



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: 30 de abril de 2020

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-jun-20	*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 una publicación en el mes de marzo en los medios universitarios: en el Portal Universitario (20 de marzo), la cual fue replicada en Boletín de Empleados y Boletín de Profesores.	Publicación mes de marzo en: Portal Universitario, Boletín de Empleados y Boletín de Profesores.
		1.2 Actualizar y publicar la documentación relacionada con la Gestión de Riesgos de Corrupción	Manual y guías para la Gestión de Riesgos de Corrupción publicados	30-jun-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%		
		1.3 Implementar la herramienta tecnológica adquirida para la Gestión de Riesgos	Módulo de Gestión de Riesgos implementado	30-oct-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	60%	Se ha dado cumplimiento al cronograma de trabajo definido para la implementación, proyectada en 6 meses, llevando a cabo reuniones semanales con el proveedor para la parametrización del software, tanto el módulo de Riesgos como el de Evaluación. Esta actividad ha implicado la revisión y ajuste de la metodología actual para la gestión de riesgos planteada por la Universidad, toda vez que el software permite y requiere parámetros que antes no se tenían contemplados, facilitando y haciendo más integral la gestión de riesgos. A la fecha se están realizando pruebas para definir los ajustes requeridos a la parametrización establecida.	Pantallazos del Módulo de Gestión de Riesgos para la U. de A. en el software Almera.
		2.1 Definir el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2020	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción	15-feb-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional *División de Talento Humano	100%	Se definió el Plan para la Gestión de Riesgos del 2020, el cual incluye actividades asociadas con capacitación. Se plantea la formación a los gestores actuales en el nuevo software y la metodología ajustada; la articulación con otras áreas de la Universidad en temas de interés y concretar la construcción de un curso virtual de Gestión de Riesgos para poner a disposición de toda la comunidad universitaria; para esto se contó con el acompañamiento de Talento Humano y la Dirección de Comunicaciones.	Plan de Capacitación Gestión de Riesgos 2020.

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 2020	Actas de Asistencia de las Sesiones de Capacitación	30-nov-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	10%	El Plan de Capacitación para la Gestión de Riesgos se ejecutó entre los meses de enero y abril de la siguiente manera: *El día martes 14 de abril se llevó a cabo 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 a la fecha. Dada la situación actual generada por el COVID-19 la reunión fue virtual y contó con la participación de aproximadamente 55 gestores de riesgo. *El diploma en Alta Dirección, modalidad presencial, está en ejecución y la última sesión antes de la contingencia fue el 28 de febrero. Ésta última actividad y otras propuestas para capacitación se han suspendido o no ha sido posible iniciarlas debido a la situación generada por el COVID- 19.	Convocatoria, grabación y fotografías del Primer Encuentro de Gestores.
		2.3 Asesorar y acompañar la actualización y/o construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción en la herramienta tecnológica adquirida	Bitácora de reuniones de asesoría y acompañamiento	30-abr-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%	Este proceso no ha iniciado. Comenzará una vez se finalice la etapa de parametrización del software.	
		2.4 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	30-may-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	47.5%	Se cuenta con Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado con la metodología vigente, una vez se tenga el software implementado se actualizará y ajustará en la metodología definida.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado a abril de 2020.
	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-20	*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 o a través de: * Publicaciones durante el mes de marzo en los medios universitarios, relacionadas con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 y la Política de Gestión de Riesgo: Dos notas publicadas en el Portal Universitario (11 y 20 de marzo), y replicadas en el Boletín de Empleados y Boletín de Profesores. *Primer Encuentro de Gestores de Riesgo: realizado el martes 14 de abril de 2020. *La creación y socialización de un canal en Youtube para presentar información de actualidad y la creación de un grupo de Hangout con los gestores donde se les comparte información de interés.	Publicaciones mes de marzo en : Portal Universitario, Boletín de Empleados y Boletín de Profesores. Convocatoria, grabación y fotografías del Primer Encuentro de Gestores. (Ver Anexo 2.2). Enlace al canal de You tube: https://www.youtube.com/channel/UCH9D3mMb9ZBYK0dpgAXdBg
		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-may-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	50%	El Mapa de Riesgos de Corrupción se publicó a 30 de enero en la página web de la Universidad, una vez se tenga la versión actualizada del mismo se realizará la respectiva publicación.	Página web en el Link de Transparencia y Acceso a la Información: http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/acciones

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
		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-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional *División de Talento Humano	30%	Se ha realizado un grupo de inducción por mes, desde febrero, dirigido al personal que ingresa nuevo a la Universidad. También se inició la reinducción con un grupo, el cual se tuvo que suspender por disturbios, y dao que está planteado como presencial no ha sido posible retomarlo debido a la situación generada por el COVID- 19.	Enlace al Curso de Inducción Virtual de la Universidad: https://udearoba.udea.edu.co/internos/enrol/index.php?id=2012
	4. Monitoreo y Revisión	4.1 Implementar el seguimiento y monitoreo de riesgos de corrupción, facilitando el establecimiento de alertas, reporte de materialización de riesgos y evolución de los mismos	Proceso documentado y reportes generados	30-ago-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%		
		4.2 Hacer seguimiento a la ejecución de los planes de tratamiento establecidos para la mitigación de los riesgos de corrupción	Informe con avance de los planes de tratamiento	15-nov-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	31%	Se realizó el informe de seguimiento a los avances en la implementación de los planes de tratamiento propuestos vigentes, con corte a abril 30 de 2020. Debido a que se está en proceso de parametrización de la herramienta tecnológica que permitirá el seguimiento y monitoreo de los riesgos, el monitoreo desde la División de Arquitectura de Procesos, se ha centrado en la asesoría para la revisión de controles y en la consolidación de los informes de ejecución de las medidas de tratamiento.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado a abril de 2020.
		4.3 Registrar los riesgos de corrupción materializados, con el fin de analizar las causas, las deficiencias de los controles implementados y establecer los planes de acción para evitar su repetición	Reporte y seguimiento a riesgos materializados	30-nov-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%		
		4.4 Presentar reportes de seguimiento al Comité Coordinador de Control Interno	Informe de Seguimiento	15-dic-20	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	0%		
Racionalización de trámites	1. Actualización del Sistema Único de Información de Trámites SUIT	1.1 Revisión de los trámites de la Universidad inscritos en la plataforma SUIT.	Trámites UdeA en el SUIT actualizados	30-nov-20	*División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	40%	Se adelantó por parte de la División de arquitectura de procesos, conjuntamente con los responsables de las dependencias involucradas, la actualización de la información de las fichas de trámites referenciadas en el modelo SUIT. Actualmente se tienen 17 fichas listas para ser ingresadas en el aplicativo de consulta de trámites de la Universidad y con esta información se han actualizado 7 trámites directamente en la plataforma SUIT.	Listado maestro de trámites SUIT
		Realizar la automatización de los siguientes trámites o procesos académicos					Con respecto a los procesos académico administrativos de formalización y legalización de contratos cátedra, se avanzó con la entrega del flujo detallado	Informe de avance proyecto de automatización

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	2. Trámites y procesos automatizados	administrativos: <ul style="list-style-type: none"> • Formalización y legalización de contratos cátedra • Reporte de permisos remunerados: <ul style="list-style-type: none"> o Por justa causa o Votación o Matrimonio o Cumpleaños o Descanso inter-semestral • Reporte de Vacaciones individuales • Reporte de comisiones de servicios • Reporte de licencia: <ul style="list-style-type: none"> o Ordinaria (no remunerada) o Maternidad o Paternidad o Luto • Incapacidades 	Trámite o proceso automatizado operando	30-nov-20	*División de arquitectura de procesos y División de Gestión Informática - responsables áreas asociadas con los procesos a automatizar	30%	<p>del proceso y el diagrama de componentes, los atributos de calidad y el modelo de domino que se viene validando con las integraciones de servicios web.</p> <p>Con respecto a los trámites de situaciones administrativas como Reporte de permisos remunerados (Por justa causa, Votación, Matrimonio, Cumpleaños, Descanso inter-semestral); Reporte de Vacaciones individuales; Reporte de comisiones de servicios; Reporte de licencia (Ordinaria (no remunerada), Maternidad, Paternidad, Luto) e Incapacidades; se avanzó en el levantamiento del Journey map con los usuarios finales de los trámites; se establecieron la definiciones y del concepto de las situaciones administrativas y sus respectivos servidores que le aplica, se caracterizaron cada una de las situaciones administrativas desde lo legal y funcional, Se definieron las premisas para la automatización, se definieron las reglas de negocio (en las versiones 01 y 02; se elaboró el blue print de proceso de situaciones administrativas (en las versiones (01 y 02) se realizó un acercamiento al front desde la página web institucional.</p>	<p>Diseño detallado proceso contratos cátedra.</p> <p>https://miro.com/app/board/o9J_kug5oiA=/</p>
Rendición de cuentas	1. Publicación de información sobre los resultados de la gestión Institucional	1.1 Publicación en el Portal de la Universidad del informe de gestión y resultados sociales, estadísticas básicas e información financiera.	Informes publicados	31-mar-20	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Vicerrectoría Administrativa Dirección de Comunicaciones	66%	Se encuentran publicados en el Portal de la Universidad, el Informe de gestión y el informe financiero correspondientes a la vigencia del año 2019. Esta actividad no ha sido posible cumplirla en su totalidad ya que no ha finalizado la revisión editorial del Balance Social, el cual está pendiente de publicación. Se espera que para el mes de mayo se encuentre terminada la revisión y debidamente publicado en el portal universitario.	https://afly.co/3ht3
	2. Audiencia pública de rendición de cuentas	2.1 Evento de rendición de cuentas mediante audiencia pública	Registros de ejecución	30-abr-20	Rector Equipo Rectoral Comisión de trabajo	30%	La Audiencia Pública de Rendición de cuentas estaba planificada para realizarse el día 2 de abril de 2019, dicho evento tuvo que ser reprogramado y rediseñado atendiendo a la contingencia del COVID-19, por lo cual se llevará a cabo el próximo 20 de mayo por modalidad virtual.	Pieza de convocatoria Relatorias de reuniones preparatorias

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	3. Rendición de cuentas en unidades académicas	3.1 Realización de actividades orientadas a la rendición de cuentas en Unidades Académicas o por áreas del conocimiento	Registros de ejecución	30-jun-20	Decanos y Directores de Escuela o Institutos Dirección de Comunicaciones	22%	Durante el primer trimestre del año 2020, el 22% de las unidades académicas han desarrollado el proceso integral de rendición de cuentas: Facultad de Comunicaciones (29 de enero de 2020) Escuela de Nutrición y Dietética (7 de febrero de 2020) Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (26 de febrero de 2020) Facultad Nacional de Salud Pública (16 de marzo de 2020). Se abordó el informe de gestión de manera resumida y de manera amplia la coyuntura universitaria y la contingencia por Covid - 19 Instituto de Estudios Regionales (INER). En el marco de la contingencia cancelaron el evento presencial y utilizaron estrategias virtuales para realizar la rendición de cuentas, las cuales están en el portal web de la unidad académica.	Fotografías y piezas gráficas de convocatoria
	4. Espacios de interacción con estamentos o complementarios a la audiencia pública	4.1 Realización de encuentros con estamentos universitarios para tratar temas específicos de interés asociados con el desarrollo de las actividades Universitarias.	Registros de ejecución	15-dic-20	Rector Equipo Rectoral Dirección de Comunicaciones	25%	Durante el primer trimestre del año 2020 se desarrollaron los siguientes encuentros con estamentos: –Rueda de prensa del Rector sobre ingreso del ESMAD al campus de Ciudad Universitaria y el Protocolo de reacción contra explosivos en Universidades: 21 de febrero de 2020. - Asamblea General de Profesores con el Rector: 27 de febrero de 2020 - Asamblea Multiestamentaria: 3 de marzo de 2020 Revisar facebook live con Dir Comunicaciones. - Diálogo del Rector con los profesores: 21 de abril de 2020 - Diálogo del Rector con los estudiantes: 23 de abril de 2020 - Diálogo del Rector con los empleados: 23 de abril de 2020	Piezas de convocatoria y relatorias
	5. Sensibilización, formación y capacitación del público universitario y externo en el proceso de rendición de cuentas	Ejecutar el Plan de sensibilización, capacitación y formación de Rendición de Cuentas 2020.	Informes, material audiovisual y registro de asistencia de las sesiones de formación.	15-dic-20	Secretaría General y Dirección de Comunicaciones	20%	Actualmente se está diseñando un curso virtual "Transparencia y Rendición de Cuentas en la Gestión Universitaria" el cual se proyecta pueda ser ofrecido a públicos internos y externos durante el segundo semestre del año.	Microcurrículo del curso (En construcción)

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	6. Sistematización y evaluación de la estrategia permanente de rendición de cuentas	Ejecutar la metodología propuesta de sistematización y evaluación de rendición de cuentas	Informes, relatorías, material audiovisual, registro de asistencia y publicaciones.	31-may-20	Secretaría General	60%	<p>Recolección y sistematización de información de los espacios de rendición de cuentas de la Facultad de Comunicaciones, la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, y la Escuela de Nutrición y Dietética.</p> <p>Seguimiento, sistematización y recolección de la estrategia permanente de rendición de cuentas de la Escuela de Microbiología.</p> <p>Sistematización de encuentros desarrollados en torno a la planeación y socialización de la Audiencia Pública Rectoral con la Comisión de Rendición de Cuentas.</p> <p>Sistematización de los espacios virtuales de diálogo desarrollados por el Rector en el marco de la contingencia actual con COVID - 19.</p>	Informes y relatorías.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Gestionar ante las unidades competentes (divisiones de Arquitectura de Procesos y de Talento Humano) la evaluación y asignación del recurso humano necesario para fortalecer el equipo de Atención al Ciudadano	<p>Diseño de los procesos de atención al ciudadano.</p> <p>Estructura de los empleos requeridos para el equipo de trabajo de Atención al Ciudadano (Nivel central).</p> <p>Diseño de sistema de información con las prácticas ejecutables del proceso de Atención al Ciudadano. ☑</p>	30-nov-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Arquitectura de procesos - *División de Talento Humano.	30%	<p>Continuando con el desarrollo del cronograma definido entre Secretaría General y la División de Arquitectura de Procesos de la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional, para establecer el diseño de los procesos del modelo de atención a la ciudadanía, para este primer trimestre se alinearon los requerimientos funcionales del nuevo sistema de información con la prácticas ejecutables para la gestión de PQRS de Atención al Ciudadano y se revisará la normativa interna y externa aplicable a la dependencia. Debido a que el acompañamiento inició en el mes de octubre no fue posible avanzar en un 100% con la estrategia propuesta. Se realiza el proceso de referenciación de entidades públicas como Presidencia de la República, Policía Nacional, Universidad del Valle, Alcaldía de Medellín, Universidad Distrital Francisco de Paula Santander y Ministerio de Educación Nacional, sobre sus sistemas de servicio a la ciudadanía. Iniciamos la labor de definir los procesos ejecutables de la oficina de atención a la ciudadanía de la Universidad de Antioquia.</p>	Ver actas de relatoría y procesos ejecutables.
		2.1 Gestionar la asignación del espacio físico de atención al ciudadano, ajustado a los requerimientos de sus servicios.	Nuevo espacio físico habilitado.	Plan de Acción Instit	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Infraestructura física.	10%	<p>La División de Infraestructura Física se encuentra en el proceso de solicitar los permisos correspondientes para la adecuación del espacio físico de la oficina de atención a la ciudadanía. Continuando con ello, la División continuará con la construcción de los diseños estructurales y la solicitud de la licencia de construcción.</p>	Evidencias atención al ciudadano

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	2. Fortalecimiento de los controles de atención.	2.2 Definir e implementar medidas que favorezcan el acceso a la información, espacios y a los canales de atención al ciudadano para las personas con discapacidad.	Plan de implementación de medidas que favorezcan el acceso a la información, espacios y a los canales de atención al ciudadano para las personas con discapacidad.	30-sep-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *Dirección de Comunicaciones *Vicerrectoría de Docencia *Bienestar Universitario *División de Gestión Informática.	0%		
		2.3 Seguimiento regular al nuevo aplicativo PQRS para implementar acciones de mejora.	Aplicación con mejoras implementadas, a partir del seguimiento al aplicativo.	15-dic-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Gestión Informática.	25%	El aplicativo de PQRS continúa funcionando con normalidad. Se espera migrar a un nuevo sistema de información que mejore las condiciones de prestación del servicio a la ciudadanía.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/canales-atencion/virtual
		2.4 Articular el chat virtual como un nuevo canal de comunicación con los ciudadanos.	Canales alternativos adicionales para atender a los ciudadanos.	31-jul-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *Dirección de Comunicaciones.	15%	Se logra incluir en el contrato de telefonía de la Universidad un licenciamiento para contar con el Chat BOX, se firma acta de inicio del contrato y nos encontramos a la espera de iniciar la etapa de descubrimiento con el proveedor.	Ver oferta contractual en el que quedó registrado el licenciamiento del chat.
		2.5 Evaluar y mejorar el servicio de atención al ciudadano: Call Center - Unidades académicas y administrativas, Aplicativo PQRS.	Canales de atención con alta percepción de calidad en el servicio por parte de los usuarios.	30-nov-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *Dirección de Comunicaciones.	25%	Se entregaron los informes del Call Center del primer trimestre de 2020.	Ver informes de seguimiento y evaluación del Call Center.
		3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente los ciudadanos y promover la calidad en el servicio.	Personal cualificado para atender a los ciudadanos.	15-dic-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	20%	Se dio inicio al curso de atención al usuario a través de video conferencia en el marco de la formación para el desarrollo laboral y personal. Adicionalmente, estamos evaluando la inclusión en el Plan de Capacitación Institucional, en la línea Institucional de las Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano, lo cual está sometido al avance con la parametrización de una plataforma de Gestión Documental ONBASE.	Evidencias atención al ciudadano
	3.2 Promover espacios de sensibilización cada semestre para fortalecer la cultura del servicio en la Universidad.	Personal cualificado para atender a los ciudadanos, en especial, aquellos que presentan alguna discapacidad.	31-oct-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	10%	Actualmente se está diseñando un curso virtual "Atención al Ciudadano en la Universidad de Antioquia", el cual será abierto al público externo e interno de la Universidad.	Evidencias atención al ciudadano	

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Ejecución	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
	3. Talento humano	3.3 Incentivar a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano.	Generar incentivos para destacar el desempeño de los servidores que atienden los ciudadanos.	15-dic-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	0%	Hasta la fecha no existen avances en este tema, esperamos resaltar la labor de las personas que atienden a la ciudadanía el día de celebración del servidor público en la Institución.	
	4. Normativo y procedimental	4.1 Actualización del manual de atención al ciudadano para mejorar las prioridades en las peticiones presentadas e implementar control en el aplicativo de atención a PQRS.	Manual de atención al ciudadano actualizado y control de trazabilidad de las incidencias.	30-jun-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano.	20%	El Manual de Políticas y Procedimientos de Atención al Ciudadano se encuentra actualizado en el portal. Esperamos contar con una nueva versión actualizada para el mes de agosto de 2020.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes
		4.2 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Servidores públicos actualizados en la normativa aplicable para la atención al ciudadano.	31-sep-2020	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	30%	Se diseñó la estrategia de comunicación en el marco de la Consolidación del Sistema de Atención al Ciudadano que contempla las campañas informativas sobre las responsabilidades de servidores públicos con los ciudadanos. Así mismo, en el Plan de Capacitación Institucional están programadas las capacitaciones del equipo de atención al ciudadano. Se redefinen las fechas de capacitación del sistema de atención al ciudadano así: 26, 27, 28 y 29 de mayo de 2020.	Ver Plan de Capacitación Institucional.
		4.3 Realizar encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Universidad.	Informe de percepción de los ciudadanos frente a los servicios que presta la Universidad.	15-dic-20	*Coordinación de Atención al Ciudadano *División de Talento Humano.	25%	Fue publicado el informe de percepción de los ciudadano respecto a los servicios durante el primer trimestre de 2020.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes
	6. Lineamientos de transparencia pasiva	6.1 Publicación de información sobre las PQRS en el marco del sistema de atención al ciudadano (Trimestral)	Informes de atención al ciudadano	22-abr-2020 16-jul-2020 15-oct-2020 31-ene-2021	Coordinación de atención al ciudadano	25%	En el portal universitario está publicado el informe que contiene un reporte de la información registrada a través del aplicativo institucional designado para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS-, de las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2020.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes

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. Revisión y actualización de información en el Portal	1.1 Actualización de la información que se encuentra en el espacio Transparencia y Acceso a la Información	Información actualizada y publicada	30-jun-20	Coordinación de atención al ciudadano	25%	El sitio de transparencia y acceso a la información fue actualizado para garantizar que los ciudadanos puedan ingresar de una forma ágil a la información que requieran, el sitio se encuentra actualizado en el portal universitario y se resaltan para este trimestre la publicación del presupuesto de la vigencia 2020, el informe de ejecución y seguimiento de los proyectos del Plan de Acción Institucional y el Plan Anual de Compras 2020.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/transparencia-acceso-informacion
		1.2 Actualización de la información que se encuentra en el espacio Transparencia y Acceso a la Información	Información actualizada y publicada	15-dic-20	Coordinación de atención al ciudadano	0%		

Jaime P. 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