



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: Diciembre 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	100%	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: 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, entre octubre y noviembre se circuló contenido en WhatsApp Institucional, Boletines Digitales, Mailing y Micrositios de empleados. Adicionalmente, se realizaron tres (3) micro talleres que reforzaron conceptos que se relacionan con la Gestión Integral de Riesgos entre las otras líneas estratégicas, participaron alrededor de cincuenta (50) servidores universitarios. * Reuniones organizadas con las dependencias: El 12 de octubre se realizó presentación del proceso en la reunión del Equipo Administrativo de la Facultad de Enfermería; encuentro en el cual participaron, aproximadamente 12 servidores universitarios.	Notas en el en el WhatsApp Institucional, el Portal Universitario y el Boletín Empleados y Profesores. Presentación Facultad de Enfermería
		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) www.udea.edu.co/gestionriesgos
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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.
		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	100%	El Plan de Capacitación se ejecutó entre los meses de septiembre y diciembre de la siguiente manera: * El miércoles 21 y el jueves 29 de septiembre se realizó en forma mixta (presencial y virtual), el Tercer Encuentro de Gestores de Riesgos, en el cual se hizo una presentación de los Riesgos de Corrupción con un enfoque desde la responsabilidad penal, a cargo de la Dirección Jurídica; además se presentaron los avances a septiembre del Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año. Participantes: 60 gestores de riesgo. * El miércoles 22 de noviembre se realizó en forma virtual, el Cuarto Encuentro de Gestores de Riesgos, en el cual se hizo una presentación de los Riesgos de Corrupción con un enfoque desde la responsabilidad disciplinaria, a cargo de la Unidad de Asuntos Disciplinarios; además se presentaron los avances a noviembre del Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año. Participantes: 50 gestores de riesgo.	Convocatoria, grabación y listado de asistencia al Tercero y Cuarto Encuentro de Gestores de riesgo. Listados de asistencia a capacitaciones sobre Atención al Usuario y Contratación.

Lineas 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						<p>*Atención al usuario en entornos flexibles: Se ejecutó un grupo. Participantes: 5 servidores universitarios .</p> <p>* Atención al usuario: Taller ¡Comunicate!: Se finalizó la capacitación dirigida a Asistenciales de la División de Talento Humano, divididos en dos grupos. Participantes: 23 servidores universitarios.</p> <p>*Atención al Ciudadano: Se capacitaron cinco (5) grupos, dos presenciales y tres virtuales. Participantes: 51 servidores universitarios.</p> <p>* Capacitación en contratación y rendición de cuentas: Se ejecutó un (1) grupo para capacitación en contratación. Participantes: 20 servidores universitarios de la Sección al Oriente.</p>	
		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	100%	<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 División de Infraestructura Física y la Dirección de Regionalización). Para un total de 19 unidades (16 administrativas y 3 académicas).</p> <p>Están en proceso de revisión y validación de los riesgos identificados cuatro (4) unidades administrativas (División de Servicios Logísticos, Dirección de Bienestar, División de Gestión Documental y Vicerrectoría de Extensión). Y con tres (3) quedó pendiente iniciar dicha revisión y validación (Vicerrectoría de Docencia, Oficina de Asuntos Disciplinarios y División de Talento Humano).</p> <p>De las 19 unidades con riesgos validados, siete (7) unidades avanzaron en las etapas de análisis, valoración, tratamiento y establecimiento de planes de acción para varios procesos, a saber: cuatro (4) administrativas (División de Arquitectura de Procesos, División Financiera, Secretaría General y División de Infraestructura Física) y tres (3) unidades académicas (Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Facultad de Comunicaciones y Escuela de Idiomas).</p> <p>Siete unidades (7) concluyeron la etapa de análisis y valoración y cinco (5) la iniciaron. 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.
		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	31%	<p>Como resultado del trabajo realizado por las 19 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 diciembre 15 se han registrado en el SIGIP 3 riesgos más, para un total de 43 riesgos de corrupción, los cuales pueden ser consultados en línea por directivos y empleados administrativos de la U de A. A la fecha se finalizó la etapa de análisis y valoración con el 77% de los riesgos identificados (33 de 43), por lo cual cuentan con evaluación de riesgo inherente y residual.- Además para siete (7) se propusieron Planes de Acción. Para el 23% restante ésta etapa sigue en proceso (10 de 43).</p> <p>Se debe continuar el trabajo de implementación del proceso con las restantes 42 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 diciembre 15 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	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	100%	<p>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:</p> <p>*Publicaciones: en el marco del Proyecto "Fomento de una Cultura de Control Interno" como estrategia educucomunicativa y con el propósito de promover una cultura en torno a este sistema que permita apropiación del mismo por parte de determinados públicos internos, entre octubre y noviembre se circuló contenido en WhatsApp Institucional, Boletines Digitales, Mailing y Micrositios de empleados. Adicionalmente se realizaron tres (3) micro talleres que reforzaron conceptos que se relacionan con la Gestión Integral de Riesgos entre las otras líneas estratégicas, participaron alrededor de cincuenta (50) servidores universitarios.</p> <p>*El miércoles 21 y el jueves 29 de septiembre se realizó en forma mixta (presencial y virtual), el Tercer Encuentro de Gestores de Riesgos, en el cual se hizo una presentación de los Riesgos de Corrupción con un enfoque desde la responsabilidad penal, a cargo de la Dirección Jurídica; además se presentaron los avances a septiembre del Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año. Participantes: 60 gestores de riesgo.</p> <p>* El miércoles 22 de noviembre se realizó en forma virtual, el Cuarto Encuentro de Gestores de Riesgos, en el cual se hizo una presentación de los Riesgos de Corrupción con un enfoque desde la responsabilidad disciplinaria, a cargo de la Unidad de Asuntos Disciplinarios; además se presentaron los avances a noviembre del Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos del presente año. Participantes: 50 gestores de riesgo.</p>	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 Tercero y Cuarto 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-sep-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	<p>A diciembre 15 se han registrado en el SIGIP 3 riesgos más, para un total de 43 riesgos de corrupción, los cuales pueden ser consultados en línea a través del aplicativo por directivos y empleados administrativos de la U de A.</p> <p>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.</p>	Link de la página web de Transparencia y Acceso a la Información (https://acortar.link/s7Jf83) y micro sitio de riesgos (www.udea.edu.co/gestionriesgos)
		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	100%	<p>Entre los meses de septiembre y diciembre se ejecutaron los grupos 7, 8 y 9; el grupo 10 está en desarrollo. Participantes: 54 servidores universitarios.</p>	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-22	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	<p>Las siete (7) unidades que avanzaron en las etapas de análisis, valoración, tratamiento y establecimiento de planes de acción para varios procesos, propusieron ocho (8) planes de acción para intervenir siete (7) de los 33 riesgos de corrupción valorados; con corte a diciembre 15 el 50% de dichos planes está en ejecución y reportan avances en su ejecución. El 50% restante no ha iniciado ejecución o está proyectada para 2023.</p>	Archivo con listado de planes de acción registrados en el SIGIP a diciembre 15 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	4. Monitoreo y Revisión	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	0%	Se solicitó espacio en Comité Coordinador de Control Interno para presentar los avances en la implementación de la metodología de gestión de riesgos a la fecha. Se está a la espera de la asignación del espacio.	
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	100%	Se realizó el registro y aprobación de las fichas de trámite en el Sistema de Gestión Institucional ADOCS y se encuentran disponibles para su consulta o descarga. Se realizó la actualización de los trámites en la plataforma SUIT.	tramitespublicadosSUIT_2022.xls
	2. Trámites y procesos automatizados	Realizar la automatización de los siguientes trámites o procesos académicos administrativos: <ul style="list-style-type: none"> • 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	50%	<p>El proceso de estímulos y apoyos económicos para estudiantes de posgrados (estudiante instructor) fue automatizado y operando beneficiando a más de 100 estudiantes en ahorro de tiempo y facilidad en el trámite.</p> <p>El proceso de estímulos académicos para estudiantes de pregrado se finalizó la etapa precontractual, con la finalización y otorgamiento de la adjudicación a la fabrica de software, queda pendiente la formalización del contrato y su ejecución para el primer semestre de 2023. Este proyecto se dilato por causa de la ley de garantías y el incremento de la TRM que generó un incremento del presupuesto y su respectiva gestión de recursos para su avance.</p> <p>El proceso de asignación de categoría a profesores, se llevo a la fase de negociación de la propuesta comercial del proveedor y la formalización de la solución del proceso a la Vicerrectoría de Docencia. Este proyecto se dilato por causa de la ley de garantías y el incremento de la TRM que generó un incremento del presupuesto y su respectiva gestión de recursos para su avance.</p>	<p>Informe de evaluación de propuestas a proponentes proyecto SEA. Diponible en línea: https://acortar.link/1609sq</p> <p>PPT formalización de la solución Acta de formalización de la solución</p>
Rendición de cuentas	1. Audiencia pública de rendición de cuentas	1.1 Publicación en el Portal de la Universidad del informe de gestión y resultados sociales, estadísticas básicas e información financiera.	Registros de ejecución	4-mar-22	Dirección de Planeación de Planeación y Desarrollo Institucional y Dirección de Comunicaciones	100%	El 4 de marzo de 2022 se publicó en el microsítio 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.	https://bit.ly/informesUdeA2021

Lineas 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 Convocatoria a través de canales informativos	Capturas de pantalla de las publicaciones en los diferentes canales informativos	4-mar-22	Dirección de Comunicaciones	100%	<p>La convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas se realizó en tres momentos:</p> <p>Publicación de informes e invitación a la audiencia (general) – 6 de marzo de 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Invitaciones segmentadas – 24 de marzo de 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo con invitación para grupos de interés con enlace a micrositio. (Gremios y externos) - Invitación en CSU y CA (informe del rector) <p>Refuerzo contenidos y preguntas previas - entre el 14 de marzo y el 4 de abril de 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contenido portal https://bit.ly/CuentasUdeA - Redes sociales - WhatsApp Institucional - Formulario portal 	https://drive.google.com/drive/folders/1bbqidGuINRGZG33VFThlcMzuArJ-5a2T
		1.3 Ejecución de la Audiencia Pública	Registros de ejecución	6-abr-22	Rector Equipo Rectoral Comisión de Trabajo	100%	<p>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:</p> <p>10:00 a. m. Instalación (explicación objetivo del espacio y metodología)</p> <p>10:15 a. m. Presentación del informe de gestión 2021 - (Rector), el cual desarrollo las temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> #UdeACasaDeTodos #UdeAAcademiayCiencia #UdeAEnLosTerritorios #UdeASostenible <p>Video cifras representativas de la gestión 2021</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=up6XEQTQEVQ</p> <p>10:45 a. m. Diálogo (preguntas previas e intervenciones durante el espacio)</p> <p>12:00 m. Conclusiones y cierre</p>	https://www.youtube.com/watch?v=y7ReTxTLVqE
		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	100 %	<p>En el micrositio de rendición de cuentas del portal universitario, se publicó el documento con las respuestas a las preguntas realizadas en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, igualmente se le envió dicha respuesta al ciudadano representante de la Veeduría de la UdeA que realizó la consulta.</p>	https://bit.ly/3B6KATA

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Rendición de cuentas	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	100%	El 100% de las unidades académicas realizaron sus procesos de rendición de cuentas de la vigencia 2021. Facultad de Artes https://bit.ly/3CNdw3U Facultad de Ciencias Agrarias https://bit.ly/3D3jPAD Facultad de Ciencias Economicas https://bit.ly/3ReNBH7 Facultad de Ciencias Exactas y Naturales https://bit.ly/3Rg194y Facultad de Ciencias Farmaceuticas y Alimentarias. https://bit.ly/3RF833C Facultad de Medicina. https://bit.ly/3AxQhs7 Facultad de Odontología https://bit.ly/3Kt8j34 Escuela Interamericana de Bibliotecología https://bit.ly/3pTEKOJ Escuela de Microbiología https://bit.ly/3RdRV8M Instituto de Filosofía https://bit.ly/3TwB6rM Instituto de Estudios Regionales https://bit.ly/3crFlia Corporación Ambiental https://bit.ly/3wCUiKq Corporacion Ciencias Básicas Biomedicas https://bit.ly/3coAN1H	
		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	50%	En el micrositio de rendición de cuentas se publicaron algunas actividades que adelantan las unidades académicas para su rendición de cuentas hasta el mes de julio, sin embargo, se identifica como una acción de mejora la necesidad de generar e implementar iniciativas que permitan garantizar la visibilización de las acciones en todo el periodo de gestión, por lo cual se incluirá y cualificará esta estrategia en el PAAC 2023.	Ver evidencias
	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	100%	6 de septiembre: Asamblea de estudiantes 7 de septiembre: Conversación con el rector: prevención, atención y erradicación de las violencias basadas en género y violencias sexuales (empleados del nivel directivo) https://bit.ly/VBG_sep22 7 de octubre: Conmemoración día clásico de la universidad, reconocimiento a representantes de todos los estamentos. https://bit.ly/diaclasico_219 . 19 de octubre Diálogos regionales vinculantes en Urabá (Audio carpeta de evidencias) 8 de noviembre Participación en la instalación de la mesa de diálogo con Sindicato de Trabajadores y Empleados Universidad de Antioquia (SINTRAENDUA) 9 de noviembre Diálogos regionales vinculantes en Oriente. El encuentro se realizó en la Seccional Oriente el miércoles 9 de noviembre de 2022 y contó con la participación de aproximadamente 2500 líderes de las regiones Oriente y Nordeste. (ver imágenes en evidencias) 28 de noviembre Instalación visita pares académicos con fines de acreditación (https://bit.ly/visita-pares) (https://bit.ly/3FXx9I3)	Ver evidencias

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Rendición de cuentas		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	100%	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 se abordan en las corporaciones.	https://bit.ly/decisionesorganosdegobierno
	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	60%	A la fecha, la Secretaría General, en el marco de la fase de aprestamiento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se encuentra en el diseño de una serie de actividades que tienen como finalidad generar espacios de sensibilización, capacitación y diálogo, las cuales serán implementadas en los meses de enero, febrero y marzo, del próximo año. Además, se están identificando las acciones de mejora referente a este componente, por lo cual se decidió incluirlo en el diseño del PAAC 2023.	PP Comisión de Rendición de Cuentas
	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	100%	El día 25 de noviembre se realizó la Comisión para la Rendición de Cuentas, que tuvo como objeto definir las fechas de entrega de información por parte de la Vicerrectoría de Extensión y de la División de Planes y Proyectos.	Presentación División de Planes y Proyectos.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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.	100%	Se consolida la información del sistema de atención al ciudadano como parámetro de referencia histórica, y se presenta un análisis con el porcentaje de cumplimiento o incumplimiento en los tiempos de respuesta, en relación con la cantidad de incidencias presentadas por la ciudadanía, esto entre el segundo semestre del año 2018 al primer semestre de 2022, y la variación que se presenta en cada período entre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	Informes consolidados de PQRS durante los años 2018, 2019, 2020, 2021 e informe trimestral 2022.
		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.	90%	Finalizan las sesiones de pruebas previstas para la implementación del módulo de gestión de pqrs en Onbase, se aprueba el control de cambios #5, y se remiten los últimos hallazgos advertidos al proveedor Datecsa para los ajustes correspondientes. Estamos pendientes de la validación de los reportes en el sistema sistema.	Reuniones para sesiones de pruebas y matriz del sistema.
		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	100%	Los informes trimestrales que contienen el reporte detallado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS-, radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 15 de diciembre de 2022. Nos encontramos elaborando el tercer informe trimestral de 2022 para su correspondiente publicación.	https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes
	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.	54%	Se desarrolla el proyecto sobre accesibilidad web que se incorporará al espacio de atención al ciudadano a través de Decartec, esto de la mano del proyecto Consolidación del Portal Universitario del PAI 2021-2024.	Ver cronograma del proyecto de consolidación del portal y reporte de cumplimiento.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano		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.	100%	En el sitio de atención al ciudadano fue enlazada la información del Centro de Relevancia como canal que garantiza la comunicación entre las personas sordas y oyentes con el apoyo de una plataforma tecnológica atendida por intérpretes en Lengua de Señas colombiana (LSC). Así mismo, se dispuso del software JAWS para que las personas con discapacidad visual puedan escribir y editar textos; hacer uso de cualquier programa con diseño accesible, como los de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); navegar en páginas de internet; e interactuar en redes sociales como Facebook, Twitter, YouTube, entre otras. Finalmente, se encuentra disponible ZoomText, que es un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.	Ver enlace https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/virtual
		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.	90%	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.	Los mismos soportes del sistema de información de Onbase
		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.	100%	A partir de reuniones con el equipo de la División de Gestión Informática de la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional y el proveedor TigoUne, se logró la implementación y funcionamiento del ChatBot en un 100%, finalizando la etapa de pruebas y la salida al ambiente de producción de la herramienta, así mismo, se surtió la etapa de capacitación funcional para la habilitación de la herramienta. Se atiende en un 100% las interacciones del chatbot.	Ver informe del chatbot
		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	100%	Actualmente, se procede con el seguimiento al manejo del call center para el mejoramiento de la atención telefónica.	Reuniones de seguimiento al 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.	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.	100%	En el marco del Plan de Capacitación Institucional finalizamos la capacitación de servidores universitarios.	Evidencia asistencia a capacitaciones.
		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.	100%	Se realiza capacitación permanente a los gestores de las unidades académicas y administrativas, para el cuarto trimestre ingresaron 2 gestores nuevos: 1 de la Facultad Nacional de Salud Pública y otro de la Escuela de Nutrición y Diéteica.	Pantallazos de capacitaciones.
		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.	100%	Con el propósito de resaltar la labor de los gestores de atención al ciudadano, el jueves 28 de julio de 2022 se realizó un desayuno con los gestores de atención al ciudadano.	Ver invitación y fotos del evento

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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 pqr.	30-jun-22	Coordinación de Atención al Ciudadano.	66%	Se trabaja en la elaboración de guías para el manejo del módulo de pqr de Onbase.	Pendiente entregable del documnto de gestión.
		4.2 Socializar y divulgar el protocolo de atención al ciudadano.	campana de socialización	31-may-22	Coordinación de Atención al Ciudadano	100%	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	100%	Se publica el informe del cuarto trimestre, en el que se incluye la percepción ciudadana sobre el cumplimiento del plazo para responder las pqr, el lenguaje utilizado y la satisfacción de su necesidad.	Ver informes publicados
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.	100%	Se actualiza la información mínima obligatoria que debe estar publicada en nuestro sitio web.	https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/transparencia-acceso-informacion
		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.	80%	La Institución cumple el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, estándares de publicación y divulgación de la información, en los componentes footer o pié de página; requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal, requisitos en menú destacados: (i). criterios generales de publicación de información pública, (ii). menú de transparencia y acceso a la información pública, menú atención y servicios a la ciudadanía, menú participa y sección noticias.	https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/transparencia-acceso-informacion
		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.	46%	Con el fin de dar cumplimiento a las directrices de accesibilidad web del nivel AA (doble A), contenidas en el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, desde la División de Gestión Informática adscrita a la Dirección de planeación y Desarrollo institucional y la Dirección de comunicaciones se informa que a la fecha el porcentaje de cumplimiento de los 35 criterios de accesibilidad web corresponde al 46%.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xOHuJP_VsQxzEtNi9kgEzMvmS4At3EQM/edit?copiedFromTrash#gid=231669450 ; adicionalmente, ver certificado de la División de Gestión Informática
		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.	100%	Se publica el informe trimestral sobre solicitudes de información pública y se trabaja en la elaboración del tercer informe trimestral del 2022.	https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes
		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	100%	De acuerdo con el calendario de las sesiones de los consejos Superior y Académico se publica una breve pieza audiovisual en el Canal de YouTube y se comparte a través de los boletines de estamentos y listas de difusión de WhatsApp. Este video detalla las decisiones y temas más representativos que abordan en las corporaciones. El sitio se mantiene actualizado durante toda la vigencia.	https://bit.ly/decisionesorganosdegobierno

Lineas 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	1.6 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 microsítio normativa (página normas en construcción)	Marzo de 2022 Junio de 2022 Septiembre de 2022 Diciembre de 2022	Secretaría General	100%	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. El sitio se mantiene actualizado durante toda la vigencia.	https://bit.ly/3qb1lqn

Jaime Montoya G.

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

Luzy Gómez Posada

REvisa:
LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA
DIRECTORA DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL