



**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: 31 de agosto de 2021

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Gestión del Riesgo de Corrupción	1. Política y documentación técnica de Gestión de Riesgos	1.1 Socializar entre la comunidad universitaria la Política Institucional y el proceso de Gestión Integral de Riesgos	Soportes ejecución de acciones de socialización de la Política	31-oct-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Dirección de comunicaciones	70%	En este periodo, se realizó divulgación entre la comunidad universitaria de la Política y el proceso de Gestión de Riesgos de la Universidad, Acuerdo Superior 453 del 29 de octubre de 2018, a través de: *La Participación en reunión con Decanos en el que se reforzó el mensaje enviado en el comunicado: <i>"Tu rol es fundamental en la nueva manera de gestionar los riesgos en la UdeA"</i> : realizadas el 11 de mayo en el Comité del Área de Ciencias Sociales y Humanas; y el 8 de junio en el Comité de Área de Ciencias de la Salud. * La participación en reuniones virtuales organizados con las dependencias, así: El 3 de mayo con la Facultad de Ciencias Económicas, el 7 de mayo con la Facultad de Educación, el 25 de mayo con la Sede Sonsón, el 26 de mayo con la Escuela de Idiomas, el 1 de junio con la Vicerrectoría de Extensión, el 15 de junio con la Facultad de Ingeniería y la División de Infraestructura Física; encuentros en los cuales se han sensibilizado en el tema, aproximadamente 70 servidores universitarios. * Publicaciones: Una nota relacionada con el Sistema adquirido para la	Comunicado y fotos de las reuniones con los Comités de Área. Fotos de las reuniones virtuales con las diferentes unidades académicas y administrativas. Notas en el Portal Universitario, Boletín de Empleados y de Profesores y en el Whatsapp Institucional.
		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	15-feb-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	En el mes de febrero se le realizaron algunos ajustes al Manual y a la Guía y fueron publicados en el Sistema de Gestión Institucional y en el micrositio de Gestión de Riesgos, el 01 de febrero de 2021.	Manual (DI-AP-MA-07) Guía (DI-AP-GU-07) <a href="http://www.udea.edu.co/gestionriesgos">www.udea.edu.co/gestionriesgos</a>
	2.1 Definir el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2021	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción	15-feb-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional División de Talento Humano	100%	Se definió el Plan para la Gestión de Riesgos del 2021, el cual incluye actividades asociadas con capacitación. Se plantea fortalecer la formación a los gestores en la metodología ajustada y el nuevo software; la articulación con otras áreas de la Universidad en temas de interés y la construcción de un curso virtual de Gestión de Riesgos para poner a disposición de toda la comunidad universitaria; para esto se contó con el acompañamiento de Talento Humano y la Dirección de Comunicaciones.	Plan de Capacitación Gestión de Riesgos 2021.	

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 2021	Evidencias de las Sesiones de Capacitación	30-nov-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	70%	<p>El Plan de Capacitación se ejecutó entre los meses de enero y abril de la siguiente manera:</p> <p>* El miércoles 14 de julio se realizó virtualmente el Segundo Encuentro de Gestores de Riesgos, en el cual se hizo una presentación del Proceso Auditor en la UdeA y del módulo de Auditoría del SIGIP que lo soporta; además se presentaron los avances a Julio del Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año. Participantes: 65 gestores de riesgo.</p> <p>*Capacitación en Contratación e Interventoría: Se realizaron tres, la primera con la Facultad de Ingeniería sobre Modalidades de Contratación; la segunda con la Facultad de Ciencias Agrarias sobre Contratación e Interventoría y la tercera con la Seccional Urabá sobre Interventoría de Contratos. Participantes: 22 servidores universitarios.</p> <p>*Talleres de Atención al Usuario en canales virtuales: se concluyeron los dirigidos a la Facultad de Odontología y a la Escuela de Idiomas Se realizó dos grupos generales, el primero en el mes de mayo y el segundo grupo inició en agosto (activo). Participantes: 74 servidores universitarios.</p> <p>*Capacitación en Buenas Prácticas Administrativas: se realizó la actividad denominada Catedra Básica sobre Mejoras técnicas del aplicativo para la contratación cátedra. Participantes. 81 servidores universitarios.</p>	Convocatoria, grabación y enlace al Segundo Encuentro de Gestores de Riesgos. Evidencias de capacitaciones sobre Contratación e Interventoría, Atención al Usuario y Cátedra Básica.
