



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

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: 30 de abril 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	20%	En este periodo, se realizó divulgación entre la comunidad universitaria de la Política de Gestión de Riesgos de la Universidad, Acuerdo Superior 453 del 29 de octubre de 2018, a través de: * La participación en reuniones virtuales organizados con las dependencias, así: el martes 2 de marzo con la Dirección de Regionalización, el miércoles 24 de marzo con la Dirección Jurídica, el lunes 5 de abril con el Consejo del Instituto de Estudios Políticos y el viernes 16 de abril con los Directores de las Sedes y Seccionales de la Universidad; encuentros en los cuales se han sensibilizado en el tema, aproximadamente 50 servidores universitarios. * Publicaciones: nota relacionada con la política y el proceso de gestión de riesgos en el Portal Universitario (8 de marzo); la cual fue replicada en el Boletín de Empleados y Boletín de Profesores (9 marzo) y en el Whatsapp Institucional (25 marzo).	Fotos y enlaces de las grabaciones las reuniones virtuales con las diferentes unidades académicas y administrativas. Nota 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 microsítio 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.	

Líneas 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	33%	<p>El Plan de Capacitación se ejecutó entre los meses de enero y abril de la siguiente manera:</p> <p>* El jueves 18 de febrero de 2021 se realizó virtualmente el Primer Encuentro de Gestores de Riesgos, se hizo una sensibilización sobre los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAF) en la UdeA y además se presentó el Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año. Participantes: 52 gestores de riesgo.</p> <p>* Entre el miércoles 17 y viernes 20 de marzo se realizaron virtualmente cinco (5) talleres de capacitación, donde se profundizó en la etapa de identificación de riesgos, con el propósito de dar inicio a la implementación de la metodología. Participantes: 52 servidores universitarios.</p> <p>*En abril se realizó la primera capacitación en Contratación e Interventoría, dirigida al equipo directivo de la Seccional Urabá, la cual hace parte del proyecto PAI de Descentralización de trámites. Participantes: 6 servidores universitarios.</p> <p>*Talleres de Atención al Usuario en canales virtuales dirigidos a la Facultad de Odontología (activo) y a la Escuela de Idiomas. Participantes: 53 servidores universitarios.</p> <p>*Tres jornadas de capacitación sobre el nuevo modelo metodológico del Proceso Auditor, incluido el uso del Módulo de Auditoría en el Sistema de Información para la Gestión y Evaluación de Procesos- SIGIP. Participantes: 39 servidores universitarios.</p>	Convocatoria, grabación y enlace al Primer Encuentro de Gestores y a Talleres de Identificación de Riesgos. Evidencias de capacitaciones sobre Contratación e Interventoría, Atención al Usuario y Proceso Auditor.
		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	3%	Se continuó como prueba piloto con la asesoría y el acompañamiento al Proceso de Comunicación Institucional y a la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, en el cual se han depurado los riesgos inicialmente identificados en los procesos asociados.	
		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%		
	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	20%	<p>Se continúa con la estrategia de comunicaciones en la cual se identificaron tres grupos de interés, (alta dirección, gestores de riesgos y servidores administrativos) y está orientada en tres componentes informativo, pedagógico y formativo; para el periodo se desplegó o a través de:</p> <p>* Publicaciones: nota relacionada con la política y el proceso de riesgo en el Portal Universitario (8 de marzo); la cual fue replicada en el Boletín de Empleados y Boletín de Profesores (9 marzo) y en el Whatsapp Institucional (25 marzo).</p> <p>* El jueves 18 de febrero de 2021 se realizó virtualmente el Primer Encuentro de Gestores de Riesgos, se hizo una sensibilización sobre los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAF) en la UdeA, dirigida por el señor Carlos Alejandro Cañas Rojas - Consultor SARLAF de la Vicerrectoría Administrativa.</p>	Nota en el Portal Universitario, Boletín de Empleados y de Profesores y en el Whatsapp Institucional. (Ver Anexo 1.1.2) Convocatoria, grabación y enlace al Primer Encuentro de Gestores y a Talleres de Identificación de Riesgos. (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.	

