



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: 30 de abril de 2023

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Gestión del Riesgo de Corrupción	1. Política y documentación técnica de Gestión de Riesgos	1.1 Socializar entre la comunidad universitaria la Política Institucional y el proceso de Gestión Integral de Riesgos	Soportes ejecución de acciones de socialización	30-nov-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Dirección de comunicaciones	30%	En este periodo, se realizó divulgación entre la comunidad universitaria de la Política de Gestión de Riesgos de la Universidad, Acuerdo Superior 453 del 29 de octubre de 2018, a través de: *Publicaciones: una nota relacionada con el proceso de gestión integral de riesgos y los avances en la implementación de la metodología para los riesgos en procesos, acompañada de vídeo anclado al canal de You Tube Institucional, en el Portal Universitario (15 de marzo), en los Boletines de Empleados y Profesores (22 de marzo) y en el WhatsApp Institucional (30 de marzo). *En la Sesión 275 de 27 de marzo de 2023, se realizó la presentación a los miembros del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno de varios elementos asociados a la gestión de riesgos en la Universidad, entre ellos se abordó la Política integral de riesgos y los avances realizados hasta diciembre de 2022 en la implementación de la metodología para la gestión de riesgos en procesos.	Notas en el Portal Universitario, Boletín Empleados y Profesores y en el WhatsApp Institucional. Orden del día del CCSCI y presentación realizada sobre los avances implementación de la metodología para la gestión de riesgos en procesos
		1.2 Actualizar la documentación relacionada con la Gestión de Riesgos	Manual y guías para la Gestión de Riesgos publicados	30-abr-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	60%	En este periodo de avanzó de manera importante en la revisión y estructuración de los ajustes identificados como necesarios para dar mayor claridad al Manual y a la Guía de Gestión de Riesgos; está pendiente culminar los ajustes para la posterior publicación en el Sistema de Gestión Institucional y en el microsítio de Gestión de Riesgos.	Manual (DI-AP-MA-07) Guía (DI-AP-GU-07) <a href="http://www.udea.edu.co/gestionriesgos">www.udea.edu.co/gestionriesgos</a>
		1.3 Renovar contrato de la herramienta tecnológica adquirida para la gestión de riesgos	Módulo de gestión de riesgos contratado	30-may-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	40%	En este periodo se avanzó en la elaboración del Estudio previo de necesidad y conveniencia para contratar, la estimación y gestión del presupuesto disponible para la renovación del contrato por un año y los tramites requeridos para hacer efectiva dicha contratación, según el procedimiento establecido por la Universidad; en trabajo conjunto con la Oficina de Auditoría Institucional y el aval de la Dirección Jurídica.	Solicitud de revisión del estudio previo a la Dirección Jurídica.
	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	28-feb-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional División de Talento Humano	100%	En este periodo se definió el Plan para la Gestión de Riesgos del 2023, el cual incluye actividades asociadas con capacitación. Se continua con la formación a los gestores en la metodología ajustada y el nuevo software; la articulación con otras áreas de la Universidad en temas de interés de riesgos ; para esto se contó con el acompañamiento de Talento Humano y la Dirección de Comunicaciones.	Plan de Capacitación Gestión de Riesgos 2023.
		2.2 Ejecutar el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción	Evidencias de las Sesiones de Capacitación	30-nov-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	33%	El Plan de Capacitación se ejecutó entre los meses de enero y abril de la siguiente manera: * El martes 7 de marzo se realizó en forma mixta (presencial y virtual) el Primer Encuentro de Gestores de Riesgos, en el cual se presentaron los avances en la implementación de la metodología, con la socialización de la experiencia de dos unidades líderes: la División Financiera y la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales; además se presentó el Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año. Participantes: 50 gestores de riesgo. *Atención al usuario: Se encuentra en ejecución el primer grupo con la participación de 16 servidores. * Capacitación en contratación e interventoría: Se realizaron dos grupos presenciales, uno en la Seccional Oriente y otro con participantes de la Facultad de Comunicaciones, la División de Servicios logísticos y la División de Talento Humano. Con un total de 16 servidores.	Convocatoria, grabación y listado de asistencia al primer encuentro de Gestores de riesgo. Listados de asistencia a capacitaciones sobre atención al usuario y contratación e Interventoría.

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.3 Asesorar y acompañar 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	30-nov-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	33%	<p>Se continuó con la asesoría y el acompañamiento a las unidades administrativas y académicas priorizadas (26) para la construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción; a la fecha, se mantiene un total de 19 unidades administrativas con la finalización de las etapas de análisis de contexto e identificación de riesgos (16 administrativas y 3 académicas).</p> <p>Se avanzó de manera significativa en el proceso de revisión y validación de los riesgos identificados con dos unidades (la División de Servicios Logísticos y la Vicerrectoría de Extensión), se inició con dos (2) unidades (División de Gestión Documental y Oficina de Asuntos Disciplinarios), no se tuvo avances con la Dirección de Bienestar y sigue pendiente iniciar dicha revisión y validación con la División de Talento Humano.</p> <p>De las 19 unidades con riesgos validados, el balance es el siguiente: De siete (7) unidades reportadas con avances hasta la etapa de establecimiento de planes de acción para varios procesos, cinco (5) realizaron seguimiento a dichos planes, dos (2) están pendientes. A las unidades que concluyeron la etapa de análisis y valoración, se sumó la Dirección Jurídica, para un total de ocho (8), y de éstas la Oficina de Auditoría Institucional indicó que no establecería planes de acción y tres avanzan en la formulación de los planes. Otras cuatro (4) unidades (4) continúan en el desarrollo de esta etapa.</p>	Evidencias de reuniones de asesoría y acompañamiento a unidades administrativas y académicas.
		2.4 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción en el SIGIP	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	30-nov-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	34%	<p>Como resultado del trabajo realizado por las 21 unidades administrativas y académicas acompañadas en la implementación de la metodología propuesta, se ha avanzado en la identificación de los riesgos de corrupción asociados a los procesos que éstas lideran y/o ejecutan. Con corte a abril 30, producto de la ejecución de la etapa de análisis y valoración se eliminaron del SIGIP 2 riesgos de los inicialmente identificados para la Dirección Jurídica, quedando un total de 41 riesgos de corrupción registrados en el SIGIP. A la fecha el 88% de los riesgos identificados (36 de 41), cuentan con evaluación de riesgo inherente y residual. Para el 12% restante ésta etapa sigue en proceso (5 de 41). Para cinco (5) de los riesgos evaluados hay propuestos ocho (8) Planes de Acción.</p> <p>Se debe continuar el trabajo de implementación del proceso con las restantes 40 unidades identificadas, lo que permitirá consolidar el mapa de riesgos de corrupción por procesos a nivel institucional.</p>	Archivo con listado de riesgos de corrupción registrados en el SIGIP a 30 de abril de 2023.

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Gestión del Riesgo de Corrupción	3. Consulta y Divulgación	3.1 Realizar actividades de difusión y socialización de temas y beneficios asociados con la Gestión de Riesgos	Soportes ejecución de actividades de difusión y socialización	30-nov-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Dirección de Comunicaciones	35%	Se continua con la estrategia de comunicaciones en la cual se identificaron tres grupos de interés, (alta dirección, gestores de riesgos y servidores administrativos) y está orientada en tres componentes: informativo, pedagógico y formativo; para el periodo se desplegó a través de: *Publicaciones: una nota relacionada con el proceso de gestión integral de riesgos y los avances en la implementación de la metodología para los riesgos en procesos, acompañada de vídeo anclado al canal de Yo Tube Institucional, en el Portal Universitario (15 de marzo), en los Boletines de Empleados y Profesores (22 de marzo) y en el WhatsApp Institucional (30 de marzo). *Publicaciones: en el marco del Proyecto "Fomento de una Cultura de Control Interno" como estrategia educacional y con el propósito de promover una cultura en torno a este sistema que permita apropiación del mismo por parte de determinados públicos internos, en el mes de abril se circuló contenido en WhatsApp Institucional, Boletines Digitales, Mailing y Micrositios de empleados. *El martes 7 de marzo se realizó en forma mixta (presencial y virtual) el Primer Encuentro de Gestores de Riesgos, en el cual se presentaron los avances en la implementación de la metodología, con la socialización de la experiencia de dos unidades líderes: la División Financiera y la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales; además se presentó el Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año.	Notas en el portal universitario, boletín de empleados y profesores y en el WhatsApp Institucional. (Ver Anexo 1.1.1) Convocatoria, grabación y listado de asistencia al Primer Encuentro de Gestores de riesgo.(Ver Anexo 2.2.1 y Anexo 2.2.2 )
		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-nov-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	33%	Con corte a abril 30 hay registrados en el SIGIP un total de 41 riesgos de corrupción, los cuales pueden ser consultados en línea a través del aplicativo por directivos y empleados administrativos de la U.de A. Para información de la comunidad en general se publicó en dos micro sitios de la página web el consolidado con la identificación de estos mismos riesgos (Transparencia y Acceso a la Información y micro sitio de riesgos). En la medida en que se avance y complete el proceso de la construcción de los mapas de riesgos de corrupción se actualizará la información en estos micro sitios y se divulgará en otros medios de comunicación institucional.	Link de la página web de Transparencia y Acceso a la Información ( <a href="https://acortar.link/s7Jf83">https://acortar.link/s7Jf83</a> ) y micro sitio de riesgos ( <a href="http://www.udea.edu.co/gestionriesgos">www.udea.edu.co/gestionriesgos</a> )
		3.3 Socializar en los diferentes espacios de inducción y reinducción la gestión de riesgos y sus beneficios	Soportes ejecución de acciones de socialización	30-nov-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional División de Talento Humano	33%	Entre los meses de enero y abril se ejecutaron los grupos 1, 2 y 3. El cuarto grupo está en desarrollo. Participantes: 63 servidores universitarios.	Listado de participantes en los grupos de inducción
	4. Monitoreo y Revisión	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	30-nov-23	Unidades académicas y administrativas Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	20%	Con corte a 30 de abril de los ocho (8) planes de acción propuestos para intervenir los riesgos de corrupción el 25% (2 de 8) se reportaron como terminados, el 63% (5 de 8) sigue en ejecución y presentan reporte de avances en las actividades. Y el 12% restante (1 de 8) no ha iniciado ejecución.	Archivo con listado de planes de acción registrados en el SIGIP a 30 de abril de 2023.
		4.2 Consolidar y presentar informes de seguimiento y monitoreo de los riesgos a las instancias correspondientes	Informes de Seguimiento	30-nov-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	40%	En la Sesión 275 de 27 de marzo de 2023, se realizó la presentación a los miembros del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno de varios elementos asociados a la gestión de riesgos en la Universidad, entre ellos se abordó La Política integral de riesgos y los avances realizados hasta diciembre de 2022 en la implementación de la metodología para la gestión de riesgos en procesos.	Orden del día del CCSCI y presentación realizada sobre los avances implementación de la metodología para la gestión de riesgos en procesos (Ver Anexo 1.1.2 y 1.1.3)

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Racionalización de trámites	1. Racionalización e innovación de trámites	1.1 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	30-nov-23	División de arquitectura de procesos División de Gestión Informática Responsables áreas asociadas con los procesos a innovación	35%	Para el proceso de estímulos y apoyos económicos para estudiantes de pregrado, en diciembre de 2022 se logró finalizar la etapa precontractual en la que se adjudicó el contrato a uno de los proponentes. Sin embargo, esta fue demandada por uno de los oferentes y por tanto se procedió con la revocatoria de la adjudicación. A partir de esta dificultad, se inició la revisión de los términos de la nueva invitación pública que incorpore los ajustes pertinentes con el ánimo de subsanar las dificultades de las invitaciones anteriores. Para los procesos de asignación de salario a profesores y evaluación de profesores, luego de la formalización de la solución con la Vicerrectoría de Docencia y de recibir la propuesta comercial del proveedor, se avanzó en la configuración de una demo (demostración del producto a partir de datos de la universidad) que permitan a los líderes de los procesos verificar el cubrimiento de los requerimientos por parte de la herramienta seleccionada y a partir de estos iniciar el proceso de contratación. Una vez se finalice este ejercicio, se procederá con la etapa contractual. Se han presentado algunos retrasos debido al cambio en el personal que acompaña el proyecto al inicio del año 2023, requiriéndose tiempo para hacer el respectivo empalme. Además, se han presentado tiempos extendidos por parte de los responsables de los procesos en la consecución de los datos para realizar las demostraciones requeridas.	Resolución Rectoral por la cual se revoca la invitación pública DB10410023-022-2022 para el desarrollo de la solución del proceso de estímulos y apoyos económicos para estudiantes de pregrado: <a href="https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/49557512-f319-4ef4-bebd-d573235dd645/Rs_030_de_2023+_Por_la_cual_se_revoca_la_invitaci%C3%B3n_p%C3%BAblica_DB10410023_022_2022-firmado.pdf?MOD=AJPERES&amp;CVID=otY55NF">https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/49557512-f319-4ef4-bebd-d573235dd645/Rs_030_de_2023+_Por_la_cual_se_revoca_la_invitaci%C3%B3n_p%C3%BAblica_DB10410023_022_2022-firmado.pdf?MOD=AJPERES&amp;CVID=otY55NF</a> Documentos para elaborar demo para el proceso de asignación de salario a profesores y evaluación de profesores (ver anexos)
	2. Trámites en línea	2.1 Revisar y actualizar la sede electrónica del Portal de la Universidad de Antioquia	Sede electrónica actualizada	30-nov-23	Dirección de comunicación División de arquitectura de procesos División de gestión informática	0%	No se desarrollaron actividades en este periodo.	
Rendición de cuentas	1. Audiencia pública de rendición de cuentas	1.1 Actividades de aprestamiento	Registros de ejecución	15-mar-23	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	100%	En el marco de la etapa de aprestamiento de la audiencia pública de rendición de cuentas, la Secretaría General llevó a cabo una serie de entrevistas con actores clave de la Universidad, con el objetivo de conocer sus percepciones y recomendaciones sobre los mecanismos, espacios, procedimientos, información priorizada, debilidades y fortalezas del proceso permanente de rendición de cuentas. Así mismo, se dispuso una encuesta para el estamento estudiantil con la misma finalidad, donde se obtuvieron 164 respuestas; dicho ejercicio fue socializado con la Comisión de Rendición de Cuentas con el propósito de considerar estas observaciones en la evaluación permanente y el plan de mejora anual que se realiza del proceso.  El 14 de abril se realizó un programa radial en la Emisora Cultural de la Universidad de Antioquia, en articulación con la Oficina de Auditoría Institucional, la Veeduría de la Universidad de Antioquia y la Dirección de Comunicaciones, con el objetivo de abordar conceptos que permitieran conocer y dimensionar la importancia del ejercicio permanente de rendición de cuentas y su relación con el sistema de control interno de la Universidad y el control social ejercido por varios actores, entre ellos las veedurías ciudadanas. De igual manera, se realizaron 10 encuentros por parte del equipo de trabajo de la Dirección de Comunicaciones encargado de la organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	<a href="https://udeaeduco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/rendiciondecuentas_udea_edu_co/EgY5g39gsiRlptwZivvxVRMBrf29TmFD4h3T3LYBtzv1fA?e=bRdEKH">https://udeaeduco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/rendiciondecuentas_udea_edu_co/EgY5g39gsiRlptwZivvxVRMBrf29TmFD4h3T3LYBtzv1fA?e=bRdEKH</a>

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Rendición de cuentas	1. Audiencia pública de rendición de cuentas	1.2 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	27-mar-23	Dirección de Planeación de Planeación y Desarrollo Institucional y Dirección de Comunicaciones	100%	En atención a la importancia de que la comunidad universitaria conozca con antelación los informes que dan cuenta de la gestión durante la vigencia 2022, fueron publicados en el micrositio de Rendición de Cuentas los informes de Gestión y de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, así como de estadísticas básicas, información financiera e informe de estampilla de la Universidad. Los archivos correspondientes a estos informes tienen la posibilidad de ser descargados por quienes lo deseen y conservados para posteriores consultas.	<a href="https://bit.ly/41NvIEA">https://bit.ly/41NvIEA</a>
		1.3 Convocatoria a través de canales informativos	Capturas de pantalla de las publicaciones en los diferentes canales informativos	27-mar-23	Dirección de Comunicaciones	100%	La convocatoria para la Audiencia Pública de rendición de Cuentas se realizó a través de los siguientes medios: Se publicó inicialmente en home principal del portal universitario el banner con la convocatoria enrutado a su vez al micrositio con detalles de la Audiencia y los informes de gestión vigencia 2022. De igual manera se publicó de manera simultánea en las redes sociales de la universidad: Instagram, Facebook y Twitter, al tiempo que se hicieron publicaciones en redes internas como WhatsApp. Además se circularon piezas sonoras a través de la Emisora Cultural Universidad de Antioquia.	<a href="https://udeaeduco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/rendiciondecuentas_udea_edu_co/EgY5q39qsiRIptwZivwxVRMBrf29TmFD4h3T3LYBtzv1fA?e=bRdEKh">https://udeaeduco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/rendiciondecuentas_udea_edu_co/EgY5q39qsiRIptwZivwxVRMBrf29TmFD4h3T3LYBtzv1fA?e=bRdEKh</a>
		1.4 Ejecución de la Audiencia Pública	Registros de ejecución	27-abr-23	Rector	100%	La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, presidida por el señor Rector John Jairo Arboleda Céspedes, se realizó el 28 de abril, de manera simultánea en varias sedes de la Universidad, mediante el uso de la plataforma de tecnologías de información y comunicación de la Institución, con transmisión en vivo a través del canal de YouTube de la Universidad. Así mismo, se habilitaron presencialmente espacios en la Sede Tulenapa en la Seccional Urabá y en el auditorio principal del Edificio de Extensión en la ciudad de Medellín. Además, en cada una de las sedes y seccionales de la Universidad se dispuso de un espacio físico dotado con equipos para las personas que desearan asistir de manera presencial a la transmisión de la Audiencia.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=7h1IHs8-AQ">https://www.youtube.com/watch?v=7h1IHs8-AQ</a>
		1.5 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	19-may-23	Equipo Rectoral	0%	Sin reporte para este cuatrimestre.	
	2. Rendición de cuentas en unidades académicas	2.1 Realización de actividades orientadas a la rendición de cuentas en unidades académicas o por áreas del conocimiento	Registros de ejecución	30-jul-23	Decanos y Directores de Escuela o Institutos	17%	Al corte del mes de abril las siguientes unidades académicas han adelantado sus procesos de rendición de cuentas: - <b>Facultad de Comunicaciones y Filología</b> - <b>Facultad de Derecho y Ciencias Políticas</b> - <b>Escuela de Nutrición y Dietética</b> - <b>Corporación Académica Ambiental</b>	<a href="https://bit.ly/3NkWPSK">https://bit.ly/3NkWPSK</a> <a href="https://bit.ly/421ldf6">https://bit.ly/421ldf6</a> <a href="https://bit.ly/41Ouvgb">https://bit.ly/41Ouvgb</a> <a href="https://bit.ly/41ZEQpm">https://bit.ly/41ZEQpm</a>
		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.	30-jun-23	Dirección de Comunicaciones	10%	En el micrositio de rendición de cuentas se hicieron publicaciones para difundir y promocionar la participación en los ejercicios de rendición de cuentas de la Facultad de Comunicaciones y Filología y la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. (se adjuntan pantallazos de evidencia).	<a href="https://udeaeduco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/rendiciondecuentas_udea_edu_co/EgY5q39qsiRIptwZivwxVRMBrf29TmFD4h3T3LYBtzv1fA?e=bRdEKh">https://udeaeduco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/rendiciondecuentas_udea_edu_co/EgY5q39qsiRIptwZivwxVRMBrf29TmFD4h3T3LYBtzv1fA?e=bRdEKh</a>

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Rendición de cuentas	3. Espacios de interacción con estamentos 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	15-dic-23	Rector Equipo Rectoral Dirección de Comunicaciones	33%	Reunión Ministro de Educación y G10 – 19 de enero Junta Directiva Sintraunal Subdirectiva UdeA – 20 de enero Consejo Nacional del SUE – 23 de enero Bienvenida Institucional – 24 de enero Reunión G8 Rectores – 30 de enero Reunión Delegación rectores Ecuador – 31 de enero Encuentro Académico de Rectores con la Ministra de Salud – 1 de febrero Reunión G8 Rectores en la UdeA – 7 de febrero Junta Sintraunical – 8 de febrero Encuentro con periodistas – 14 de febrero Reunión G10 – 17 de febrero SUE Cafetero + Antioquia – 20 de febrero Reunión Gobernador y G8 – 21 de febrero Reunión con Junta Cooprudea – 22 de febrero Sesión grupo de seguimiento Decreto 1279 de 2002 – 24 de febrero Participación en el Ateneo – 6 de marzo Reunión G8 Rectores – 7 de marzo Reunión Alcalde Urrao – 9 de marzo Comisión Mutis en la UdeA – 22 de marzo Participación en el Ateneo – 27 de marzo Entre otras.	Evidencias de encuentros con estamentos universitarios y grupos de interés
		3.2. Socialización de decisiones de los órganos de gobierno.	Publicación de piezas audiovisuales por diferentes medios	Mensual	Secretaría General	33%	Se realizó la producción de dos contenidos audiovisuales y dos piezas sonoras en el marco de la estrategia denominada #UdeATransparente. Contenidos que dan cuenta de las decisiones tomadas en el marco de las sesiones del Consejo Superior y el Consejo Académico realizadas durante los meses de enero, y febrero. Dichas producciones se publicaron en los canales de la universidad y en las redes sociales.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=DtGzzxgzlQQ&amp;t=1s">https://www.youtube.com/watch?v=DtGzzxgzlQQ&amp;t=1s</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=k2ka9vi-w_Q&amp;t=12s">https://www.youtube.com/watch?v=k2ka9vi-w_Q&amp;t=12s</a> <a href="https://udeaeduco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/antonio_rodriguez_udea_edu_co/EmniWobcmR9BlgMDpuWoTv0BE2mN77FVTQctfHnBUdWkAa?e=m1jpuv">https://udeaeduco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/antonio_rodriguez_udea_edu_co/EmniWobcmR9BlgMDpuWoTv0BE2mN77FVTQctfHnBUdWkAa?e=m1jpuv</a>
	4. Sensibilización, formación y capacitación del público universitario y externo en el proceso de rendición de cuentas	4.1 Promover espacios de sensibilización y capacitación sobre rendición de cuentas.	Informes, material audiovisual y registro de asistencia de las sesiones de formación.	15-dic-23	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	20%	El 14 de febrero de 2023 se realizó exposición magistral en el encuentro de la Red de Comunicadores de la Universidad de Antioquia, convocado por la Dirección de Comunicaciones, en la que socializó con los comunicadores de las unidades académicas los aspectos más relevantes del proceso de rendición de cuentas (adjunto evidencias fotográficas encuentro) en dicho espacio se tuvo la oportunidad de despejar dudas entorno a los tiempos, mecanismos y medios a través de los cuales las unidades desarrollan este ejercicio.  El 14 de abril se realizó un programa radial en la Emisora Cultural de la Universidad de Antioquia, en articulación con la Oficina de Auditoría Institucional, la Veeduría de la Universidad de Antioquia y la Dirección de Comunicaciones, con el objetivo de abordar conceptos que permitieran conocer y dimensionar la importancia del ejercicio permanente de rendición de cuentas y su relación con el sistema de control interno de la Universidad y el control social ejercido por varios actores, entre ellos las veedurías ciudadanas. De igual manera, se realizaron 10 encuentros por parte del equipo de trabajo de la Dirección de Comunicaciones encargado de la organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=-O_1ZuwiTbM">https://www.youtube.com/watch?v=-O_1ZuwiTbM</a>

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Rendición de cuentas	5. Evaluación y realimentación	5.1 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	30- jun-23 15-dic-23	Secretaría General Comisión de rendición de cuentas	0%	Sin reporte para este cuatrimestre.	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Estudio de factibilidad para reglamentar y realizar las adecuaciones administrativas necesarias para la implementación de las funciones del oficial de protección de datos personales, ordenado por la Ley.	Estudio de factibilidad	30-ago-23	Comité de Transformación Digital – Secretaría General- Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - División de Arquitectura de procesos.	10%	Por parte de la Secretaría General se proponen las funciones del Oficial de Protección de Datos Personales.	Evidencia de propuesta de las funciones del Oficial de Protección de Datos Personales.
		1.2 Finalizar la etapa de implementación del sistema de reporte de las PQRS.	Url en la que se constata el sistema de reporte en producción	30-jun-23	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Secretaría General - Coordinación de Atención al Ciudadano.	20%	Se presenta el informe de avances y pendientes de actividades del estado del proyecto de OnBase. Ante la alta dirección, fue socializado el estado de ejecución de los procesos archivísticos, comunicaciones digitales, mensajería y paqueteo, pqrs, normativa, asesoría jurídica e integración de los procesos. En ésta se resalta que para la implementación de PQRS se realizaron los ajustes pendientes, se implementó la arquitectura de solución y se encuentra pendiente de aprobación el último control de cambios, pues debe realizarse inicialmente la implementación de arquitectura de solución.	Presentación avance del proyecto elaborado por la Gerencia del Proyecto de Transformación Digital de la Gestión Documental.
		1.3 Informes trimestrales de gestión de PQRS discriminado por dependencias universitarias.	Publicación de informes de PQRS trimestral.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023	Coordinación de Atención al Ciudadano	30%	Se presenta y publica en el portal universitario el informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, que corresponde al periodo Enero-Marzo de 2023.	<a href="https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes">https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes</a>
	2. Fortalecimiento de los controles de atención.	2.1 Adecuación de canales de atención virtual, de conformidad con el proyecto Consolidación del Portal Universitario del PAI 2021-2024.	Url en la que se constatan los espacios ajustados para atención al ciudadano.	30-jun-2023 20-dic-2023	Coordinación de Atención al Ciudadano – División de Gestión Informática.	0%	Sin reporte para este cuatrimestre.	
		2.2 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.	30-jun-23	Coordinación de Atención al Ciudadano – División Gestión Informática y División de Gestión Documental.	20%	Se presenta el informe de avances y pendientes de actividades del estado del proyecto de OnBase. Ante la alta dirección, fue socializado el estado de ejecución de los procesos archivísticos, comunicaciones digitales, mensajería y paqueteo, pqrs, normativa, asesoría jurídica e integración de los procesos. En ésta se resalta que para la implementación de PQRS se realizaron los ajustes pendientes, se implementó la arquitectura de solución y se encuentra pendiente de aprobación el último control de cambios, pues debe realizarse inicialmente la implementación de arquitectura de solución.	Presentación avance del proyecto elaborado por la Gerencia del Proyecto de Transformación Digital de la Gestión Documental.
		2.3 Seguimiento regular al chat virtual de atención al ciudadano.	Reportes de seguimiento trimestral de la atención al ciudadano por el chatbot.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023	Coordinación de Atención al Ciudadano – División de Gestión Informática.	30%	Se presenta el informe de seguimiento y control del chatbot UdeA para el primer trimestre de 2023	Informe de chatbot.

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias	
<b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	2. Fortalecimiento de los controles de atención.	2.4 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.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Informática	30%	Se presenta el informe de Contact Center del primer trimestre, cuyo objetivo es el monitoreo y seguimiento de los servicios suministrados por el contratista, enfatizando en la calidad, eficiencia y nivel de atención del sistema de Contact Center; así mismo, permite tomar decisiones, medidas, obtener indicadores y estrategias para la mejora del servicio. Además, permite conocer las horas de alto flujo de llamadas, los eventos críticos en los que se podría ver afectado el servicio, el comportamiento de las diferentes líneas de atención, entre otros aspectos.	Anexo informe trimestral del Call center.	
	3. Talento humano	3.1 Adelantar proceso de cualificación a servidores universitarios, que permita incrementar las competencias en temas relacionados con atención al usuario y atención preferencial.	Reporte y listado de 50 servidores capacitados en temas relacionados con atención al usuario y atención preferencial.	30-jun-23	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	20%	Con el apoyo de la División de Talento Humano se diseñó el programa de capacitación y formación en buenas prácticas de la atención a la ciudadanía en la Universidad de Antioquia, nos encontramos en proceso de iniciar las jornadas.	Evidencia de reuniones entre Secretaría General y División Talento Humano.	
		3.2 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.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	0%	Teniendo en cuenta que a la fecha no hemos salido a producción con el módulo de PQRS del sistema de información de OnBase, no ha sido posible programar la capacitación con los gestores de atención al ciudadano que manejarán la nueva plataforma.		
		3.3 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.	30-nov-23	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	10%	Se encuentra previsto una exaltación especial para los servidores que atienden a la ciudadanía, en el marco de la celebración del servidor público.		
	4. Normativo y procedimental	4.1 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 pqrs actualizados.	30-jun-23	Coordinación de Atención al Ciudadano.	0%	El manual y protocolo de atención al ciudadano se ajustarán conforme al nuevo sistema de información de OnBase, por lo tanto, a la fecha se encuentra en etapa de construcción.		
		4.2 Socialización y divulgación del protocolo de atención al ciudadano.	Pantallazo de piezas gráficas sobre la campaña de socialización.	30-jun-23	Coordinación de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones	0%	El manual y protocolo de atención al ciudadano se ajustarán conforme al nuevo sistema de información de OnBase, por lo tanto, a la fecha se encuentra en etapa de construcción y posteriormente se procederá con su socialización a la comunidad universitaria y la sociedad		
	5. Lineamientos de transparencia pasiva	5.1 Encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Universidad.	Informes de resultados de encuestas de percepción ciudadana.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023	Coordinación de atención al ciudadano - Dirección de Comunicaciones	30%	Se elabora y publica el informe trimestral que contiene en detalle las encuestas de satisfacción de la ciudadanía, en relación con los servicios de atención institucional.	Evidencia informe trimestral de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía.	
	6. Planeación estratégica de servicio al ciudadano	6.1 Caracterización de grupos de valor	Informes de caracterización de grupo de valor	30-Jun-2023 31-dic-2023	Secretaría General	20%	Se elabora la base de datos que permitirá elaborar la caracterización del estamento estudiantil y personas externas, en el periodo de 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.	Base de datos primer trimestre 2023	
	<b>Transparencia y acceso a la información</b>	1. Transparencia y acceso a la información pública	1.1 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	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023	Todas las dependencias universitarias responsables de la información pública.	30%	Para el primer trimestre de 2023, se publica la información mínima obligatoria en el portal universitario	<a href="https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/transparencia-acceso-informacion">https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/transparencia-acceso-informacion</a>

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Transparencia y acceso a la información	1. Transparencia y acceso a la información pública	1.2 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	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023	Secretaría General – Dirección de Comunicaciones – División de Gestión Informática.	55%	Fue ajustado el footer o pie de página de la entidad, se adecúa el menú de transparencia y acceso a la información pública, el menú de atención y servicio a la ciudadanía y el menú de participa. Se encuentra pendiente ajustar los criterios generales de publicación de la información pública.	
		1.3 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.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023	Coordinación de Atención al Ciudadano – Secretaría General – Dirección de Comunicaciones – Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional.	55%	Informe entregado con fecha de febrero de 2023. Dicho informe se compartió en reunión con personas de la Auditoría Institucional, la Dirección de Planeación y la Secretaría General. Como es un asunto que no solo depende de la Dirección de Comunicaciones no me atrevo a poner un porcentaje de avance. Tal vez el mismo de accesibilidad.	Informe de seguimiento a la fase I de la implementación de las directrices de accesibilidad web.
		1.4 Seguimiento trimestral a las solicitudes de acceso a la información.	Informes trimestrales de solicitudes de acceso a la información, debidamente publicados.	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023	Coordinación de Atención al Ciudadano – Secretaría General.	30%	Se publica el informe trimestral de solicitudes de información pública radicadas por la ciudadanía ante la Universidad.	<a href="https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes">https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes</a>
		1.5 Expedición Código de Ética	Código de Ética expedido y publicado	30-jul-23	Secretaría General – Dirección Jurídica	50%	Se crea el borrador del referente de ética universitario y está en etapa de revisión y ajuste por parte de la Secretaría General.	Anexo borrador proyecto código de ética
		1.6 Publicación de las normas en construcción 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)	30-mar-2023 30-jun-2023 30-sep-2023 20-dic-2023	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	30%	Se publican formularios para registro de observaciones de proyectos y normas en construcción. Información publicada en el portal universitario y redes internas de los profesores de la Universidad.	<a href="https://udeaeduco-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/rendiciondecuentas_udea_edu_co/EsXDGHdknw1GpM_livtM2G0BlePunDvM5tXyrtbLAX_UQ?e=2BB7IH">https://udeaeduco-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/rendiciondecuentas_udea_edu_co/EsXDGHdknw1GpM_livtM2G0BlePunDvM5tXyrtbLAX_UQ?e=2BB7IH</a>

*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