		2.3 Asesorar y acompañar la actualización y/o construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción en la herramienta tecnológica adquirida	Evidencias de reuniones de asesoría y acompañamiento	30-nov-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30%	<p>Se continuó como prueba piloto con la asesoría y el acompañamiento al Proceso de Comunicación Institucional y la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, en la cual se han depurado los riesgos inicialmente identificados en los procesos asociados. A partir de estas experiencias se ha desplegado el acompañamiento a otras 8 unidades (6 administrativas y 2 académicas) con ellas, se está trabajando en la revisión y ajuste de la etapa de contexto y de la identificación de los riesgos asociados a los procesos que lideran y/o ejecutan (Facultad de Comunicaciones, Escuela de Idiomas, División de Arquitectura de Procesos, Sede de Investigaciones Universitaria, Departamento de Admisiones y Registro, Dirección Jurídica, Dirección de Posgrados y Vicerrectoría de Investigación). Con los demás unidades en forma permanente, a demanda, se está brindando asesoría y resolución de dudas para el inicio de la implementación.</p>	
		2.4 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	30-nov-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%		

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-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Dirección de Comunicaciones	70%	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 a través de: *Comunicado enviado a los directivos, (líderes y coordinadores de procesos, tanto administrativos como académicos), con el siguiente mensaje: "Tu rol es fundamental en la nueva manera de gestionar los riesgos en la UdeA" * Con el apoyo de la Dirección de Comunicaciones y @udea se elaboró un vídeo para dar a conocer los cambios de la nueva propuesta metodológica para la gestión de los riesgos en procesos. Esta pieza se socializó en los diferentes espacios de sensibilización y capacitación y a través de un mensaje en el WhatsApp Institucional enviado el 18 de junio, dirigido a la comunidad universitaria en general, con el enlace de su publicación en el canal de YouTube Institucional. *Publicaciones: Una nota relacionada con SIGIP en el Portal Universitario (3 de mayo); y en el Boletín de Empleados y Boletín de Profesores (4 mayo). Y una nota en el Portal Universitario (3 de agosto) y en el Boletín de Empleados y Boletín de Profesores (10 de agosto). * El miércoles 14 de julio de 2021 se realizó virtualmente el Segundo Encuentro de Gestores de Riesgos.	Comunicado y fotos de las reuniones con los Comités de Área.(Ver Anexo 1.1.1)  Enlace del vídeo a YouTube: ( <a href="https://youtu.be/YycJg6Y2sjY">https://youtu.be/YycJg6Y2sjY</a> ) Nota en el Portal Universitario, Boletín de Empleados y de Profesores y en el Whatsaap Insitucional.(Ver Anexo 1.1.3) Convocatoria, grabación y enlace al Segundo Enuentro de Gestores.(Ver Anexo 2.2.1)
		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-sep-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%	Se tiene publicado en el portal el Mapa de Riesgos de Corrupción en la metodología anterior, se espera que a medida que se avance en la implementación de la metodología definida, se ingresen y estén disponibles para consulta en el SIGIP los mapas de riesgos de los procesos que avancen en su actualización.	
		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-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional División de Talento Humano	66%	Entre los meses de mayo y agosto se han realizado 4 grupos de inducción, en los cuales se ha contado con la participación de 39 servidores universitarios.	Listado de paritcpanes en los grupos de inducción
	4. Monitoreo y Revisión	4.1 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-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%		
		4.2 Presentar informes de seguimiento y monitoreo de los riesgos de corrupción a las instancias correspondientes	Informe con avance de los planes de tratamiento	15-dic-21	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%		

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
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-21	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	30%	Se inicia la revisión interna de las fichas de trámite asociadas al SUIT.	Ver fichas de trámite revisadas
	2. Implementación de la Sede electrónica de la UdeA	2.1 Implementación de una Sede electrónica en el Portal de la Universidad, para el acceso a trámites en línea y a servicios digitales.	Sede electrónica implementada	30-nov-21	Dirección de Planeación Secretaría General Dirección de comunicaciones	60%	En el marco del Decreto 620 de 2020 se continúa trabajando en la estructura para el sitio web de sede electrónica para la Universidad, que incluye información sobre la sede, opciones de acceso y búsqueda a los trámites definidos para la primera fase de implementación con sus respectivas descripciones y enlaces.	<a href="https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/sede-electronica">https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/sede-electronica</a>
	3. Trámites y procesos automatizados	Realizar la automatización de los siguientes trámites o procesos académicos administrativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estímulos y apoyos económicos a estudiantes de pregrado y posgrado</li> <li>• Reporte a gestión transparente</li> </ul> Continuar con la automatización de los siguientes procesos de situaciones administrativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de permisos remunerados: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Por justa causa</li> <li>o Votación</li> <li>o Matrimonio</li> <li>o Cumpleaños</li> <li>o Descanso intersemestral</li> </ul> </li> <li>• Reporte de Vacaciones individuales</li> <li>• Reporte de comisiones de servicios</li> <li>• Reporte de licencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ordinaria (no remunerada)</li> <li>o Maternidad</li> <li>o Paternidad</li> <li>o Luto</li> </ul> </li> <li>• Incapacidades</li> </ul>	Trámite o proceso automatizado operando	30-nov-21	División de arquitectura de procesos y División de Gestión Informática - responsables áreas asociadas con los procesos a automatizar	54%	Con respecto a la automatización del proceso de estímulos académicos y apoyos económicos a estudiantes de pregrado y posgrado, se avanzó en un 62% correspondiente a la ejecución la consultoría de INCEPTION o valoración del proceso y la formalización de los productos entregables de: historias de usuarios, los wireframes y la arquitectura de integraciones de la solución tecnológica del proceso, mínimo producto viable, la proyección de las inversiones para la implementación de la solución tecnológica al proceso. En la ejecución del cronograma del contrato por parte del proveedor se avanzó con reuniones virtuales de entrevistas e investigación con los usuarios de la dirección de bienestar, dirección de posgrados y vicerrectoría de investigación para definir la visión de la solución y la elaboración de historias de usuario.  Respecto al reporte de gestión transparente y SECOP se tiene pendiente una reunión con el equipo de tecnología de la Contraloría General de la Nación para establecer las características técnicas de la nueva aplicación para actualizar el informe de valoración y definir la estrategia de automatización con un RPA. Avance 4%.  Respecto a proceso de automatización de situaciones administrativas se espera avanzar, una vez se formalice el desembolso de recursos del proyecto PAI de innovación de procesos académicos y administrativos.	Documentos del proyecto: 1. SEIBA_proyecto -19ago2021 2. Historias de Usuario 3. MPV 4. SoluciónTecnica 5. UdeA - Flujo de navegación y bocetos SEA 6. Costos_Proyecto_SEA_UdeA