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		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	33%	Entre los meses de febrero y abril se han realizado tres grupos de inducción, en los cuales se ha contado con la participación de 40 servidores universitarios.	Listado de participantes 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%		
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	0%	No se ha abordado en este primer cuatrimestre.	
	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	20%	Se analiza el Decreto 620 DE 2020 en el marco del Comité de Universidad en línea y se comienza a trabajar en una estructura para el sitio web de sede electrónica para la Universidad, que incluye la identificación de algunos trámites en línea que pueden ser incluidos en una primera fase de su implementación.	Ver actas de reunión del comité Universidad en Línea. Presentación del Decreto 620 de 2020. Listado de trámites primera fase.
		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>						

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	3. Trámites y procesos automatizados	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	15%	Sobre la automatización del proceso de estímulos académicos y apoyos económicos a estudiantes de pregrado y posgrado se avanzó en un 15% correspondiente a la ejecución de las etapas pre y contractual y firma del acta de inicio del servicio de INCEPTION o descubrimiento para establecer las historias de usuarios, los wireframes y la arquitectura de integraciones de la solución tecnológica del 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.	Revisión de propuestas invitación a cotizar (pre-contractual) Contrato UdeA-CEIBA Acta de inicio del contrato (contractual)  Avance de: Visión de la solución y User Story Map entrevistas con usuarios. (ejecución del contrato)
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/3ogEAj6">https://bit.ly/3ogEAj6</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="http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/rendicion-cuentas">http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/rendicion-cuentas</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 llevó 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 resueltas durante la transmisión.	<a href="http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/2be8d364-1cab-49a8-87da-3a742aa2aeb7/Preguntas+Audiencia+P%C3%ABblica+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%ABblica+Rectoral_+2020.pdf?MOD=AJPERES&amp;CVID=nC5OaN1</a>

Líneas 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	39%	Al corte del 30 de abril de 2021, las siguientes unidades académicas han realizado el proceso de rendición de cuentas, correspondiente a la vigencia 2020:  Facultad de Comunicaciones y Filología: 12 de febrero de 2021 Instituto de Estudios Regionales: 15 de febrero de 2021 <a href="https://bit.ly/3tNF55g">https://bit.ly/3tNF55g</a> Corporación Ambiental: 24 de febrero de 2021 Facultad de Ingeniería: 24 de febrero de 2021 Facultad de Odontología: 15 de marzo de 2021 Facultad de Derecho y ciencias políticas: 24 de marzo de 2021 <a href="https://bit.ly/3frkqyE">https://bit.ly/3frkqyE</a> Facultad de Artes: 25 de marzo de 2021 Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: 26 de marzo de 2021 Esceula de Microbiología: 28 de abril de 2021	<a href="https://bit.ly/3tNF55g">https://bit.ly/3tNF55g</a>  <a href="https://bit.ly/3frkqyE">https://bit.ly/3frkqyE</a>
	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	35%	26 de enero de 2021: Bienvenida Institucional con Empleados. 28 de enero de 2021: Reunión con Aprojudea. 26 de febrero de 2021: Entrega y socialización del pliego de peticiones de Sintrauicol. 26 de febrero de 2021: Asamblea Multiestamentaria. 15 de marzo de 2021: Reunión con Sordo señantes y delegados del Gobierno Nacional. 25 de marzo de 2021: Reunión con Alcalde y Concejales de Girardota 7 de abril de 2021: Encuentro con entidades fundadoras Alianza Cultural por el Centro. 27 de abril de 202: Comité de Área Ciencias Exactas y Naturales, Económicas e Ingeniería.  Rendición de cuentas Vicerrectoría de Investigación 2018-2021 <a href="https://bit.ly/3y8iNPO">https://bit.ly/3y8iNPO</a>	

Líneas 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	40%	<p>Previo a la realización de la audiencia pública se realizó el Foro académico: la rendición de cuentas en la gestión pública, con el fin de proporcionar herramientas conceptuales y técnicas en materia de control social, participación y rendición de cuentas como proceso permanente y vinculante de la gestión pública.  <a href="https://bit.ly/forendicion2021">https://bit.ly/forendicion2021</a></p> <p>Se dio apertura a las inscripciones para participar en el curso virtual "Transparencia y Rendición de cuentas" abierto a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, el cual brinda las herramientas teóricas y prácticas para consolidar este mecanismo democrático que favorece la construcción de confianza.</p> <p>Esta herramienta formativa tiene un desarrollo metodológico virtual y autogestionable, con actividades individuales de interpretación de información para valorar los aprendizajes adquiridos. Tiene una duración de 48 horas, distribuidas en ocho (8) semanas, sin embargo, no hay restricción si las personas se demoran más o menos tiempo del sugerido, dado que la plataforma permanece abierta al público.</p> <p>A la fecha, hay 62 participantes.  <a href="https://bit.ly/3dJady2">https://bit.ly/3dJady2</a></p>	<p><a href="https://bit.ly/forendicion2021">https://bit.ly/forendicion2021</a></p> <p><a href="https://bit.ly/3dJady2">https://bit.ly/3dJady2</a></p>
	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	60%	<p>Se llevó a cabo la presentación y retroalimentación de la estrategia anual de rendición de cuentas en la comisión de rendición de cuentas.</p> <p>Se realizó seguimiento de las actividades e indicadores de la estrategia anual de rendición de cuentas.</p>	
		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	0%	No hay avance, dado que esta actividad se proyectó para el segundo semestre del año.	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Estructura administrativa y direccionamiento	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.	80%	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.	
		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 pqrs de la Universidad de Antioquia, el cual se encuentra en su etapa de pruebas hasta el mes de junio 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 pqrs y (iii). Consolidado de casos. Como fecha probable para salir en producción se estableció el mes de junio 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>

