



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Fecha del Informe: 31 de diciembre de 2018

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias
Gestión del Riesgo de Corrupción	Política de administración de riesgos	Aprobar la Política Institucional de Gestión Integral de Riesgos	Acuerdo Superior que defina la Política de Gestión Integral de Riesgos de la Universidad de Antioquia	30-jun-18	*Consejo Superior Universitario *Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	Se presentó el proyecto de Acuerdo que define la política de gestión de riesgos ante el Consejo Superior, y posterior a sus dos debates reglamentarios, fue aprobado el Acuerdo Superior 453 del 29 de octubre de 2018. Durante el 2019 se realizará su divulgación entre la comunidad universitaria.	Acuerdo Superior 453 del 29 de octubre de 2018
		Documentación y publicación relacionada con la gestión de riesgos de corrupción.	*Manual para la gestión de riesgos *Instrumentos para la Gestión de Riesgos de Corrupción *Guía para la Construcción y Evaluación de Controles	30-mar-18	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	80%	Se aprobaron y publicaron los documentos para la gestión de riesgos: DI-AP-MA-07: Manual para la Gestión Integral de Riesgos DI-AP-PR-25: Procedimiento para la gestión de riesgos DI-AP-GU-07: Guía para la identificación de riesgos. DI-AP-FO-049: Formato para la gestión de riesgos de Corrupción. Quedó en revisión la Guía para la Construcción y Evaluación de Controles, la cual se espera publicar en el 2019, de acuerdo con algunos referentes externos para la gestión de riesgos.	Los documentos pueden ser descargados del aplicativo ADOCS con los códigos: DI-AP-MA-07 DI-AP-PR-25 DI-AP-GU-07 DI-AP-FO-049 http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/somos-udea/empleados/sistema-gestion-calidad/documentos-sistema-gestion-institucional
	Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Validar los Riesgos de Corrupción Identificados	Listado de Riesgos de Corrupción Consolidado	30-mar-18	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	Se validaron y consolidaron los riesgos de corrupción de todas las dependencias.	Mapa de Riesgos de Corrupción anexo
		2.2 Verificar las Valoraciones de los Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción Validado	30-abr-18	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	Se verificó la valoración de los riesgos de corrupción en el momento que se estaba realizando la consolidación de los mismos. Se encontró que las valoraciones asignadas presentan muchas fallas conceptuales en el análisis de los controles de los riesgos y su impacto en la valoración final del riesgo. Con el ajuste en la metodología se espera aportar para unificar criterios y mejorar los controles propuestos.	Mapa de Riesgos de Corrupción entregado en abril
	Consulta y Divulgación	3.1 Socialización de Documentos asociados con la Gestión de Riesgos	Ejecución de acciones de socialización	30-may-18	*Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional *Dirección de comunicaciones	100%	La estrategia de comunicaciones en la cual se identificaron tres grupos de interés, (alta dirección, gestores de riesgos y servidores administrativos) y se orientó en tres componentes informativo, pedagógico y formativo, se desplegó a través de la capacitación realizada, la difusión y divulgación de los documentos para la gestión de riesgos en diferentes espacios. Es así como en la capacitación se dio a conocer y se revisó en detalle la documentación, además se llevaron a cabo asesorías individuales con los gestores de riesgo de diferentes dependencias donde se reforzó el conocimiento de los documentos e instrumentos diseñados. Se publicaron cápsulas informativas en el boletín y micrositio de empleados con el fin de sensibilizar sobre la importancia de la gestión del riesgo en la Universidad.	Copia de publicaciones realizadas en el Portal web y en el Boletín de Empleados relacionadas con la gestión de riesgos. Así como correo donde se les indica a los gestores las rutas donde pueden descargar los documentos relacionados con la gestión de riesgos. Planillas de asistencia a las capacitaciones. (Ver anexos relacionados en el numeral 3.3.)
		3.2 Definir el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2018	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2018	30-mar-18	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	Se ajustó el Plan para la Gestión de Riesgos que incluye actividades asociadas con capacitación, para ello se definieron los módulos a trabajar, la metodología y las horas y la logística requerida para su ejecución en los meses de octubre y noviembre; para esto se contó con el acompañamiento de Talento Humano y la Dirección de Comunicaciones.	Plan para la Gestión de Riesgos.