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Rendición de cuentas	1. Audiencia pública de rendición de cuentas	1.1 Publicación en el Portal de la Universidad del informe de gestión y resultados sociales, estadísticas básicas e información financiera.	Registros de ejecución	28-feb-21	Dirección de Planeación de Planeación y Desarrollo Institucional y Dirección de Comunicaciones	100%	En el mes de febrero se publicó en el portal Universitario, específicamente en el micrositio de UdeA Transparente, el informe de gestión, los estados e informe financiero, correspondientes a la vigencia 2020.  El 29 de abril se publicó el informe con el balance de la gestión, sostenibilidad e impacto social de la Alma Mater en la vigencia 2020.	<a href="https://bit.ly/rendiciondecuentasudea">https://bit.ly/rendiciondecuentasudea</a>  <a href="https://bit.ly/3ogEAI6">https://bit.ly/3ogEAI6</a>
		1.2 Convocatoria a través de canales informativos	Capturas de pantalla de las publicaciones en los diferentes canales informativos	28-feb-21	Dirección de Comunicaciones	100%	En el mes de febrero se realizó la convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, a través del portal universitario, correo electrónico y redes sociales institucionales. Así mismo se habilitaron los canales para la recepción de preguntas previas.	<a href="https://bit.ly/3uP889F">https://bit.ly/3uP889F</a>
		1.3 Ejecución de la Audiencia Pública	Registros de ejecución	31-mar-21	Rector Equipo Rectoral Comisión de Trabajo	100%	El día 24 de marzo, se llevo a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, resultados de la vigencia 2020, desde la Sede Sonsón de la Universidad de Antioquia, y fue transmitida a través del canal de youtube Universidad de Antioquia.	<a href="https://youtu.be/_DFGyaacoFM">https://youtu.be/_DFGyaacoFM</a>
		1.4 Publicación de las respuestas a las preguntas realizadas en el marco de la Audiencia Pública y del Informe Final	Documento e Informe	30-abr-21	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	100%	En el espacio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se dio respuesta a veintitrés (23) preguntas y posteriormente se publicó en el micrositio de UdeA Transparente tres (3) preguntas que no alcanzaron a ser resultas durante la transmisión.	<a href="http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/2be8d364-1cab-49a8-87da-3a742aa2aeb7/Preguntas+Audiencia+P%C3%BAblica+Rectoral+_+2020.pdf?MOD=AJPERES&amp;CVID=nC5OaN1">http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/2be8d364-1cab-49a8-87da-3a742aa2aeb7/Preguntas+Audiencia+P%C3%BAblica+Rectoral+_+2020.pdf?MOD=AJPERES&amp;CVID=nC5OaN1</a>

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	2. Rendición de cuentas en unidades académicas	2.1 Realización de actividades orientadas a la rendición de cuentas en unidades académicas o por áreas del conocimiento	Registros de ejecución	30-jun-21	Decanos y Directores de Escuela o Institutos Dirección de Comunicaciones	100%	<p>Al corte del 31 de agosto de 2021, el 100% de las unidades académicas realizaron actividades orientadas a la rendición de cuentas.</p> <p>- Facultad Nacional de Salud Pública: 31 de marzo de 2021 <a href="https://bit.ly/3tsrb9T">https://bit.ly/3tsrb9T</a></p> <p>-Facultad de Ciencias Agrarias: Viernes 4 de junio <a href="https://drive.google.com/file/d/1yGQuLxAJOXiHW4z-LxaCHHMSubqou-5/view">https://drive.google.com/file/d/1yGQuLxAJOXiHW4z-LxaCHHMSubqou-5/view</a></p> <p>- Facultad de Educación: 9 de junio de 2021 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=4sUrEGXrygY">https://www.youtube.com/watch?v=4sUrEGXrygY</a></p> <p>-Escuela de Idiomas: 16 de junio de 2021 <a href="https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/unidades-academicas/idiomas/acerca-escuela/resultados-gestion">https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/unidades-academicas/idiomas/acerca-escuela/resultados-gestion</a></p> <p>-Instituto de Estudios Políticos: 18 de junio de 2021 <a href="https://bit.ly/3trZpdC">https://bit.ly/3trZpdC</a></p> <p>-Escuela Interamericana de Bibliotecología: 18 de julio de 2021 <a href="http://bitly.ws/gh4k">http://bitly.ws/gh4k</a></p>	Piezas comunicacionales de convocatoria, pantallazos, grabaciones.