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	estratégico	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	40%	En el portal universitario, en el sitio de atención al ciudadano, fueron publicados cada uno de los informes mensuales (enero, febrero, marzo y abril), 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 enero hasta el 30 de abril 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.	0%	No hay avance, dado que esta actividad se proyectó para el segundo semestre del año.	
		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.	0%	No hay avance, dado que esta actividad se proyectó para el segundo semestre del año.	
		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 junio de 2021.	
		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.	40%	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	40%	Se realiza seguimiento y control a las actividades desarrolladas por el Call Center, para ello se entregaron los informes de evaluación de enero, febrero, marzo y abril de 2021. Es importante señalar que se continúa con el teletrabajo del personal de conmutador, con el fin de garantizar la salud del personal.	Reportes de enero, febrero, marzo y abril de 2021.
		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.	0%	No hay avance, dado que esta actividad se proyectó para el segundo semestre del año.	

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	3. Talento humano	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.	20%	No hay avance, dado que esta actividad se proyectó para el segundo semestre del año. Sin embargo, mediante el acompañamiento de la División de Talento Humano se trabaja en el diseño de las capacitaciones para fortalecer las competencias de los gestores de atención al ciudadano.	
		3.3 Incentivar a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano.	Generar incentivos para destacar el desempeño de los servidores que atienden los ciudadanos.	30-jun-21	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	30%	Con el acompañamiento de la Dirección de Comunicaciones se diseñó la estrategia para incentivar la labor de los gestores de atención al ciudadano la cual se ejecutará en el mes de junio de 2021.	
	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.	50%	El documento de gestión institucional se encuentra en la última fase de revisión y ajustes finales para ser sometido a la aprobación del Secretario General de la Universidad. Una vez se apruebe se procederá con su socialización y divulgación.	Ver proyecto de 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.	80%	A través de la plataforma Onbase se diseñaron controles de alertas de vencimiento dirigidas a gestores y jefes inmediatos respecto a la gestión de pqr's a su cargo, como fue señalado en precedencia, dicho sistema se encuentra en su fase de pruebas y se espera entrar en producción para junio 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>
		4.3 Socializar y divulgar el protocolo de atención al ciudadano.	campana de socialización	30-jun-21	Coordinación de Atención al Ciudadano	50%	El documento de gestión institucional se encuentra en la última fase de revisión y ajustes para ser sometido a aprobación por parte del Secretario General de la Universidad. Una vez se apruebe se procederá con su socialización y divulgación.	Ver proyecto de 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	30%	Fueron publicados los informes de percepción de los ciudadanos respecto a los servicios durante el primer cuatrimestre 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>
	<b>Transparencia y acceso a la información</b>	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.	40%	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.
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.	35%	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. Nos encontramos en la etapa de diagnóstico.	Acta de reunión del 22 de abril de 2021, del Comité Universidad en Línea y Antitrámites.

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		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.	10%	Con la participación de las Direcciones de Comunicaciones, Jurídica y Planeación y Desarrollo Institucional, las cuales integran la comisión de trabajo delegada por el Comité Universidad en Línea para la implementación de la Resolución 1519 de 2020 se estudian y analizan diferentes alternativas para la accesibilidad web en la Institución, nos encontramos en una fase de autodiagnóstico.	
		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.	30%	En el sitio de atención al ciudadano se realiza la publicación de las solicitudes de información pública durante el primer cuatrimestre 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 Montoya G.*

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

*Luzy Gómez Posada*

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