



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**
1 8 0 3

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2021

**RECTORÍA
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

**Versión 01
31-ENE-2021**

**JOHN JAIRO ARBOLEDA CÉSPEDES
RECTOR**

**CLEMENCIA URIBE RESTREPO
SECRETARIA GENERAL**

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

**CARLOS MARIO GUISAO BUSTAMANTE
DIRECTOR DE COMUNICACIONES**

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

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

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

**HUGO ANDRÉS MERA GARZÓN
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 al Mapa de Riesgos	10
3.1.7	Cronograma de actividades para el tema de riesgos de corrupción.....	10
3.2	Racionalización de trámites	12
3.3	Rendición de cuentas	13
3.3.1	Publicación de información de interés para la ciudadanía	15
3.3.2	Rendición de cuentas mediante audiencia pública	16
3.3.3	Participación de las dependencias académicas en la Rendición de Cuentas ..	16
3.3.4	Espacios y canales complementarios de rendición de cuentas	17
3.3.5	Sensibilización, formación y capacitación del público universitario y externo en el proceso de rendición de cuentas	17
3.3.6	Sistematización y evaluación de la estrategia permanente de rendición de cuentas	18
3.3.7	Cronograma de actividades para la rendición de cuentas	18
3.4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	20
3.5	Transparencia y Acceso a la Información.....	23
3.6	Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano	25

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Introducción

La prevención de la corrupción se convierte en un imperativo cuando hay conciencia de la responsabilidad que conlleva el manejo óptimo de los recursos públicos en función del bien común. En este sentido, en la Universidad de Antioquia nos comprometemos por convicción, con la formulación y ejecución de acciones orientadas a brindar transparencia en sus actuaciones y a establecer mecanismos que permitan prevenir y controlar este fenómeno que lesiona gravemente el desarrollo de una Institución, una región o un país.

Todo lo que la Universidad pueda adelantar para evitar que un servidor público realice acciones que conlleven el abuso de poder o de confianza para obtener beneficios particulares, en detrimento de los intereses colectivos, debe ser prioritario para el blindaje de los recursos públicos que se administran. Por tal motivo, en cada vigencia, se proyectan y ejecutan acciones para fortalecer y mejorar los procedimientos, herramientas y proyectos enfocados al control y la prevención de la corrupción.

El presente documento contiene los planes a ejecutar, enmarcados en los siguientes ejes temáticos: 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.
- Decreto 620 del 02 de mayo del 2020, por el cual Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la

Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.

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 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, sus causas y sus consecuencias, se establecen las medidas orientadas a prevenirlos.

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 fortalecer la cultura organizacional sobre la gestión adecuada de los riesgos, con especial interés en prevenir actos de 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.

Para lograrlo, la Universidad plantea desarrollar actividades en cinco (5) componentes, 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 2021.

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 incrementar las actividades de socialización entre la comunidad universitaria y afianzar la implementación del proceso; con especial énfasis en fortalecer la cultura organizacional sobre la gestión adecuada de los riesgos, dar a conocer las estrategias propuestas para su prevención y/o mitigación, desplegar el uso del aplicativo adquirido por la Universidad para la administración de los riesgos, buscando la apropiación de su uso y generar un impacto positivo en 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 trabajará en:

- Levantar los mapas de riesgos de corrupción, acorde a la metodología actualizada, e incorporando el software adquirido y parametrizado para soportar la gestión de los

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

riesgos, denominado Sistema de Información para la Gestión y Evaluación de Procesos (SIGIP); esto permitirá que se puedan consultar y actualizar en línea los riesgos presentes en los procesos universitarios, especialmente en los de contratación y en trámites críticos de la Universidad.

Para este proceso se capacitará a los gestores de riesgos de cada una de las unidades tanto académicas como administrativas, quienes acompañan la construcción del mapa de riesgos, en los que están incluidos los de corrupción, así como la definición de las medidas de tratamiento ajustadas a la realidad, con el compromiso de los líderes y el concurso de los equipos de apoyo con los que cuentan las respectivas unidades.

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/transparencia-acceso-informacion>

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. Actividad que se verá favorecida con la implementación SIGIP. Para esta actividad las unidades cuentan con el acompañamiento permanente de la Dirección de Planeación y su División de Arquitectura de Procesos.

3.1.6 Seguimiento al Mapa de Riesgos

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 2021 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
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Política y documentación técnica de Gestión del Riesgo	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	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Dirección de Comunicaciones	31-Oct-2021
		1.2 Publicar la documentación relacionada con la Gestión de Riesgos de Corrupción	- Manual y guías para la Gestión de Riesgos de Corrupción publicados	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	15-Feb-2021
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Definir el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2021	- Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2021	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Coordinación de Talento Humano	15-Feb-2021
		2.2 Ejecutar el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2021	- Evidencias de las Sesiones de capacitación	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30-Nov-2021

Líneas Estratégicas	Componente	Actividades Programadas	Entregables	Responsables	Fecha de Finalización
		2.3 Asesorar y acompañar la actualización y/o construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción en el SIGIP	- Evidencias de reuniones de asesoría y acompañamiento	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30-Nov-2021
		2.4 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción	- Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/11/2021
	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	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Dirección de Comunicaciones	30/11/2021
		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-Sep-2021
		3.3 Socializar en los diferentes espacios de inducción y reinducción la gestión de riesgos y sus beneficios	- Soportes ejecución de acciones de socialización	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Coordinación de Talento Humano	30-Nov-2021
	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	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Unidad de Asuntos Disciplinarios	30-Nov-2021
		4.2 Presentar informes de seguimiento y monitoreo de los riesgos de corrupción a las instancias correspondientes	- Informes de Seguimiento	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	15-Dic-2021
	5. Seguimiento	5.1 Primer Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	- Informe de Seguimiento al PAAC 2021-1	- Oficina de Auditoría Institucional	14-May-2021
		5.2 Segundo Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	- Informe de Seguimiento al PAAC 2021-2	- Oficina de Auditoría Institucional	14-Sep-2021
		5.3 Tercer Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	- Informe de Seguimiento al PAAC 2021-3	- Oficina de Auditoría Institucional	28-Ene-2022

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 y los compromisos normativos en este tema, se plantean las siguientes actividades para el año 2021:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Actualización del Sistema Único de Información de Trámites SUIT	Revisión y actualización de los trámites de la Universidad inscritos en la plataforma SUIT.	Trámites UdeA en el SUIT actualizados	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	30-nov-2021
Implementación de la Sede electrónica de la UdeA	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	Dirección de Planeación Secretaría General Dirección de comunicaciones	30-nov-2021

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Trámites y procesos automatizados	<p>Realizar la automatización de los siguientes trámites o procesos académicos administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estímulos y apoyos económicos a estudiantes de pregrado y posgrado • Reporte a gestión transparente <p>Continuar con la automatización de los siguientes procesos de situaciones administrativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de permisos remunerados: <ul style="list-style-type: none"> ○ Por justa causa ○ Votación ○ Matrimonio ○ Cumpleaños ○ Descanso intersemestral • Reporte de Vacaciones individuales • Reporte de comisiones de servicios • Reporte de licencia: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ordinaria (no remunerada) ○ Maternidad ○ Paternidad ○ Luto • Incapacidades 	Trámite o proceso automatizado operando	División de arquitectura de procesos y División de Gestión Informática - responsables áreas asociadas con los procesos a automatizar	30-nov-2021

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, 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.
- **Diálogo:** 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 > Acerca de la UdeA > Resultados de la gestión > Gestión y resultados sociales

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 / Acerca de la UdeA / Direccionamiento estratégico / Planeación y Gestión Universitaria.

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 digital del informe se complementa con la generación de contenidos en los noticieros y programas de la Emisora Cultural.

3.3.2 Rendición de cuentas mediante audiencia pública

La audiencia pública tiene como fin propiciar encuentros de interlocución directa entre la Rectoría, las dependencias universitarias y los distintos públicos de la Universidad y la sociedad; la intención consiste en generar un diálogo fluido, permanente y directo con los la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. Para tal fin la Rectoría llevará a cabo un encuentro en el primer semestre de 2021.

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 universitarios 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 2020.

3.3.4 Espacios y canales complementarios de rendición de cuentas

Con el fin de lograr una mayor interlocución y diálogo con los diversos actores, 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, mediante la interacción entre la administración de la Universidad y los diversos grupos de interés 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 Sensibilización, formación y capacitación del público universitario y externo en el proceso de rendición de cuentas

La Universidad propiciará espacios preparatorios y acciones de formación y capacitación con líderes de organizaciones sociales, grupos de interés y estamentos universitarios para ejecutar los mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo con la administración universitaria.

De igual modo, se capacitará al equipo de trabajo que lidera el proceso de planeación de rendición de cuentas en la Universidad de Antioquia, con la finalidad de implementar acciones de mejora en el proceso.

Así mismo, se recopilarán las recomendaciones y sugerencias de los participantes en las actividades de formación, garantizando la cualificación de futuras estrategias de capacitación.

Finalmente se llevarán a cabo una serie de acciones de sensibilización tanto para público interno como externo que incentiven la participación y ayuden a la consolidación de la cultura de rendición de cuentas en la Universidad, promoviendo buenas prácticas que fortalezcan y cualifiquen el proceso permanente de rendición de cuentas.

3.3.6 Sistematización y evaluación de la estrategia permanente de rendición de cuentas

La Universidad de Antioquia con el propósito de reconocer, documentar y monitorear cuál ha sido el proceso y las acciones desarrolladas por las unidades académicas y administrativas en el marco de la estrategia permanente de rendición de cuentas, implementará una estrategia para la sistematización y evaluación de las mismas.

Lo anterior con la finalidad de realizar un seguimiento al proceso, que permita establecer de manera permanente las debilidades y fortalezas, y la construcción e implementación de acciones de mejora.

De igual manera, se realizará la evaluación de manera paralela a la implementación de las acciones que comprenden la estrategia permanente de rendición de cuentas, teniendo en cuenta el cumplimiento del cronograma, la publicidad y calidad de la información, y la apertura de espacios de diálogo.

3.3.7 Cronograma de actividades para la rendición de cuentas

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

COMPONENTE	ACTIVIDADES	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
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	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional y Dirección de Comunicaciones	28-Feb-2021
	1.2 Convocatoria a través de canales informativos	Capturas de pantalla de las publicaciones en los diferentes canales informativos	Dirección de Comunicaciones	28-Feb-2021
	1.3 Ejecución de la Audiencia Pública	Registros de ejecución	Rector Equipo Rectoral Comisión de Trabajo	31-Mar-2021
	1.4 Publicación de las respuestas a las preguntas realizadas en el marco de la Audiencia Pública y del Informe Final	Documento e Informe	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	30-Abril-2021
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	Decanos y Directores de Escuela o Institutos y Dirección de Comunicaciones	30-Jun-2021
3. Espacios de interacción con estamentos y grupos de interés o complementarios a la audiencia pública	3.1 Realización de encuentros con estamentos universitarios y grupos de interés para tratar temas específicos asociados con el desarrollo de las actividades Universitarias.	Registros de ejecución	Rector Equipo Rectoral Dirección de Comunicaciones	15-Dic-2021
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.	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	15-Dic-2021
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 de seguimiento a los componentes de la estrategia de rendición de cuentas,	Secretaría General	30-Jun-2021

	5.2 Hacer seguimiento, custodiar las evidencias de las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia permanente de rendición cuentas e implementar las acciones de mejora correspondientes	relatorías, material audiovisual, registro de asistencia y publicaciones.		15-Dic-2021
--	---	---	--	-------------

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 está comprometida con el suministro de información completa, pertinente y unificada sobre los ejes misionales de la Universidad, que incluya información Institucional de interés general, orientación sobre los programas, productos y servicios que ofrece la Universidad, y asuntos asociados a los trámites institucionales, con apoyo en 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 percepción ciudadana sobre el servicio, el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRS y el seguimiento regular al sistema de atención en todas sus modalidades.

Todo esto 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 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 de la siguiente manera:

COMPONENTE	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Arquitectura de procesos.	Junio de 2021
	Diseñar un sistema de reporte de las PQRS.	Sistema de reporte diseñado	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Documental.	Agosto de 2021
	Informes mensuales de gestión de PQRS discriminado por dependencias universitarias.	Informes de PQRS mensuales.	Coordinación de Atención al Ciudadano	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
Fortalecimiento de los canales de atención.	Gestionar la asignación de nuevos espacios para la atención al ciudadano, ajustados a los requerimientos de accesibilidad.	Espacios gestionados ante la alta dirección.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Infraestructura física. - División de Gestión Informática.	Diciembre de 2021

COMPONENTE	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Informática.	Septiembre de 2021
	Implementación de nuevo software ONBASE para el seguimiento regular de PQRS.	Entrada en producción de software con mejoras implementadas.	Coordinación de Atención al Ciudadano – División Gestión Informática y División de Gestión Documental.	Septiembre de 2021
	Seguimiento regular al chat virtual de atención al ciudadano.	Reportes de seguimiento trimestral de la atención al ciudadano por el chatbot.	Coordinación de Atención al Ciudadano – División de Gestión Informática.	Marzo de 2021 Junio de 2021 Octubre de 2021 Diciembre de 2021
	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Informática	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
Talento humano.	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	Diciembre de 2021
	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	Diciembre de 2021

COMPONENTE	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
	Incentivar a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano.	Generar incentivos para destacar el desempeño de los servidores que atienden los ciudadanos.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	Junio de 2021
Normativo y procedimental.	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano.	Marzo de 2021
	Implementar controles en el aplicativo de atención a PQRS para mejorar el cumplimiento de términos de respuesta.	Software ONBASE con controles implementados sobre PQRS.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Informática y División de Gestión Documental.	Septiembre de 2021
	Socializar y divulgar el protocolo de atención al ciudadano.	1 campaña de socialización	Coordinación de Atención al Ciudadano	Junio de 2021
Lineamientos de transparencia pasiva.	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.	22-abr-2021 16-jul-2021 15-oct-2021 31-ene-2022

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.

El plan se encuentra estructurado de la siguiente manera:

COMPONENTE	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Lineamiento de transparencia.	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.	Todas las dependencias universitarias responsables de la información pública.	Junio de 2021 Diciembre de 2021
	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.	Secretaría General.	Junio de 2021 Diciembre de 2021
	Seguimiento a los avances de la ejecución del plan de accesibilidad web.	Seguimiento de ejecución del Plan.	Coordinación de Atención al Ciudadano – Secretaría General.	Diciembre de 2021.
	Realizar seguimiento trimestral a las solicitudes de acceso a la información.	Informes trimestrales de solicitudes de acceso a la información, debidamente publicados.	Coordinación de Atención al Ciudadano – Secretaría General.	22-abr-2021 16-jul-2021 15-oct-2021 31-ene-2022

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.