



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

Fecha del Informe: Diciembre de 2024

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	Indicador de logro	Forma de cálculo del indicador	Línea Base	Meta 1 (Ene-Abr)	Meta 2 (May-Ago)	Meta 3 (Sep-Dic)	Logro del periodo	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 de Gestión de Riesgos y realizar seguimiento a su cumplimiento	Soportes ejecución de acciones de socialización y seguimiento	30-nov-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Dirección de comunicaciones	Número de acciones de socialización desarrolladas	Nro Acciones de socialización ejecutadas	0	1	1	1	3	En este periodo, se realizó divulgación entre la comunidad universitaria de la Política de Gestión de Riesgos de la Universidad, Acuerdo Superior 453 del 29 de octubre de 2018, a través de: *Publicaciones: una nota en el Portal Universitario (27 de septiembre) y en los Boletines de Empleados y Profesores (1 de octubre), sobre la importancia de la gestión de riesgos, la cual estuvo acompañada por un video con las etapas del proceso institucional. * Comunicado enviado a decanos y directores de 22 unidades académicas (9 de septiembre) informando sobre el inicio de la implementación de la metodología para la construcción de las matrices de riesgos de procesos y corrupción en sus respectivas unidades. *Participación en reuniones en las dependencias: el 21 de noviembre se realizó una socialización en el Instituto de Filosofía sobre la metodología y el proceso para implementar la gestión de riesgos en procesos y de corrupción. Participantes: 9 servidores universitarios.	Nota en el Portal Universitario y Boletín de Empleados y Profesores sobre la importancia de la gestión de riesgos y las etapas del proceso. Comunicado enviado a decanos y directores de unidades académicas Presentación en el instituto de Filosofía
		1.2 Actualizar la documentación relacionada con la Gestión de Riesgos	Manual y guía para la Gestión de Riesgos publicados	30-abr-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	Número de documentos actualizados y publicados	Nro documentos actualizados y publicados	0		2		2	Ver reporte de agosto de 2024.	
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Definir y ejecutar el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos: Articulación con Plan de Formación 2024 para capacitaciones relacionadas con Riesgos, dirigidas tanto a gestores como a líderes de procesos	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos Evidencias de las sesiones de capacitación	30-nov-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional División de Talento Humano	Porcentaje de actividades de capacitación desarrolladas	(Nro actividades de capacitación ejecutadas/ Nro actividades de capacitación programadas)*100	0	33%	67%	100%	172%	En este periodo se ejecutó El Plan de Capacitación de la siguiente manera: *Avances en el curso virtual sobre gestión de riesgos en procesos y de corrupción: Se construyeron todos los contenidos definidos para la presentación y los dos módulos del curso. Ude@ avanzó en la edición de los recursos para la presentación (video de bienvenida, pdf generalidades) y el módulo 1 (presentaciones, video clases, pdfs interactivos, evaluaciones). Queda pendiente para el próximo año la edición y aprobación de los recursos del módulo 2. *El jueves 29 de agosto se realizó presencialmente capacitación en la que se socializó a los gestores de las unidades académicas pendientes la metodología para la construcción de las matrices de riesgos en procesos y de corrupción, centrándose en las etapas de contexto e identificación de riesgos, dando inicio así a la tercera etapa de la estrategia de gestión de riesgos. Participantes: 11 gestores de riesgo. *El jueves 29 de agosto se realizó virtualmente capacitación en la que se socializó a los gestores la metodología para realizar el primer seguimiento a las matrices de riesgos en procesos y de corrupción vigentes, dando inicio así a la quinta etapa de la estrategia de gestión riesgos. Participantes: 14 gestores de riesgo.	PDF con generalidades del curso virtual. Presentación y listado de asistencia a capacitación sobre etapa de contexto e identificación de riesgos a unidades académicas. Invitación y presentación sobre seguimiento a las matrices de riesgos. Listados de participantes a capacitaciones sobre contratación e interventoría, espacios de inducción y reintroducción.

