

AÑO: 2015

COMPONENTE / ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES
			Abrió 30	Agosto 31		
1. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	1. Actualización en la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción. 2. Actualización en la integración de los riesgos de corrupción a mapa de riesgos institucional.	Mayo 29 de 2015	Planeación realizó los riesgos de corrupción de todo su proceso y se efectuó ajustes y actualizó en los procesos de Bienes y Servicios, SST, Comunicaciones, Gestión Financiera, Gestión Legal, Gestión de Infraestructura y Docencia.	Planeación envió a los líderes de proceso una orientación práctica para la actualización de los riesgos de cada proceso o subproceso.	Planeación Institucional Gestión de la Mejora Todos los Líderes de los procesos	Abril de 2015: Se evidencia el acta y las planillas de asistencia firmadas por los procesos a los cuales se les realizó el ajuste de los riesgos comunes y los de corrupción. La matriz de riesgos con la integración de los riesgos de corrupción, se encuentra publicada en el mismo sitio de planeación en la página WEB de la institución. Soporte 1, acta y planillas firmadas Soporte 2, matriz de riesgos
			Se efectuaron todos los ajustes correspondientes de acuerdo a las observaciones dadas por la Función Pública, quedando pendiente la aprobación definitiva.	Se efectuaron todos los ajustes correspondientes de acuerdo a las observaciones dadas y con aprobación definitiva de la Función Pública.	Planeación Institucional Líderes de los procesos	Abril de 2015: los temas de revisión de tramites y servicios que presta la institución ya definidos de los criterios de priorización de tramites y servicios a radenabiliar, se trabajaron desde la vigencia 2013, no se cuenta con soportes.
			Una vez estén aprobados los tramites de inscripciones y matrículas por parte de la función pública, se procederá a comenzar los tramites que están pendientes, los cuales son: certificados y constancias de estudio y certificados de notas.	Se aprobaron por parte de la función pública la totalidad de los 20 tramites.	Planeación Institucional Líderes de los procesos	En cuanto a la documentación de los hojas de vida - tramites, se visualiza el semáforo en el sitio (gestión de formatos) identificando 26 registros así: 2 en gestión, 6 con tareas pendientes y 12 inscritos. Soporte 3, gestión de formatos - suit (semáforo)
2. Estrategias Anticorrupción	C. Revisar todos los tramites y servicios que presta la institución, de acuerdo a los lineamientos de la Función Pública. D. Definir criterios de priorización de tramites y servicios a radenabiliar. E. Documentar las hojas de vida pendientes de los tramites y/o servicios que presta la institución y presentarlos al Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- para su respectiva aprobación y registro en el sistema Unico de Información de Tramites - SUIT-.	Junio 30 de 2015	Se efectuaron todos los ajustes correspondientes de acuerdo a las observaciones dadas por la Función Pública, quedando pendiente la aprobación definitiva.	Se efectuaron todos los ajustes correspondientes de acuerdo a las observaciones dadas y con aprobación definitiva de la Función Pública.	Planeación Institucional Líderes de los procesos	Agosto de 2015: se visualizo el semáforo del suit (gestión de formatos) inscritos los 20 registros (hojas de vida). Soporte 2, semáforo del SUIT.
			F. Recopilar la información requerida con la gestión de todos los procesos institucionales.	Febrero 26 a Marzo 10 de 2015.	Planeación Institucional	Abril de 2015: Se evidencia la información relacionada con la gestión de los procesos, evidenciada a través de la solicitud del informe de gestión por departamento, dicha información se consolidó y se presentó por el señor restar el día 27 de marzo de 2015.
			G. Analizar y consolidar Informe de Gestión.	Febrero 26 a Marzo 10 de 2015.	Planeación Institucional	Soporte 4, correo solicitando el informe de gestión por proceso.
			H. Revisión y Aprobación del Informe de Gestión.	Marzo 11 al 20 de 2015	Rectoría	Soporte 5, presentación del informe de gestión.
			I. Presentación de Rendición de cuentas.	Marzo 26 de 2015 de 9:00 am - 12:00 pm.	Rectoría Planeación Institucional Gestión de Comunicaciones	Soporte 6, Planilla de asistencia al evento de rendición de cuentas y el flash de convocatoria a la misma.
3. Rendición de cuentas	J. Recopilar la información relacionada con la gestión de todos los procesos institucionales. K. Analizar y consolidar Informe de Gestión. L. Revisión y Aprobación del Informe de Gestión. M. Presentación de Rendición de cuentas.	Septiembre 1 al 25 de 2015. Septiembre 9 de 2015. Octubre 13 a 20 de 2015. Octubre 28 de 2015 de 9:00 am - 12:00 pm.	Se cumplió con cada una de las actividades programadas en la rendición de la cuenta a diferentes 31 de mayo de 2015, efectuado el día 27 de marzo de 2015, cumpliendo con las actividades programadas y descritas en este plan con fecha desde el 02 de febrero al 27 de marzo.	Se cumplió con cada una de las actividades programadas en la rendición de la cuenta a diferentes 31 de mayo de 2015, efectuado el día 27 de marzo de 2015, cumpliendo con las actividades programadas y descritas en este plan con fecha desde el 02 de febrero al 27 de marzo.	Rectoría Planeación Institucional Gestión de Comunicaciones	Agosto de 2015: No se tiene un avance de las actividades programadas para la rendición de cuenta de octubre de 2015, ya que estas se empezaron a desarrollar desde el mes de septiembre. El cronograma de actividades es el que está incluido en este formato.
			En cuanto a las demás actividades, se empezaron a ejecutar a partir del mes de septiembre.	En cuanto a las demás actividades, se empezaron a ejecutar a partir del mes de septiembre.	Rectoría	Agosto de 2015: No se tiene un avance de las actividades programadas para la rendición de cuenta de octubre de 2015, ya que estas se empezaron a desarrollar desde el mes de septiembre.
			Se cumplió con cada una de las actividades programadas en la rendición de la cuenta a diferentes 31 de mayo de 2015, efectuado el día 27 de marzo de 2015, cumpliendo con las actividades programadas y descritas en este plan con fecha desde el 02 de febrero al 27 de marzo.	Se cumplió con cada una de las actividades programadas en la rendición de la cuenta a diferentes 31 de mayo de 2015, efectuado el día 27 de marzo de 2015, cumpliendo con las actividades programadas y descritas en este plan con fecha desde el 02 de febrero al 27 de marzo.	Rectoría	Agosto de 2015: No se tiene un avance de las actividades programadas para la rendición de cuenta de octubre de 2015, ya que estas se empezaron a desarrollar desde el mes de septiembre.
			Se cumplió con cada una de las actividades programadas en la rendición de la cuenta a diferentes 31 de mayo de 2015, efectuado el día 27 de marzo de 2015, cumpliendo con las actividades programadas y descritas en este plan con fecha desde el 02 de febrero al 27 de marzo.	Se cumplió con cada una de las actividades programadas en la rendición de la cuenta a diferentes 31 de mayo de 2015, efectuado el día 27 de marzo de 2015, cumpliendo con las actividades programadas y descritas en este plan con fecha desde el 02 de febrero al 27 de marzo.	Rectoría	Agosto de 2015: No se tiene un avance de las actividades programadas para la rendición de cuenta de octubre de 2015, ya que estas se empezaron a desarrollar desde el mes de septiembre.

COMPONENTE / ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANEXOS		
			ABRIL 30	AGOSTO 31				
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<p>N. Revisar los procedimientos de entrega del informe y/o servicios en los diferentes canales de atención al usuario.</p> <p>P. Realizar encuesta de satisfacción para la vigencia 2015.</p>	<p>Mayo 29 de 2015</p> <p>Abril 30 de 2015</p>	<p>Desde Gestión de la Mejora y Comunicaciones se revisaron los procedimientos de atención que se realizan para el servicio de atención al usuario. Referencia: PQRs, Solicitudes de servicio y encuestas de satisfacción.</p>	<p>El procedimiento de las PQRs, está revisado, aprobado y socializado en el sistema de calidad institución.</p>	Gestión de Comunicaciones Planeación Institucional Gestión de la Mejora	<p>ANEXOS</p> <p>Abril de 2015: se auditaron la lista de asistencia de calidad firmada por comunicaciones PQRs y otros temas.</p> <p>Se realizaron las encuestas de satisfacción (consolidado) obteniendo como resultado el informe de consolas del primer trimestre que será facilitado en la fecha indicada (uno 30 de 2015) ante los líderes como le indica el procedimiento GCP-P-003 (Medición de la satisfacción del cliente).</p> <p>Se observa el acta de sistemas Senry con el desarrollo del tema de las consolas vs antivirus y las respectivas conclusiones.</p> <p>Se conoció además el correo enviado a la Líder de Tercero Humano sobre el requerimiento de capacitación.</p> <p>Se verifica el enlace en la página web de la institución que estudia fundamentando el link de las PQRs.</p> <p>Se tiene como soporte del primer Informe de las PQRs:</p> <p>Soporte 7, acta de trabajo entre calidad y comunicaciones.</p> <p>Soporte 8, reporte de consolas primer trimestre.</p> <p>Soporte 9, Acta de reunión Senry.</p> <p>Soporte 10, Correo solicitud de capacitación.</p> <p>Soporte 11, Link de las PQRs.</p> <p>Soporte 12, Informe de las PQRs.</p> <p>Agosto 20 de 2015: El procedimiento de las PQRs fue actualizado en enero de 2015, aun no se tiene avance del ajuste del mismo según la normalidad nueva.</p> <p>Soporte 3, protocolo de inclusión.</p> <p>Se realizaron las encuestas de satisfacción (consolas) obteniendo como resultado el informe de consolas del segundo trimestre arrojado por el sistema senry, no se cuenta con el soporte de socialización de dicha información.</p> <p>La socialización del primer Informe de consolas se realizó por medio de un correo electrónico enviado a los líderes de los procesos y subprocesos, sin embargo, no hay evidencia del mismo.</p> <p>Soporte 4, Informe de consolas.</p> <p>Se observo el documento llamado Mecanismo de la institución Universidad Colegio Mayor de Antioquia para mejorar la atención al ciudadano pero no se observa que se tenga publicado en el sistema de calidad institución, lo que lo convierte en un documento no oficial para el sistema.</p> <p>Soporte 5, documento mecanismo de la UCIJA para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>Soporte 6, copia del correo enviado con el tema de utilización de correos institucionales.</p> <p>Se verifico el enlace en la página web de la institución que estuviera funcionando al link de las PQRs.</p> <p>Soporte 07 Link de las PQRs.</p> <p>Soporte 08, segundo informe de las PQRs.</p>		
			<p>Q. Socializar resultados de la encuesta de satisfacción.</p>	<p>Junio 30 de 2015</p>	<p>En el primer trimestre del año se realizaron 216 encuestas en tan solo cinco puntos de atención al ciudadano (Facultad de Administración 139 - Ictania 6 - Talento Humano 12 - Atención al Ciudadano - 6 - Facultad de Arquitectura e Ingeniería -3).</p>		<p>En segundo semestre de 2015 se llevaron a cabo 1502 evaluaciones a través de las consolas, arrojando una satisfacción por encima de las metas usuarias (Facultad de Administración 106,4%; Un porcentaje mínimo fue mal calificado, siendo la biblioteca y la calidad de atención al ciudadano las más mal calificadas. El sistema se consultó según los parámetros propuestos por Tecnología e Informática y Sistemas Senry (proveedor), el sistema está funcionando en su totalidad.</p>	Gestión de comunicaciones
			<p>R. Revisar y actualizar, según sea el caso, los protocolos de atención y servicio al cliente</p>	<p>Mayo 29 de 2015</p>	<p>Durante el mes de marzo y el mes de abril Gestión de la Mejora y Gestión de Comunicaciones revisaron la documentación del proceso, los procedimientos y formatos, se realizaron algunas modificaciones en pro del mejoramiento en la atención y el servicio al cliente.</p>		<p>Desde el área de comunicaciones, se cuenta con un documento llamado Mecanismo de la institución Universidad Colegio Mayor de Antioquia para mejorar la atención al ciudadano.</p>	Gestión de Comunicaciones Gestión del Talento Humano Gestión de la Mejora
			<p>S. Asegurar la continuidad del enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.</p>	<p>Enero 1 a diciembre 31 de 2015</p>	<p>El enlace de la web para el canal de PQRs sigue en funcionamiento.</p>		<p>Para el proceso de inducción de los estudiantes, menos se llevó a cabo una campaña de observación. La cual tuvo buena participación y acogida.</p> <p>Se han hecho sugerencias referentes a la utilización de los correos institucionales con el fin de mejorar los flujos de comunicación y garantizar el trabajo en equipo, el cual está pendiente por resolver.</p>	Gestión de Comunicaciones Gestión de la Mejora
CONSEJALÍA DEL DOCUMENTO	LUZ MARY RAMÍREZ MONTAÑA	JEFE DE PLANEACION	FIRMA		EDIT JOHANNA PALACIO ESPINOSA	FIRMA		
			<p>El primer informe del canal PQRs fue enviado al Control Interno y se adjunta por correo.</p> <p>El segundo informe del canal PQRs fue enviado a Control Interno y se adjunta por correo y se socializa en el comité de control interno.</p>					
NOMBRE COMPLETO			FIRMA		NOMBRE COMPLETO			