	3. Espacios de interacción con estamentos o complementarios a la audiencia pública	3.1 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-21	Rector Equipo Rectoral Dirección de Comunicaciones	70%	<p>4 mayo: Presentación a la comisión de la verdad: la violencia política y el conflicto armado en la universidad de antioquia 1958 – 2016</p> <p>6 mayo: Comité área de csha; 6 mayo: Consejo nacional del SUE; 11 mayo: Directores de escuelas e institutos; 11 mayo: Comité área de la salud; 12 mayo: Apenjudea; 13 mayo: Antioquia conversa – Diálogos Sociales en teleantioquia; 19 mayo: Pacto nacional con la juventud – MEN; 20 mayo: Diálogos sociales de la Asamblea dptal; 22 mayo: Concejo municipal y Alcalde de Jardín; 25 mayo: Segunda mesa escucha activa jóvenes – MEN; 27 mayo: Rodrigo Espinosa y Willmar Patiño (Sintraudea); 28 mayo: Diálogos Sociales con sector educativo- Paraninfo</p> <p>9 junio: Encuentro con profesores para propuesta de la UdeA para el diálogo nacional; 10 de junio: Asistencia del equipo rectoral y del Consejo Académico a la Asamblea Multiestamentaria; 10 junio: Citación Asamblea dptal - Estampilla; 17 junio: Live con profesores; 18 junio: Directores de corporaciones; 24 junio: Consejo nacional del SUE; 27 julio: Instalación auditoría Contraloría General de Antioquia; 30 julio: Tercera plenaria Consejo rector - Agenda Antioquia 2040; 2 agosto: Ateneo; 3 agosto: Asamblea de profesores; 5 agosto: Socialización pública de la entrega del informe de la UdeA a la Comisión de la verdad; 6 agosto: Encuentro de Dirigentes del Suroeste de Antioquia</p> <p>11 agosto: Reunión con Sintraunicol; 13 de agosto: Reunión con subrogados ; 18 agosto: Live con empleados; 27 de agosto: Encuentro con exrectores.</p>	Relatorías, piezas de convocatoria.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	4. Sensibilización, formación y capacitación del público universitario y externo en el proceso de rendición de cuentas	4.1 Promover espacios de sensibilización y capacitación sobre rendición de cuentas.	Informes, material audiovisual y registro de asistencia de las sesiones de formación.	15-dic-21	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	70%	<p>Durante el cuatrimestre se dio continuidad al curso virtual: Transparencia y Rendición de cuentas. Actualmente hay 72 participantes, de los cuales 11 de ellos culminaron el curso en su totalidad, 36 se enfocaron en las unidades dos (2) y cuatro (4) y los participantes restantes están avanzando en el orden propuesto por el curso.</p> <p>Se realizaron asesorías personalizadas producto de dudas y solicitudes de los participantes sobre la ampliación de algunas temáticas del curso virtual.</p> <p>Se asesoró a las unidades académicas en la preparación de las audiencias públicas de rendición de cuentas.</p> <p>Se inició la preparación del conversatorio: ¿Qué significado tiene la transparencia? reflexiones sobre la corresponsabilidad de los universitarios con la gestión institucional. Este espacio se tiene previsto para el próximo 24 de septiembre de 2021.</p>	Bases de datos, pantallazos y correos electrónicos.
	5. Evaluar y retroalimentar la estrategia permanente de rendición de cuentas	5.1 Hacer seguimiento, custodiar las evidencias de las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia permanente de rendición de cuentas e implementar las acciones de mejora correspondientes	Informes, relatorías, material audiovisual, registro de asistencia y publicaciones.	30-jun-21	Secretaría General	100%	<p>En el marco de la estrategia anual de rendición de cuentas, el 21 de mayo se realizó la sesión de la comisión de rendición de cuentas, donde se llevo a cabo la síntesis del trienio, se presentó el informe de la audiencia pública de rendición de cuentas, se hizo la evaluación interna de dicho evento y se abordó el avance de la estrategia anual.</p> <p>Se solicitaron, ordenaron y custodiaron las evidencias de la realización de las actividades orientadas a la rendición de cuentas en las unidades académicas. En articulación con la gestora de la Dirección de comunicaciones, se realizó la planificación de las actividades y estrategias para el segundo semestre del año 2021.</p>	Informes, pantallazos y correos electrónicos.