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	Indicador de logro	Forma de cálculo del indicador	Línea Base	Meta 1 (Ene-Abr)	Meta 2 (May-Ago)	Meta 3 (Sep-Dic)	Logro del periodo	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Gestión del Riesgo de Corrupción	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2 Asesorar y acompañar a las Unidades Administrativas y Académicas en la actualización y/o construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción y su registro en el SIGIP	Evidencias de reuniones de asesoría y acompañamiento	30-nov-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Unidades Académicas y Administrativas	Porcentaje de Unidades administrativas y académicas asesoradas en la actualización y/o construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción	(Nro de Unidades administrativas y académicas asesoradas en la actualización y/o construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción/Nro total de Unidades administrativas académicas a asesorar en la actualización y/o construcción de los Mapas de Riesgos de Corrupción	0	15%	60%	100%	100%	Se continuó con la asesoría y el acompañamiento a las unidades administrativas y académicas priorizadas (29 de un total de 61); Se continuo el trabajo con las dos unidades académicas de la prueba piloto y los resultados se resumen así: *Facultad de Ciencias Exactas: se finalizó la etapa de identificación de riesgos para el proceso de Docencia y se inició con el análisis y valoración de dichos riesgos. *Facultad de Comunicaciones y Filología: se finalizó la etapa de identificación de riesgos para el proceso de Docencia y se avanzó con el análisis y valoración de dichos riesgos. Algunos ya fueron registrados en el SIGIP, los demás quedaron pendientes de finalizar esta etapa. Los avances consolidados a la fecha se resumen así: →Veintisiete (27) unidades ya finalizaron las etapas de análisis, valoración, tratamiento y establecimiento de planes de acción para varios procesos e iniciaron el seguimiento a los planes establecidos. →Una (1) unidad concluyó la etapa de análisis y valoración. Está evaluando si tendrá planes de acción. →Una (1) unidad sigue en proceso de identificación de los riesgos y evaluación de controles. En agosto de 2024 se inició la construcción de los mapas de riesgos de las 22 unidades académicas restantes, en el periodo se avanzó en la identificación de riesgos con 9 de ellas, las que se suman a las dos que de manera voluntaria ya habían iniciado el proceso, para un total de 40 unidades implementando la metodología.	Evidencias de reuniones de asesoría y acompañamiento a unidades administrativas y académicas, entre septiembre y noviembre 30 de 2024
		2.3 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción en el SIGIP	Mapas de riesgos de corrupción consolidado por unidades /procesos registrados en el SIGIP	30-nov-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	Porcentaje de consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción en el SIGIP	Promedio de la sumatoria del porcentaje de avance por fase en la construcción de los mapas de riesgos por unidad	43.22%	43.22%	50,00%	56,00%	50%	Como resultado del trabajo realizado por las 40 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 11 de diciembre, hay un total de 77 riesgos de corrupción registrados en el SIGIP, los cuales en su totalidad cuentan con evaluación de riesgo inherente y residual. Para dieciséis (16) riesgos hay propuestos diecinueve (19) Planes de Acción. Se debe continuar el trabajo de implementación del proceso con las restantes 21 unidades identificadas, lo que permitirá consolidar el mapa de riesgos de corrupción por procesos a nivel institucional.	Archivo con listado de riesgos de corrupción registrados en el SIGIP a 11 de diciembre de 2024.
	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-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - División de Talento Humano - Dirección de Comunicaciones	Número de acciones de difusión beneficios de gestión de riesgos desarrolladas	Nro. de Acciones de difusión beneficios de gestión de riesgos ejecutadas	0	1	1	1	5	*Publicaciones: una nota en el Portal Universitario (27 de septiembre) y en los Boletines de Empleados y Profesores (1 de octubre), sobre la importancia de la gestión de riesgos, la cual estuvo acompañada por un video con las etapas del proceso institucional. * Comunicado enviado a decanos y directores de 22 unidades académicas (9 de septiembre) informando sobre el inicio de la implementación de la metodología para la construcción de las matrices de riesgos de procesos y corrupción en sus respectivas unidades. *Participación en los Encuentros Servidores Íntegros al Cuidado de la UdeA: se realizaron tres (3) talleres de dos horas cada uno, para reforzar los principios y buenas prácticas del Sistema de Control Interno, con énfasis en los procesos de gestión de riesgos y de auditoría institucional. Presenciales (20 y 28 de noviembre) y virtual (4 de diciembre). Participantes: 52 servidores universitarios.	Ver anexos 1.1.1 y 1. 1.21 Convocatoria y evidencias de los Encuentros Servidores Íntegros al Cuidado de la UdeA.
3.2 Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de los medios de comunicación institucionales		Soportes publicaciones del Mapa de Riesgos	30-nov-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Dirección de Comunicaciones	Número de Publicaciones del Mapa de riesgos	Nro. de Publicaciones del Mapa de riesgos en medios institucionales	0	1	1	1	1	1	Por medio del SIGIP se tienen para consulta en línea los mapas de riesgos levantados con la implementación de la metodología, dicha consulta puede realizarse por unidad académica y/o administrativa o el consolidado institucional. Con corte a 11 de diciembre hay registrados en el SIGIP un total de 77 riesgos de corrupción. Al aplicativo tienen acceso de consulta todos los directivos y empleados administrativos de la U. de A. Enlace: https://sgi.almeraim.com/sgi/index.php?conid=sguidea Para información de la comunidad en general se publicó en dos micro sitios de la página web el consolidado con la identificación de estos mismos riesgos (Transparencia y Acceso a la Información y micro sitio de riesgos). En la medida en que se avance y complete el proceso de la construcción de los mapas de riesgos de corrupción se actualizará la información en estos micro sitios y se divulgará en otros medios de comunicación institucional.	Link de la página web de Transparencia y Acceso a la Información (https://acortar.link/s7f83) y micro sitio de riesgos (www.udea.edu.co/gestionriesgos)

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	Indicador de logro	Forma de cálculo del indicador	Línea Base	Meta 1 (Ene-Abr)	Meta 2 (May-Ago)	Meta 3 (Sep-Dic)	Logro del periodo	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Gestión del Riesgo de Corrupción	4. Monitoreo y Revisión	4.1 Reportar los avances de los planes de acción propuestos para los riesgos de corrupción en el aplicativo SIGIP para la vigencia 2024	Reportes de avance de la implementación de los planes de acción propuestos	30-nov-24	Unidades académicas y administrativas - Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	Número de reportes de avance de la implementación de los planes de acción	Nro. de reportes de avance de la implementación de los planes de acción	0	1	1	1	1	Con corte a 11 de diciembre, de los diecinueve (19) planes de acción propuestos para intervenir los riesgos de corrupción el 68% (13 de 19) se reportaron como terminados y 32% (6 de 19) están en ejecución.	Archivo con listado de planes de acción registrados en el SIGIP a 11 de diciembre de 2024.
		4.2 Monitorear los riesgos de corrupción en unidades administrativas y académicas en la vigencia 2024	Reportes de materialización de riesgos de corrupción de la UAD *Evidencias de la ejecución de la evaluación de los controles asociados a riesgos de corrupción	30-nov-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	Número de seguimientos a los riesgos de corrupción	Nro. de seguimientos realizados a los riesgos de corrupción	0			1	1	Las 19 unidades administrativas que finalizaron la construcción de sus mapas de riesgos en 2023, se convocaron para realizar el seguimiento a las matrices vigentes, teniendo en cuenta cuatro componentes: 1. Reporte de avances y verificación de planes de acción, 2. Cambios en la matriz de riesgos, 3. Evaluación de la eficacia de los controles implementados y 4. Reporte de riesgos materializados. De las 19 unidades, 15 dieron respuesta al seguimiento según los parámetros establecidos. En el periodo se destaca que no se reportó ningún evento de corrupción materializado según la información suministrada por la Unidad de Asuntos	Modelo de Informe de Seguimiento a las Matrices de riesgos en procesos y de corrupción 2024 Comunicado de la UAD, 28 de noviembre de 2024
		4.3 Consolidar y presentar informes de seguimiento y monitoreo de los riesgos a las instancias correspondientes	Informes de seguimiento semestrales al CCSCI	30-nov-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	Número de informes de seguimiento al CCSCI	Nro de informes de seguimiento al CCSCI	0			1	1	1	Ver reporte de agosto de 2024.
Racionalización de trámites	1. Racionalización e innovación de trámites	1.1 Realizar la innovación de los siguientes trámites o procesos académicos administrativos: • Liquidación de derechos de matrícula de pregrado • Rendición de cuentas de los contratos de prestación de servicios personales • Solicitudes relacionadas con los programas académicos de posgrado • Legalización de viáticos y avances	Trámite o proceso innovado operando	30-nov-24	División de arquitectura de procesos, División de Gestión Informática y dependencias responsables de los procesos a innovar	% de avance en la ejecución de la innovación del proceso o trámite	Sumatoria de % de avance de cada proceso por su peso ponderado	0	20%	60%	100%	80%	Los avances en la innovación de los procesos definidos para este plan fueron: • Liquidación de derechos de matrícula de pregrado: se entregaron en productivo los servicios asociados a la configuración de la solución. Desde el 18 de noviembre se inició el esquema de soporte. • Rendición de cuentas de los contratos de prestación de servicios personales: frente al informe anterior, se avanzó en los cambios requeridos en el aplicativo utilizado para la contratación, pero se identificó que era necesario desarrollar una automatización para que los robots consulten directamente en base de datos la información a reportar. Esto va a permitir incrementar la automatización pero implicó retrasar un poco la implementación, ya que el personal de informática responsable de su desarrollo se encontraba atendiendo otros temas urgentes. Ya se dispone del desarrollo en mención y se está a la espera de que el proveedor realice un ajuste en los robots para incluir esta consulta automática. Se espera realizar pruebas finales en enero para que en febrero se inicie la rendición automática de estos contratos. • Solicitudes relacionadas con los programas académicos de posgrado: se finalizó la configuración del formulario y tres de sus integraciones (servicios web: radicado, autenticación y datos de profesores de SIPE) para conectar con datos de otros sistemas de información. Se encuentra pendiente configurar el servicio web con MARES para obtener los datos del programa académico y finalizar la configuración del flujo del proceso en OnBase. El proyecto en general sufrió varios retrasos durante el año, según lo reportado en los periodos anteriores. Adicionalmente, se presentó demoras por desconocimiento del asesor en la forma como se realizan las integraciones de OnBase con otros aplicativos universitarios, lo que ha requerido múltiples sesiones técnicas con el personal de gestión informática. • Legalización de viáticos y avances: el 2 de diciembre el proveedor presentó los avances en cuanto a la solicitud de viáticos, avances y pasajes y la solicitud de legalización de viáticos y avances. Este avance corresponde con un 50% del total de la solución. Se encuentra pendiente que el proveedor realice algunos ajustes solicitados en la reunión y se finalice el proceso de despliegue de la aplicación en el ambiente de pruebas para realizarlas en enero de 2025. El proveedor espera entregar el componente de legalización de viáticos y avances, para realizar pruebas, al inicio del año. Varios de los asuntos pendientes se relacionan con las demoras que se han presentado, por parte de los desarrolladores web de la universidad, para construir los servicios que conectan la información entre el nuevo aplicativo y el sistema actual SIFA. Estas demoras son originadas porque no se dimensionó, al inicio del proyecto, que se requirieran tantos servicios y el personal tiene alta demanda de soporte de las aplicaciones, lo que no permite destinar suficiente tiempo para atender con mayor prontitud este requerimiento.	Acta de seguimiento #2 y #3 de Liquidación de matrícula Video con el funcionamiento de la solución de Liquidación de Matrícula Video con los avances en la configuración de solicitudes relacionadas con los programas académicos de posgrado Video con los avances en la configuración de la solicitud y legalización de viáticos, avances y pasajes Matriz de seguimiento al desarrollo de historias usuario de solicitud y legalización de viáticos, avances y pasajes Informe de desarrollos para rendición automática de contratos de prestación de servicios personales

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	Indicador de logro	Forma de cálculo del indicador	Línea Base	Meta 1 (Ene-Abr)	Meta 2 (May-Ago)	Meta 3 (Sep-Dic)	Logro del periodo	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Racionalización de trámites	2. Trámites en línea	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un inventario de trámites asociados a las dependencias que tengan definidos y formalizados sus procesos por adecuación administrativa Priorizar los trámites para efectos de racionalización y sistematización 	Inventario de trámites Listado de trámites priorizados	30-nov-24	División de Arquitectura de Procesos y dependencias responsables de los procesos a intervenir	% Ejecución de la actividad	Sumatoria del % de avance de cada actividad por su peso ponderado	20%	35%	70%	100%	95%	Para el periodo de reporte se avanzó en la consolidación del inventario de trámites asociados a las dependencias que tengan definidos y formalizados sus procesos por adecuación administrativa, de las necesidades identificadas en el PETI, el backlog de necesidades del proyecto de innovación de procesos y de las necesidades identificadas por los analistas de procesos. Se ajustó y aplicó el instrumento de priorización. Se encuentra pendiente hacer una validación de los resultados de priorización con el Comité de Transformación Digital.	Resultado de priorización de necesidades
Rendición de cuentas	1. Audiencia pública de rendición de cuentas	1.1 Publicar en el portal de la Universidad del informe de gestión e información financiera.	Registros de ejecución	01-mar-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional y Dirección de Comunicaciones	Informe de gestión e informe financiero publicados.	*Por la naturaleza de la actividad, se establece la meta/producto dado que se mide su cumplimiento (1) sola vez durante la vigencia.	0	1	0	0	1	En el micrositio de rendición de cuentas del portal universitario, se publicaron los informes de gestión relacionados con el seguimiento al Plan de Acción Institucional 2021-2024, con corte al 31 de diciembre de 2023 y la información financiera de la Universidad .	https://acortar.link/XUEJSW
		1.2 Realizar convocatoria a través de canales informativos.	Capturas de pantalla de las publicaciones en los diferentes canales informativos	1-mar-24	Dirección de Comunicaciones	Convocatoria realizada.	*Por la naturaleza de la actividad, se establece la meta/producto dado que se mide su cumplimiento (1) sola vez durante la vigencia.	0	1	0	0	1	El 28 de febrero se realizó la convocatoria a través del micrositio de rendición de cuentas del portal universitario, directorio activo y en las redes sociales -Facebook, Instagram, X, LinkedIn, telegram y WhatsApp-, se envió correo electrónico a estamentos universitarios y se programó contenido en boletines institucionales.	https://acortar.link/a5HaNY https://acortar.link/weZnu
	2. Rendición de cuentas en unidades académicas	2.1 Realizar actividades orientadas a la rendición de cuentas en unidades académicas.	Registros de ejecución	30-jun-24	Decanos (as) y directores (as) de Facultades, Escuelas e Institutos	Porcentaje de unidades académicas que realizan actividades de rendición de cuentas.	Número de unidades académicas que realizan rendición de cuentas/total de unidades académicas X 100 *Para el año 2024, la Facultad de Medicina y la Escuela de Nutrición y Dietética no se incluyen en el total de unidades académicas, dado que hubo cambio de sus Directivas a finales de 2023 y por ende, sus eventos de la vigencia 2023 se realizaron el año pasado.	0%	30%	70%	0	100%	Para el segundo cuatrimestre del año 2024, se completó el 100% de unidades académicas que realizaron ejercicios orientados a la rendición de cuentas de la vigencia 2023: Instituto de Estudios Políticos: 3 de mayo https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/unidades-academicas/estudios-politicos/acerca-instituto/resultados-gestion Facultad de Odontología: 6 de mayo de 2024 https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/unidades-academicas/odontologia/acerca-facultad/resultados-gestion Facultad de Ingeniería: 6 de mayo de 2024 https://acortar.link/Tm4b5U Facultad de Derecho y Ciencias Políticas: 10 de mayo de 2024 https://drive.google.com/file/d/1WxaiTCzxnB_luXL45vFxlKBe-88RD2Gn/view Facultad de Artes: 17 de mayo https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/unidades-academicas/artes/acerca-facultad/direccionamiento-estrategico Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: 29 de mayo https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/unidades-academicas/ciencias-sociales-humanas/acerca-facultad/resultados-gestion Facultad de Ingeniería: 14 de junio https://acortar.link/Tm4h511	
	2.2. Divulgar 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.	15-dic-24	Dirección de Comunicaciones	Porcentaje de actividades de rendición de cuentas de unidades académicas divulgados	Número de actividades divulgadas/Número de ejercicios realizados X 100	0%	30%	70%	100%	100%	Se publicaron en el micrositio de rendición de cuentas los anuncios de los ejercicios de rendición de cuentas de las diferentes unidades académicas. Durante mayo y agosto, las diferentes unidades académicas terminaron de realizar sus ejercicios de rendición de cuentas. Para ello se comparte el enlace que muestra pantallazos como evidencia del ejercicio	Enero - abril: https://bit.ly/enero-abril-evidencias Mayo - agosto: https://bit.ly/mayo-agosto-evidencia	

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	Indicador de logro	Forma de cálculo del indicador	Línea Base	Meta 1 (Ene-Abr)	Meta 2 (May-Ago)	Meta 3 (Sep-Dic)	Logro del periodo	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Rendición de cuentas	3. Espacios y/o acciones comunicacionales complementarias a la audiencia pública de rendición de cuentas	3.1. Realizar encuentros y/o acciones comunicacionales sobre temas específicos asociados con el desarrollo de la gestión universitaria.	Registros de ejecución	15-dic-24	Rectoría	Número de espacios realizados en la vigencia.	Número de espacios realizados en la vigencia *Se realiza una proyección del número de espacios que pueden realizarse, sin embargo, al ser espacios de diálogo que se van agendando, no se tiene certeza exacta de cuantos se realizarán.	0	35	35	35	102	En el cuatrimestre correspondiente a septiembre- diciembre, se realizaron los siguientes espacios de participación: * Reunión con profesores, empleados y estudiantes para socializar situación financiera de la Universidad * Participación en asambleas multiestamentarias en la que se conformó mesa de negociación sobre la situación financiera de la Universidad * Participación en la celebración del Día Clásico de la Universidad de Antioquia 221 años * Evento lustros Universidad de Antioquia * Premios Nacionales de Cultura * Entrega Escudo de Oro Maestro Hugo Zapata * Comité Universidad Empresa Estado Medellín * Entrega de símbolos de los Juegos Nacionales * Inauguración de los juegos deportivos universitarios * Exaltación de personas jubiladas UdeA 2024 * Reunión con el Alcalde de Medellín y algunos estamentos universitarios para abordar asuntos financieros * Participación en los 20 años G8, realizado en la Universidad Pontificia Bolivariana * Rueda de prensa con medios externos para socializar situación financiera de la Universidad	
		3.2. Socializar las decisiones de los órganos de gobierno.	Difundir a través de piezas comunicacionales las decisiones y temas más representativos que abordan los consejos Superior y Académico.	Mensual	Equipo Rectoral	porcentaje de piezas comunicacionales difundidas	Número de piezas comunicacionales difundidos/Número de piezas comunicacionales planeadas x 100	0	10%	50%	30%	100%	Durante el cuarto cuatrimestre del año, se realizaron 3 videos (correspondientes a septiembre, octubre-noviembre) que resumieron las decisiones más relevantes para la Institución y que fueron tomadas en las sesiones de estos órganos de gobierno. El video se publica en la primera semana del mes siguiente. https://bit.ly/UdeATransparente	
	4. Sensibilización, formación y capacitación sobre transparencia universitaria y rendición de cuentas	4.1 Realizar espacios de sensibilización y capacitación sobre transparencia universitaria y rendición de cuentas.	Registros de ejecución	15-dic-24	Secretaría General	Número de espacios de sensibilización y capacitación sobre transparencia universitaria y rendición de cuentas	Número de espacios de sensibilización y capacitación sobre transparencia universitaria y rendición de cuentas	0	1	2	2	1	Se continuó con los espacios de formación y sensibilización en las unidades académicas sobre la rendición de cuentas. En cuanto a la temática de transparencia, se avanzó en la preparación de estos espacios en coordinación con la Dirección de Comunicaciones, sin embargo, no fue posible ejecutarlos debido a la complejidad de la agenda. Adicionalmente, los últimos dos meses del año resultaron especialmente congestionados para los servidores. Por esta razón, se decidió reprogramar dichas actividades para principios del próximo año.	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Finalizar el cronograma para implementar el sistema de reporte de las PQRS.	Url en la que se constata el sistema de reporte en producción	30-oct-24	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Secretaría General - Coordinación de Atención al Ciudadano.	Porcentaje del cronograma implementado	cronograma de actividades desarrolladas/cronograma de actividades planteado x 100	53%	63%	63%	75%	75%	El proyectó avanzó en la arquitectura de solución para el módulo del sistema de pqrs en OnBase, se elaboraron las historias de usuarios y desde la Secretaría General se apoya en el seguimiento a la implementación del proyecto con el propósito de darle cumplimiento a los tiempos establecidos y lograr entregar el el sistema a los usuarios internos y externos de la UdeA.	Evidencia de 2da. Entrega - Estado y avances del Proceso de PQRS
		1.2 Generar informes trimestrales de gestión de PQRS discriminado por dependencias universitarias.	Informes trimestrales con la gestión realizada sobre peticiones, quejas, reclamos, y felicitaciones radicadas en el aplicativo de atención al ciudadano	30-mar-2024 30-jun-2024 30-sep-2024 20-dic-2024	Coordinación de Atención al Ciudadano	Número de informes publicados	Número de informes publicados	0	1	1	2	4	Se elabora y publica el informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS- recibidas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano de la Universidad de Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024. El porcentaje de cumplimiento en tiempo de respuesta a las PQRS en el tercer trimestre de 2024 fue del 98,5% sobre un total de 1376 PQRS registradas.	Ver: https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes
	2. Fortalecimiento de los controles de atención.	2.1 Actualizar la información de canales de atención virtual en el Portal Universitario.	Url en la que se constatan los espacios actualizados en atención al ciudadano.	30-jun-2024 20-dic-2024	Coordinación de Atención al Ciudadano – División de Gestión Informática.	Número de canales actualizados	Número de canales actualizados	0	0	2	2	4	En el portal universitario se actualizaron los canales de atención virtual -que incluye el formulario web y el chatbot-, el canal presencial y físico, y las líneas telefónicas de las dependencias administrativas.	Ver: https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano
		2.2 Implementar el nuevo formulario virtual para la radicación de PQRS.	Url en la que se constata la entrada en producción del formulario web.	30-oct-24	Coordinación de Atención al Ciudadano – División de Gestión Informática y División de Gestión Documental.	Formulario implementado	*Por la naturaleza de la actividad, se establece la meta/producto dado que se mide su cumplimiento (1) sola vez durante la vigencia.	0	0	0	1	0	El equipo de PQRS integrado por la Secretaría General y la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional construyeron el formulario de radicación de PQRS que se implementará en el sistema de información de ONBASE.	Ver evidencia implementación formulario radicación pqrs.
		2.3 Realizar la evaluación y mejoramiento del servicio de atención al ciudadano del Call Center para unidades académicas y administrativas.	Reportes trimestrales de la atención ofrecida en el Call Center.	30-mar-2024 30-jun-2024 30-sep-2024 20-dic-2024	Coordinación de Atención al Ciudadano – División de Gestión Informática	Número de Reportes trimestrales realizados	Reportes trimestrales realizados	0	1	1	2	4	La interventoría del contrato realiza el seguimiento y evaluación del servicio de telefonía de la Universidad y Tigo Une en el que se da a conocer las horas de alto flujo de llamadas, los eventos críticos en los que se podría ver afectado el servicio y el comportamiento de las diferentes líneas de atención.	Se anexan informes de seguimiento y evaluación del servicio de telefonía de la Universidad y Tigo Une

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	Indicador de logro	Forma de cálculo del indicador	Línea Base	Meta 1 (Ene-Abr)	Meta 2 (May-Ago)	Meta 3 (Sep-Dic)	Logro del periodo	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3. Talento humano	3.1 Adelantar proceso de cualificación a servidores universitarios, que permita incrementar las competencias en temas relacionados con atención al usuario.	Reporte y listado de 50 servidores capacitados en temas relacionados con atención al usuario.	30-jun-24	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	Porcentaje de servidores capacitados	N° de servidores capacitados/N° de servidores por capacitar X 100	0	0	50	0	72	Se cumple con la meta de cincuenta y dos (52) servidores capacitados en la programación del Plan de Capacitación Institucional 2024 sobre políticas y procedimientos de atención al ciudadano. También se encuentra ofertada de manera permanente la capacitación en https://acortar.link/RzWRJq	Evidencias de Talento Humano de los servidores capacitados.
		3.2 Realizar capacitación a los gestores de atención al ciudadano en el manejo del módulo de PQRS en ONBASE.	Reporte y listado de 63 gestores cualificados manejo del módulo PQRS en el sistema de información ONBASE.	30-oct-24	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	Porcentaje de servidores capacitados	N° de servidores capacitados/N° de servidores por capacitar X 100	0	0	0	63	0	No hay avance dado que no estaba planificado para este cuatrimestre dado que no se ha implementado la plataforma de información de OnBase, la cual se encuentra en ejecución en un 75% de desarrollo.	Evidencia de 2da. Entrega - Estado y avances del Proceso de PQRS
		3.3 Adelantar acciones de motivación de los servidores públicos que atienden el servicio al ciudadano.	Acta de reunión y nota de prensa sobre reconocimiento y exaltación del desempeño de los servidores que atienden a los ciudadanos.	30-ago-24	Coordinación de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano.	Evento realizado	*Por la naturaleza de la actividad, se establece la meta/producto dado que se mide su cumplimiento (1) sola vez durante la vigencia.	0	0	1	0	1	El 28 de agosto de 2024 se realizó el encuentro de gestores y gestoras de atención al ciudadano de las unidades académicas y las dependencias administrativas de la Universidad, que tuvo por finalidad incentivar y resaltar la labor que se desempeñan en el Sistema de Atención al Ciudadano que lidera la Secretaría General. Al encuentro asistió el Secretario General, la Coordinación de Atención al Ciudadano y 39 servidores universitarios que conforman el equipo.	Evidencias fotográficas del encuentro.
	4. Normativo y procedimental	4.1 Actualizar los documentos de gestión institucional del proceso de atención al ciudadano.	Actualizar la versión del manual de atención al ciudadano, el protocolo de atención al ciudadano y la ficha de radicación de pqrs.	30-jun-24	Coordinación de Atención al Ciudadano.	Número de documentos actualizados	Número de documentos actualizados	0	0	3	2	2	El Manual de Atención al Ciudadano con código SG-MA-01 y el protocolo de atención al ciudadano SG-PT-01 se actualizan a través de la plataforma de solucionesudea. Se encuentra pendiente su revisión y aprobación y los ajustes de acuerdo con la nueva versión del sistema de información OnBase.	Ver Manual de Atención al Ciudadano con código SG-MA-01 y Protocolo de Atención al Ciudadano SG-PT-01
		4.2 Realizar socialización y divulgación del protocolo de atención al ciudadano.	Diseñar e implementar una campaña interna para la difusión del protocolo de atención al ciudadano.	30-jun-24	Coordinación de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones	Campaña realizada	*Por la naturaleza de la actividad, se establece la meta/producto dado que se mide su cumplimiento (1) sola vez durante la vigencia.	0	0	1	0	1	Entre la Secretaría General y la Dirección Jurídica se adelanta la campaña informativa para socializar los canales de atención al ciudadano, posicionar el sitio, los documentos de gestión institucional y los procedimientos y políticas de gestión del sistema.	Ver evidencias de la campaña.
	5. Lineamientos de transparencia pasiva	5.1 Aplicar encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Universidad.	Informes de resultados de encuestas de percepción ciudadana.	30-mar-2024 30-jun-2024 30-sep-2024 20-dic-2024	Coordinación de atención al ciudadano - Dirección de Comunicaciones.	Informes trimestrales realizados	Informes trimestrales realizados	0	1	1	2	4	Se publica el informe de encuestas de satisfacción ciudadana https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes	https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes
6. Planeación estratégica de servicio al ciudadano	6.1 Fortalecer el relacionamiento con el ciudadano	Realizar la publicación de documento resumen con los resultados de la caracterización de usuarios y principales resultados del estudio de satisfacción del usuario.	30-jun-2024 31-dic-2024	Secretaria General	Informe publicado	Informe publicado	*En el mes de junio se publicará un avance de caracterización y en diciembre el documento resumen del mismo.	0	0	1	1	2	Para el segundo semestre 2024 se genera un informe sobre los usuarios que radicaron PQRS en las Universidades, el cual contiene la identificación de los usuarios, la definición del tema general de su interés, las necesidades específicas de su solicitud y las unidades académicas y administrativas que demandan mayores servicios en atención al ciudadano en la Universidad. Así mismo, se genera el informe de 674 usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción en la resolución de su PQRS.	Ver informes de encuestas de percepción y base de datos para la caracterización de julio-noviembre de 2024
Transparencia y acceso a la información	1. Transparencia y acceso a la información pública	1.1 Actualizar la información institucional obligatoria, en el marco de la Ley 1712 de 2014.	Actualizar la información universitaria en directorio telefónico, presupuesto general de ingresos, gastos e inversiones, ejecución presupuestal, planeación universitaria, proyectos de inversión, informe de empalme, informes de evaluación y auditoría, informes sobre defensa pública y prevención del daño antijurídico, escala salarial, plan anual de compras, ejecución contractual, rendición de cuentas, sede electrónica.	30-mar-2024 30-jun-2024 30-sep-2024 20-dic-2024	Todas las dependencias universitarias responsables de la información pública	Porcentaje de la información actualizado	N° de ítems actualizados/N° de ítems por actualizar y publicar según Ley 1712	0	100%	100%	100%	100%	Se realiza la actualización y publicación de la información mínima obligatoria en el portal universitario para el segundo cuatrimestre 2024, y se diseña el sitio web en modo acordeón de acuerdo con las características establecidas. Se hará una verificación modo usuario.	Ver evidencias de la publicación y el sitio https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/transparencia-acceso-informacion

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	Indicador de logro	Forma de cálculo del indicador	Línea Base	Meta 1 (Ene-Abr)	Meta 2 (May-Ago)	Meta 3 (Sep-Dic)	Logro del periodo	Informe cualitativo de ejecución	Registros y evidencias
Transparencia y acceso a la información	1. Transparencia y acceso a la información pública	1.2 Realizar seguimiento y monitoreo al acceso a la información pública.	Generar informes trimestrales de solicitudes de acceso a la información, registrados en los canales de atención al ciudadano.	30-mar-2024 30-jun-2024 30-sep-2024 20-dic-2024	Coordinación de Atención al Ciudadano – Secretaría General	Informes trimestrales realizados	Informes trimestrales realizados	0	1	1	2	4	Se publica el informe de solicitudes de acceso a la información pública durante el tercer trimestre de 2024	Ver informe acceso a la información pública https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/informes
		1.3 Socializar decisiones de los órganos de gobierno	Difundir a través de piezas comunicacionales las decisiones y temas más representativos que abordan los consejos Superior y Académico.	Mensual	Secretaría General – Dirección de Comunicaciones	porcentaje de piezas comunicacionales difundidas	Número de piezas comunicacionales difundidos/Número de piezas comunicacionales planeadas x 100	0	10%	50%	40%	60%	Durante el cuarto cuatrimestre del año, se realizaron 3 videos (correspondientes a septiembre, octubre-noviembre) que resumieron las decisiones más relevantes para la Institución y que fueron tomadas en las sesiones de estos órganos de gobierno. El video se publica en la primera semana del mes siguiente.	https://bit.ly/UdeATransparente
		1.4 Publicar 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 y Participa)	30-mar-2024 30-jun-2024 30-sep-2024 20-dic-2024	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	Número de proyectos normativos publicados	Proyectos normativos publicados * (Debido a que la publicación de los proyectos normativos para comentarios corresponde a una actividad que depende de criterios de oportunidad y conveniencia en las instancias de gobierno universitario, por la naturaleza es incierto)	0	0	2	2	0	Durante el año no se publicaron proyectos de acuerdo superior o de acuerdo académico que requirieran transitar por normas en construcción o participa, sin embargo, antes de la expedición del Acuerdo Superior que aprueba el PAI 2024-2027, se recogieron las opiniones, sugerencias y propuestas de la comunidad universitaria.	
		1.5 Definir y ejecutar en el Plan Institucional de Capacitación 2024, un espacio de formación sobre la ética del servidor público.	Registros de ejecución	30-nov-24	Secretaría General - División de Talento Humano	Plan de capacitación ejecutado	N° de actividades de capacitación ejecutadas/N° actividades de capacitación proyectadas*100	0	20%	40%	40%	100%	En el marco del Plan de Capacitación Institucional de la División de Talento Humano un total de ciento cuatro (104) servidores universitarios realizaron el curso virtual de fortalecimiento de habilidades y competencias para tu rol, cuyos contenidos temáticos fueron: • Ser UdeA • Competencias UdeA • Herramientas informáticas • Gestión documental • Gestión por procesos • Comprensión lectora y redacción básica Al tratarse de un curso permanente y auto gestionable es posible continuar con el reporte de nuevos servidores universitarios durante lo que resta de la vigencia. Además, se desarrolló el curso de fortalecimiento de habilidades y competencias para tu rol en la udea, en el cual participaron 50 servidores universitarios; y en la inducción para el ingreso a la UdeA un total de 158 servidores.	Anexo la evidencia del registro de las personas que realizaron el curso.

