



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: 20 de diciembre de 2019

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 Difundir la Política Institucional de Gestión Integral de Riesgos aprobada	- Soportes ejecución de acciones de socialización de la Política	30-jun-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional *Dirección de comunicaciones	100%	En este periodo, se continuo con la divulgación entre la comunidad universitaria del Acuerdo Superior 453 del 29 de octubre de 2018, mediante el cual se formaliza la Política de Gestión de Riesgos de la Universidad. Con este propósito se realizó el Segundo Encuentro de Gestores el día martes 18 de junio, el cual contó con la participación de 30 gestores de riesgos de diferentes unidades académicas y administrativas, a quienes se reforzó la política y además se socializó el micrositio creado en el Portal Universitario, donde se encuentra publicada la política y los documentos asociados a la gestión de riesgos. Lo anterior, les permitirá fortalecer la labor de socialización en sus respectivas unidades.	Micrositio en el Portal Universitario para gestión de riesgos: http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/informacion-organizacional/sistema-control-interno/gestion-integral-riesgos
		1.2 Ajustar y publicar la documentación relacionada con la Gestión de Riesgos de Corrupción	- Manual, guías e instrumentos para la Gestión de Riesgos de Corrupción publicados	30-jun-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	En el mes de julio se ajustó y se publicó la cuarta versión del Formato para la gestión de riesgos de corrupción (DI-AP-FO-049:), recogiendo sugerencias encontradas durante el proceso de actualización de los Mapas de Riesgo de Corrupción. Los demás documentos asociados al proceso están disponibles para la comunidad universitaria: DI-AP-MA-07: Manual para la Gestión Integral de Riesgos DI-AP-PR-25: Procedimiento para la gestión de riesgos DI-AP-GU-07: Guía para la identificación de riesgos. DI-AP-FO-049: Formato para la gestión de riesgos de Corrupción.	Los documentos pueden ser descargados del aplicativo ADOCS con los códigos: DI-AP-MA-07 DI-AP-PR-25 DI-AP-GU-07 DI-AP-FO-049 http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/somos-udea/empleados/sistema-gestion-calidad/documentos-sistema-gestion-institucional

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		1.3 Implementar una herramienta tecnológica para la Gestión de riesgos	- Software para Gestión de Riesgos implementado	14-nov-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	40%	El 2 de octubre se solicitó cotización formal a la empresa Almera - Información Management, proveedor recomendado, de quien se recibió la propuesta comercial, se evaluó y partir de su aprobación se elaboró el contrato con la asesoría de la Dirección Jurídica. Se contrató el servicio para el uso de dos módulos: Gestión de Riesgos y Evaluación (Auditoría). El contrato se firmó por 3.5 años, contemplando 6 meses de implementación y 3 años de servicio. El acta de inicio se firmó el 14 de noviembre y a partir de allí se han realizado varias reuniones para la parametrización del módulo de Gestión de Riesgos. El 60% restante se ejecutará el próximo año con la parametrización total del módulo de Gestión de Riesgos, el inicio con el módulo de Evaluación y la entrada en operación de ambos; para lo cual se brindará la capacitación para su uso a los usuarios definidos por la Universidad.	Acta de inicio del contrato firmado para software de gestión de riesgos con Almera - - Información Management.
		2.1 Definir el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos 2019	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2019	28-feb-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional *División de Talento Humano	100%	Se definió el Plan para la Gestión de Riesgos del 2019, el cual incluye actividades asociadas con capacitación. Se plantea formación a nuevos grupos de interés para el proceso de gestión de Riesgos, 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 2019 entregado en abril de 2019.