		5.2 Hacer seguimiento, custodiar las evidencias de las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia permanente de rendición de cuentas e implementar las acciones de mejora correspondientes	Informes, relatorías, material audiovisual, registro de asistencia y publicaciones.	15-dic-21	Secretaría General	70%	<p>Se asistió y realizó seguimiento a las actividades orientadas a la rendición de cuentas en las unidades académicas y administrativas.</p> <p>Se solicitaron, ordenaron y custodiaron las evidencias de la realización de las actividades orientadas a la rendición de cuentas en las unidades académicas. Se recibieron las dudas del curso virtual de transparencia y rendición de cuentas y se realizaron los cambios respectivos según el caso.</p> <p>En trabajo articulado con la Dirección de Comunicaciones se realizó el seguimiento a las respuestas de las preguntas realizadas en los espacios complementarios de rendición de cuentas, realizados por el señor Rector. Actualmente se está trabajando con el gestor de comunicaciones de la Vicerrectoría Administrativa en la articulación del proceso de transparencia y rendición de cuentas con la estrategia para el fomento de la corresponsabilidad en los asuntos administrativos de la Universidad.</p>	Informes, pantallazos, correos electrónicos

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1. 1 Presentar a la alta dirección una propuesta de mejoramiento organizacional a partir del análisis de las PQRS y del funcionamiento sistema de atención al ciudadano.	Propuesta de mejoramiento del servicio presentada.	30-jun-21	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Arquitectura de procesos.	100%	Con el acompañamiento de la División de Arquitectura de Procesos se trabaja en la propuesta para el mejoramiento del servicio de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia, la cual será presentada una vez aprobados todos los documentos de gestión institucional del sistema.	Consultar documento en: <a href="https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/somos-udea/empleados/gestion-organizacion/sistemas-herramientas-gestion/documentos-sistema-gestion-">https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/somos-udea/empleados/gestion-organizacion/sistemas-herramientas-gestion/documentos-sistema-gestion-</a>
		1.2 Diseñar un sistema de reporte de las PQRS.	Sistema de reporte diseñado	31-ago-21	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Documental.	80%	Mediante la plataforma tecnológica de información empresarial para la gestión de documentos, procesos y datos denominada Onbase, se diseñó una solución para migrar el sistema de gestión de pqr de la Universidad de Antioquia, el cual se encuentra en su etapa de pruebas hasta el mes de octubre de 2021, en dicho sistema se encuentra parametrizado el consolidado de reportes de (i). Encuestas de satisfacción de la atención al ciudadano, (ii). Niveles de cumplimiento de términos en respuesta a pqr y (iii). Consolidado de casos. Como fecha probable para salir en producción se estableció el mes de octubre de 2021.	Ver cronograma de implementación del sistema
		1.3 Informes mensuales de gestión de PQRS discriminado por dependencias universitarias.	Informes de PQRS mensuales.	Enero de 2021 Febrero de 2021 Marzo de 2021 Abril de 2021 Mayo de 2021 Junio de 2021 Julio de 2021 Agosto de 2021 Septiembre de 2021 Octubre de 2021 Noviembre de 2021 Diciembre de 2021	Coordinación de Atención al Ciudadano	80%	En el portal universitario, en el sitio de atención al ciudadano, fueron publicados cada uno de los informes mensuales mayo, junio, julio y agosto), que contienen un reporte detallado de la información radicada a través del aplicativo institucional, designado para la recepción y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS-, en el periodo comprendido entre el 01 de mayo hasta el 31 de agosto de 2021.	<a href="http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes">http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes</a>
	2. Fortalecimiento de los controles de atención.	2.1 Gestionar la asignación de nuevos espacios para la atención al ciudadano, ajustados a los requerimientos de accesibilidad.	Espacios gestionados ante la alta dirección.	31-dic-21	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Infraestructura física. – División de Gestión Informática.	80%	Con la colaboración de la Dirección de Comunicaciones se adelantó una estrategia para fortalecer la atención ciudadana mediante mecanismos tecnológicos como el chatbot, la plataforma de atención al ciudadano, el micrositio web, el chat institucional y el correo electrónico. Ver nuestro sitio web en el siguiente enlace: <a href="https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/virtual">https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/virtual</a>	<a href="https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/virtual">https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/virtual</a>
		2.3 Implementación de software Jaws y Zoomtex en los canales de atención virtual para favorecer el acceso a la información de personas con discapacidad auditiva y visual.	Software implementado en micrositio de atención al ciudadano.	30-sep-21	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Informática.	30%	Mediante la comisión de trabajo designada por el Comité Universidad en Línea, se trabaja en la integración del proyecto que atenderá todas las necesidades de portal y de la sede electrónica, en las que se implementarán acciones tendientes a garantizar los estándares de accesibilidad web.	



Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		2.4 Implementación de nuevo software ONBASE para el seguimiento regular de PQRS.	Entrada en producción de software con mejoras implementadas.	30-sep-21	Coordinación de Atención al Ciudadano – División Gestión Informática y División de Gestión Documental.	80%	El sistema de Onbase se encuentra previsto para entrar en producción para el mes de octubre de 2021.	<a href="#">Ver cronograma</a>
		2.5 Seguimiento regular al chat virtual de atención al ciudadano.	Reportes de seguimiento trimestral de la atención al ciudadano por el chatbot.	Marzo de 2021 Junio de 2021 Octubre de 2021 Diciembre de 2021	Coordinación de Atención al Ciudadano – División de Gestión Informática.	60%	Se presenta el informe consolidado del seguimiento al ChatBot UdeA, herramienta que nos ha permitido la automatización de las interacción con el usuario y la apertura de un nuevo canal de atención a la ciudadanía.	Informe consolidado del Chat
		2.6 Evaluar y mejorar el servicio de atención al ciudadano del Call Center para Unidades académicas y administrativas.	Reportes mensuales de la atención ofrecida en el Call Center.	Enero de 2021 Febrero de 2021 Marzo de 2021 Abril de 2021 Mayo de 2021 Junio de 2021	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Informática	60%	Se realiza seguimiento y control a las actividades desarrolladas por el Call Center, para ello se entregaron los informes de evaluación de mayo, junio, julio y agosto de 2021.	Reportes de mayo, junio, julio y agosto de 2021.
	3. Talento humano	3.1 Adelantar proceso de cualificación a servidores universitarios, que permita incrementar las competencias en temas relacionados con atención al usuario y atención preferencial.	50 servidores capacitados en temas relacionados con atención al usuario y atención preferencial.	31-dic-21	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	50%	Con el acompañamiento de la División de Talento Humano, se programó la capacitación en prácticas para la atención al ciudadano en la Universidad de Antioquia.	Plan de Capacitación Institucional
3.2 Capacitación permanente a gestores de atención al ciudadano en Procedimientos y Políticas de atención de PQRS.		Gestores cualificados en procedimientos y políticas de atención de PQRS.	31-dic-21	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	50%	Se realiza capacitación permanente a gestores de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia, es importante señalar que a través de la División de Talento Humano se diseñó un plan de capacitación en dos etapas, a saber: (i). Prácticas para la atención al ciudadano que se realizarán durante el mes de septiembre y, (ii). Prácticas en sistema de información de gestión de pqrs en Onbase, que está prevista para noviembre.	Plan de Capacitación Institucional	
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.	30-jun-21	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	100%	El 9 de julio se realizó el encuentro de gestores de atención al ciudadano de la Universidad, espacio en el cual el Secretario General en calidad de Director del sistema exaltó el compromiso de los servidores universitarios que en el ejercicio de su labor enaltece la función pública y fortalece la confianza y transparencia en la gestión universitaria. Además se hizo entrega de un planeador, instrumento que contiene recomendaciones para fortalecer la labor de los gestores.	Ver invitación al encuentro y planeador.	