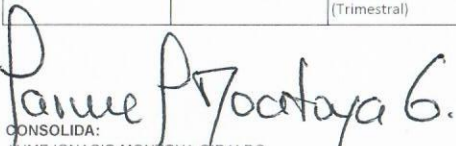
Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias
		3.3 Ejecutar el Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción 2018	Actas de Asistencia de las Sesiones de Capacitación	14-dic-18	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	El Plan de Capacitación para la Gestión de Riesgos se ejecutó satisfactoriamente como estaba programado entre los meses de octubre y noviembre. La capacitación tuvo una duración de 12 horas, distribuidas en bloques de cuatro horas cada una. Se programaron tres grupos en diferentes fechas y horarios, se contó con la participación de aproximadamente 60 gestores de las diferentes unidades administrativas y académicas. Grupo 1 (16,18 y 24 de octubre de 1-5 pm), Grupo 2 (17,22 y 25 de octubre de 8-12) y Grupo 3 (1,7 y 8 de noviembre de 1 – 5 pm y sesión virtual 15 de noviembre de 8 -12 m). La sesión virtual estuvo dirigida a los gestores de las regiones de la Universidad.	Convocatoria, listados de asistencia de los tres grupos de capacitación y fotografías.
	Monitoreo y Revisión	4.1 Primer monitoreo de Riesgos de Corrupción	Análisis de Riesgos de Corrupción	13-abr-18	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	Se realizó una caracterización de la información asociada con los riesgos de corrupción identificados, para efectos de identificar ajustes y mejoras.	Información sobre categorización de riesgos.
		4.2 Segundo monitoreo de Riesgos de Corrupción	Análisis de Riesgos de Corrupción	17-ago-18	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	Se realizó la actualización de la información asociada con los riesgos de corrupción y los tratamientos planteados por diferentes dependencias de la Universidad, buscando identificar ajustes y mejoras aplicables al proceso.	Mapa de Riesgos de Corrupción y planes de tratamiento con seguimiento entregado a agosto de 2018.
		4.3 Tercer monitoreo de Riesgos de Corrupción	Análisis de Riesgos de Corrupción	30-nov-18	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional	100%	Se realizó la actualización de la información asociada con los riesgos de corrupción y los tratamientos planteados por diferentes dependencias de la Universidad, buscando identificar ajustes y mejoras aplicables al proceso.	Mapa de Riesgos de Corrupción y planes de tratamiento con seguimiento a diciembre de 2018.
		Revisión de los trámites de la Universidad inscritos en la plataforma SUIT.	Documento con la identificación de necesidades de actualización de trámites UdeA en el SUIT	30-jun-18	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	100%	Se adelanta una revisión de los trámites documentados para el SUIT, adecuándolos al formato Institucional y registrándolos en el sistema de administración de documentos ADOCS.	Trámites SUIT documentados en el formato Institucional y registrados en ADOCS

Líneas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias
Racionalización de trámites	Identificación y registro de trámites	Documentación, revisión y actualización de los trámites de la Universidad con alcance a las Dependencias mencionadas en el artículo 6 del Acuerdo Superior 445 de 2017	Trámites documentados, actualizados y publicados la plataforma Institucional	30-nov-18	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites	30%	Se encuentran publicados y disponibles para consulta en el Portal 109 trámites y 8 se encuentran en estado pendiente de aprobación por parte de los responsables. De los 109, 61 trámites corresponden a dependencias que se encuentran dentro del alcance mencionado.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/tramites-servicios/
	Priorización de trámites	Priorización de los trámites susceptibles de mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.	Documento de priorización y análisis de trámites administrativos	30-nov-18	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites - Comité Universidad en línea	0%	Para la optimización y mejoramiento de los trámites, se formuló e incluyó un proyecto en el Plan de Acción Institucional 2018-2021, denominado Transformación y automatización de procesos académico administrativos que consiste en el desarrollo de soluciones integrales y efectivas para la operación de los procesos de la Universidad frente a las necesidades de los usuarios, la institución y el entorno, mediante la incorporación de capacidades de innovación y automatización de los procesos; y la implementación de estrategias para una cultura digital y de trabajo por procesos en la Universidad. Por lo tanto, el avance en esta actividad queda completamente replanteada en el marco del cronograma del proyecto.	Proyecto de Transformación y automatización de procesos académico administrativos del PAI
	Racionalización de trámites	Racionalización de Trámites	Presentación de propuestas y desarrollo de acciones de mejora en aspectos procedimentales, jurídicos o tecnológicos para los trámites priorizados.	30-nov-18	División de arquitectura de procesos - responsables áreas asociadas con los trámites - Comité Universidad en línea	0%		
Publicación de información sobre los resultados de la gestión Institucional	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	15-mar-18	Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional Vicerrectoría Administrativa Dirección de Comunicaciones	100%	Previo al desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas, se publicó la información sobre la gestión realizada en el año 2018, que incluye los informes de ejecución del plan de acción, informe de gestión y resultados sociales, Estadísticas básicas, informe financiero entre otros.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/resultados-gestion/gestion-resultados-sociales
	Audiencia pública de rendición de cuentas	Evento de rendición de cuentas mediante audiencia pública	Registros de ejecución	5-abr-18	Rector Equipo Rectoral Comisión de trabajo	100%	El miércoles 4 de abril de 2018, a las 9.00 a.m. se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas como un espacio de interacción y diálogo sobre los avances y retos de la gestión universitaria. Se convocó a estudiantes, docentes, servidores administrativos, egresado, jubilados y comunidad en general.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/rendicion-cuentas-2017

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias
Rendición de cuentas	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	30-jun-18	Decanos y Directores de Escuela o Institutos Dirección de Comunicaciones	80%	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó presentación en el Consejo Académico del 8 de marzo de 2018, con el objetivo de sensibilizar a los decanos y directores sobre la importancia y el compromiso con el proceso. En la red de comunicadores se socializó la estrategia de comunicaciones para el proceso de rendición de cuentas y la audiencia pública y se creó una carpeta en google drive con las piezas gráficas para la convocatoria. Adicionalmente se diseñaron piezas para socializar en las redes sociales los 5 logros más importantes de la gestión de cada unidad académica. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentaciones al Consejo Académico y a la red de comunicadores E-card unidades académicas https://drive.google.com/drive/folders/1oKT4JbcYntFHY3Wo7fOWIzfnf4UKIie7j Lista de reproducción https://www.youtube.com/playlist?list=PL_HkC8-huRmhHF6RAIjg1edhb07oPmX-X https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Vn9TRaKP1FjvUjg7M72ViuPeAhkFwKJv4rDig7jPQ/edit#gid=1009541066
	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	30-nov-18	Rector Equipo Rectoral Dirección de Comunicaciones	100%	<p>Como actividades complementarias a la audiencia pública de rendición de cuentas y como parte de un ejercicio de acercamiento con la sociedad, se ha desarrollado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reuniones con gremios y sindicatos (Aspudea - Sintraunicol). Reunión con diputados de la Asamblea Departamental. Reunión con el Concejo Municipal de Copacabana. Atención permanente a medios de comunicación. Reunión con congresistas antioqueños. Reunión con dirigentes del Suroeste. Reunión con dirigentes de Urabá. Participación en foros: Montebello, Sonsón. Ponencias en el Congreso de la República. Diálogo público con el Consejo Académico. Encuentro con Alcalde y Concejo Municipal de Yarumal Encuentro con Concejo Municipal de Copacabana Encuentro con la Asamblea Departamental de Antioquia Reunión con Comisión segunda de la Asamblea Departamental de Antioquia Ponencia y reunión con las Comisiones económicas conjuntas Tercera y Cuarta del Senado de la República y Cámara de Representantes Ponencia en el Foro Educativo Distrital 2018: Ciudad educadora, inclusiva y rural Presentación Plan de Acción Institucional 2018 - 2021 Almuerzos con alcaldes: proyecto Estampilla UdeA CUEE Suroeste y Encuentro con dirigentes de la subregión Ponencia en la Reunión Anual de Alcaldes Encuentro con Congresistas antioqueños Ponencia en el XXX Encuentro de Dirigentes del Suroeste Diálogo Público con comunidad universitaria Ponencia en el Foro Laboratorios de Ciudad Ponencia en el Foro Anatomía de Sonsón Encuentro con alcaldes y dirigentes de Urabá Participación en medios de comunicación 	Registros fotográficos y presentaciones asociadas

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias
Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información	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	Perfiles requeridos para el equipo de trabajo de Atención al Ciudadano (Nivel central) Provisión del personal requerido	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - División de Arquitectura de procesos - División de Talento Humano	40%	Actualmente la Secretaría General y la División de Arquitectura de Procesos, están adelantando el estudio y revisión de la Adecuación Administrativa de la Secretaría General, en la que se contempla, entre otros aspectos, los empleos requeridos para el funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano.	Solicitud a la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional_Ticket_10810287_2018-04-24_10-02
	Fortalecimiento de los controles de atención	Gestionar la asignación del espacio físico de atención al ciudadano, ajustado a los requerimientos de sus servicios	Espacio físico habilitado	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - División de Infraestructura física	30%	Asignación de espacio físico para la oficina de atención al ciudadano.	Mediante oficio del 25 de septiembre de 2018, el Jefe de la División de Infraestructura Física informa que el espacio para el desarrollo del proyecto de la oficina de atención al ciudadano se ubicará en la portería norte, próxima a la estación del metro, la cual se reformará y está en proceso de diseño.
		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	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones - Vicerrectoría de Docencia - Bienestar Universitario - División de Gestión Informática	60%	Se implementaron acciones en el portal universitario para aumentar o disminuir la letra y con alto contraste para las personas con discapacidad visual. Adicionalmente, se facilitó la navegabilidad del sitio agregando atributos HTML y Accesskey.	http://portal.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/lut/p/z1/04_s9CPykssy0xPLMnMz0vMAfIyo8ziLSydjQwdTQx8Laws3AwcA0N8XE1CFQ0M_E31wwkpiAJKG-AAJgZA_VfgJXATDLwNTYEmuAb4hfg7B7h4GUEV4DGjIDfCINNRUREATA0gew1/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
		Seguimiento regular al nuevo aplicativo PQRS para implementar acciones de mejora	Aplicación con mejoras implementadas, a partir del seguimiento al aplicativo	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - Gestión Informática	100%	Se realizó el proceso de contratación de un nuevo aplicativo, el cual se ha parametrizado de acuerdo a las necesidades de la Universidad y actualmente se encuentra disponible para los ciudadanos en el portal universitario.	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/pqrs
		Articular los nuevos canales de comunicación con los ciudadanos (Chat, redes sociales, entre otros), de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos.	Canales alternativos adicionales para atender a los ciudadanos.	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones	30%	Actualmente se desarrolla una estrategia de interacción con los seguidores de redes sociales desde la Dirección de Comunicaciones, no obstante, se articulará el proceso con Atención al Ciudadanos para generar actividades alternas que mejoren dicha interacción. Se definió protocolo para redes sociales en el que se establece una guía de interacción con los usuarios y las cuentas institucionales	Protocolo para la administración de redes sociales institucionales universidad de antioquia
		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.	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones	70%	Con el propósito de mejorar de manera constante la atención a los ciudadanos, desde la Coordinación de Atención al Ciudadano se realizó en el mes de junio una capacitación a todos los gestores, en la que se hizo especial énfasis en las políticas institucionales sobre la materia y además, se les brindó orientación en el manejo del nuevo aplicativo de atención a PQRS, el cual fue adecuado a las necesidades de la Universidad. Por otra parte, mensualmente se realizan reuniones de seguimiento a las actividades del Call Center en búsqueda de mejorar el servicio que desde allí se brinda a los ciudadanos. Con la actualización del aplicativo de PQRS realizada el 5 de junio de 2018. La Dirección de Comunicaciones realizó diferentes acciones de socialización, a través del Portal Universitario, boletines digitales y suplemento Alma Máter.	Evidencias de la Capacitación mes de junio. Enlace nuevo aplicativo: http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/pqrs Informes de seguimiento Call Center.

