



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

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: 30 de abril de 2022

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Gestión del Riesgo de Corrupción	1. Política y documentación técnica de Gestión de Riesgos	1.1 Socializar entre la comunidad universitaria la Política Institucional y el proceso de Gestión Integral de Riesgos	Soportes ejecución de acciones de socialización de la Política	30-nov-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Dirección de comunicaciones	20%	En este periodo, se realizó divulgación entre la comunidad universitaria de la Política de Gestión de Riesgos de la Universidad, Acuerdo Superior 453 del 29 de octubre de 2018, a través de: *Publicaciones: una nota relacionada con el Plan anticorrupción y atención al ciudadano (1 de febrero) en el Portal Universitario (22 de febrero) y en el WhatsApp Institucional (2 de febrero); y una nota relacionada con la política y el proceso de gestión de riesgos en el Portal Universitario (22 de febrero).	Notas en el Portal Universitario y en el WhatsApp Institucional.
		1.2 Actualizar la documentación relacionada con la Gestión de Riesgos	Manual y guías para la Gestión de Riesgos publicados	30-abr-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	En el mes de febrero se le realizaron algunos ajustes al Manual y a la Guía de Gestión de Riesgos y fueron publicados en el Sistema de Gestión Institucional y en el micrositio de Gestión de Riesgos, el 01 de marzo de 2022.	Manual (DI-AP-MA-07) Guía (DI-AP-GU-07) <a href="http://www.udea.edu.co/gestionriesgos">www.udea.edu.co/gestionriesgos</a>
	2.1 Definir el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2022	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción	28-feb-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional División de Talento Humano	100%	Se definió el Plan para la Gestión de Riesgos del 2022, 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 2022.	

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	2.2 Ejecutar el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2022	Evidencias de las Sesiones de Capacitación	30-nov-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	33%	<p>El Plan de Capacitación se ejecutó entre los meses de enero y abril de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El lunes 28 de febrero se realizó virtualmente el Primer Encuentro de Gestores de Riesgos, en el cual se presentó el Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año y los avances en la implementación de la metodología. Participantes: 52 gestores de riesgo.</li> <li>* Atención al usuario en entornos flexibles: se realizaron tres talleres presenciales con participación de 61 servidores universitarios, hay un cuarto grupo activo con 17 servidores participantes.</li> <li>* Capacitación en contratación y rendición de cuentas: Se programaron 4 grupos para capacitación en contratación, SECOP 1, SIA Observa, CDP y SAP Módulo Compras. Se inscribieron 190 servidores universitarios.</li> <li>* Capacitación en Estatuto de Contratación: dirigido al Equipo de Arquitectura y Diseño. Se programaron 3 grupos, participaron 50 servidores.</li> <li>* Conversatorio ser servidor público: dirigido a la de Escuela de Nutrición y Dietética, participaron 45 servidores universitarios.</li> </ul>	Convocatoria y grabación al Primer Encuentro de Gestores de riesgo. Listados de asistencia a capacitaciones sobre Atención al Usuario, Contratación e Interventoría.
		2.3 Asesorar y acompañar la actualización y/o construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción en la herramienta tecnológica adquirida	Evidencias de reuniones de asesoría y acompañamiento Mapas de riesgos por procesos/y unidades registrados en el SIGIP	30-nov-22	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; en el período, se sumaron dos (2) unidades administrativas más con la finalización de las etapas de análisis de contexto e identificación de riesgos (La Oficina de Auditoría Institucional y la Dirección de Relaciones Internacionales). Para un total de 15 unidades (12 administrativas y 3 académicas), con las cuales, para avanzar en las etapas de análisis, valoración y tratamiento de riesgos, el jueves 24 de marzo se realizó un taller de profundización en dichas etapas.</p> <p>Están en proceso de revisión y validación de los riesgos tres (3) unidades administrativas (División de Servicios Logísticos, la Dirección de Regionalización y la División de Planes y Proyectos). Y con otras seis (6) está en pendiente iniciar la revisión de los riesgos inicialmente identificados.</p> <p>Con las demás unidades en forma permanente, a demanda, se está brindando asesoría y resolución de dudas para el inicio de la implementación.</p>	Evidencias de reuniones de asesoría y acompañamiento a unidades administrativas y académicas. Y del Taller sobre etapas de análisis, valoración y tratamiento de riesgos.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		2.4 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción en el SIGIP	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	30-nov-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	25%	Como resultado del trabajo realizado por las 15 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 se ha registrado en el SIGIP 12 riesgos más, para un total de 28 riesgos de corrupción, los cuales pueden ser consultados en línea por directivos y empleados administrativos de la U.de A. Con estos riesgos se avanza con las demás etapas (Análisis y valoración, Tratamiento, y Plan de Acción) para completar el proceso de gestión de riesgos. Se debe continuar el trabajo de implementación del proceso con las restantes 44 unidades identificadas, lo que permitirá consolidar el mapa de riesgos de corrupción por procesos a nivel institucional.	Archivo con listado de riesgos de corrupción registrados en el SIGIP a abril 30 de 2022.
	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-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Dirección de Comunicaciones	20%	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 Plan anticorrupción y atención al ciudadano (1 de febrero) en el Portal Universitario (22 de febrero) y en el WhatsApp Institucional (2 de febrero); y una nota relacionada con la política y el proceso de gestión de riesgos en el Portal Universitario (22 de febrero). * El lunes 28 de febrero se realizó virtualmente el Primer Encuentro de Gestores de Riesgos, en el cual se presentó el Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año y los avances en la implementación de la metodología. Participantes: 52 gestores de riesgo.	Notas en el Portal Universitario y en el WhatsApp Institucional. (Ver Anexo 1.1.1) Convocatoria, grabación y enlace al Primer Encuentro de Gestores.(Ver Anexo 2.2.1)
		3.2 Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de los medios de comunicación institucionales	Soportes publicaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción	30-sep-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	33%	A abril 30 se han registrado en el SIGIP 12 riesgos más, para un total de 28 riesgos de corrupción, los cuales pueden ser consultados en línea 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 han realizado dos (2) grupos de inducción, en los cuales se ha contado con la participación de 48 servidores universitarios; un tercer grupo está en desarrollo.	Listado de participantes en los grupos de inducción

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	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-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional			
		4.2 Consolidar y presentar informes de seguimiento y monitoreo de los riesgos a las instancias correspondientes	Informes de Seguimiento	30-nov-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional			
Racionalización de trámites	1. Actualización de trámites en la plataforma del estado Colombiano	1.1 Revisión y actualización de los trámites de la Universidad inscritos en la plataforma del estado Colombiano SUIT Y GOV.CO	Trámites UdeA actualizados	30-nov-22	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	40%	Se realiza una actualización de las fichas de trámite en el formato de la Universidad con alcance a los trámites definidos para ser publicados en la plataforma SUIT y GOV.CO.	Fichas de trámite actualizadas
	2. Trámites y procesos automatizados	Realizar la automatización de los siguientes trámites o procesos académicos administrativos: • Estímulos y apoyos económicos a estudiantes de pregrado y posgrado • Asignación de categoría a profesores	Trámite o proceso automatizado operando	30-nov-22	División de arquitectura de procesos y División de Gestión Informática - responsables áreas asociadas con los procesos a automatizar	10%	En la automatización del proceso de estímulos a estudiantes de pregrado se avanzo en la etapa precontractual con la proyección del estudio previo y la invitación a cotizar, se tiene pendiente el AVAL del comité de contratación para publicación de la invitación a cotizar a proveedores.  Con la automatización de proceso de apoyos económicos a estudiantes de posgrado (Estudiante instructor) se avanzó en el desarrollo de las funcionalidades en SIPE por parte de la División de Informática y se programarán pruebas de funcionalidades con la Dirección de Posgrados, la División de Talento Humano y una dependencia para el 15 de mayo de 2022.  Con la automatización del proceso de asignación de salario a profesores (categoría y puntaje) se avanzó en un 90% en el informe de valoración del proceso, se tiene proyectado entregar el 30 de mayo de 2022 e iniciar el proceso pre y contractual en el mes de junio para iniciar la implementación en el mes de julio de 2022.	Estudio previo Invitación a cotizar  RoadMap Proyecto de Innovación de procesos
Rendición de cuentas		1.1 Publicación en el Portal de la Universidad del informe de gestión y resultados sociales, estadísticas básicas e información financiera.	Registros de ejecución	4-mar-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional y Dirección de Comunicaciones	100%	El 4 de marzo de 2022 se publicó en el micrositio de rendición de cuentas el informe de gestión de la vigencia 2021 con los siguientes anexos: desempeño de indicadores por programas PAI 2021 y de los proyectos PAI 2021, la ejecución presupuestal de los proyectos PAI 2021 y el avance detallado del Plan de Desarrollo Institucional. Además, los estados y el informe financiero 2021.	<a href="https://bit.ly/informesUdeA2021">https://bit.ly/informesUdeA2021</a>