		2.2 Ejecutar el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos 2019	Actas de Asistencia de las Sesiones de Capacitación	30-nov-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	90%	El Plan de Capacitación para la Gestión de Riesgos se ejecutó entre los meses de septiembre y diciembre de la siguiente manera: * Entre los meses de agosto y octubre el analista de la División de Arquitectura de Procesos líder del proceso de la gestión de riesgos y el gestor de riesgos de Auditoría Institucional participaron en el Diplomado en Planeación Estratégica y Auditoría Basada en Riesgos ofrecido por la empresa Zona Segura. * Así mismo se realizó entre el 15 y el 24 de octubre un Curso Virtual de Gestión de Riesgos ofertado por la Universidad CES, en el cual participaron 30 servidores universitarios, principalmente gestores de riesgo recientemente integrados al proceso. *El día viernes 8 de noviembre se llevó a cabo el Cuarto Encuentro de Gestores de Riesgos donde se reforzó toda la capacitación en la metodología adoptada por la Universidad para la Gestión de Riesgos.	Contenidos del Diplomado realizado con Zona Segura. Convocatoria e informe de certificados Curso Virtual CES. Convocatoria, listados de asistencia y fotografías del Cuarto Encuentro de Gestores.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción						* Se finalizó el Diploma en Contratación Estatal (90 hrs) como una estrategia para prevenir riesgos de corrupción y financieros, cuenta con participación de 39 personas; el fue facilitado por la Facultad de Derecho, la Dirección Jurídica, la Vicerrectoría Administrativa y la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional. El 10% restante corresponde al curso virtual, del cual se elaboró el esquema general y queda como producto para el próximo año, una vez esté implementado el software y ajustada la metodología para la gestión de riesgos.	
		2.3 Asesorar y acompañar la implementación de los lineamientos metodológicos para la construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción	Bitácora de reuniones de asesoría y acompañamiento	30-nov-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	Durante estos cuatro meses, se continuo con el proceso de asesoría y acompañamiento para la implementación de los lineamientos metodológicos para la construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción a unidades administrativas y académicas, por medio de correos electrónicos, llamadas telefónicas y sesiones virtuales y presenciales para resolver dudas. El 28 de octubre en la Facultad Nacional de Salud Pública se realizó una actividad de sensibilización dirigida a profesores y empleados administrativos sobre el proceso de gestión integral de riesgos en la Universidad; abordando el desarrollo normativo asociado, la metodología adaptada recientemente y los responsables de su implementación; Se finalizó con la presentación, por parte de la gestora de riesgos, de cómo la Facultad ha participado a través del tiempo en este proceso y del Mapa de Riesgos de Corrupción levantado durante este año.	Registro de sesiones de asesoría presenciales realizadas durante el periodo. Correo recordando entrega de Mapas de Riesgos de Corrupción y acceso a material de consulta y apoyo. Listado de asistencia y fotografías presentación realizada en la Facultad Nacional de Salud Pública.
		2.4 Actualizar y consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción según metodología vigente	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	30-abr-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	95%	Se recibieron y ajustaron de las Unidades que los entregaron en el tiempo establecido, los Mapas de Riesgo de Corrupción bajo la nueva metodología. El 5% restante corresponde a unidades que aún están en proceso de construcción del mapa de riesgos de corrupción, debido a renuncia o cambio en los gestores de riesgo o dificultades para su asignación. Se les continuará brindando asesoría para su culminación en el 2020.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado a diciembre de 2019.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	3. Consulta y Divulgación	3.1 Socializar documentos y temas asociados con la Gestión de Riesgos	*Soportes ejecución de acciones de socialización	30-jun-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional *Dirección de Comunicaciones	100%	Se continua con la estrategia de comunicaciones en la cual se identificaron tres grupos de interés, (alta dirección, gestores de riesgos y servidores administrativos) y está orientada en tres componentes informativo, pedagógico y formativo; para el periodo se desplegó o a través de: * Publicaciones durante el mes de octubre en los medios universitarios, relacionadas con riesgos de corrupción, materialización de riesgos y medidas preventivas: Dos notas publicadas en el Portal Universitario (15 y 23 de octubre), y replicadas en Boletín de Empleados y Boletín de Profesores. * Publicación de la nota 2 a través del Directorio Activo, en aproximadamente a 900 escritorios de PC de empleados de unidades académicas y administrativos de la Universidad. *Cuarto Encuentro de Gestores: realizado el 8 de noviembre. *La creación y socialización del sitio en Google Sites para presentar información de actualidad relacionada con el proceso de Gestión de Riesgos.	Publicaciones mes de octubre en : Portal Universitario, Boletín de Empleados, Boletín de Profesores y Directorio Activo. Cuarto Encuentro de Gestores (Ver anexos numeral 2.3). Sitio en Google Sites para la gestión de riesgos: (https://sites.google.com/udea.edu.co/gestionderiesgos/p%C3%A1gina-principal)
		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-abr-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la nueva metodología en el portal de la Universidad	Página web en el Link de Transparencia y Acceso a la Información: http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/transparencia/
		4.1 Primer monitoreo de Riesgos de Corrupción	*Análisis de Riesgos de Corrupción	12-abr-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	Dado el cambio en la metodología, este primer monitoreo se homologa con la elaboración de los Mapas de Corrupción en su versión actualizada.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado entregado en abril de 2019.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	4. Monitoreo y Revisión	4.2 Segundo monitoreo de Riesgos de Corrupción	*Análisis de Riesgos de Corrupción	15-ago-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	73%	Se realizó la actualización de la información asociada con los riesgos de corrupción y los tratamientos planteados por diferentes dependencias de la Universidad, buscando identificar avances, dificultades y mejoras aplicables al proceso. Debido a que la Universidad no cuenta aún con la herramienta tecnológica para el seguimiento y monitoreo de los riesgos por parte de los gestores de cada dependencia, el monitoreo desde la División de arquitectura de procesos, se ha centrado en la asesoría para la revisión de controles y en la consolidación de los informes de ejecución de las medidas de tratamiento.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado entregado en agosto de 2019.
