



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**
1 8 0 3

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2019

**RECTORÍA
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

**Versión 02
22-ABR-2019**

**JOHN JAIRO ARBOLEDA CÉSPEDES
RECTOR**

**CLEMENCIA URIBE RESTREPO
SECRETARIA GENERAL**

**CARLOS MARIO GUISAO BUSTAMANTE
DIRECTOR DE COMUNICACIONES**

**JAIME IGNACIO MONTOYA GIRALDO
DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS
DIRECTORA DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL**

**JOHN JAIRO TIRADO QUINTERO
JEFE DE ARQUITECTURA DE PROCESOS**

**JULIO CÉSAR GARCÍA CASTRILLÓN
PROFESIONAL ARQUITECTURA DE PROCESOS**

**GLORIA LUCIA JIMENEZ VALDÉS
PROFESIONAL ARQUITECTURA DE PROCESOS**

**HUGO MAURICIO ORREGO VARGAS
PROFESIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Fundamentación legal	3
3.	Líneas estratégicas de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano	7
3.1	Contexto sobre la Gestión del Riesgo de Corrupción.....	7
3.1.1	Objetivo de la Gestión del Riesgo de Corrupción.....	7
3.1.2	Política de administración del riesgo de corrupción	8
3.1.3	Mapa de riesgos de corrupción	8
3.1.4	Consulta y divulgación	9
3.1.5	Monitoreo y revisión	9
3.1.6	Seguimiento.....	9
3.1.7	Cronograma de actividades para el tema de riesgos de corrupción.....	10
3.2	Racionalización de trámites.....	11
3.3	Rendición de cuentas	13
3.3.1	Publicación de información de interés para la ciudadanía	14
3.3.2	Rendición de cuentas mediante audiencia pública.....	15
3.3.3	Participación de las dependencias académicas en la Rendición de Cuentas.....	16
3.3.4	Espacios complementarios de rendición de cuentas	16
3.3.5	Cronograma de actividades para la rendición de cuentas	17
3.4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	18
3.5	Transparencia y Acceso a la Información	21
3.6	Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano	21

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Introducción

Convencidos de la gran responsabilidad encomendada por la sociedad, en términos de realizar una adecuada administración de los recursos públicos y en procura del cumplimiento efectivo de los objetivos misionales para el desarrollo social, la Universidad de Antioquia proyecta y ejecuta una serie de iniciativas que buscan minimizar los riesgos asociados con la corrupción como uno de los fenómenos que lesiona gravemente el desarrollo de las instituciones y del país.

En concordancia con las iniciativas del Gobierno Nacional, materializadas en normas tales como la Ley 1474 del 2011, orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción; el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los Decretos 648 y 1499 de 2017, que definen la Gestión de riesgos como parte integral del Sistema Institucional de Control Interno, la Universidad avanza en la implementación de mecanismos de control y fortalecimiento de la relación con los actores sociales para el intercambio de información que promueva la transparencia en todas las acciones institucionales.

El presente documento se encuentra estructurado con base en los siguientes frentes: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

2. Fundamentación legal

Adicional al compromiso ético que tiene con el desarrollo de estrategias para prevenir los hechos de corrupción que se puedan presentar en el marco de las actividades universitarias, la Universidad toma como referente lo que, en materia de corrupción, atención al ciudadano y racionalización de trámites ha incorporado el Gobierno Nacional en su estructura normativa.

A continuación, se referencian algunas de normas asociadas con este plan:

- Tanto la Constitución Política como el Estatuto General de la Universidad, Acuerdo Superior 1 de 1994, consagran los principios de buena fe, moralidad, eficiencia, eficacia, transparencia, lealtad, economía, celeridad y publicidad, los cuales se deben aplicar en las actuaciones administrativas.
 - ✓ Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
 - ✓ Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
 - ✓ Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 - ✓ Artículo 64, preceptúa que el Gobierno Nacional establecerá los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos.
- Ley 1474 de 2011, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
 - ✓ Artículo 73, define que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

- ✓ Artículo 76 establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad". [...] "En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

- ✓ Artículo 78, "todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía".

- Conforme a lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015), será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23 de la Constitución Política mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones que, en términos respetuosos, se les formulen y que tengan relación directa con las actividades a cargo de esas mismas autoridades.

- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, que en su artículo 1 establece: "Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Y en su artículo 2. "Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

- Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012, "por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

- Decreto 019 de 2012 o "Ley Anti trámites", expedido con el fin de "suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Reglamentado por los Decretos 734 y 1450 de 2012.

- ✓ El artículo 14 del Decreto 019 del 10 de enero de 2012, establece que los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales.

- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones y Decreto Reglamentario 103 de 2015. por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.

- Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y a lo resuelto en la sentencia C – 951 de 2014 de la Corte Constitucional.

- Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

- Decreto 124 del 26 de enero del 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

- El Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública (1083 del 26 de mayo del 2015), establece la administración de riesgos como parte integral del fortalecimiento de los Sistemas de Control Interno de las entidades públicas y define que las autoridades correspondientes, establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo.

- El Decreto 648 del 19 de abril del 2017 define la Gestión de riesgos como parte integral del Sistema Institucional de Control Interno.

- El Decreto 1499 de 2017 - Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

- Ley 1952 del 28 de enero de 2019, por la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan disposiciones relacionadas con el derecho disciplinario.

3. Líneas estratégicas de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano

3.1 Contexto sobre la Gestión del Riesgo de Corrupción

La corrupción es un fenómeno social, político y económico complejo que afecta a todos los países. La corrupción socava las instituciones democráticas, ralentiza el desarrollo económico y contribuye a la inestabilidad gubernamental; ésta rompe el tejido social y disminuye la confianza de las personas en el sistema político, en las instituciones y su liderazgo.

En términos generales la corrupción es el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado, lo que implica que las prácticas corruptas son realizadas por actores tanto públicos como privados con poder para incidir en la toma de decisiones y la administración de los bienes públicos.

La lucha contra la corrupción es altamente importante para el desarrollo de la sociedad ya que las consecuencias de ésta son estructurales. La corrupción no solo viola una regla particular o impacta una decisión específica, sino que afecta la legitimidad de la institución, profundiza la desigualdad y las asimetrías de poder, aumentando la inestabilidad e inseguridad de la comunidad universitaria.

3.1.1 Objetivo de la Gestión del Riesgo de Corrupción

La Gestión del Riesgo de Corrupción, es una herramienta que le permite a las entidades identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Por lo anterior, en la Universidad la Gestión de Riesgos de Corrupción, como estrategia de lucha contra la corrupción, tendrá como objetivo enfocar sus esfuerzos en la prevención de la corrupción en los procesos de contratación y en los trámites administrativos críticos, ya

que éstos son los más vulnerables a la presencia de dichas prácticas y a sus riesgos asociados.

Es así como, la Universidad desarrolla en cinco (5) etapas la gestión del riesgo de corrupción, según lo define la Secretaría de Transparencia¹. En los numerales siguientes, se hace una breve descripción de cada etapa y se definen las metas esperadas para la vigencia 2019.

3.1.2 Política de administración del riesgo de corrupción

La Universidad definió mediante el Acuerdo Superior 453 del 29 de octubre de 2018, la Política de Gestión Integral de Riesgos, reafirmando así su compromiso con este tema. El objetivo este año es darla a conocer y fortalecer la implementación del proceso; entre los riesgos identificados hay especial interés en prevenir los de Corrupción, dado su impacto sobre la población y los procesos que desarrolla la Universidad.

3.1.3 Mapa de riesgos de corrupción

El Mapa de Riesgos de Corrupción tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias en las diferentes dependencias académicas y administrativas. En este tema se trabaja en:

- Actualizar los mapas de riesgos de corrupción, de forma tal que reflejen los riesgos presentes a los procesos de contratación y trámites críticos de la Universidad.
- Unificar los términos empleados en la gestión de riesgos, tipificando los riesgos de corrupción.
- Estandarizar los criterios para el análisis y evaluación de riesgos de corrupción.

La Universidad cuenta con gestores de riesgos en cada una de las unidades tanto académicas como administrativas, quienes acompañan en la construcción del mapa de riesgos, que incluyen riesgos de corrupción y han definido las medidas de tratamiento, con el concurso de equipos de apoyo con que cuentan en sus respectivas unidades.

¹ Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. DAFP. 2015.

Las actualizaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción y las acciones para su manejo pueden ser consultadas desde el espacio de Transparencia y acceso a la información pública de la Universidad de Antioquia en el siguiente enlace:

<http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/transparencia/>

Nota: El Mapa de Riesgos de Corrupción de las diferentes dependencias académicas y administrativas, puede ser sujeto de ajustes, las veces que sea necesario durante una misma vigencia. En este caso, quedará registro de los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

3.1.4 Consulta y divulgación

La consulta y divulgación es una etapa participativa que se surte en todas las etapas de la construcción del mapa de riesgos de corrupción e involucra a actores internos y externos de la entidad. En esta etapa se busca concientizar a los servidores públicos de las unidades académicas y administrativas sobre la importancia de la gestión de los riesgos asociados con la corrupción y de la aplicación de herramientas disponibles para su prevención.

3.1.5 Monitoreo y revisión

El monitoreo y revisión se basa en la necesidad de hacer un seguimiento permanente de la gestión del riesgo y la efectividad de los controles definidos. Es por ello que los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, deben monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios. Para ello cuentan con el acompañamiento permanente de la Dirección de Planeación y su División de Arquitectura de Procesos.

3.1.6 Seguimiento

La Oficina de Auditoría Institucional es la encargada de adelantar el seguimiento al Mapa de Gestión de Riesgos de Corrupción, analizando las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa.

3.1.7 Cronograma de actividades para el tema de riesgos de corrupción

Para el año 2019 se plantea el siguiente cronograma de actividades relacionadas con los riesgos de corrupción y las acciones previstas para su tratamiento de acuerdo a los objetivos y metas planteadas:

Líneas Estratégicas	Componente	Actividades Programadas	Entregables	Responsables	Fecha de Finalización	
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Política y documentación técnica de Gestión del Riesgo	1.1 Difundir la Política Institucional de Gestión Integral de Riesgos aprobada	- Soportes ejecución de acciones de socialización de la Política	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Dirección de Comunicaciones	30/06/2019	
		1.2 Ajustar y publicar la documentación relacionada con la Gestión de Riesgos de Corrupción	- Manual, guías e instrumentos para la Gestión de Riesgos de Corrupción publicados	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/06/2019	
		1.3 Implementar una herramienta tecnológica para la Gestión de riesgos	- Software para Gestión de Riesgos implementado	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	14/11/2019	
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción		2.1 Definir el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos 2019	- Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2019	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Coordinación de Talento Humano	28/02/2019
			2.2 Ejecutar el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos 2019	- Actas de Asistencia de las Sesiones de Capacitación	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/11/2019
			2.3 Asesorar y acompañar la implementación de los lineamientos metodológicos para la construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción	- Bitácora de reuniones de asesoría y acompañamiento	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/11/2019
			2.4 Actualizar y consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción según metodología vigente	- Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/04/2019

Líneas Estratégicas	Componente	Actividades Programadas	Entregables	Responsables	Fecha de Finalización
	3. Consulta y divulgación	3.1 Socializar documentos y temas asociados con la Gestión de Riesgos	- Soportes ejecución de acciones de socialización	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Dirección de Comunicaciones	30/06/2019
		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	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/04/2019
	4. Monitoreo y Revisión	4.1 Primer monitoreo de Riesgos de Corrupción	- Análisis de Riesgos de Corrupción	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	12/04/2019
		4.2 Segundo monitoreo de Riesgos de Corrupción	- Análisis de Riesgos de Corrupción	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	15/08/2019
		4.3 Tercer monitoreo de Riesgos de Corrupción	- Análisis de Riesgos de Corrupción	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/11/2019
	5. Seguimiento	5.1 Primer Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	- Informe de Seguimiento al PAAC 2019-1	- Oficina de Auditoría Institucional	14/05/2019
		5.2 Segundo Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	- Informe de Seguimiento al PAAC 2019-2	- Oficina de Auditoría Institucional	13/09/2019
		5.3 Tercer Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	- Informe de Seguimiento al PAAC 2019-3	- Oficina de Auditoría Institucional	24/01/2020

3.2 Racionalización de trámites

La racionalización de trámites tiene como objetivo permitirle a la Universidad mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la institución.

Con el fin de identificar, documentar, revisar y optimizar procesos y trámites aplicables a la Universidad de Antioquia y para contribuir con la construcción de una Universidad eficiente y eficaz que preste mejores servicios a la comunidad universitaria y a la ciudadanía, se incluyó en el Plan de Acción Institucional 2018-2021, un proyecto denominado “Transformación y automatización de procesos académico administrativos”, que busca el desarrollo de capacidades de innovación de procesos organizacionales frente a las necesidades del usuario, institución y el entorno, a partir de la ejecución de proyectos de innovación específicos.

En el marco del proyecto mencionado, se plantean las siguientes actividades para el año 2019:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Actualización del Sistema Único de Información de Trámites SUIT	Revisión de los trámites de la Universidad inscritos en la plataforma SUIT.	Documento con la identificación de necesidades de actualización de trámites UdeA en el SUIT	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	28-jun-19
Identificación trámites y temas a innovar	Realizar inventario y diagnóstico de trámites, procesos y temas al servicio de los estudiantes, profesores, empleados administrativos y ciudadanos que requieren innovar	Documento con el inventario trámites, procesos y temas que requieran innovar	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	30-abr-2019
	Realizar análisis y selección de asuntos, temas o procesos académicos-administrativos (desde una metodología establecida).	Documento con el mapeo de trámites, proceso y temas a innovar	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	28-jun-2019
	Realizar priorización de procesos académicos administrativos a innovar.	Documento con hoja de ruta de proyectos de innovación de procesos a ejecutar	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	30-sep-2019

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Trámites y procesos automatizados	Realizar la automatización de trámites o procesos académicos administrativos priorizados a innovar (Prueba piloto)	Documento de trámite o proceso piloto automatizado y operando	División de arquitectura de procesos y División de Gestión Informática - responsables áreas asociadas con los trámites	30-nov-2019

3.3 Rendición de cuentas

De conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. La Universidad de Antioquia define una serie de mecanismos orientados a generar transparencia y confianza entre las directivas de la institución y los ciudadanos y con el fin de garantizar el ejercicio del control social a la administración de los recursos públicos.

La rendición de cuentas demanda la implementación de diversos mecanismos de divulgación como son la audiencia pública presencial, que convoca la Rectoría de la Universidad. Igualmente, la publicación del informe de gestión y de los resultados sociales, las audiencias e informes de gestión realizados por las unidades académicas, la publicación de la información e interacción con la ciudadanía en el Portal Universitario y en las redes sociales digitales, la difusión de la información institucional en los medios de comunicación como el periódico Alma Máter, el Suplemento, la Emisora Cultural y la producción audiovisual de programas.

La rendición de cuentas fortalece la relación con los medios de comunicación externos y facilita que la ciudadanía conozca de primera mano el quehacer de la Universidad. En este sentido, demanda mecanismos y canales de contacto con los medios con el fin de garantizar acceso a la información y transparencia.

Como parte de las estrategias complementarias a las acciones mediáticas, la Universidad propone un plan presencial de interacción entre la administración y los diversos grupos y estamentos universitarios que integran los comités, las comisiones entre otros espacios. La meta es fortalecer la interlocución con los estamentos, la participación de otras entidades públicas y de la sociedad en general, con las directivas y órganos de gobierno universitario.

El proceso de rendición de cuentas cuenta con tres elementos centrales, que permiten garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión, así:

- **Información:** Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
- **Dialogo:** Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.
- **Responsabilidad:** Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Este elemento supone, además, la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.

3.3.1 Publicación de información de interés para la ciudadanía

La Universidad de Antioquia informa a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante cada vigencia; comparte los resultados sociales como parte de la responsabilidad que le compete; divulga los servicios prestados y los resultados e impactos generados en la sociedad. Desde esta perspectiva, pública y entrega de manera formal el Informe de Gestión y Resultados Sociales de cada vigencia, estructurado en cuatro componentes:

- El Informe de Gestión Institucional que brinda información sobre el cumplimiento de los compromisos y metas planteados en el Plan de Acción Institucional para el periodo objeto de la rendición. Incluye el objetivo estratégico, según las dimensiones de la gestión institucional: recursos, procesos, servicios entregados, resultados e impacto.
- El Informe Financiero pone en evidencia el comportamiento del presupuesto y los temas conexos para la vigencia fiscal objeto de la rendición. Detalla los movimientos de los Fondos Generales, Fondos Especiales, Fondo de Seguridad Social y Fondo de Bienestar

Universitario, los cuatro grandes programas en los que está constituido el presupuesto de la Universidad.

- El informe de Resultados Sociales brinda información relevante sobre la presencia social de la Universidad y sobre los aportes universitarios a la sociedad, al público interno y a la gestión social.
- El componente Estadísticas Básicas Universitarias reúne una serie de datos estadísticos e indicadores que en cifras dan cuenta de la gestión y el estado de los recursos físicos, tecnológicos y del talento humano de la institución. Así mismo, de los principales productos y servicios entregados a la población, de los procesos misionales y de apoyo de la Universidad, así como los logros sociales (resultados y efectos) más importantes obtenidos.

Para observar los documentos asociados con este ítem, consultar en el Portal Universitario en la siguiente Ruta: Inicio / Institucional / Resultados de la Gestión

Adicional al informe de gestión y resultados sociales, la Universidad de Antioquia publica en su Portal Universitario, los referentes de planeación y estratégicos representados en su Plan de Desarrollo, el Plan de Acción Institucional, los planes de ejecución presupuestal, los principales proyectos, entre otros. Esta información puede ser consultada por la ciudadanía en la ruta: Inicio / Institucional / Direccionamiento estratégico.

Así mismo se utilizan mecanismos de interacción mediante las redes sociales para dar a conocer la información, generar puentes y diálogos con la comunidad universitaria. La estrategia de publicación impresa y digital del informe se complementa con la generación de contenidos en los noticieros y programas de la Emisora Cultural y en impresos de circulación nacional y local como el Periódico Alma Máter y el Suplemento semanal Alma Máter.

3.3.2 Rendición de cuentas mediante audiencia pública

La audiencia pública tiene como fin propiciar encuentros de interlocución directa entre la Rectoría y los distintos públicos de la Universidad; la intención es generar un diálogo fluido

con los servidores públicos, los universitarios y la ciudadanía. Para tal fin la Rectoría llevará a cabo un encuentro en el primer semestre de 2019.

Los principales propósitos de este espacio de rendición de cuentas serán:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Consolidar la legitimidad de la Universidad como ente público.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión universitaria.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía.
- Servir como insumo para ajustar los programas, proyectos y planes de acción Institucional de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

3.3.3 Participación de las dependencias académicas en la Rendición de Cuentas

Desde la administración de la Universidad se promoverá que las unidades académicas generen los espacios, mecanismos y productos para que los decanos y directores de las diferentes facultades, escuelas e institutos construyan y divulguen su informe de gestión. El propósito es integrar dicho ejercicio a la Rendición de Cuentas Institucional y presentar los aspectos más destacados de la gestión adelantada por cada unidad en 2019.

3.3.4 Espacios complementarios de rendición de cuentas

Con el fin de lograr una mayor interlocución y diálogo con los diversos estamentos universitarios y la ciudadanía en general, se trabaja desde la Dirección de Comunicaciones en el fortalecimiento de la relación con medios de comunicación externos, en la adopción de mecanismos y canales de contactos para la atención de los periodistas siguiendo los parámetros de objetividad y veracidad de la información requeridos.

Además de la generación de contenidos y de la proyección mediática concretará un plan presencial de interacción entre la administración de la Universidad y los diversos grupos y estamentos universitarios. Se enfatizará en propiciar reuniones periódicas y generar diálogos para la proyección de la gestión universitaria, la presentación de propuestas y la interlocución permanente con las directivas de la Universidad, los universitarios, otras entidades públicas y la sociedad en general.

3.3.5 Cronograma de actividades para la rendición de cuentas

El plan de rendición de cuentas para la vigencia es el siguiente:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
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	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Vicerrectoría Administrativa Dirección de Comunicaciones	15-mar-2019
Audiencia pública de rendición de cuentas	Evento de rendición de cuentas mediante audiencia pública	Registros de ejecución	Rector Equipo Rectoral Comisión de trabajo	abril 2019
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	Decanos y Directores de Escuela o Institutos Equipo Directivo Sistema de Comunicaciones	30-jun-2019
Espacios de interacción con estamentos 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	Rector Equipo Rectoral Dirección de Comunicaciones	Noviembre de 2019

3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Siendo conscientes de la necesidad institucional de fortalecer los mecanismos de atención a la ciudadanía en las diferentes líneas misionales de trabajo y en la prestación de los servicios universitarios, no solo para suplir las necesidades y expectativas de la misma, sino para cumplir con las normas vigentes en la materia, la Universidad viene desarrollando el proyecto denominado “Consolidación del Sistema de Atención al ciudadano”, que tiene por objetivo el fortalecimiento de las diferentes líneas de atención, proporcionando una información completa, pertinente y unificada sobre los ejes misionales de la Universidad, que permita la articulación de todos los esfuerzos universitarios hacia una adecuada orientación de la ciudadanía, que incluye información Institucional de interés general, orientación sobre los programas, productos y servicios que ofrece la Universidad, los trámites asociados con los mismos y las tecnologías que se tienen a disposición para soportarlos.

La Universidad de Antioquia documentó el Manual de Atención al Ciudadano, como parte integral del acto administrativo (Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio de 2013) que reglamenta la atención al ciudadano en la Universidad, estableciendo las políticas y procedimientos a seguir por parte de todos los servidores públicos que estén relacionados con el tema en la Institución, incluyendo los elementos asociados con la medición de la satisfacción de los ciudadanos y el seguimiento al sistema de atención en todas sus modalidades, para brindar a la ciudadanía un esquema que le proporcione las vías para comunicarse, para acceder a la información asociada con la gestión universitaria, con los servicios que presta la Universidad, los trámites académicos y administrativos asociados y todos aquellos asuntos que propendan por el mejoramiento continuo de la Institución y el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales.

El plan se encuentra estructurado acorde con las siguientes actividades:

COMPONENTE	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
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	Perfiles requeridos para el equipo de trabajo de Atención al Ciudadano (Nivel central).	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Arquitectura de procesos - División de Talento Humano.	Octubre de 2019

	humano necesario para fortalecer el equipo de Atención al Ciudadano.	Provisión del personal requerido.		
Fortalecimiento de los controles de atención.	Gestionar la asignación del espacio físico de atención al ciudadano, ajustado a los requerimientos de sus servicios.	Espacio físico habilitado.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Infraestructura física.	Para la vigencia del Plan de Acción Institucional 2018-2021.
	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones - Vicerrectoría de Docencia - Bienestar Universitario - División de Gestión Informática.	Agosto de 2019
	Seguimiento regular al nuevo aplicativo PQRS para implementar acciones de mejora.	Aplicación con mejoras implementadas, a partir del seguimiento al aplicativo.	Coordinación de Atención al Ciudadano - Gestión Informática.	Diciembre de 2019
	Articular los nuevos canales de comunicación con los ciudadanos (Chat, redes sociales entre otros), de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos.	Canales alternativos adicionales para atender a los ciudadanos.	Coordinación de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones.	Julio de 2019
	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones.	Diciembre de 2019
Talento humano.	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	Diciembre de 2019

	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	Octubre de 2019
	Incentivar a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano.	Sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores que atienden los ciudadanos.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	Diciembre de 2019
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.	Coordinación de Atención al Ciudadano.	Junio de 2019
	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	Julio de 2019
Relacionamiento con el ciudadano.	Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Documento de caracterización de usuarios y grupos de interés	Coordinación de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones - Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Vicerrectoría de Docencia - Bienestar Universitario - Vicerrectoría de Extensión - Auditoría Institucional.	Diciembre de 2019
	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano - Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Dirección de Comunicaciones.	Diciembre de 2019
Lineamientos de transparencia pasiva.	Publicación de información sobre las PQRS en el marco del sistema de atención al ciudadano (Trimestral).	Informes de atención al ciudadano.	Coordinación de atención al ciudadano.	22-abr-2019 16-jul-2019 15-oct-2019 31-ene-2020

3.5 Transparencia y Acceso a la Información

Acorde con lo definido por la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la Universidad realiza acciones tendientes al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Por ello dispone un espacio en el Portal Universitario denominado *Transparencia y Acceso a la Información* para que la comunidad universitaria y la comunidad en general puedan acceder a la información pública con que cuenta la Universidad.

Para garantizar la confiabilidad y actualización de la información que se encuentra en el espacio *Transparencia y Acceso a la Información*, se realizará una revisión semestral de los enlaces y sus contenidos.

3.6 Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano

La Oficina de Auditoría Institucional realizará la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y efectuará el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo, según las fechas de corte establecidas por la norma aplicable: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. La publicación de los respectivos informes de seguimiento, se realizará dentro de los diez (10) primeros días hábiles posteriores a la fecha de corte.

Nota: En el caso de que la Oficina de Auditoría Institucional, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle a la Dirección de Planeación y a los responsables para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad relacionada.