



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2023

RECTORÍA  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

Versión 01  
31-ENE-2023

JOHN JAIRO ARBOLEDA CÉSPEDES  
**RECTOR**

WILLIAM FREDY PÉREZ TORO  
**SECRETARIO 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**

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

HUGO MAURICIO ORREGO VARGAS  
**PROFESIONAL SECRETARIA GENERAL**

ISABEL CRISTINA ECHAVARRIA RODRIGUEZ  
**PROFESIONAL SECRETARIA GENERAL**

## 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 .....	8
3.1.2	Política de administración del riesgo de corrupción.....	8
3.1.3	Mapa de riesgos de corrupción.....	9
3.1.4	Consulta y divulgación .....	10
3.1.5	Monitoreo y revisión .....	10
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 a la ciudadanía .....	14
3.4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	18
3.5	Transparencia y Acceso a la Información .....	21
3.6	Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano .....	23

# 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 – MECl.
  
- 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 párrafo 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 Transparencia<sup>1</sup>. En los numerales siguientes, se hace una breve descripción de cada etapa y se definen las metas esperadas para la vigencia.

### 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 durante este año es continuar con las actividades de socialización entre la comunidad universitaria y afianzar la implementación de dicha política; con especial énfasis en fortalecer la cultura organizacional sobre la gestión adecuada de los riesgos, dar a conocer la metodología y las estrategias propuestas para su prevención y/o mitigación, ampliar el uso del aplicativo adquirido por la Universidad para la administración de los

---

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

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:

Seguir avanzando en el levantamiento de los mapas de riesgos de corrupción, acorde a la metodología actualizada, incorporando el software adquirido y parametrizado para soportar la gestión de los riesgos, denominado Sistema de Información para la Gestión y Evaluación de Procesos (SIGIP); esto permitirá ampliar la consulta en línea y la actualización de todos los riesgos identificados en los procesos universitarios.

Para ello, se continuará con la capacitación 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 y los planes de acción ajustados 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 en el micrositio de riesgos ([www.udea.edu.co/gestionriesgos](http://www.udea.edu.co/gestionriesgos)) o en el espacio de Transparencia y acceso a la información pública de la Universidad de Antioquia en el siguiente enlace: (<https://acortar.link/s7Jf83>).

**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 en el SIGIP.

### 3.1.4 Consulta y divulgación

La consulta y divulgación es una etapa participativa que se surte en todas las etapas de la gestión 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, especialmente los 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 hay cambios dejarlos registrados en el SIGIP. Para esta actividad las unidades cuentan con la asesoría y 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 esta vigencia 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	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Dirección de Comunicaciones	30/Nov/2023
		1.2 Actualizar la documentación relacionada con la Gestión de Riesgos	- Manual y Guía para la Gestión de Riesgos publicados	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/Abril/2023
		1.3 Renovar contrato de la herramienta tecnológica adquirida para la Gestión de Riesgos	- Módulo de Gestión de Riesgos contratado	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/Mayo/2023
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Definir el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción	- Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - División de Talento Humano	28/Feb/2023
		2.2 Ejecutar el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción	- Evidencias de las Sesiones de capacitación	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - División de Talento Humano	30/Nov/2023
		2.3 Asesorar y acompañar para la actualización y/o construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción y su registro en el SIGIP	- Evidencias de reuniones de asesoría y acompañamiento - Mapas de riesgos por procesos/y unidades registrados en el SIGIP	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Unidades académicas y administrativas	30/Nov/2023
		2.4 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción en el SIGIP	- Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/Nov/2023
	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/Nov/2023

Líneas Estratégicas	Componente	Actividades Programadas	Entregables	Responsables	Fecha de Finalización
		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 - Dirección de Comunicaciones	30/Nov/2023
		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 - División de Talento Humano	30/Nov/2023
	<b>4. Monitoreo y Revisión</b>	4.1 Reportar en el SIGIP y consolidar el avance de los planes de acción propuestos	- Informes de avance de la implementación de los planes de acción propuestos	- Unidades académicas y administrativas - Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/Nov/2023
		4.2 Consolidar y presentar informes de seguimiento y monitoreo de los riesgos a las instancias correspondientes	- Informes de Seguimiento	- Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	30/Nov/2023
	<b>5. Seguimiento</b>	5.1 Primer Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	- Informe de Seguimiento al PAAC 2023-1 - Publicado	- Oficina de Auditoría Institucional	30/Abril/2023
		5.2 Segundo Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	- Informe de Seguimiento al PAAC 2023-2 - Publicado	- Oficina de Auditoría Institucional	30/Agos/2023
		5.3 Tercer Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	- Informe de Seguimiento al PAAC 2023-3 - Publicado	- Oficina de Auditoría Institucional	15/Dic/2023

## 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 2021-2024, Un programa denominado “Actualización de procesos académicos y administrativos prioritarios” que busca la estandarización, la automatización y la adecuación de procesos, ámbitos, instancias y dependencias en armonía con actualizaciones de políticas y normativas universitarias y las nuevas necesidades y retos Institucionales.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

Componente	Actividades Programadas	Entregables	Responsables	Fecha de Finalización
Racionalización e innovación de trámites	Realizar la innovación de los siguientes trámites o procesos académicos administrativos: * Estímulos y apoyos económicos a estudiantes de pregrado • Asignación de salario a profesores de la UdeA • Evaluación de profesores de la UdeA	Trámite o proceso innovado operando	División de arquitectura de procesos y División de Gestión Informática - responsables áreas asociadas con los procesos a innovación	30-nov-2023
Trámites en línea	Revisar y actualizar la sede electrónica del Portal de la Universidad de Antioquia	Sede electrónica actualizada	Dirección de comunicación División de arquitectura de procesos División de gestión informática	30-nov-2023

### 3.3 Rendición de cuentas a la ciudadanía

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, como ente público, asume la rendición de cuentas como un proceso permanente, ejecutado a través de un conjunto de acciones llevadas a cabo durante todo el periodo de gestión, las cuales buscan garantizar la transparencia, generar condiciones de confianza entre las directivas de la Universidad y los ciudadanos, permitiendo el ejercicio del control social a la gestión y administración de los recursos públicos, además de ser una herramienta que sirve de insumo para ajustar los planes institucionales y fortalecer el sentido de lo público.

La rendición de cuentas demanda la implementación de diversos mecanismos de divulgación, como la audiencia pública central (la cual es convocada por la Rectoría de la Universidad); la publicación del informe de gestión y de resultados sociales; las audiencias e informes de gestión realizados por las unidades académicas; la publicación de información en los medios de comunicación institucionales, y la interacción con la ciudadanía a través de las redes sociales digitales de la Universidad.

La rendición de cuentas fortalece la relación con grupos de interés y medios de comunicación externos, y facilita que la ciudadanía conozca el quehacer de la Universidad, lo cual demanda canales de contacto que garanticen el acceso a la información y la transparencia.

La rendición anual de cuentas comprende espacios centrales y asociados. Estos últimos espacios complementarios permiten la interacción entre la administración y los diversos grupos y estamentos universitarios. La meta es fortalecer la interlocución con ellos, 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 se compone de tres elementos centrales, que permiten garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión: a) Información, un componente que se refiere a la disponibilidad, acceso, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos e informes de la gestión universitaria y de cumplimiento de las metas misionales, desde el momento de la planeación hasta las fases de seguimiento y evaluación. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés. b) Explicación y diálogo, que se llevan a cabo en los espacios de diálogo entre los grupos de interés y los responsables de la gestión universitaria, en los cuales se entrega información, justificaciones y respuestas a las



inquietudes de los estamentos universitarios y de los ciudadanos frente a la gestión, las acciones y las decisiones universitarias. Y c) Retroalimentación y acciones de mejora formuladas a partir del análisis de resultados de las actividades del proceso de rendición de cuentas, con el fin de definir actividades que mejoren la gestión universitaria.

**Audiencia pública de rendición de cuentas.** La audiencia pública permite el encuentro y la interlocución entre la Rectoría, las dependencias universitarias y los distintos públicos de la Universidad y la sociedad. Se trata de un diálogo fluido, permanente y directo con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, el cual tiene como principal expresión la audiencia pública de rendición de cuentas que se lleva a cabo en el primer semestre y tiene como propósito central la presentación del informe de gestión del año inmediatamente anterior.

La audiencia se vale de actividades previas, concomitantes y posteriores, como las acciones de aprestamiento; la publicación en el Portal de la Universidad del informe de gestión y de la memoria de responsabilidad social y sostenibilidad; la información financiera correspondiente al periodo, y una serie de estadísticas básicas y datos abiertos en diversas áreas. La convocatoria a la audiencia se realizará de forma amplia y oportuna a través de los canales de comunicación de la Universidad. El proceso tiene previsto responder las preguntas realizadas antes de la audiencia o durante su desarrollo. El informe final de la audiencia se consolidará y publicará por la Comisión de Rendición de Cuentas.

La audiencia fortalece el sentido de lo público; facilita el ejercicio del control social a la gestión universitaria; y contribuye al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

**Rendición de cuentas en unidades académicas.** La administración de la Universidad promoverá que las unidades académicas implementen acciones que den cumplimiento al proceso permanente de rendición de cuentas, tales como el diseño de la estrategia anual de rendición de cuentas, la publicidad de la información y la realización de eventos y/o acciones que tengan como objetivo hacer pública la gestión institucional. El propósito es integrar este ejercicio al proceso permanente de rendición de cuentas y presentar los aspectos más destacados de la gestión adelantada por cada unidad durante la vigencia.

La rendición de cuentas (audiencia pública o publicación del informe de gestión) de las unidades académicas se realizará durante el primer semestre del año siguiente. Las acciones asociadas (foros, conversatorios, divulgación, publicación de información), son actividades permanentes que se realizarán en el transcurso del periodo de gestión, de acuerdo con el cronograma dispuesto por cada Unidad.

Espacios de interacción y complementarios a la audiencia pública. Con el fin de lograr una mayor interlocución y diálogo con los diversos actores, los estamentos y la ciudadanía en general, la Dirección de Comunicaciones mantendrá una relación fluida con los medios de comunicación externos; conservará los mecanismos y canales de contacto adecuados para la atención de comunicadores y periodistas, respetando parámetros de objetividad y veracidad de la información. Además de la generación de contenidos y de la proyección mediática, a partir de la interacción entre la administración de la Universidad y los diversos grupos de interés y estamentos universitarios, se propiciarán reuniones periódicas y diálogos para la comunicación constante de la gestión universitaria y la información que corresponda en las eventualidades con relevancia para la comunidad universitaria y la sociedad.

**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 grupos de interés y estamentos universitarios para motivar la participación y aportar a la consolidación de la cultura de la rendición de cuentas en la Institución. Se trabajará igualmente en la actualización y el mejoramiento de las habilidades de los servidores que apoyan en las unidades académicas, mediante jornadas de capacitación y el acceso al material audiovisual disponible y a contenidos de formación autogestionables. 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. Así mismo, se recopilarán las recomendaciones y sugerencias de los participantes en las actividades de formación para el mejoramiento de futuras estrategias de capacitación.

**Evaluación y retroalimentación de la estrategia anual de rendición de cuentas.** Con el propósito de reconocer y monitorear el proceso y las acciones desarrolladas por las unidades académicas y administrativas en el marco de la estrategia permanente de rendición de cuentas, se implementarán mecanismos de sistematización y evaluación que permita realizar un seguimiento al proceso para identificar debilidades y fortalezas, y formular e implementar acciones de mejora. Además de los aspectos metodológicos y centrales del proceso, se evaluarán componentes paralelos como el cumplimiento del cronograma, la publicidad y la calidad de la información.

La rendición de cuentas para la vigencia 2023 se desarrollará en la forma y en las fechas que aparecen a continuación:

Componente	Actividades Programadas	Entregables	Responsables	Fecha de Finalización
1. Audiencia pública de rendición de cuentas	1.2 Actividades de aprestamiento	Registros de ejecución	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	15-mar-23
	1.3 1 Publicación, en el Portal de la Universidad, del Informe de Gestión y de la Memoria de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, así como de estadísticas básicas e información financiera.	Registros de ejecución	Dirección de Planeación de Planeación y Desarrollo Institucional y Dirección de Comunicaciones	27-mar-23
	1.4 Convocatoria a través de canales informativos	Capturas de pantalla de las publicaciones en los diferentes canales informativos	Dirección de Comunicaciones	27-mar-23
	1.5 Ejecución de la Audiencia Pública	Registros de ejecución	Rector Equipo Rectoral Comisión de Trabajo	27-abr-23
	1.6 Publicación de las respuestas a las preguntas realizadas en el marco de la Audiencia Pública y del Informe Final	Respuestas publicadas en el micrositio UdeATransparente	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	19-may-23
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	30-jun-23
	2.2. Divulgación de las actividades orientadas a la rendición de cuentas realizadas por las unidades académicas.	Capturas de pantallas de la publicación en el micrositio de Rendición de Cuentas del Portal Universitario.	Dirección de Comunicaciones	30-jun-23
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-23
	3.2. Socialización de decisiones de los órganos de	De acuerdo con el calendario de las sesiones de los consejos Superior y Académico se	Secretaría General	Mensual

	gobierno.	publica una breve pieza audiovisual en el Canal de YouTube y se comparte a través de los boletines de estamentos y listas de difusión de WhatsApp. Este video detalla las decisiones y temas más representativos que abordan en las corporaciones. El sitio se mantiene actualizado durante toda la vigencia.		
4.Sensibilización, formación y capacitación del público universitario y externo en el proceso de rendición de cuentas	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-23
5. Evaluación y Retroalimentación.	Hacer seguimiento a las recomendaciones recibidas y compromisos adquiridos en los ejercicios de rendición de cuentas e implementar las acciones de mejora correspondientes.	Informes de seguimiento.	Secretaría General y Comisión de rendición de cuentas	30- jun-23 15-dic-23

### 3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En atención a la responsabilidad institucional de fortalecer los mecanismos de atención a la ciudadanía en los diferentes ejes misionales y en la prestación de los servicios universitarios, la Universidad se encuentra comprometida con el suministro de información completa, pertinente y unificada sobre su quehacer, con la publicación de información de interés general, con el desarrollo de acciones de orientación sobre los programas, productos y servicios que ofrece y con el uso de las tecnologías necesarias para soportarlas.

La Universidad de Antioquia elaboró 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. El Manual, busca brindar a la ciudadanía un esquema integral que le proporcione las vías para comunicarse y 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 ejercicio de los derechos constitucionales y legales.

El plan para fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Componente	Actividades Programadas	Entregables	Responsables	Fecha de Finalización
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Estudio de factibilidad para reglamentar y realizar las adecuaciones administrativas necesarias para la implementación de las funciones del <i>oficial de protección de datos personales</i> , ordenado por la Ley.	Estudio de factibilidad	Comité de Transformación Digital – Secretaría General-Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - División de Arquitectura de procesos.	30-ago-2023
	Finalizar la etapa de implementación del sistema de reporte de las PQRS.	Url en la que se constata el sistema de reporte en producción	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Secretaría General - Coordinación de Atención al Ciudadano.	30-jun-2023
	Informes trimestrales de gestión de PQRS discriminado por dependencias universitarias.	Publicación de informes de PQRS trimestral.	Coordinación de Atención al Ciudadano	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023
Fortalecimiento de los canales de atención.	Adecuación de canales de atención virtual, de conformidad con el proyecto <i>Consolidación del Portal Universitario</i>	Url en la que se constatan los espacios ajustados para atención al ciudadano.	Coordinación de Atención al Ciudadano – División de Gestión Informática.	30-jun-2023 20-dic-2023