	4. Normativo y procedimental	4.1 Publicación y socialización del manual de atención al ciudadano para mejorar la atención de las peticiones presentadas	Manual de atención al ciudadano actualizado y control de trazabilidad de las PQRS.	31-mar-21	Coordinación de Atención al Ciudadano.	100%	Se aprueba y publica la actualización del Manual de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia. Durante las jornadas de capacitación institucional se complementará la socialización.	Ver Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano
		4.2 Implementar controles en el aplicativo de atención a PQRS para mejorar el cumplimiento de términos de respuesta.	Software ONBASE con controles implementados sobre PQRS.	30-sep-21	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Informática y División de Gestión Documental.	100%	Mediante la plataforma Onbase se diseñaron controles de alertas de vencimiento dirigidas a gestores y jefes inmediatos respecto a la gestión de pqrs a su cargo, nos encontramos en la fase de pruebas y entraremos a producción en la tercera semana de octubre de 2021	Ver enlace directo al sistema: <a href="https://gestiondocumental.udea.edu.co/AppNet/Login.aspx">https://gestiondocumental.udea.edu.co/AppNet/Login.aspx</a>

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		4.3 Socializar y divulgar el protocolo de atención al ciudadano.	campaña de socialización	30-jun-21	Coordinación de Atención al Ciudadano	80%	Se aprueba y publica el protocolo de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia. Durante las jornadas de capacitación institucional se complementará la socialización.	Ver el Protocolo de atención al ciudadano.
	5. Lineamientos de transparencia pasiva	5.1 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.	22-abr-2021 16-jul-2021 15-oct-2021 31-ene-2022	Coordinación de atención al ciudadano	50%	Fueron publicados los informes de percepción de los ciudadanos respecto a los servicios durante el segundo trimestre de 2021.	<a href="http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes">http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes</a>
Transparencia y acceso a la información	1. Transparencia y acceso a la información pública	1.1 Mantener actualizada la información institucional obligatoria, en el marco de la Ley 1712 de 2014.	Información actualizada en el enlace o sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la Universidad.	Junio de 2021 Diciembre de 2021	Todas las dependencias universitarias responsables de la información pública.	50%	En el portal universitario se encuentra disponible y de acceso público, el enlace web para consultar toda la información de transparencia en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se resalta información como la publicación del presupuesto de la vigencia 2021, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, el Plan Anual de Compras 2021, entre otros.	<a href="http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/transparencia-acceso-informacion">http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/transparencia-acceso-informacion</a>
		1.2 Realizar revisión del acceso y calidad de la información publicada en la página web como canal de acceso a la información por parte de los ciudadanos de manera permanente.	Información actualizada en la página web de la Universidad.	Junio de 2021 Diciembre de 2021	Secretaría General.	50%	La Secretaría General hace parte de la comisión de trabajo que analiza la implementación de estándares de publicación de información, en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. Se revisa la información publicada en nuestro sitio web de transparencia y acceso a la información, y diseñamos acciones de mejora para estandarizar su contenido.	Acta de reunión del Comité Universidad en Línea y Antitrámites.
		1.3 Seguimiento a los avances de la ejecución del plan de accesibilidad web.	Seguimiento de ejecución del Plan.	31-dic-21	Coordinación de Atención al Ciudadano – Secretaría General.	40%	Con la participación de las Direcciones de Comunicaciones, Jurídica y Planeación y Desarrollo Institucional y la Secretaría General, las cuales integran la comisión de trabajo delegada por el Comité Universidad en Línea para la implementación de la Resolución 1519 de 2020 se trabaja en la ejecución de la sede electrónica que contempla los criterios técnicos de accesibilidad web en la Institución.	Ver acta de Comité Universidad en Línea
		1.4 Realizar seguimiento trimestral a las solicitudes de acceso a la información.	Informes trimestrales de solicitudes de acceso a la información, debidamente publicados.	22-abr-2021 16-jul-2021 15-oct-2021 31-ene-2022	Coordinación de Atención al Ciudadano – Secretaría General.	50%	En el sitio de atención al ciudadano se realiza la publicación de las solicitudes de información pública durante el segundo trimestre del 2021.	<a href="http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes">http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes</a>

*Jaime P. Montoya G.*

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

*Luzy Maryory Gómez Posada*

**REVISÓ:**  
LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA  
DIRECTORA DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL