



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**

1 8 0 3

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

**Vigencia 2017**

**VERSIÓN: 05 | 31-ENE-2017**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
SECRETARIA GENERAL**

MAURICIO ALVIAR RAMIREZ  
**RECTOR**

DAVÍD HERNÁNDEZ GARCIA  
**SECRETARIO GENERAL**

ALMA NURY LÓPEZ PATIÑO  
**LÍDER COMUNICACIONES**

CARLOS MARIO DUQUE DUQUE  
**DIRECTOR DESARROLLO INSTITUCIONAL**

JHON JAIRO TIRADO QUINTERO  
**COORDINADOR ARQUITECTURA DE PROCESOS**

JULIO CÉSAR GARCÍA CASTRILLÓN  
**PROFESIONAL ARQUITECTURA DE PROCESOS**

JANETH OSPINA QUINTERO  
**PROFESIONAL ATENCIÓN AL CIUDADANO**

ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS  
**AUDITORA INSTITUCIONAL**

## Contenido

1.	Introducción .....	4
2.	Fundamentación legal .....	4
3.	Líneas estratégicas de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.....	7
3.1	Riesgos de corrupción y acciones para su manejo .....	7
3.2	Estrategia antitrámites .....	9
3.3	Rendición de cuentas .....	11
3.3.1	Publicación de información de interés para la ciudadanía .....	12
3.3.2	Rendición de cuentas mediante audiencia pública .....	14
3.3.3	Participación de las dependencias académicas en la Rendición de Cuentas: .....	15
3.3.4	Espacios complementarios de rendición de cuentas .....	15
3.4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	16
3.5	Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información .....	20

# Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

## 1. Introducción

Convencidos de la gran responsabilidad encomendada por la sociedad, en términos de realizar una adecuada administración de los recursos públicos y en procura del cumplimiento efectivo de los objetivos misionales para el desarrollo social, la Universidad de Antioquia proyecta y ejecuta una serie de iniciativas que buscan minimizar los riesgos asociados con la corrupción como uno de los fenómenos que lesiona gravemente el desarrollo de las instituciones y del país.

En concordancia con las iniciativas del Gobierno Nacional, materializadas en normas tales como la Ley 1474 del 2011, orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción; el Decreto 943 de 2014 que actualiza el Modelo Estándar de Control Interno y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Universidad avanza en la implementación de mecanismos de control y fortalecimiento de la relación con los actores sociales para el intercambio de información que promueva la transparencia en todas las acciones institucionales.

El presente documento se encuentra estructurado con base en los siguientes frentes: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

## 2. Fundamentación legal

Adicional al compromiso ético que tiene con el desarrollo de estrategias para prevenir los hechos de corrupción que se puedan presentar en el marco de las actividades universitarias, la Universidad toma como referente lo que en materia de corrupción, atención al ciudadano y racionalización de trámites ha incorporado el Gobierno Nacional en su estructura normativa.

A continuación se referencian algunas de normas asociadas con este plan:

- Tanto la Constitución Política como el Estatuto General de la Universidad, Acuerdo Superior 1 de 1994, consagran los principios de buena fe, moralidad, eficiencia, eficacia, transparencia, lealtad, economía, celeridad y publicidad, los cuales se deben aplicar en las actuaciones administrativas.
  - ✓ Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
  - ✓ Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
  - ✓ Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
  - ✓ Artículo 64, establece que el Gobierno Nacional establecerá los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos.
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
  - ✓ Artículo 73, define para "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".
  - ✓ Artículo 76 establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... En la página web principal de toda

entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

- ✓ Artículo 78, “todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía”.
- Conforme a lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015), será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23 de la Constitución Política mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones que, en términos comedidos, se les formulen y que tengan relación directa con las actividades a cargo de esas mismas autoridades.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, que en su artículo 1 establece “Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Y en su artículo 2. “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 019 de 2012 o “Ley Anti trámites”, expedido con el fin de “suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Reglamentado por los Decretos 734 y 1450 de 2012.
  - ✓ El artículo 14 del Decreto 019 del 10 de enero de 2012, establece que los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales.

- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones y Decreto Reglamentario 103 de 2015. por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición y a lo resuelto en la sentencia C – 951 de 2014 de la Corte Constitucional.
- Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
- Decreto 124 del 26 de enero del 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

### **3. Líneas estratégicas de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano**

#### **3.1 Riesgos de corrupción y acciones para su manejo**

La actualización del Modelo Estándar de Control Interno -MECI 1000:2014- contempla el componente Administración del Riesgo dentro del módulo de Control de Planeación y Gestión, el cual considera los riesgos de corrupción, para dar respuesta a los requerimientos del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 referente a la inclusión del mapa de riesgos de corrupción en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC, que orienta su adopción en la Universidad de Antioquia, para tomar las acciones necesarias en el manejo de los efectos negativos de la incertidumbre en el logro de los objetivos institucionales.

La guía para la administración de riesgos y las directrices para la elaboración del PAAC, del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República respectivamente, se constituyen en parte integral del marco legal a seguir por la universidad.

Recientemente el Decreto 124 del 26 de enero del 2016 relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, referencia el documento "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción", que sugiere aspectos metodológicos para la construcción, seguimiento y control de los mapas de riesgos de corrupción.

La Universidad cuenta con gestores de riesgos en cada una de las unidades tanto académicas como administrativas, quienes acompañan en la construcción de los mapas de

riesgos, que incluyen riesgos de corrupción y han definido las medidas de tratamiento, con el concurso de equipos de apoyo con que cuentan en sus respectivas unidades.

Para el año 2017 se plantea el siguiente cronograma de actividades relacionadas con los riesgos de corrupción y las acciones previstas para su tratamiento:

COMPONENTES	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLES
Política de administración de riesgos	Definición y aprobación de la Política Institucional de Gestión Integral de Riesgos.	Política Integral de Gestión de Riesgos	31-jul-17	Desarrollo Institucional Gestores de riesgos Comité Rectoral
Metodología de gestión integral de riesgos	Actualización de la metodología, documentos e instrumentos asociados con la gestión de riesgos en la Universidad de Antioquia, integrando los riesgos de corrupción, en consonancia con la nueva Política Integral de Gestión de Riesgos	Metodología ajustada Mapa de riesgos ajustado Documentos de apoyo ajustados	30-sep-17	Arquitectura de procesos Gestores de riesgos
Consulta y divulgación	Socialización de cambios y capacitación en la metodología e instrumentos para la gestión integral de riesgos.	Evidencias de reuniones y capacitaciones	30-nov-17	Arquitectura de procesos Gestores de riesgos Sistema de Comunicaciones Desarrollo del Talento Humano
Monitoreo y seguimiento	Informe sobre los resultados de las acciones propuestas para el manejo de los riesgos de corrupción, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2641/2012.	Informes del seguimiento al PAAC	Abril 30 de 2017 Agosto 31 de 2017 Diciembre 31 de 2017	Arquitectura de procesos Gestores de riesgos
Evaluación independiente	Análisis a Informes del seguimiento al PAAC presentados por la administración	Informes del seguimiento al PAAC	Décimo día hábil del mes siguiente a la fecha del Informe de Seguimiento al PAAC	Unidad de Auditoría Institucional



Las actualizaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción y las acciones para su manejo pueden ser consultadas en el siguiente enlace:

<http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/ef05ee02-3c66-4131-b776-1f9ef806dce5/mapa-riesgos-corrupcion.pdf?MOD=AJPERES>

## 3.2 Estrategia antitrámites

Según lo definido en la Resolución Rectoral 37420 del 27 de junio de 2013, el “Comité de Universidad en Línea y Antitrámites”, que tiene como objetivo, contribuir con la construcción de una Universidad eficiente, transparente y participativa, que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, incluirá en su plan de trabajo de la vigencia, la documentación y revisión de trámites con proyección a la simplificación, racionalización, publicidad, normalización y automatización de los mismos.

La base del trabajo para este año serán los trámites establecidos por el Departamento administrativo de la Función Pública, DAFP, para las universidades y que se encuentran definidos como formatos integrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

Este trabajo se desarrollará por etapas acorde con lo definido por la estrategia antitrámites del Gobierno Nacional así:

**Identificación de Trámites:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos de la Universidad en el inventario de formatos integrados definidos por el DAFP. El resultado esperado es el inventario de trámites para la Universidad y su registro en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.

**Priorización de trámites a intervenir:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites registrados en el SUIT, se identificarán aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El resultado esperado es la lista de los trámites susceptibles de mejora.