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	1. Audiencia pública de rendición de cuentas	1.2 Convocatoria a través de canales informativos	Capturas de pantalla de las publicaciones en los diferentes canales informativos	4-mar-22	Dirección de Comunicaciones	100%	La convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas se realizó en tres momentos: Publicación de informes e invitación a la audiencia (general) – 6 de marzo de 2022 - Micrositio Rendición de Cuentas - Rotador home portal - Boletines de estamentos - WhatsApp Institucional (profesores y administrativos) - Redes sociales - Promo para Sistema de Radio Universitaria - Promo para Teleantioquia, Canal U y Canal Zoom Invitaciones segmentadas – 24 de marzo de 2022 - Correo con invitación para grupos de interés con enlace a micrositio. (Gremios y externos) - Invitación en CSU y CA (informe del rector) Refuerzo contenidos y preguntas previas - entre el 14 de marzo y el 4 de abril de 2022 - Contenido portal <a href="https://bit.ly/CuentasUdeA">https://bit.ly/CuentasUdeA</a> - Redes sociales - WhatsApp Institucional - Formulario portal	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1bbajidGuNRGZG33VFJh1cMzuArJ-5a2T">https://drive.google.com/drive/folders/1bbajidGuNRGZG33VFJh1cMzuArJ-5a2T</a>
		1.3 Ejecución de la Audiencia Pública	Registros de ejecución	6-abr-22	Rector Equipo Rectoral Comisión de Trabajo	100%	La audiencia pública de rendición de cuentas se realizó el 6 de abril de 2022 en el paraninfo del Edificio San Ignacio, contó con el siguiente orden del día: 10:00 a. m. Instalación (explicación objetivo del espacio y metodología) 10:15 a. m. Presentación del informe de gestión 2021 - (Rector), el cual desarrollo las temáticas: #UdeACasaDeTodos #UdeAAcademiayCiencia #UdeAEnLosTerritorios #UdeASostenible Video cifras representativas de la gestión 2021 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=up6XEQTQEVQ">https://www.youtube.com/watch?v=up6XEQTQEVQ</a> 10:45 a. m. Diálogo (preguntas previas e intervenciones durante el espacio) 12:00 m. Conclusiones y cierre	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=y7ReTxTLVqE">https://www.youtube.com/watch?v=y7ReTxTLVqE</a>
		1.4 Publicación de las respuestas a las preguntas realizadas en el marco de la Audiencia Pública y del Informe Final	Documento e Informe	2-may-22	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones		El día 3 de mayo de 2022 se realizará la sesión de la comisión de Rendición de Cuentas, la cual tiene como objetivo evaluar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y así terminar de consolidar el informe de dicho evento.	

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	2. Rendición de cuentas en unidades académicas	2.1 Realización de actividades orientadas a la rendición de cuentas en unidades académicas o por áreas del conocimiento	Registros de ejecución	30-jul-22	Decanos y Directores de Escuela o Institutos Dirección de Comunicaciones	45%	El 45% de las unidades académicas realizaron sus procesos de rendición de cuentas de la vigencia 2021.  <u>Facultad de Ciencias Sociales y Humanas</u> <a href="https://bit.ly/3vAP2ae">https://bit.ly/3vAP2ae</a>  <u>Facultad de Comunicaciones y Filología</u> <a href="https://bit.ly/3HDfnrG">https://bit.ly/3HDfnrG</a>  <u>Facultad de Derecho y Ciencias Políticas</u> <a href="https://bit.ly/3tLUAg7">https://bit.ly/3tLUAg7</a>  <u>Facultad de Educación</u> <a href="https://drive.google.com/file/d/1bGq0GjHeJ29EC19sow6tJxoW_qFvP5EW/view">https://drive.google.com/file/d/1bGq0GjHeJ29EC19sow6tJxoW_qFvP5EW/view</a>  <u>Facultad de Enfermería</u> <a href="https://bit.ly/3KtdcYl">https://bit.ly/3KtdcYl</a>	Consultar enlaces en informe de avance
		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.	31-jul-2022 15-dic-2022	Dirección de Comunicaciones			
	3. Espacios de interacción con estamentos o complementarios a la audiencia pública	3.1 Realización de encuentros con estamentos universitarios para tratar temas específicos de interés asociados con el desarrollo de las actividades Universitarias.	Registros de ejecución	15-dic-22	Rector Equipo Rectoral Dirección de Comunicaciones	33%	Se han realizado las siguientes actividades y eventos:  1 Feb: Bienvenida institucional <a href="https://www.youtube.com/watch?v=i3rbFNXpbUY">https://www.youtube.com/watch?v=i3rbFNXpbUY</a> 9 Feb: Encuentro con periodistas de medios locales y regionales 9 de Feb: Live con estudiantes <a href="https://www.youtube.com/watch?v=G838AAnkIMo">https://www.youtube.com/watch?v=G838AAnkIMo</a> 21 de Feb: Participación en el Ateneo 25 de Feb: Participación Consejo Nacional del SUE 1 de Mar: Reunión con Sintraemdua 2 de Mar: Reunión con Apenjudea 3 de Mar: Encuentro con investigadores 16 de Mar: Consejo Facultad de Ciencias Agrarias 17 de Mar: Participación en la Asamblea de Representantes Profesorales a los Consejos Superior y Académico de las Universidades Públicas -ARPUP 25 de Mar: Reunión con SintraUdeA 29 de Mar: Participación en el Concejo de Medellín. Socialización PA 87 -2022 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.	Consultar enlaces en informe de avance
		3.2. Socialización de decisiones de los órganos de gobierno.	Publicación de videos con temas relevantes abordados en Consejo Académico y Consejo Superior Universitario.	Mensual	Secretaría General	33%	<a href="https://bit.ly/decisionesorganosdegobierno">https://bit.ly/decisionesorganosdegobierno</a>	

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	4. Sensibilización, formación y capacitación del público universitario y externo en el proceso de rendición de cuentas	4.1 Promover espacios de sensibilización y capacitación sobre rendición de cuentas.	Informes, material audiovisual y registro de asistencia de las sesiones de formación.	15-dic-22	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	20%	Se iniciaron sesiones de trabajo con el equipo de Ude@ con el fin de realizar modificaciones al curso virtual de Rendición de Cuentas en la gestión Universitaria. Se prevee abrir la convocatoria en el mes de junio de 2022.  Se realizó sensibilización a los comunicadores de las unidades académicas mediante pieza gráfica y se les dio acompañamiento para que adelantarán su proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2021.	Correo Electrónico "¿Estás planeando la audiencia pública de rendición de cuentas de tu unidad académica?   No olvides estos aspectos"
	5. Evaluar y retroalimentar la estrategia permanente de rendición de cuentas	5.1 Hacer seguimiento, custodiar las evidencias de las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia permanente de rendición de cuentas e implementar las acciones de mejora correspondientes	Informes de seguimiento a los componentes de la estrategia de rendición de cuentas, relatorías, material audiovisual.	15-dic-22	Secretaría General Comisión de rendición de cuentas	20%	Se realizó la custodia de las acciones orientadas a la rendición de cuentas en unidades académicas y administrativas.  Se convocó a la Comisión de Rendición de Cuentas el día 3 de mayo de 2022, con el objetivo de realizar la evaluación interna de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y definir las acciones de mejora.	
<b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1. 1 Presentar a la alta dirección un diagnóstico sobre el sistema de pqrs a partir del análisis de los datos disponibles sobre solicitudes recibidas durante los últimos tres años.	Elaboración de diagnóstico del sistema de pqrs.	31-ago-22	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Arquitectura de procesos.			
		1.2 Avanzar en la implementación de un sistema de reporte de las PQRS.	Sistema de reporte funcionando	30-jun-22	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Documental.	80%	Se avanza en la construcción del módulo de pqrs para la gestión de contenido de Onbase, se le entrega al proveedor Datecsa el control de cambios #5 y los ajustes correspondientes a la matriz de pruebas. Se encuentra pendiente la implementación del control de cambios y la socialización de los reportes del sistema.	Ver control de cambios y matriz actualizada para Onbase
		1.3 Informes trimestrales de gestión de PQRS discriminado por dependencias universitarias.	Publicación de informes de PQRS trimestral.	Marzo de 2022 Junio de 2022 Septiembre de 2022 Diciembre de 2022	Coordinación de Atención al Ciudadano	30%	Se publica el informe trimestral de la gestión de las PQRS en 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>
	2. Fortalecimiento de los controles de atención.	2.1 Gestionar la asignación de nuevos espacios para la atención al ciudadano, ajustados a los requerimientos de accesibilidad.	Espacios gestionados ante la alta dirección.	30-jun-22	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Infraestructura física. – División de Gestión Informática.	35%	Se desarrolla el proyecto sobre accesibilidad web que se incorporará al espacio de atención al ciudadano a través de Decartec	
		2.3 Gestión de herramientas tecnológicas y contenidos que permitan acceder a la información a las personas con discapacidad.	Herramienta tecnológica gestionada.	30-Jun-2022 15-Dic-2022	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Informática.			
		2.4 Implementación de nuevo software ONBASE para el seguimiento regular de PQRS.	Entrada en producción de software con mejoras implementadas.	30-jun-22	Coordinación de Atención al Ciudadano – División Gestión Informática y División de Gestión Documental.	80%	Se avanza en la construcción del módulo de pqrs para la gestión de contenido de Onbase, se le entrega al proveedor Datecsa el control de cambios #5 y los ajustes correspondientes a la matriz de pruebas. Se encuentra pendiente la implementación del control de cambios y la socialización de los reportes del sistema.	

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		2.5 Seguimiento regular al chat virtual de atención al ciudadano.	Reportes de seguimiento trimestral de la atención al ciudadano por el chatbot.	Marzo de 2022 Junio de 2022 Septiembre de 2022 Diciembre de 2022	Coordinación de Atención al Ciudadano – División de Gestión Informática.	30%	La implementación del ChatBot, se encuentra aproximadamente en un 85% debido a que se realizaron casi todas las configuraciones; sin embargo, se requiere un certificado SSL el cual es emitido por la Universidad de Antioquia; lo anterior debido a que la persona de seguridad informática quien llevaba el caso, se retiró de la institución, lo que ha implicado un reproceso en la implementación del ChatBot. Luego de que la UDEA entregue el SSL al proveedor, se ejecutaran las pruebas pertinentes para la salida a producción.	Ver correo del interventor del contrato de telefonía
		2.6 Evaluar y mejorar el servicio de atención al ciudadano del Call Center para Unidades académicas y administrativas.	Reportes mensuales de la atención ofrecida en el Call Center.	Cada mes	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Gestión Informática	10%	Actualmente, no se ha entregado el proyecto de comunicaciones unificadas del cual hace parte integral el servicio de Call Center, por ello no se cuenta con los informes. De inmediato el proveedor entregue en su totalidad el proyecto, se procederá a generar los reportes y publicación.	
	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.	50 servidores capacitados en temas relacionados con atención al usuario y atención preferencial.	30-jun-22	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	20%	Se adelantaron gestiones para coordinar las jornadas de capacitación institucional con el apoyo de la División de Talento Humano, se tiene previsto su inicio para mediados del mes de mayo.	Ver socialización de la estrategia del Plan de Capacitación Institucional
		3.2 Capacitación permanente a gestores de atención al ciudadano en Procedimientos, Políticas de atención de PQRS y manejo del sistema ONBASE	Gestores cualificados en procedimientos y políticas de atención de PQRS.	Junio y Diciembre de 2022	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	30%	Se realiza capacitación permanente a los gestores de las unidades académicas y administrativas, para el primer trimestres ingresaron 3 gestores nuevos: 1 de la División de Gestión Informática, 1 del Programa de Salud y 1 de la División de Talento Humano.	Ver listado de gestores habilitados
		3.3 Incentivar a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano.	Generar incentivos para destacar el desempeño de los servidores que atienden los ciudadanos.	31-jul-22	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.			
	4. Normativo y procedimental	4.1 Actualización de los documentos de gestión institucional que correspondan de acuerdo a Onbase. Publicación	Manual de atención al ciudadano actualizado, protocolo de atención al ciudadano y ficha de radicación de pqrs.	30-jun-22	Coordinación de Atención al Ciudadano.			
		4.2 Socializar y divulgar el protocolo de atención al ciudadano.	campana de socialización	31-may-22	Coordinación de Atención al Ciudadano	30%	Con el apoyo de la Dirección de Comunicaciones se crea la estrategia de comunicación para la socialización del protocolo de atención al ciudadano en las dependencias universitarias.	Ver estrategia de comunicación
	5. Lineamientos de transparencia pasiva	5.1 Realizar encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Universidad.	Publicación de informes de percepción de los ciudadanos frente a los servicios que presta la Universidad.	Marzo de 2022 Junio de 2022 Septiembre de 2022 Diciembre de 2022	Coordinación de atención al ciudadano	30%	Se publica el informe del primer trimestre, en el que se incluye la percepción ciudadana sobre el cumplimiento del plazo para responder las pqrs, el lenguaje utilizado y la satisfacción de su necesidad.	
Transparencia y acceso a la información	1. Transparencia y acceso a la información pública	1.1 Mantener actualizada la información institucional obligatoria, en el marco de la Ley 1712 de 2014.	Información actualizada en el enlace o sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la Universidad.	30-Jun-2022 15-dic-2022	Todas las dependencias universitarias responsables de la información pública.	30%	Se actualiza la información mínima obligatoria que debe estar publicada en nuestro sitio web. Se publica el presupuesto de la vigencia de la entidad, el enlace de trámites y servicios, el sitio de rendición de cuentas y el plan anual de compras.	Ver proyecto del sitio de transparencia

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		1.2 Aplicar 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-Jun-2022 15-Dic-2022	Secretaría General – Dirección de Comunicaciones – División de Gestión Informática.	20%	Se realiza seguimiento a la implementación del Proyecto consolidación del portal de la Universidad.	
		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.	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-Jun-2022 15-Dic-2022	Coordinación de Atención al Ciudadano – Secretaría General – Dirección de Comunicaciones – Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional.	30%	Se realiza socialización de los avances sobre la implementación de las directrices de accesibilidad web conforme con la Resolución 1519 de 2020	Ver agenda de grupo primario de la Secretaría General <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xOHujP_VsQxzEtNi9kgEzMvmS4At3EQM/edit?copiedFromTrash#gid=231669450">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xOHujP_VsQxzEtNi9kgEzMvmS4At3EQM/edit?copiedFromTrash#gid=231669450</a>
		1.4 Realizar seguimiento trimestral a las solicitudes de acceso a la información.	Informes trimestrales de solicitudes de acceso a la información, debidamente publicados.	Marzo de 2022 Junio de 2022 Septiembre de 2022 Diciembre de 2022	Coordinación de Atención al Ciudadano – Secretaría General.	30%	Se publica el informe trimestral sobre solicitudes de información pública.	<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 Socialización de decisiones de los órganos de gobierno.	Publicación de videos con temas relevantes abordados en Consejo Académico y Consejo Superior Universitario.	Cada mes	Secretaría General	30%	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.	<a href="https://bit.ly/decisionesorganosdegobierno">https://bit.ly/decisionesorganosdegobierno</a>
		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)	Marzo de 2022 Junio de 2022 Septiembre de 2022 Diciembre de 2022	Secretaría General	30%	Con el propósito de ampliar la participación ciudadana en las decisiones de los órganos de gobierno (Consejo Superior Universitario y Consejo Académico), la Secretaría General pone en conocimiento de la comunidad los actos administrativos en construcción, con la finalidad de recoger observaciones, comentarios y aportes. Con anterioridad a los debates correspondientes y durante su desarrollo, las instancias de gobierno analizarán las propuestas y consideraciones que se reciban en este sitio.	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/19Ym6w-nGaQOGjsBf2Z-xxGUOQPj2NOJ_izn6GldvR-0/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/19Ym6w-nGaQOGjsBf2Z-xxGUOQPj2NOJ_izn6GldvR-0/edit?usp=sharing</a>

*Jaime Montoya G.*

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

*Luzy Maryory Gómez Posada*

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