		4.3 Tercer monitoreo de Riesgos de Corrupción	*Análisis de Riesgos de Corrupción	30-nov-19	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	79%	Se realizó la actualización de la información asociada con los riesgos de corrupción y los tratamientos planteados por diferentes dependencias de la Universidad, buscando identificar avances, dificultades y mejoras aplicables al proceso. Debido a que la Universidad no cuenta aún con la herramienta tecnológica para el seguimiento y monitoreo de los riesgos por parte de los gestores de cada dependencia, el monitoreo desde la División de Arquitectura de Procesos, se ha centrado en la asesoría para la revisión de controles y en la consolidación de los informes de ejecución de las medidas de tratamiento. El 21% restante corresponde a unidades que no entregaron a tiempo el informe de seguimiento solicitado.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado a diciembre de 2019.
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.	Documento con la identificación de necesidades de actualización de trámites UdeA en el SUIT	28-jun-19	*División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	70%	Se identifican las necesidades de actualización de los trámites de la Universidad inscritos en el SUIT y se comienza a realizar la actualización directamente desde la plataforma. En este último trimestre se han incorporado cambios en la plataforma SUIT que han conllevado capacitaciones a las entidades públicas sobre dicha actualización, en las cuales la Universidad ha participado de manera virtual. El 30% corresponde a la materialización y aprobación de los cambios registrados en el aplicativo, lo cual se sincronizará con el reporte a FURAG proyectado a febrero de 2020.	https://bit.ly/32I2AGI

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	2. Identificación trámites y temas a innovar	2.1 Realizar inventario y diagnóstico de trámites, procesos y temas al servicio de los estudiantes, profesores, empleados administrativos y ciudadanos que requieren innovar	Documento con el inventario trámites, procesos y temas que requieran innovar	30-abr-19	*División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	90%	En el marco de los proyectos PAI "transformación tecnológica de la gestión documental y transformación y automatización de procesos académico administrativos" del programa transformación tecnológica y digital de la UdeA, se realizaron sesiones de trabajo que permitieron establecer puntos de encuentro para definir la metodología y los instrumentos de trabajo que permitirán el logro de los objetivos de los proyectos en mención. Los resultados alcanzados son el mapeo de los procesos, a nivel táctico, desde los siguientes usuarios: estudiantes, profesores (cátedra, ocasionales y vinculados) y un inventario preliminar de trámites identificados y documentados en ADOCS. Aún se tiene pendiente un 10% que corresponde a la culminación de la validación del inventario de trámites por parte del equipo del proyecto de "transformación tecnológica de la gestión documental y transformación y automatización de procesos académico administrativos". Se espera su avance en el mes de febrero de 2020.	Mapa estudiante pregrado
		2.2 Realizar análisis y selección de asuntos, temas o procesos académicos-administrativos (desde una metodología establecida).	Documento con el mapeo de trámites, proceso y temas a innovar	28-jun-19	*División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	100%	En la ejecución del componente de desarrollo de "Transformación y automatización de procesos académico administrativos" de capacidades y metodología BPM del proyecto PAI, se realizó un proceso de contratación de un proveedor experto para la transferencia de capacidades. El proveedor propone una metodología para la priorización y valoración de procesos propia para aplicar en la Universidad de Antioquia. La metodología aplicada por el proveedor en sus primeras actividades logró establecer un backlock de procesos para automatizar con la priorización de tres buscando una posterior valoración y así establecer los mecanismos o herramientas tecnológicas para automatizar e innovar.	Reporte Strategos Trim4.2019

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		2.3 Realizar priorización de procesos académicos administrativos a innovar.	Documento con hoja de ruta de proyectos de innovación de procesos a ejecutar	30-sep-19	*División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	100%	<p>Conforme a las reuniones con los Directivos de la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional, se planteó la siguiente hoja de ruta de proyectos de de automatizar:</p> <p>* Corto plazo (Quick-wins):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legalización y formalización de contratos profesores cátedra - Posesión de temporales (masivo) - Gestión del sistema de estímulos académicos estudiantes de pregrado SEA <p>* Mediano plazo (por confirmar)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legalización y formalización de contratos profesores ocasionales - Reporte de incapacidades de servidores públicos y profesores cátedra de la UdeA als SGSS - Gestión de egresos facturas de proveedores "cuentas por pagar" - Asuntos administrativos (novedades laborales y otros) - Movilidad nacional e internacional [entrante y saliente] - Reporte a gestión transparente, SECOP y RUP - Proceso de liquidación de matrícula de pregrado - Reporte y visibilización de producción académica - Transferencias interuniversitarias - Solicitud de información académica (notas, certificaciones académicas) 	Reporte Strategos Trim4.2019
	3. Trámites y procesos automatizados	3.1 Realizar la automatización de trámites o procesos académicos administrativos priorizados a innovar (Prueba piloto)	Documento de trámite o proceso piloto automatizado y operando	30-nov-19	*División de arquitectura de procesos y División de Gestión Informática - responsables áreas asociadas con los trámites	20%	<p>En el mes de diciembre de automatizó el proceso de posesión de 530 vinculaciones temporales a la UdeA en Medellín y las regiones, por medio de la firma electrónica del acta de posesión logrando los siguientes tipos de optimización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eliminación de presentación de documentos físicos - Eliminación del envío y recibo de documentos físicos - Eliminación de la verificación física de documentos - Reducción en la dedicación horas hombre al trámite - Respuesta o notificación electrónica - Reducción del tiempo del trámite de posesión <p>En el mes de diciembre, se inicio el proceso precontractual con el proveedor para la automatización con tecnología BPMS en la modalidad PaaS del proceso de formalización y legalización de contratos de profesores cátedra que tendrá como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eliminación de presentación de documentos físicos - Eliminación del envío y recibo de documentos físicos - Eliminación de la verificación física de documentos - Reducción en la dedicación horas hombre al trámite - Radicación electrónica de solicitudes del contrato - Respuesta o notificación electrónica - Reducción del tiempo del trámite de contratación. <p>Una vez se firme el contrato, se procederá a implementar la luego la operación digital del BPM por 12 meses.</p>	Reporte de posesión temporales.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Rendición de cuentas	1. Publicación de información sobre los resultados de la gestión Institucional	1.1 Publicación en el Portal de la Universidad del informe de gestión y resultados sociales, estadísticas básicas e información financiera.	Informes publicados	15-mar-19	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Vicerrectoría Administrativa Dirección de Comunicaciones	100%	El 8 de marzo se publicó enlazado desde el rotador del home principal, el sitio www.udea.edu.co/rendiciondecuentas con los insumos previos para la audiencia pública, informe de gestión 2018, informe financiero 2018, logros 2018, enlace a DATA UdeA cifras y datos de la gestión universitaria, las generalidades del proceso y los canales de participación (formulario de preguntas previas, Contact Center: línea gratuita de atención al ciudadano 018000416384, electrónico atencionciudadano@udea.edu.co , redes sociales #UdeATransparente Facebook y Twitter. Se publicó el informe de gestión y resultados sociales correspondiente a la vigencia del año 2018.	www.udea.edu.co/rendiciondecuentas
	2. Audiencia pública de rendición de cuentas	2.1 Evento de rendición de cuentas mediante audiencia pública	Registros de ejecución	10-abr-19	Rector Equipo Rectoral Comisión de trabajo	100%	El 10 de abril de 2019, a las 10 de la mañana se realizó la audiencia pública, diálogo sobre la gestión universitaria. 83 personas asistieron presencialmente a la audiencia pública, 57 en Santa Fe de Antioquia y 26 en Medellín. Durante la transmisión se conectaron 150 personas.	www.udea.edu.co/rendiciondecuentas
	3. Rendición de cuentas en unidades académicas	3.1 Realización de actividades orientadas a la rendición de cuentas en Unidades Académicas o por áreas del conocimiento	Registros de ejecución	30-jun-19	Decanos y Directores de Escuela o Institutos Dirección de Comunicaciones	100%	Se publicó en el portal de www.udea.edu.co/rendiciondecuentas la Guía de Rendición de Cuentas para las Unidades Académicas y se brindaron orientaciones respectivas a los Directores y Decanos de las Unidades Académicas para llevar a cabo el proceso. Desde la Secretaría General se asistió a los Consejos de Facultad, Escuela e Instituto con la finalidad de presentar el proyecto "Rendición de Cuentas de las Dependencias Universitarias" y retomar los elementos de la Guía de Rendición de Cuentas para Unidades Académicas. Se realizó el acompañamiento a las Facultades de Artes y Ciencias Agrarias en la planeación de la audiencia pública de rendición de cuentas. El 100% de las unidades académicas, (periodo de gestión del año 2018), cualificaron los espacios que por Estatuto General (Literales m y n del artículo 53) deben realizar, configurándolos como espacios de construcción y participación (audiencias públicas). Nota aclaratoria: Debido a las dinámicas propias de la Universidad de Antioquia, la rendición de cuentas del periodo de gestión de 2019, puede ser realizada por las unidades académicas hasta inicios del segundo semestre de 2020, dado que el periodo de gestión culmina al finalizar el año, por lo cual estas unidades optan por realizar su evento de rendición de cuentas durante el año siguiente, cuando hayan recopilado la totalidad de la información. Se realizó la sistematización del proceso de rendición de cuentas de las unidades académicas. Se capacitó a los integrantes del Comité Rectoral, Consejo Académico, Comunicadores y Asistentes administrativos en el tema de rendición de cuentas, haciendo énfasis en el tema de la comunicación pública de la gestión institucional, en el marco de la elaboración del balance social e informe de gestión por parte de las Unidades Académicas y Administrativas.	Sesión 684 del 21 de febrero de 2019 y sesión 686 del 21 de marzo de 2019, del Consejo Académico. Guía de rendición de cuentas de las Unidades Académicas. Carpeta 1: Anexos rendición de cuentas de las Unidades Académicas Carpeta 2: Anexos proceso de sistematización. Carpeta 3: Anexos proceso de capacitación.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	4. Espacios de interacción con estamentos o complementarios a la audiencia pública	4.1 Realización de encuentros con estamentos universitarios para tratar temas específicos de interés asociados con el desarrollo de las actividades Universitarias.	Registros de ejecución	30-nov-19	Rector Equipo Rectoral Dirección de Comunicaciones	100%	<p>23 de enero: Con la participación de 600 personas se realizó el diálogo del rector con empleados administrativos, con el objetivo de socializar los retos y avances de la gestión universitaria en 2019, el cual fue un espacio para fortalecer la participación con este estamento.</p> <p>17 de julio: Reunión con jubilados de la Facultad de Ciencias Agrarias.</p> <p>8 de agosto: Reunión con profesores ocasionales</p> <p>9 de agosto: Consejo Facultad de Educación</p> <p>13 de agosto: Consejo Facultad del Instituto de Estudios Políticos</p> <p>28 de agosto: Consejo Facultad Enfermería</p> <p>13 de septiembre: desayuno con exrectores</p> <p>18 de septiembre: Educación Precedente con rectores de colegios del Valle de Aburrá</p> <p>5 de noviembre, Panel sobre educación superior en el Camilo Torres</p> <p>27 de noviembre: diálogos con el Rector conversamos como convivencia y usos de los espacios universitarios con Consejos directivos de facultades, escuelas e institutos</p> <p>Videos #UdeATransparente es un ejercicio permanente de rendición de cuentas, que busca generar transparencia y confianza entre las directivas de la Universidad y los ciudadanos. http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/rendicion-cuentas</p>	<p>https://www.youtube.com/watch?v=BxibOy4Ovp8</p> <p>http://bit.ly/2Kzkb6g</p> <p>Relatoria Diálogos con el Rector</p> <p>Registro fotográfico</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Gestionar ante las unidades competentes (divisiones de Arquitectura de Procesos y de Talento Humano) la evaluación y asignación del recurso humano necesario para fortalecer el equipo de Atención al Ciudadano.	Perfiles requeridos para el equipo de trabajo de Atención al Ciudadano (Nivel central). Provisión del personal requerido.	31-oct-19	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Arquitectura de procesos - *División de Talento Humano.	30%	<p>Desde el mes de octubre de la presente anualidad, entre la Coordinación de Atención al Ciudadano y la División de Arquitectura de Procesos de la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional, se definió el cronograma del acompañamiento al proyecto de Consolidación de Atención al Ciudadano del Plan de Acción 2018-2021, en el cual se abordará el diseño de los procesos, que contiene la referenciación de entidades públicas en el servicio a la ciudadanía, la definición de procesos ejecutables, la definición de servicios, el diagrama de flujo de procesos por servicios, la documentación de trámites y prácticas, levantamiento de la estructura documental y registros; Estructura de empleos: análisis de actividades del personal actual, estudios complementarios de la planta de cargos, generación y presentación de estudio técnico de empleos requeridos, proyección de actos administrativos relacionados con la planta de empleos, y acompañamiento en los trámites de aprobación de actos administrativos. Así mismo, se alinearán los requerimientos funcionales del nuevo sistema de información con las prácticas ejecutables del proceso de Atención al Ciudadano y se revisará la normativa interna y externa aplicable a la dependencia. Debido a que el acompañamiento inició en el mes de octubre no fue posible avanzar en un 100% con la estrategia propuesta. Se realiza el proceso de referenciación de entidades públicas como Presidencia de la República, Policía Nacional, Universidad del Valle, Alcaldía de Medellín, Universidad Distrital Francisco de Paula Santander y Ministerio de Educación Nacional, sobre sus sistemas de</p>	Actas de relatoría acompañamiento de arquitectura de procesos al sistema de Atención al ciudadano; matriz de referenciación; matriz de procesos ejecutables.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		2.1 Gestionar la asignación del espacio físico de atención al ciudadano, ajustado a los requerimientos de sus servicios.	Espacio físico habilitado.	Para la vigencia del Plan de Acción Institucional 2018-2021.	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Infraestructura física.	100%	El Comité de Planta Física mediante acta del 14 de marzo de 2019, aprobó la priorización de la asignación de espacios para la oficina de atención al ciudadano, la cual estará ubicada contiguo a la Portería del Metro. Mientras inicia la construcción de la oficina de atención al ciudadano, se decide de forma provisional abrir una oficina provisional en el lugar donde se ubica actualmente la ventanilla única, con el fin de garantizar aspectos mínimos de accesibilidad para garantizar el acceso a los ciudadanos en condición de discapacidad.	Acta 17 del 14 de marzo de 2019, oficio del 26 de septiembre de 2018, por el cual se solicita acompañamiento de la División de Infraestructura Física y respuesta mediante oficio del 25 de septiembre de 2018, que avala la construcción de la oficina.
		2.2 Definir e implementar medidas que favorezcan el acceso a la información, espacios y a los canales de atención al ciudadano para las personas con discapacidad.	Plan de implementación de medidas que favorezcan el acceso a la información, espacios y a los canales de atención al ciudadano para las personas con discapacidad.	Agosto de 2019	*Coordinación de Atención al Ciudadano *Dirección de Comunicaciones *Vicerrectoría de Docencia *Bienestar Universitario *División de Gestión Informática.	100%	En conjunto con la División de Talento Humano de la Universidad, se programó en el Plan de Capacitación el Diploma de Lengua de Señas Colombianas para mejorar la inclusión en la atención al ciudadano. El curso se dirigió a los gestores de atención en las dependencias administrativas y académicas. Además, fue programada la capacitación de personal asistencial de las unidades académicas y administrativas para el segundo semestre de 2019, y se realizó la capacitación a la División del Programa de Salud, resaltando la atención especial y prioridad con la que cuentan las personas con especial protección constitucional. Para el segundo semestre continuamos con la capacitación en el curso de lengua de señas colombianas con el fin de garantizar la inclusión a personas con discapacidad auditiva.	Control de asistencia al Diploma de Lengua de Señas Colombiana y los certificados oficiales que certifican la terminación del diploma "LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES, DIPLOMA EN LENGUA DE SEÑAS, NIVEL A1", con una duración de 120 horas. Registro de asistencia a capacitación en el taller de atención al ciudadano. Control de asistencia de la División de Talento Humano de las capacitaciones en curso de lenguas de señas colombiana.
	2. Fortalecimiento de los controles de atención.	2.3 Seguimiento regular al nuevo aplicativo PQRS para implementar acciones de mejora.	Aplicación con mejoras implementadas, a partir del seguimiento al aplicativo.	Diciembre de 2019	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Gestión Informática.	100%	Contamos con un aplicativo de atención al ciudadano, que se ajusta a los requerimientos solicitados por la Coordinación de Atención al Ciudadano de la Secretaría General. Se realiza actualizaciones funcionales del aplicativo PQRS para la atención virtual de PQRS.	Ver enlace http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/pgrs

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		2.4 Articular los nuevos canales de comunicación con los ciudadanos (Chat, redes sociales entre otros), de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos.	Canales alternativos adicionales para atender a los ciudadanos.	Julio de 2019	*Coordinación de Atención al Ciudadano *Dirección de Comunicaciones.	50%	La Secretaría General en el Plan de Acción Institucional 2018 - 2021 tiene a su cargo un proyecto denominado "Consolidación del sistema de atención al ciudadano", el cual comprende entre sus actividades la adecuación de los canales de atención en correspondencia para la accesibilidad integral. Conjuntamente con la Dirección de Comunicaciones, para este y otros propósitos, se inició con la prueba piloto de WhatsApp Business para empleados, buscando fortalecer los canales de atención a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación. Existen 600 empedados administrativos registrados en el WhatsApp. Además, se está evaluando la posibilidad de apertura de un chat en línea atendido por el Call Center. El 50% faltante, corresponde a la ejecución de la prueba piloto del chat en línea, que contará con un horario definido y el acompañamiento del Call Center. Se espera cumplir con este ítem finalizando el mes de octubre. En este componente no existen avances debido a que la División de Gestión Informática, la cual tiene a cargo el contrato de telefonía de la Universidad, debe gestionar el cumplimiento de las obligaciones contractuales para la solicitud de nuevos servicios.	Ver guía de buenas prácticas para whatsapp para instituciones y solicitud de análisis de apertura del chat virtual.
		2.5 Evaluar y mejorar el servicio de atención al ciudadano: Call Center - Unidades académicas y administrativas, Aplicativo PQRS.	Canales de atención con alta percepción de calidad en el servicio por parte de los usuarios.	Diciembre de 2019	*Coordinación de Atención al Ciudadano *Dirección de Comunicaciones.	100%	Se entregaron los informes del Call Center del primer, segundo y tercer trimestre de 2019.	Informes del primer, segundo y tercer trimestre del Call Center.
		3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente los ciudadanos y promover la calidad en el servicio.	Personal cualificado para atender a los ciudadanos.	Diciembre de 2019	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	100%	Para el mes de mayo, se realizó a través del Plan de Capacitación Institucional las charlas dirigidas a los servidores responsables de atención al ciudadano, para su actualización en la normativa relacionada y en el manejo de las PQRS. Se dictó el curso atención al usuario y de atención al ciudadano, del cual participaron 85 servidores universitarios.	Registros de asistencia a la capacitación.
