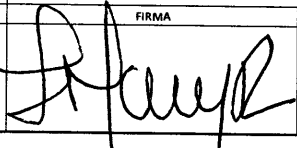
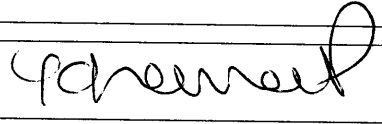


AÑO: 2015

COMPONENTE / ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
			Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
1. identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	A. Actualización en la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción.	Mayo 29 de 2015	Planeación revisó los riesgos de corrupción de todo los procesos y se efectuó ajustes y actualización 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 actualización de los riesgos de cada proceso o subproceso.	Planeación asesoró a los líderes en la identificación y actualización de los riesgos de cada proceso y subproceso. Las actividades realizadas fueron la identificación, calificación y evaluación, actividades para mitigar los riesgos y la integración de los riesgos de corrupción al mapa institucional. La matriz de riesgo quedó actualizada con corte al 31 de diciembre de 2015.	Planeación Institucional Gestión de la Mejora Todos los Líderes de los procesos	<p>Abril de 2015: Se evidencio el acta y las planillas de asistencia firmadas por los procesos a los cuales se les realizo el ajuste de los riesgos comunes y los de corrupción.</p> <p>La matriz de riesgos con la integración de los riesgos de corrupción, se encuentra publicada en el micro sitio de planeación en la página WEB de la Institución.</p> <p>Soporte 1, acta y planillas firmadas Soporte 2, matriz de riesgos</p> <p>Agosto de 2015: Se evidencio el correo enviado desde el proceso de planeación, (Banco de proyectos) para la actualización de los riesgos.</p> <p>Soporte 1, correo electrónico.</p> <p>Diciembre de 2015: Ver Matriz de Riesgos actualizada, en página web de la institución: http://www.colmayor.edu.co/load.php?name=Paginas&id=1241</p>
	B. Actualización en la integración de los riesgos de corrupción al mapa de riesgos institucional						
2. Estratégica Antitrámites	C. Revisar todos los trámites y servicios que presta la institución, de acuerdo a los lineamientos de la Función Pública.	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. Se aprobaron por parte de la Función Pública la totalidad de los 20 trámites.	Todos los ajustes correspondientes de acuerdo a las observaciones dadas y con aprobación definitiva por la Función Pública, habían sido aprobadas en el periodo anterior. Se aprobaron por parte de la Función Pública la totalidad de los 20 trámites.	Planeación Institucional Líderes de los procesos	<p>Abril de 2015: los temas de revisión de tramites y servicios que presta la institución y la definición de los criterios de priorización de tramites y servicios a racionalizar, se trabajaron desde la vigencia 2013, no se cuenta con soportes.</p> <p>En cuanto a la documentación de las hojas de vida - tramites, se visualizo el semáforo en el suit (gestión de formatos) identificando 20 registros así: 2 sin gestión, 6 con tareas pendientes y 12 inscritos.</p> <p>Soporte 3, gestión de formatos - suit (semáforo)</p> <p>Agosto de 2015: se visualizo el semáforo del suit (gestión de formatos) inscritos los 20 registros (hojas de vida).</p> <p>Diciembre de 2015: Soporte 2, semáforo del SUIT. Todos los trámites del semáforo del SUIT ya estaban actualizados.</p>
	D. Definir Criterios de priorización de trámites y servicios a racionalizar					Planeación Institucional Líderes de los procesos.	
	E. Documentar las hojas de vida pendientes de los trámites 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 Único de Información de Trámites -SUIT-	Junio 30 de 2015	Una vez estén aprobados los trámites de Inscripciones y matrículas por parte de la Función Pública, se podrán documentar dos trámites que están pendientes, los cuales son: certificados y constancias de estudio y certificados de notas.				
3. Rendición de cuentas	F. Recopilar la información relacionada con la gestión de todos los procesos institucionales.	Febrero 2 al 25 de 2015.	Se cumplió con cada una de las actividades programadas en la rendición de la cuenta a diciembre 31 de 2014, efectuada el día 27 de marzo de 2015. Se cumplió con cada una de las actividades programadas en la rendición de la cuenta a diciembre 31 de 2014, efectuada el día 27 de marzo de 2015. En cuanto a las demás actividades, se empezaran a ejecutar a partir del mes de septiembre.	Se cumplió con cada una de las actividades programadas para las dos rendiciones de cuentas realizadas en la vigencia fiscal 2015. La rendición de la cuenta a diciembre 31 de 2014, se efectuó el día 27 de marzo de 2015 y la rendición de cuentas consolidada por el periodo rectoral (2012-2015), se realizó el día 19 de noviembre de 2015.	Planeación Institucional	<p>Abril de 2015: Se evidencio la información relacionada con la gestión de los procesos, evidenciada a través de la solicitud del informe de gestión por dependencia, dicha información se consolido y se presento por el señor rector el día 27 de marzo de 2015.</p> <p>Soporte 4, correo solicitando el informe de gestión por proceso. Soporte 5, presentación del informe de gestión. Soporte 6, Planilla de asistencia al evento de rendición de cuentas y el flash de convocatoria a la misma.</p> <p>Agosto de 2015: No se tiene aun avance de las actividades programadas para la rendición de cuenta de octubre de 2015, ya que estas se empezaran a desarrollar desde el mes de septiembre.</p> <p>El cronograma de actividades es el que esta incluido en este formato.</p> <p>Diciembre de 2015: Se evidencio la información relacionada al segundo informe rectoral, el cual se presentó el día 19 de noviembre de 2015.</p> <p>Los informe de las dos (2) rendiciones de cuentas presentadas se encuentran en la página web institucional, en el link de: http://www.colmayor.edu.co/load.php?name=Paginas&id=1241</p>	
	G. Analizar y consolidar Informe de Gestión.	Febrero 26 a Marzo 10 de 2015.					
	H. Revisión y Aprobación del Informe de Gestión	Marzo 11 al 20 de 2015					
	I. Presentación de Rendición de cuentas.	Marzo 26 de 2015 de 9:00 am - 12:00 m.					
	J. Recopilar la información relacionada con la gestión de todos los procesos institucionales.	Septiembre 1 al 25 de 2015.					
	K. Analizar y consolidar Informe de Gestión.	Septiembre 28 a Octubre 9 de 2015.					
	L. Revisión y Aprobación del Informe de Gestión	Octubre 13 a 20 de 2015.					
	M. Presentación de Rendición de cuentas.	Octubre 28 de 2015 de 9:00 am - 12:00 m.					
			Rectoría Planeación Institucional Gestión de Comunicaciones				

COMPONENTE / ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES	
			Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31			
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	N. Revisar los procedimientos de entrega del trámite y/o servicio en los diferentes canales de atención al usuario.	Mayo 29 de 2015	Desde Gestión de la Mejora y Comunicaciones se revisaron los procedimientos de atención que a Comunicaciones Refieren: PQRSF, Solicitudes de Servicio y encuestas de Satisfacción.	El procedimiento de las PQRSF esta revisado, aprobado y socializado en el sistema de calidad Isolucion.	Desde Gestión de la Mejora, Comunicaciones y Gestión legal se revisó y ajustó el procedimiento de PQRSF conforme a la ley 1755, se socializó en Isolucion.	Gestión de Comunicaciones Planeación Institucional Gestión de la mejora	<p>Abril de 2015: se evidencio la lista de asistencia de calidad firmada por comunicaciones donde se evidencia la revisión de los procesamientos de atención con respecto a las PQRSF y otros temas.</p> <p>Se realizaron las encuestas de satisfacción (consolas) obteniendo como resultado el informe de consolas del primer trimestre que será socializado en la fecha indicada (junio 30 de 2015) ante los líderes como lo indica el procedimiento GC-PR-003 Medición de la satisfacción del cliente.</p>	
	P. Realizar encuesta de satisfacción para la vigencia 2015.	Abril 30 de 2015			Hasta el 2 de diciembre del presente año se realizaron 6392 encuestas de satisfacción y el informe muestra que estamos por encima de la meta planteada de tener un 86% de favorabilidad en la satisfacción y tener por el total de encuestas un porcentaje de cumplimiento del 110%. Y un resultado numérico de 4,7. En el siguiente link encontrarán el acta de reunión de la socialización: http://www.colmayor.edu.co/archivos/acta_proceso_09_socializacin_c_b17f.docx	Gestión de Comunicaciones	<p>Se observa el acta de sistemas SENTRY con el desarrollo del temas de las consolas vs antivirus y las respectivas conclusiones.</p> <p>Se conoció además el correo enviado al la Líder de talento Humano sobre el requerimiento de capacitación.</p> <p>Se verifico el enlace en la pagina web de la institución que estuviera funcionando el link de las PQRSF.</p> <p>Se tiene como soporte del primer informe de las PQRSF.</p> <p>Soporte 7, acta de trabajo ente calidad y comunicaciones.</p> <p>Soporte 8, reporte de consolas primer trimestre.</p> <p>Soporte 9, Acta de reunión SENTRY.</p> <p>Soporte 10, Correo solicitud de capacitación.</p> <p>Soporte 11, Link de las PQRFS.</p> <p>Soporte 12: Informe de las PQRSF.</p>	
	Q. Socializar resultados de la encuesta de satisfacción.	Junio 30 de 2015	En el primer trimestre del año se realizaron 216 encuestas en tan solo cinco puntos de atención al usuario (Facultad de Administración 189 - Lacma 6 - Talento Humano 12 - Atención al Ciudadano - 6 - Facultad de Arquitectura e Ingeniería - 3).	En segundo semestre de 2015 se llevaron a cabo 1503 evaluaciones a través de las consolas, arrojando una satisfacción por encima de las metas planteadas, llegando a un nivel de satisfacción del 106,4%. Un porcentaje mínimo fue mal calificado, siendo la biblioteca y la taquilla de atención al ciudadano las más mal calificadas. El sistema se consolidó según los parámetros propuestos por Tecnología e Informática y Sistemas SENTRY (proveedor), el sistema está funcionando en su totalidad.				
	R. Revisar y actualizar, según sea el caso, los protocolos de atención y servicio al cliente	Mayo 29 de 2015	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.	Desde el área de comunicaciones, se cuenta con un documento llamado Mecanismos de la Institución Universtaria Colegio Mayor de Antioquia para mejorar la atención al ciudadano.	Los protocolos de Atención al Ciudadano no han sufrido modificación, sin embargo se pretende mejorar desde la infraestructura tecnológica el protocolo de atención en línea a solicitudes, procesos de matrícula, solicitudes de documentos formales.	Gestión de Comunicaciones Gestión del Talento Humano Gestión de la Mejora	<p>Diciembre de 2015: Se realizó la socialización del informe de Consolas de calificación del servicio. Se modificó el procedimiento de PQRSF conforme a la ley 1755</p> <p>Se enviaron a la líder de Talento Humano las necesidades de capacitación, enfocadas a mejorar el servicio y la atención al ciudadano. nto de capacitación.</p> <p>Se verifico el enlace en la pagina web de la institución que estuviera funcionando el link de las PQRSF.</p>	
	S. Asegurar la continuidad del enlace en la página web para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.	Enero 1 a Diciembre 31 de 2015	El enlace de la web para el canal de PQRSF sigue en funcionamiento.	El enlace de la web para el canal de PQRSF sigue en funcionamiento y esto se corrobora con las PQRSF que llegan por el drive.	El enlace de la web para el canal de PQRSF está funcionando perfectamente.		<p>Se analizan el número de entradas por proceso con el fin de identificar causas administrativas, académicas o de servicio de los funcionarios que prestan el servicio al usuario siga el siguiente link para ver consolidado http://www.colmayor.edu.co/archivos/consol_modifi_diciembre_ycavc.xls Y en la siguiente url encontrarán la clasificación por procesos http://www.colmayor.edu.co/archivos/pqrsf_por_proceso_0fbes.xls</p>	
	T. Realizar informes de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y/o felicitaciones.	Enero 1 a Diciembre 31 de 2015	El primer informe del canal PQRSF fue enviado a Control Interno y se adjunta por correo.	El segundo informe del canal PQRSF fue enviado a Control Interno y se adjunta por correo y se socializa en el comité de control interno.	El consolidado de PQRSF muestra el total de entradas, el tipo de entradas que son por mes, pero con ánimo de mirar las entradas por proceso se realizó otro informe por área en el que se identifican si las entradas son de carácter académico, administrativo o referentes a un funcionario, ello con el fin de socializarlo en el próximo comité de Control Interno y plantear acciones de mejora para primer informe del canal PQRSF fue enviado a Control Interno y se adjunta por correo de PQRSF consolidado lo pueden encontrar en el siguiente linkreo.	Gestión de Comunicaciones		
CONSOLIDACIÓN DEL DOCUMENTO	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA					
	LUZ MARY RAMIREZ MONTOYA	JEFE DE PLANEACION		SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA (Directora Operativa de Control Interno)	EDIT YOHANA PALACIO ESPINOSA			
	NOMBRE COMPLETO						FIRMA	