Lineas Estratégicas	Componentes	Actividades Programadas	Entregables	Fecha de ejecución	Responsables	% Avance	Informe cualitativo de avance	Registros y evidencias
	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	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano	30%	Se realizaron las últimas capacitaciones a los gestores que estaban pendientes, vinculados con el proceso de atención al ciudadano.	Planilla de asistencia de Talento Humano.
		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.	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano	20%	Se solicitó a la División de Talento Humano, una reunión para coordinar la capacitación en atención al ciudadano dentro del Plan de Capacitación Institucional 2018	Plan de capacitación en atención al ciudadano 2018
		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.	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano	0%		
	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 PQRS.	Manual de atención al ciudadano actualizado y control de trazabilidad de las incidencias.	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano	100%	Se encuentra actualizado y disponible para la consulta de los ciudadanos, el Manual de Atención al Ciudadano en el portal web universitario.	Manualdeatenciónalciudadano.SG-MA-01 Enlace de publicación: http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/somos-udea/empleados/sistema-gestion-calidad/documentos-sistema-gestion-institucional
		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.	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano	0%		
	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.	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - Dirección de Comunicaciones - Desarrollo Institucional - Vicerrectoría de Docencia - Bienestar Universitario - Vicerrectoría de Extensión - Auditoría Institucional	40%	En el Plan de Acción 2018 - 2021 se consolidó como un programa de la Dirección de Comunicaciones, la caracterización de los públicos de la Universidad. Actualmente se adelanta la metodología para caracterizar los públicos internos y externos. Se espera aplicar el instrumento en el mes de marzo.	Borrador de la metodología para caracterizar los públicos internos y externos.
		Realizar encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Universidad.	Mejorar la percepción de los ciudadanos frente a los servicios que presta la Universidad.	Diciembre de 2018	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano - División de Talento Humano - Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional - Dirección de Comunicaciones	30%	El nuevo aplicativo de atención al ciudadano, permite realizar encuestas de satisfacción a las respuestas que se brinda a las PQRS radicadas por los ciudadanos. La Dirección de Comunicaciones a través de sus diferentes iniciativas evalúa sus servicios y productos. Para este trimestre se desarrolló un estudio sobre los servicios de posgrados con los estudiantes admitidos.	
	Lineamientos de transparencia pasiva	Publicación de información sobre las PQRS en el marco del sistema de atención al ciudadano (Trimestral)	Informes de atención al ciudadano	16-abr-2018 16-jul-2018 15-oct-2018 31-ene-2019	Profesional Gestión de Atención al Ciudadano	75%	Se construye y publica el Tercer Informe de Atención al Ciudadano 2018	http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/institucional/atencion-ciudadano/atencion-ciudadano/pqrs


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


REVISÓ:
 ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS
 DIRECTORA DE AUDITORÍA INSTITUCIONAL