejado en el porcentaje de avance, por lo cual se recomienda revisar el ítem.
	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	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano Desarrollo del Talento Humano	80%	Entre los meses de mayo y julio se realizaron capacitaciones a los responsables de la gestión del aplicativo de PQRS de las dependencias académicas y administrativas.	Listados de asistencia	Verificado.	

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias	Observaciones y recomendaciones UAI
	Talento humano.	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.	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano - Desarrollo del Talento Humano	50%	Se desarrollará en el mes de septiembre un seminario taller con el personal administrativo de la Dirección de Desarrollo de Talento Humano con el fin de fortalecer la cultura de servicio de la Universidad.		No se observa una justificación válida para el incremento de 30% a 50% en el cuatrimestre evaluado.
		Incentivar a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano.	Creación de un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores que atienden los ciudadanos.	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano - Desarrollo del Talento Humano	10%	La creación del sistema de incentivos para la destacar el desempeño de los servidores que atienden los ciudadanos, se encuentra en periodo de elaboración en conjunto con Desarrollo del Talento Humano. Actualmente se espera que esta dependencia envíe la propuesta.		Sin Avance
	Normativo y procedimental	Revisión 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.	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano	30%	Se avanza en la revisión y actualización del Manual de Atención al Ciudadano y se espera tenerlo actualizado para finales del mes de septiembre.	<a href="http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/manuales/contenido/asmenulateral/atencion-ciudadano">http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/manuales/contenido/asmenulateral/atencion-ciudadano</a>	No se soportó el avance del 10% con relación al 30 de abril
		Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Identificación, documentación y optimización de los procesos internos para la gestión de los trámites y procedimientos administrativos en la Universidad	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano - Arquitectura de procesos	30%	En el momento la Universidad cuenta con 112 trámites en el aplicativo distribuidos así: 61 disponibles para consulta del usuario, 31 pendientes de revisión y aprobación de su contenido por parte del responsable y 20 trámites que requieren ajustes. Se ha realizado una revisión técnica al aplicativo de trámites y se toma la decisión de realizar una migración definitiva de la información al aplicativo de Administración de Documentos del Sistema de Gestión Institucional ADOCS por considerarlo una aplicación mejorada. se hará revisión de contenido antes de realizar la migración.	Ver aplicativo de trámites de la Universidad de Antioquia	Se observa poco avance en la actividad.
		Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Servidores públicos siempre actualizados de la normativa aplicable para la atención al ciudadano.	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano - Desarrollo del Talento Humano	30%	Se desarrollará en el mes de septiembre un seminario taller con el personal administrativo de la Dirección de Desarrollo de Talento Humano frente a los derechos de los ciudadanos.		No se observa la justificación para incrementar del 10% al 30% en el cuatrimestre evaluado.
		Elaboración y Socialización del Manual de la política de protección de datos personales.	Manual de política de protección de datos personales, publicado y socializado.	Diciembre de 2017	Secretaría General - Sistema de Comunicaciones - Desarrollo Institucional – Oficina Jurídica	10%	Para el mes de julio de 2017 se tiene proyectado actualizar la Política de Protección de datos y difundirla a través de los medios de comunicación institucionales.		Se requiere reprogramar actividad.
	Relacionamiento con el ciudadano.	Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Diseño e implementación de canales de comunicación e información, acordes a las necesidades de los grupos de interés.	Diciembre de 2017	Atención al Ciudadano - Sistema de Comunicaciones - Desarrollo Institucional - Vicerrectoría de Docencia - Bienestar Universitario - Vicerrectoría de Extensión - Auditoría Institucional	5%	Se retomó el tema en el Comité Universidad en Línea del 31 de marzo. Se comenzaran a evaluar acciones para la caracterización de los usuarios comenzado con los avances que la Dirección de Bienestar Universitario tiene en este tema.	Ficha de caracterización de estudiantes	Sin avance.
		Revisar de la pertinencia de los canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la Universidad.							Sin avance.
		Realizar encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Universidad.	Mejorar la percepción de los ciudadanos frente a los servicios que presta la Universidad.	Diciembre de 2017	Coordinación de Atención al Ciudadano - Desarrollo del Talento Humano - Comunicaciones	100%	El aplicativo institucional de PQRS permite realizar encuestas de satisfacción, frente al trámite, gestión, respuesta y oportunidad de la respuesta que se brinda a los usuarios; resultados que se publican en el informe trimestral.	<a href="http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs">http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs</a>	Verificado.
		Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos, respecto de los aspectos a mejorar por la institución para garantizar la adecuada prestación de servicios a los ciudadanos.	Adoptar los correctivos necesarios para que los servidores públicos, puedan garantizar la adecuada prestación de los servicios.			10%	Se viene realizando una actualización del listado de responsables del aplicativo de PQRS de cada dependencia académica y administrativa. Se avanza en la construcción del documento para determinar las fortalezas y dificultades del proceso de atención al ciudadano.		Se observa avance al respecto
<b>Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información</b>	Lineamientos de transparencia activa	Publicación y actualización de información pública	Información publicada y actualizada en el espacio de Transparencia	30-jun-17	Equipo de Portal – Responsables de la información	90%	Se realizó desde Gestión de arquitectura de procesos, la reorganización y actualización de los contenidos del espacio de Transparencia y acceso a la información pública en el Portal acorde con la ley 1712 del 2014. Quedan pendientes algunos asuntos asociados con Gestión documental.	<a href="http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/transparencia/">http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/transparencia/</a>	Falta identificación de activos de información.
	Lineamientos de transparencia pasiva	Publicación de información sobre peticiones de información en el marco del sistema de atención al ciudadano (Trimestral)	Informes de atención al ciudadano	17-abr-2017 17-jul-2017 17-oct-2017 31-ene-2018	Coordinación de atención al ciudadano	40%	Se está terminando de consolidar el segundo informe trimestral de atención al ciudadano. Se espera publicarlo para el martes 5 de septiembre.	<a href="http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs">http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs</a>	Se verificó informes.
	Instrumentos de gestión de la información	Implementación de instrumentos para la gestión de la información en el marco del programa de gestión documental	Inventario de activos de Información. Esquema de publicación de información Índice de Información Clasificada y Reservada.	Diciembre de 2017	Secretaría General – Departamento de Administración documental - Gestión informática	20%	El inventario de activos de información y el índice de información clasificada y reservada, se encuentra en proceso de elaboración por parte de Gestión Documental.	<a href="http://www2.udea.edu.co/FormularioTRD/faces/Formulario_TRD.jsp">http://www2.udea.edu.co/FormularioTRD/faces/Formulario_TRD.jsp</a> <a href="http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/8c923100-56a8-49df-8bda-a638386515d9/cuadro-clasificacion.pdf?MOD=AJPERES">http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/8c923100-56a8-49df-8bda-a638386515d9/cuadro-clasificacion.pdf?MOD=AJPERES</a>	No se observa avance, además, es importante establecer los responsables de activos de información dado que Gestión documental no es el único.

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias	Observaciones y recomendaciones UAI
	Accesibilidad de la información	Adecuación del portal web para mejorar condiciones de accesibilidad	Portal web con características de accesibilidad	Diciembre de 2017	Secretaría General – Portal - Sistema de Comunicaciones, Gestión informática	30%	<p>Conjuntamente con la Vicerrectoría de Docencia, desde comunicaciones y el proyecto de Permanencia con equidad, la Dirección de Desarrollo Institucional y el DRAI de la Facultad de Ingeniería se presentaron requisitos para el mejoramiento del Portal Universitario desde el punto de vista de la accesibilidad, teniendo en cuenta aspectos legales y normativos (convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ley 1618 de 2013, la Ley 1680 de 2013, la Ley 1712 de 2014 y la Gobierno en línea). Después de eso se identificaron necesidades técnicas que fueron entregadas a la Dirección de Desarrollo Institucional para ser escaladas con los ingenieros de soporte en IBM.</p> <p>Por parte del equipo de comunicación digital se presentaron ante los comunicadores de las unidades académicas algunas recomendaciones, descritas en el Manual de uso, procedimientos y estilos del Portal Universitario, que tienen que ver con la gestión de contenido y que afectan directamente asuntos de accesibilidad y de posicionamiento SEO.</p> <p>En los grupos de trabajo se mencionó también la necesidad de adelantar un proyecto para ajustar el contenido del Portal con ciertas convenciones de accesibilidad, donde se consideraría el volumen de páginas que se deben ajustar y establecerían convenciones para publicar el contenido estático y noticioso. En este proceso sería muy importante contar con el apoyo de un ingeniero tema de accesibilidad, de posicionamiento SEO y al mismo tiempo de la plataforma IBM WebSphere Portal.</p>		El porcentaje de avance debe ser consistente con la actividad programada "Adecuación del portal web para las personas con discapacidad visual"
	Monitoreo del acceso a la información pública	Publicación de información sobre peticiones de información en el marco del sistema de atención al ciudadano (Incluye análisis de la información)	Informes de atención al ciudadano	17-abr-2017 17-jul-2017 17-oct-2017 31-ene-2018	Coordinación de atención al ciudadano	40%	Se está terminando de consolidar el segundo informe trimestral de atención al ciudadano. Se espera publicarlo para el martes 5 de septiembre. Con el discriminado de las solicitudes de información.	<a href="http://portal.uddea.edu.co/wps/portal/uddea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs">http://portal.uddea.edu.co/wps/portal/uddea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/pqrs</a>	A la fecha de la revisión, ya se encuentra publicado el informe en el Portal. Por lo cual se recomienda revisar el porcentaje de avance.

  
 CARLOS MARIO DUQUE DUQUE  
 DIRECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

  
 ADRIANA MARÍA ZEA CÁRDENAS  
 MONITOR INTERNO