**Racionalización de trámites:** Con base en los trámites priorizados y que son objeto de mejora, se realizarán los análisis de alternativas de intervención en aspectos procedimentales, jurídicos, administrativos o tecnológicos orientados al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los mismos en procura de la satisfacción de los usuarios. El resultado son las propuestas de optimización de trámites y las implementaciones según las capacidades y recursos Institucionales. En esta fase se incluye la actualización de la información en el SUIT de los trámites optimizados.

Para el año 2017 los trámites objeto de la estrategia antitrámites serán:

No.	Listado de trámites base - SUIT
1	Inscripción aspirantes a programas de posgrados
2	Certificado de paz y salvo
3	Registro de asignaturas
4	Fraccionamiento de matrícula
5	Renovación de matrícula de estudiantes
6	Cursos intersemestrales
7	Transferencia de estudiantes de pregrado
8	Movilidad académica
9	Matrícula a cursos de idiomas
10	Cancelación de la matrícula académica
11	Contenido del programa académico
12	Certificado de notas
13	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado
14	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano
15	Inscripción aspirantes a programas de pregrados
16	Carnetización
17	Grado de pregrado y posgrado
18	Aplazamiento del semestre
19	Reingreso a un programa académico
20	Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado

Fuente: Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

Las acciones a desarrollar son las siguientes:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Identificación y registro de trámites	Revisión de los trámites de la Universidad inscritos en la plataforma SUIT.	Identificación de necesidades de actualización de trámites UdeA en el SUIT	Gestión de la arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	30-abr-17
	Revisión y actualización de los trámites de la Universidad inscritos en la plataforma Institucional de trámites y servicios	Identificación de necesidades de actualización de trámites UdeA en la plataforma Institucional	Gestión de la arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	30-nov-17
Priorización de trámites	A partir de la información recopilada en el inventario de trámites registrados en el SUIT, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.	Análisis de priorización para trámites SUIT	Gestión de la arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites - Comité Universidad en línea	30-abr-17
Racionalización de Trámites	Con base en los trámites priorizados y que son objeto de mejora, se realizan los análisis de alternativas de racionalización en aspectos procedimentales, jurídicos, administrativos o tecnológicos orientados al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los mismos en procura de la satisfacción de los usuarios.	Plan de acción para la racionalización de trámites y ejecución de acciones autorizadas	Gestión de la arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites - Comité Universidad en línea	30-nov-17

### 3.3 Rendición de cuentas

De conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. La Universidad de Antioquia define una serie de mecanismos orientados a generar transparencia y confianza entre las directivas de la institución y los ciudadanos y con el fin de garantizar el ejercicio del control social a la administración de los recursos públicos.

La rendición de cuentas demanda la implementación de diversos mecanismos de divulgación como son la audiencia pública presencial, que convoca la Rectoría de la Universidad. Igualmente, la publicación del informe de gestión y de los resultados sociales, las audiencias e informes de gestión realizados por la unidades académicas, la publicación de la información e interacción con la ciudadanía en el Portal Universitario y en las redes sociales digitales, la difusión de la información institucional en los medios de comunicación como el periódico Alma Máter, el Suplemento, la Emisora Cultural y la producción audiovisual de programas.

La rendición de cuentas fortalece la relación con los medios de comunicación externos y facilita que la ciudadanía conozca de primera mano el quehacer de la Universidad. En este sentido, demanda mecanismos y canales de contacto con los medios con el fin de garantizar acceso a la información y transparencia.

Como parte de las estrategias complementarias a las acciones mediáticas, la Universidad propone un plan presencial de interacción entre la administración y los diversos grupos y estamentos universitarios que integran los comités, las comisiones entre otros espacios. La meta es fortalecer la interlocución con los estamentos, la participación de otras entidades públicas y de la sociedad en general, con las directivas y órganos de gobierno universitario.

### **3.3.1 Publicación de información de interés para la ciudadanía**

La Universidad de Antioquia informa a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante cada vigencia; comparte los resultados sociales como parte de la responsabilidad que le compete; divulga los servicios prestados y los resultados e impactos generados en la sociedad. Desde esta perspectiva, publica y entrega de manera formal el Informe de Gestión y Resultados Sociales de cada vigencia, estructurado en cuatro componentes:

- El Informe de Gestión Institucional que brinda información sobre el cumplimiento de los compromisos y metas planteados en el Plan de Acción Institucional para el periodo objeto de la rendición. Incluye el objetivo estratégico, según las dimensiones de la gestión institucional: recursos, procesos, servicios entregados, resultados e impacto.

- El Informe Financiero pone en evidencia el comportamiento del presupuesto y los temas conexos para la vigencia fiscal objeto de la rendición. Detalla los movimientos de los Fondos Generales, Fondos Especiales, Fondo de Seguridad Social y Fondo de Bienestar Universitario, los cuatro grandes programas en los que está constituido el presupuesto de la Universidad.
- El informe de Resultados Sociales brinda información relevante sobre la presencia social de la Universidad y sobre los aportes universitarios a la sociedad, al público interno y a la gestión social.
- El componente Estadísticas Básicas Universitarias reúne una serie de datos estadísticos e indicadores que en cifras dan cuenta de la gestión y el estado de los recursos físicos, tecnológicos y del talento humano de la institución. Así mismo, de los principales productos y servicios entregados a la población, de los procesos misionales y de apoyo de la Universidad, así como los logros sociales (resultados y efectos) más importantes obtenidos.

Para observar los documentos asociados con este ítem, consultar en el Portal Universitario en la siguiente Ruta: Inicio / Institucional / Resultados de la Gestión

Adicional al informe de gestión y resultados sociales, la Universidad de Antioquia publica en su Portal Universitario, los referentes de planeación y estratégicos representados en su Plan de Desarrollo, el Plan de Acción Institucional, los planes de ejecución presupuestal, los principales proyectos, entre otros. Esta información puede ser consultada por la ciudadanía en la ruta: Inicio / Institucional / Direccionamiento estratégico.

Así mismo se utilizan mecanismos de interacción mediante las redes sociales para dar a conocer la información, generar puentes y diálogos con la comunidad universitaria. La estrategia de publicación impresa y digital del informe se complementa con la generación de contenidos en los noticieros y programas de la Emisora Cultural; igualmente en el programa de televisión *Hoja de Ruta*; y en impresos de circulación nacional y local como el Periódico Alma Máter y el Suplemento semanal Alma Máter.

### 3.3.2 Rendición de cuentas mediante audiencia pública

El ejercicio de este año busca, como en encuentros anteriores, propiciar un espacio principal y una serie de encuentros complementarios de interlocución directa entre la Rectoría y los distintos públicos de la Universidad; la intención es generar un diálogo fluido con los servidores públicos, los universitarios y la ciudadanía. Para tal fin la Rectoría llevará a cabo un encuentro en el primer semestre de 2017. En el ejercicio se busca poner de nuevo en común el modelo administrativo de la Universidad, la manera como ejecuta y destina los recursos públicos, la misión social que desarrolla y la planeación estratégica que riga su accionar.

Los principales propósitos de este espacio de rendición de cuentas serán:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Consolidar la legitimidad de la Universidad como ente público.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión universitaria.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía.
- Servir como insumo para ajustar los programas, proyectos y planes de acción Institucional de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

El ejercicio de socialización contará con el soporte técnico y apoyo en convocatoria y difusión de todos los medios de comunicación y de las distintas plataformas sociales de la Universidad. La Emisora Cultural, el Departamento de Servicios Audiovisuales, el Portal Universitario, el Departamento de Publicaciones y el Departamento de Información y Prensa se sumarán en este propósito.

### **3.3.3 Participación de las dependencias académicas en la Rendición de Cuentas:**

Desde la administración de la Universidad se promoverá que las unidades académicas generen los espacios, mecanismos y productos para que los decanos y directores de las diferentes facultades, escuelas e institutos construyan y divulguen su informe de gestión. El propósito es integrar dicho ejercicio institucional a la Rendición de Cuentas y presentar los aspectos más destacados de la gestión adelantada en 2016 por cada área, en consonancia con los contenidos y las temáticas que serán abordadas en el acto público de rendición de cuentas. Para lograrlo, se facilitará a las unidades de comunicaciones de cada dependencia académica un formato especial.

### **3.3.4 Espacios complementarios de rendición de cuentas**

Con el fin de lograr una mayor interlocución y diálogo con los diversos estamentos universitarios y la ciudadanía en general, se trabaja desde el Sistema de Comunicaciones en el fortalecimiento de la relación con medios de comunicación externos, en la adopción de mecanismos y canales de contactos para la atención de los periodistas siguiendo los parámetros de objetividad y veracidad de la información requeridos.

Además de la generación de contenidos y de la proyección mediática concretará un plan presencial de interacción entre la administración de la Universidad y los diversos grupos y estamentos universitarios. Se enfatizará en propiciar reuniones periódicas y generar diálogos para la proyección de la gestión universitaria, la presentación de propuestas y la interlocución permanente con las directivas de la Universidad, los universitarios, otras entidades públicas y la sociedad en general.

El plan de rendición de cuentas para la vigencia es el siguiente:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Publicación de información sobre los resultados de la gestión Institucional	Publicación en el Portal de la Universidad del informe de gestión y resultados sociales, estadísticas básicas e información financiera.	Informes publicados	Dinámica organizacional Vicerrectoría Administrativa Sistema de Comunicaciones	24-abr-2017
Audiencia pública de rendición de cuentas	Evento de rendición de cuentas mediante audiencia pública	Registros de ejecución	Rector Equipo Rectoral Comisión de trabajo	4-may-2017
Rendición de cuentas en unidades académicas	Realización de actividades orientadas a la rendición de cuentas en unidades académicas o por áreas del conocimiento	Registros de ejecución	Decanos y Directores de Escuela o Institutos Equipo Directivo Sistema de Comunicaciones	30-jun-2017
Espacios de interacción con estamentos o complementarios a la audiencia pública	Realización de encuentros con estamentos universitarios para tratar temas específicos de interés asociados con el desarrollo de las actividades Universitarias.	Registros de ejecución	Rector Equipo Rectoral Sistema de Comunicaciones	Noviembre de 2017

### 3.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Siendo conscientes de la necesidad institucional de fortalecer los mecanismos de atención a la ciudadanía en las diferentes líneas misionales de trabajo y en la prestación de los servicios universitarios, no solo para suplir las necesidades y expectativas de la misma, sino para cumplir con las normas vigentes en la materia, la Universidad plantea y desarrolla un proyecto denominado “Atención al ciudadano” que tiene por objetivo el fortalecimiento de las diferentes líneas de atención, proporcionando una información completa, pertinente y unificada sobre los ejes misionales de la Universidad, que permita la articulación de todos los esfuerzos universitarios hacia una adecuada orientación de la ciudadanía, que incluye información Institucional de interés general, orientación sobre los programas, productos y servicios que ofrece la Universidad, los trámites asociados con los mismos y las tecnologías que se tienen a disposición para soportarlos.



La Universidad de Antioquia documentó el Manual de Atención al Ciudadano, como parte integral del acto administrativo (Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio de 2013) que reglamenta la atención al ciudadano en la Universidad, estableciendo las políticas y procedimientos a seguir por parte de todos los servidores públicos que estén relacionados con el tema en la Institución, incluyendo los elementos asociados con la medición de la satisfacción de los ciudadanos y el seguimiento al sistema de atención en todas sus modalidades, para brindar a la ciudadanía un esquema que le proporcione las vías para comunicarse, para acceder a la información asociada con la gestión universitaria, con los servicios que presta la Universidad, los trámites académicos y administrativos asociados y todos aquellos asuntos que propendan por el mejoramiento continuo de la Institución y el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales.

El plan se encuentra estructurado acorde con las siguientes actividades:

COMPONENTES	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Evaluar el recurso humano necesario para fortalecer el equipo de Atención al Ciudadano	Vinculación del personal necesario para mejorar el servicio de Atención al Ciudadano	Coordinación de Atención al Ciudadano- Arquitectura de procesos	Diciembre de 2017
Fortalecimiento de los controles de atención	Asignación del espacio físico de atención al ciudadano	Espacio físico habilitado	Coordinación de Atención al Ciudadano - Dirección de Gestión Logística e infraestructura	Diciembre de 2017
	Adecuación del portal web para las personas con discapacidad visual	Portal web accesible para personas con discapacidad visual	Coordinación de Atención al Ciudadano - Sistema de Comunicaciones	Diciembre de 2017
	Implementar convenio con el centro de relevo para facilitar la Atención al Ciudadano a personas con discapacidad auditiva en los servicios que presta la Universidad.	Canal de atención para personas sordas	Coordinación de Atención al Ciudadano - Inclusión	Diciembre de 2017
	Mejorar la aplicación de PQRSD	Aplicación con mejor trazabilidad de las incidencias	Coordinación de Atención al Ciudadano - Gestión Informática	Diciembre de 2017

COMPONENTES	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
	Implementar otros canales de comunicación con los ciudadanos, de acuerdo a las características y necesidades de los ciudadanos: Chat, redes sociales entre otros.	Canales alternativos adicionales para atender a los ciudadanos.	Coordinación de Atención al Ciudadano - Sistema de Comunicaciones	Diciembre de 2017
	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano	Diciembre de 2017
Talento humano.	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	Coordinación de Atención al Ciudadano Desarrollo del Talento Humano	Diciembre de 2017
	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.	Coordinación de Atención al Ciudadano - Desarrollo del Talento Humano	Diciembre de 2017
	Incentivar a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano.	Creación de un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores que atienden los ciudadanos.	Coordinación de Atención al Ciudadano - Desarrollo del Talento Humano	Diciembre de 2017
Normativo y procedimental	Revisión del manual de atención al ciudadano para mejorar las prioridades en las peticiones presentadas e implementar control en el aplicativo de atención a PQRSD.	Manual de atención al ciudadano actualizado y control de trazabilidad de las incidencias.	Coordinación de Atención al Ciudadano	Diciembre de 2017

COMPONENTES	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Identificación, documentación y optimización de los procesos internos para la gestión de los trámites y procedimientos administrativos en la Universidad	Coordinación de Atención al Ciudadano - Arquitectura de procesos	Diciembre de 2017
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Servidores públicos siempre actualizados de la normativa aplicable para la atención al ciudadano.	Coordinación de Atención al Ciudadano - Desarrollo del Talento Humano	Diciembre de 2017
	Elaboración y Socialización del Manual de la política de protección de datos personales.	Manual de política de protección de datos personales, publicado y socializado.	Secretaría General - Sistema de Comunicaciones - Desarrollo Institucional – Oficina Jurídica	Diciembre de 2017
Relacionamiento con el ciudadano.	Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Diseño e implementación de canales de comunicación e información, acordes a las necesidades de los grupos de interés.	Atención al Ciudadano - Sistema de Comunicaciones - Desarrollo Institucional - Vicerrectoría de Docencia - Bienestar Universitario - Vicerrectoría de Extensión - Auditoría Institucional	Diciembre de 2017
	Revisar de la pertinencia de los canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la Universidad.			
	Realizar encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Universidad.  Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos, respecto de los aspectos a mejorar por la institución para garantizar la adecuada prestación de servicios a los ciudadanos.	Mejorar la percepción de los ciudadanos frente a los servicios que presta la Universidad.  Adoptar los correctivos necesarios para que los servidores públicos, puedan garantizar la adecuada prestación de los servicios.	Coordinación de Atención al Ciudadano - Desarrollo del Talento Humano - Comunicaciones	Diciembre de 2017

## 3.5 Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información

Acorde con lo definido por la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la Universidad plantea las siguientes acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

COMPONENTES	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Lineamientos de transparencia activa	Publicación y actualización de información pública	Información publicada y actualizada en el espacio de Transparencia	Equipo de Portal – Responsables de la información	30-jun-2017
Lineamientos de transparencia pasiva	Publicación de información sobre peticiones de información en el marco del sistema de atención al ciudadano (Trimestral)	Informes de atención al ciudadano	Coordinación de atención al ciudadano	17-abr-2017 17-jul-2017 17-oct-2017 31-ene-2018
Instrumentos de gestión de la información	Implementación de instrumentos para la gestión de la información en el marco del programa de gestión documental	Inventario de activos de Información. Esquema de publicación de información Índice de Información Clasificada y Reservada.	Secretaría General – Departamento de Administración documental Gestión informática	Diciembre de 2017
Accesibilidad de la información	Adecuación del portal web para mejorar condiciones de accesibilidad	Portal web con características de accesibilidad	Secretaría General – Portal - Sistema de Comunicaciones Gestión informática	Diciembre de 2017
Monitoreo del acceso a la información pública	Publicación de información sobre peticiones de información en el marco del sistema de atención al ciudadano (Incluye análisis de la información)	Informes de atención al ciudadano	Coordinación de atención al ciudadano	17-abr-2017 17-jul-2017 17-oct-2017 31-ene-2018