Jaime Montoya G.

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

Luz Maryory Gómez Posada

REVISÓ:
LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA
DIRECTORA DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL









SeguimientoPAAC_UdeA_Diciembre 2024_Vfirma

Informe de auditoría final

2025-02-03

Fecha de creación:	2025-01-27 (hora estándar de Colombia)
Por:	Auditoria Institucional Universidad de Antioquia (auditoriainstitucional@udea.edu.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAATXQtKa9HIob7LB6bXJL3-TUfWn4DNuE

Historial de “SeguimientoPAAC_UdeA_Diciembre 2024_Vfirma”


-  Auditoria Institucional Universidad de Antioquia (auditoriainstitucional@udea.edu.co) ha creado el documento.
2025-01-27 - 11:09:03 EST- Dirección IP: 200.24.16.164.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Universidad de Antioquia (dirplaneacion@udea.edu.co) para su firma.
2025-01-27 - 11:10:04 EST
-  Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Universidad de Antioquia (dirplaneacion@udea.edu.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-01-27 - 11:10:25 EST- Dirección IP: 74.125.210.134.
-  Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Universidad de Antioquia (dirplaneacion@udea.edu.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-01-28 - 13:03:57 EST- Dirección IP: 74.125.210.141.
-  Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Universidad de Antioquia (dirplaneacion@udea.edu.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-01-29 - 13:10:05 EST- Dirección IP: 74.125.210.134.
-  Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Universidad de Antioquia (dirplaneacion@udea.edu.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-01-30 - 13:13:24 EST- Dirección IP: 66.249.80.136.
-  Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Universidad de Antioquia (dirplaneacion@udea.edu.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-01-31 - 13:16:08 EST- Dirección IP: 66.249.81.229.
-  Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Universidad de Antioquia (dirplaneacion@udea.edu.co) ha visualizado el correo electrónico.
2025-02-03 - 5:07:23 EST- Dirección IP: 74.125.210.133.

 Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Universidad de Antioquia (dirplaneacion@udea.edu.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2025-02-03 - 5:07:53 EST. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 179.12.221.52.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a auditorinterno@udea.edu.co para su firma.

2025-02-03 - 5:07:54 EST

 auditorinterno@udea.edu.co ha visualizado el correo electrónico.

2025-02-03 - 7:28:48 EST- Dirección IP: 66.249.93.37.

 El firmante auditorinterno@udea.edu.co firmó con el nombre de LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA

2025-02-03 - 7:29:57 EST- Dirección IP: 200.24.17.156.

 LUZ MARYORY GÓMEZ POSADA (auditorinterno@udea.edu.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2025-02-03 - 7:29:59 EST. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 200.24.17.156.

 Documento completado.

2025-02-03 - 7:29:59 EST