	<i>del PAI 2021-2024.</i>			
	Implementación de nuevo software ONBASE para el seguimiento regular de PQRS.	Url en la que se constata la entrada en producción de software con mejoras implementadas.	Coordinación de Atención al Ciudadano – División Gestión Informática y División de Gestión Documental.	30-jun-2023
	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.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023
	Evaluación y mejoramiento del servicio de atención al ciudadano del Call Center para Unidades académicas y administrativas.	Reportes trimestrales de la atención ofrecida en el Call Center.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Informática	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023
Talento humano.	Adelantar proceso de cualificación a servidores universitarios, que permita incrementar las competencias en temas relacionados con atención al usuario y atención preferencial.	Reporte y listado de 50 servidores capacitados en temas relacionados con atención al usuario y atención preferencial.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	30-jun-2023
	Capacitación para gestores de atención al ciudadano en el manejo del módulo de PQRS en ONBASE.	Reporte y listado de 63 gestores cualificados manejo del módulo PQRS en el sistema de información ONBASE.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023
	Motivación de los servidores públicos que atienden el servicio al ciudadano.	Acta de reunión y nota de prensa sobre reconocimiento y exaltación del desempeño de los servidores que atienden a los ciudadanos.	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	30-nov-2023



Normativo y procedimental.	Actualización de los documentos de gestión institucional de acuerdo con la entrada en producción del sistema Onbase.	Manual de atención al ciudadano, protocolo de atención al ciudadano y ficha de radicación de pqr's actualizados.	Coordinación de Atención al Ciudadano.	30-jun-2023
	Socialización y divulgación del protocolo de atención al ciudadano.	Pantallazo de piezas gráficas sobre la campaña de socialización.	Coordinación de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones	30-jun-2023
Lineamientos de transparencia pasiva.	Encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Universidad.	Informes de resultados de encuestas de percepción ciudadana.	Coordinación de atención al ciudadano - Dirección de Comunicaciones.	30-mar-2023
				30-jun-2023
				30-sep-2023
				20-dic-2023
Planeación del servicio ciudadano	Caracterización de grupos de valor	Informes de caracterización de grupo de valor	Secretaría General	30 de Junio de 2023  31 de diciembre de 2023

### 3.5 Transparencia y Acceso a la Información

De acuerdo con lo definido por la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la Universidad realiza acciones tendientes a garantizar el derecho de acceso a la información pública. Por ello dispone de un espacio en el Portal Universitario denominado *Transparencia y Acceso a la Información* al cual puede acceder la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. En este espacio se dispone la información institucional obligatoria para todas las entidades públicas, y se garantiza su confiabilidad y actualidad. Trimestralmente se realizará una revisión de los enlaces y contenidos que se encuentran en este espacio.

El plan de transparencia y acceso a la información 2023 se encuentra estructurado de la siguiente manera:



Componente	Actividades Programadas	Entregables	Responsables	Fecha de Finalización
Transparencia y acceso a la información	Actualización de 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.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023
	Aplicación de los criterios establecidos en la Resolución 1519 de 2020, para la estandarización de contenidos e información del micrositio de transparencia y acceso a la información pública del portal universitario.	Micrositio actualizado.	Secretaría General – Dirección de Comunicaciones – División de Gestión Informática.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023
	Seguimiento a la fase I de la implementación de las directrices de accesibilidad web, establecidas en el anexo I de la Resolución 1519 de 2020, en concordancia con el Proyecto consolidación del portal de la Universidad como el punto de acceso a la información, a los servicios y a los trámites institucionales.	Informe de avance sobre el seguimiento a la ejecución del proyecto consolidación del portal de la Universidad como el punto de acceso a la información, a los servicios y a los trámites institucionales.	Coordinación de Atención al Ciudadano – Secretaría General – Dirección de Comunicaciones – Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023
	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.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023
	Actividades adicionales	Expedición Código de Ética	Código de Ética y expedido publicado	Secretaría General – Dirección Jurídica

	Socialización de decisiones de los órganos de gobierno.	De acuerdo con el calendario de las sesiones de los consejos Superior y Académico se publica una breve pieza audiovisual en el Canal de YouTube y se comparte a través de los boletines de estamentos y listas de difusión de WhatsApp. Este video detalla las decisiones y temas más representativos que abordan en las corporaciones. El sitio se mantiene actualizado durante toda la vigencia.	Secretaría General – Dirección de Comunicaciones.	Mensual
	Publicación de las <i>normas en construcción</i> para comentarios de los proyectos de Acuerdo Superior o de Acuerdo Académico debatidos por los órganos de gobierno de la Universidad de Antioquia.	Proyectos publicados en el micrositio normativa (página normas en construcción y Participa)	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023

### 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.



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**