		3.2 Promover espacios de sensibilización cada semestre para fortalecer la cultura del servicio en la Universidad.	Personal cualificado para atender a los ciudadanos, en especial, aquellos que presentan alguna discapacidad.	Octubre de 2019	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	100%	Contamos con un aplicativo de atención al ciudadano, que se ajusta a los requerimientos solicitados por la Coordinación de Atención al Ciudadano de la Secretaría General. Se realiza actualizaciones funcionales del aplicativo PQRS para la atención virtual	Estrategia de la Dirección de Comunicaciones y curso de lengua de señas colombiana.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	3. Talento humano	3.3 Incentivar a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano.	Sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores que atienden los ciudadanos.	Diciembre de 2019	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	80%	Durante la celebración del día del servidor público, la Secretaría General exaltó la labor, el compromiso y la dedicación de los gestores de atención al ciudadano de las algunas dependencias académicas y administrativas por sus altos índices de eficiencia y responsabilidad con la atención de los usuarios. Los gestores de atención al ciudadano de las facultades de Medicina, Ingeniería, Comunicaciones, de la Corporación de Ciencias Básicas Biomédicas, y de las de unidades administrativas, Departamento de Admisiones y Registro de la Vicerrectoría de Docencia y la División de Gestión Informática de la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional, fueron destacados por su compromiso, responsabilidad y entusiasmo, dentro del grupo de 62 servidores universitarios que tienen a cargo la tarea de gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	https://bit.ly/33ZtDrp
	4. Normativo y procedimental	4.1 Revisión del manual de atención al ciudadano para mejorar las prioridades en las peticiones presentadas e implementar control en el aplicativo de atención a PQRS.	Manual de atención al ciudadano actualizado y control de trazabilidad de las incidencias.	Junio de 2019	*Coordinación de Atención al Ciudadano.	100%	El Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano se encuentra actualizado en el portal.	Ver en el sitio http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/
		4.2 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Servidores públicos actualizados en la normativa aplicable para la atención al ciudadano.	Julio de 2019	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	30%	Se diseñó la estrategia de comunicación en el marco de la Consolidación del Sistema de Atención al Ciudadano que contempla las campañas informativas sobre las responsabilidades de servidores públicos con los ciudadanos. Así mismo, en el Plan de Capacitación Institucional estaban programadas las capacitaciones del equipo de atención al ciudadano, que no se pudieron ejecutar durante esta vigencia. La reprogramación se hará en el marco de la construcción del plan de capacitación Institucional para la vigencia 2020.	Plan de Capacitación Institucional
	5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Documento de caracterización de usuarios y grupos de interés	Diciembre de 2019	Coordinación Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones - Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Vicerrectoría de Docencia - Bienestar Universitario - Vicerrectoría de Extensión - Auditoría Institucional.	20%	Teniendo en cuenta la mejora continua de la Oficina de Atención al Ciudadano, se inicia con la caracterización de usuarios de la Universidad, con base en las PQRS de la vigencia 2019, con un enfoque hacia la discriminación de asuntos académicos, de investigación y extensión, administrativos, de bienestar universitario y de dirección institucional. Esta caracterización se fortalecerá para la siguiente vigencia con la colaboración de la Dirección de Comunicaciones, quien firmó un contrato de prestación de servicios con el Inspira Lab S..A.S.	Contrato prestación de servicios 10410022-0028, cuyo objeto es la caracterización de los públicos internos y externos de la Institución.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		5.2 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.	Diciembre de 2019	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano - Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Dirección de Comunicaciones.	100%	Se publicó el primer informe trimestral sobre el seguimiento a las PQRS - Enero a Marzo de 2019. Contiene los resultados de la encuestas de percepción.	Informe trimestral de PQRS encuesta de percepción.
	6. Lineamientos de transparencia pasiva	6.1 Publicación de información sobre las PQRS en el marco del sistema de atención al ciudadano (Trimestral)	Informes de atención al ciudadano	22-abr-2019 16-jul-2019 15-oct-2019 31-ene-2020	Coordinación de atención al ciudadano	100%	Se publicó el primero y segundo informe trimestral sobre el seguimiento a las PQRS	Ver el sitio http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/transparencia/
Transparencia y acceso a la información	1. Revisión y actualización de información en el Portal	1.1 Actualización de la información que se encuentra en el espacio Transparencia y Acceso a la Información	Información actualizada y publicada	30-jun-19	Coordinación de atención al ciudadano	100%	Para la actualización del sitio de transparencia y acceso a la información pública fueron requeridas las dependencias de Comunicaciones, Auditoría Interna, Administración Documental, División de Talento Humano Vicerrectoría de Docencia y Vicerrectoría Administrativa.	Correos electrónicos del 19 de febrero de 2019 requiriendo la actualización del portal universitario. Documento (Avances Transparencia y acceso a la información.docx) contine los soportes de URL donde se evidencia la publicación de la información.
		1.2 Actualización de la información que se encuentra en el espacio Transparencia y Acceso a la Información	Información actualizada y publicada	20-dic-19	Coordinación de atención al ciudadano	100%	El sitio web de transparencia y acceso a la información alojado en el portal universitario, a la fecha se encuentra actualizado con la información mínima obligatoria para las entidades públicas.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/contenido/ascontenidosmenu/transparencia/

Jaime Montoya G.
CONSOLIDA:
 JAIME IGNACIO MONTOYA GIRALDO
 DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Luzy Maryory Gómez Posada
REVISÓ:
 LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA
 DIRECTORA DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL