



Universidad Nacional  
Abierta y a Distancia



ACREDITADA  
EN ALTA CALIDAD



**OCONT**  
Oficina de  
Control Interno

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD**

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**SEGUIMIENTO SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2023**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTÁ D. C, AGOSTO DE 2023.**

**Componente N°1. Riesgos de Corrupción UNAD**

RIESGOS ANTICORRUPCIÓN UNAD:	
Riesgo 2161	<p>Que se creen contratos sin términos de referencia.</p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: Moderada.</p> <p>Controles Existentes: 1. Verificar cumplimiento de implementación del Estatuto de Contratación de la UNAD (Acuerdo No. 0047 del 13 de septiembre 2012). 2. Verificar cumplimiento de implementación del Manual de Contratación vigente de la UNAD. 3. Gestionar los formatos estandarizados de los términos de referencia en el SIG.</p> <p>Acción Preventiva de Mitigación: Realización de términos de referencia para cada uno de los contratos que realicen.</p>
Riesgo 2166	<p>Contratar con proveedores que no cumplen con el lleno de los requisitos legales (inhabilitados, sancionados, con antecedentes penales, antecedentes fiscales, antecedentes disciplinarios).</p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: Moderada.</p> <p>Controles Existentes: Revisar entre otros la acreditación y cumplimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de Existencia y Representación Legal,</li> <li>- Antecedentes Disciplinarios, Penales y Fiscales,</li> <li>- Antecedentes Policía Nacional</li> <li>- Registro Único de Proponentes (cuando así aplique),</li> <li>- Registro Único Tributario (RUT),</li> <li>- Información de Terceros (Formato estandarizado en el SIG).</li> </ul> <p>En el caso específico de contratación con personas extranjeras (naturales o jurídicas), deberán tenerse en cuenta los requisitos mínimos exigidos en el Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación estipulados en los artículos 16.6 al 16.10, según aplique.</p> <p>Acción Preventiva de Mitigación: Verificar por cada uno de los abogados encargados de la realización de contratos, el efectivo control de la documentación que debe ser entregada por el oferente, con el fin de verificar entre otros aspectos los certificados de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales, capacidad legal del Representante Legal, Existencia Legal de la firma, etc</p>

<p>RIESGOS 2171</p>	<p>Constitución de garantías sin el lleno de los requisitos legales.</p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: Moderada.</p> <p>Controles Existentes: Gestionar Formato de Aprobación de Pólizas (estandarizado en el SIG), a través del cual se verifica que estas se suscriban de acuerdo con el Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación de la UNAD.</p> <p>Acción Preventiva de Mitigación: La realización por parte de los Abogados encargados de la contratación en la Secretaría General, de la respectiva revisión y aprobación de Pólizas cuando la modalidad de contratación así lo requiera.</p>
<p>Riesgo 2176</p>	<p>Inobservancia a la debida supervisión de los contratos.</p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: Moderada</p> <p>Controles Existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Verificar el cumplimiento del Estatuto de Contratación (Acuerdo 0047 del 13 septiembre de 2012).</li> <li>. Verificar el cumplimiento del Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación (Resolución 5973 del 5 dic 2012).</li> <li>. Verificar el cumplimiento del Procedimiento de Declaración Incumplimiento (Resolución 5280 del 8 de octubre de 2012).</li> </ul> <p>Acción Preventiva de Mitigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Designaciones de supervisión de los contratos,</li> <li>. Certificaciones de cumplimiento periódicos del contratista.</li> </ul>
<p>Riesgo 2707</p>	<p>Incumplimiento en los requisitos de la orden de servicios u orden de compra por parte del solicitante y/o proveedor.</p> <p>Probabilidad de ocurrencia Baja, e Impacto del Riesgo: Moderado.</p> <p>Controles Existentes: Existencia de un sistema de contratación que no permite habilitar el estudio previo sin adjuntar los documentos requeridos para personas naturales y personas jurídicas. Acción preventiva de mitigación: Verificación de la documentación por parte del supervisor seguidamente por el funcionario del grupo de Adquisiciones e Inventarios quien revisa a través del sistema. Y la revisión física de la documentación al momento del armar la carpeta.</p>

<p>Riesgo 2195</p>	<p>Uso indebido de la información (Posibilidad de que se acceda, manipule o divulgue sin autorización la información privilegiada o reservada que se origine, suministre o custodie en los sistemas de información de la Universidad).</p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: Moderada.</p> <p>Controles Existentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política marco de seguridad de la información.</li> <li>2. Seguimiento del componente de seguridad de la información en el sistema integrado de gestión.</li> <li>3. Inclusión de seguridad de la información en el procedimiento de inducción institucional</li> <li>4. Boletines informativos publicados en la sección de tecnología (<a href="https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/tecnología">https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/tecnología</a>) en el portal institucional.</li> <li>5. Implementación por política de directorio activo de imágenes tipo papel tapiz relacionadas con tips de seguridad de la información.</li> <li>6. Boletines de seguridad emitidos a la comunidad Unadista relacionados con fraudes e ingeniería social.</li> <li>7. configuración de lista de control de acceso (ACL) que restringen el acceso a los recursos compartidos por medio de grupos de seguridad</li> <li>8. Configuración de políticas para el manejo de medios extraíbles (USB, discos duros portables).</li> </ol> <p>Acción Preventiva de Mitigación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear el plan de comunicaciones de la GPIT, en términos de seguridad de la información.</li> <li>2. Mejorar las funcionalidades del sistema de autenticación para que sincronice con el sistema de información de talento humano.</li> <li>3. Activar las políticas en la herramienta "Clearpass" para el acceso de dispositivos móviles a la red institucional.</li> </ol> <p>Actualizar la Política de seguridad de la información y dar el trámite en SG para socializarla</p>
--------------------	---

## **Componente 2. Racionalización de Trámites.**

En este componente se implementan estrategias para acercar a los ciudadanos con los servicios y trámites que tiene dispuestos la Universidad; para lo cual, se cuenta con la planeación de actividades para la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites que se tienen actualmente

Dentro de este componente se tiene como fin proporcionar a los ciudadanos agilidad en el desarrollo de los trámites, mejorando la confianza en los servicios que presta la Universidad en el marco de la estrategia del Gobierno "Estado Simple, Colombia Ágil" y facilitar la interacción entre ciudadanos y servidores públicos Unadistas, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

Dando alcance a lo anterior, se continuará con la racionalización de los tramites planificados desde la vigencia anterior a nivel interno y no afectará a lo publicado en el SUIT. Los trámites actualmente registrados cuentan con mejoras implementadas de cara al ciudadano; por lo tanto, no se tienen contempladas nuevas mejoras a los mismos. Sin embargo, si se generará racionalización de otros trámites internos y de cara al usuario que se registraran en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano, distintos a los registrados en el SUIT. Se analizarán los mismos para determinar cuáles pueden ser objetos de OPA y registrarlos como propuestas.

Es importante aclarar que los trámites del SUII cuentan con racionalización desde su registro.

**suit** FUNCIÓN PÚBLICA

UNAD CHRISTIAN LEONARDO MANCILLA MENDEZ (CMANCILLA310) Cerrar sesión

Administración Formato Integrado Racionalización Autorización de Nuevos Trámites Cadenas de Trámites Mi cuenta

Opciones de menú

- Gestión de datos de operación
- Gestión de racionalización
- Histórico
- Estrategia de racionalización pendiente

ID	Descripción	Estado
32526	...	Inscrito
32529	Cancelación de la matrícula académica	Inscrito
32632	Carnetización	Inscrito

Total registros: 14

¿Su entidad realizará estrategia de racionalización para la presente vigencia?

Sí  No

**Justificación del 'No diligenciamiento de la estrategia de racionalización'**

Los trámites actualmente registrados cuentan con mejoras implementadas de cara al ciudadano; por lo tanto, no se tienen contempladas nuevas mejoras a los mismos. Sin embargo, si se generará racionalización de otros trámites internos y de cara al usuario que se registrarán en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano, distintos a los registrados en el SUII. Se analizarán los mismos para determinar cuáles pueden ser objetos de OPA y registrarlos como propuestas.

Fecha Registro: 23-01-2023

Justificar no racionalización Reversar no racionalización

Calcular Cancelar

Por otra parte, a nivel institucional se continuará con la mejora de trámites, según el plan que viene proyectado desde la vigencia 2021 y 2022, y se encuentra registrado en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM.

P R O C E S O	TRÁMI TE PARA RACI ONALI ZAR	DETALLE DE SITUACION ACTUAL EN QUE SE DESARROL LA EL TRAMITE	BENEFICIO PUNTUAL PARA EL USUARIO FINAL FRUTO DE LA RACIONALIZ ACIÓN	ACCIONES A DESARROLLAR PARA LA RACIONALIZACIÓN DEL TRÁMITE	PRODUCTO	DATOS ACTUALES DEL ESTADO Y ESTADÍSTICAS ACTUALES DEL TRÁMITE	FECH A DE INICIO DEL PLAN (DD- MM- AAAA )	FECHA DE FINALIZ ACIÓN DEL PLAN (DD- MM- AAAA)	UNIDAD RESPONSA BLE
Ciclo de vida del estudiante	Opciones de trabajo de Grado	Implementación del módulo de opciones de trabajo de grado dentro del Sistema Integrado de información SII.4.0	Lo anterior permite contar en un solo sistema para la solicitud, aprobación y seguimiento al trámite de opciones de grado en línea por parte del usuario	Viene desde el 2021. <b>AVANCE</b> <b>Cumplimiento: 85%</b> Se encuentra en proceso por parte de las escuelas la reconstrucción de los planes de estudio individual como insumo para finalizar el desarrollo del módulo de grados. Para el módulo de trabajos de grados se iniciará la fase de pruebas con los usuarios finales.  Por lo anterior se solicita ampliación de la fecha de vencimiento de la acción a 15 de diciembre 2023.  <a href="#">Evidencias PLAN MEJORAMIENTO 15may2023.pdf</a>  <b>Acción SSAM 10935 GPIT</b>	Módulo de opciones de Trabajo de grado en funcionamiento.	Base: número de estudiantes que solicitan la opción de trabajo de grado por medio del módulo.	7-02-2021	15-12-2023	GPIT

Ciclo de vida del estudiante	Grados	Actualmente el trámite de grados se desarrolla en una aplicación que no está dentro del sistema integrado de información SII 4.0	El estudiante podrá realizar la solicitud de grado y conocer el estado del trámite desde el sistema integrado de información.  Se reduce la cantidad de documentos que el Estudiante debe entregar al momento de solicitar e. grado	Integración del plan de estudios individual  Integración del sistema de opciones de grados  Revisar todos los planes de estudios en las escuelas.  Realizar pruebas  <b>SSAM 10944 GPIT</b>  <b>AVANCE: 40%</b>  Se inicia proceso de importación de datos de graduados de la Oficina de Grados y se encuentra en proceso por parte de las escuelas la	Módulo de grados en implementación.	Ahorro de tiempo y disminución de pasos para el estudiante.  Actualmente el estudiante debe entregar nuevamente documentos que entregó al momento de su primer matricula, para legalizar su grado, generándose duplicidad dedocumentos.	28-02-2023	15-12-2023	GPIT (Apoya VIACI / Escuelas).
------------------------------	--------	--	---	--	-------------------------------------	---	------------	------------	--------------------------------

				<p>reconstrucción de los planes de estudio Individual como insumo para finalizar el desarrollo del módulo de grados.</p> <p>Por lo anterior se solicita ampliación de la fecha de vencimiento de la acción a 15 de Diciembre 2023.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10944-AyEy.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10944-AyEy.pdf</a></p> <p><b>(Apoya VIACI / Escuelas).</b></p>		<p>Los docentes revisan manualmente el plan de estudios del estudiante para verificar la aprobación de todos los créditos. Lo cual puede tomar entre media y una hora por estudiante.</p>			
Ciclo de	Consulta de	Actualmente el estudiante	El estudiante puede	Revisar los planes de estudio	Planes de estudio		1-03-2022	30-12-2023	Escuelas

<p>vida del estudiante</p>	<p>estado de avance en el plan de estudios</p>	<p>debe solicitar asesoría académica para conocer que cursos o cuantos créditos le hacen falta matricular para poder graduarse. (plan de estudios individual)</p>	<p>consultar en el SII 4.0 su avance curricular y tomar decisiones de que cursos matricular, sin necesidad de solicitar asesoría académica.</p>	<p>individuales de los estudiantes próximos a graduarse (los que tienen un avance superior al 70% de créditos académicos aprobados) y alimentar en el SII 4.0 dichos planes de estudio incorporando las situaciones académicas (convenios de homologación, otros convenios, planes de transición, validar las homologaciones migradas de los años 2020 y 2021, pruebas de suficiencia años 2020 y 2021) y demás características o particularidades de cada plan de estudios por programa académico.</p>	<p>individuales de los estudiantes próximos a graduarse actualizados en el SII 4.0.</p>	<p>Numero de planes de estudio actualizados y para consulta de los estudiantes en el SII 4.0</p>			
----------------------------	--	---	---	---	---	--	--	--	--

				<p><b>Acción SSAM: 10936</b> ECJP:</p> <p>AVANCE:Es realizada la revisión de los planes de estudio individuales de los estudiantes de la escuela próximos a graduarse (los que tienen un avance superior al 70% de créditos académicos aprobados) y alimentar en el SII 4.0 dichos planes de estudios incorporando las situaciones académicas (convenios de homologación, otros convenios, sin embargoes solicitada la prórroga al 30 de septiembre de 2023 para la presentación de la entrega del informe final toda vez que se necesitan desarrollos en el aplicativo.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10936-gvUq.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10936-gvUq.pdf</a></p> <p><b>10937 ECEDU: 45%</b> En el primer trimestre</p>					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

			<p>de la vigencia se avanzó en el acompañamiento a cada programa en búsqueda del cumplimiento del plan de mejoramiento relacionado con la revisión del plan de estudios individual de los estudiantes que han cumplido con el 70% de los créditos académicos de su programa, situación que para el segundo trimestre mostró un progreso gracias al apoyo permanente de la VIACI en cabeza de Emilse Estupiñán y los administradores del SII 4.0 desde el acompañamiento de la ingeniera Jacqueline Delgado.</p> <p>De igual manera, desde la Secretaría Académica y liderazgo de Calidad de la ECEDU, se ha hecho el respectivo acompañamiento y seguimiento a las actividades de revisión de los planes</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>de estudio por programa.</p> <p><b>NOTA: Dado el avance actual y las particularidades de la acción de mejora respecto a cada programa de la Escuelase solicita respetuosamente prórroga de la fecha para el 15 de diciembre de 2023.</b>  <a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia/2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10937-PcJy.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia/2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10937-PcJy.pdf</a></p> <p><b>10938</b> ECBTI: 35%          Se continúa trabajando por el cumplimiento al 100% de todos los programas de la Escuela y para poder cumplir con la meta se solicita ampliación de la misma hasta el 15 de diciembre del 2023 esto debido a que el no cumplimiento de la</p>					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

				<p>meta se ha presentado por situaciones ajenas a la ECBTI y dependieron del equipo de desarrolladores de los módulos necesarios para llevar los planes de estudio individuales al 70% como lo solicita la acción.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10938-TMpl.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10938-TMpl.pdf</a></p> <p><b>10939:</b>ECAPM: 45% a Escuela se ha articulado a los diseñadores del sistema, donde se han realizado ajustes necesarios para el desarrollo e i adecuada de acuerdo con las mplementación de</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>necesidades de la evolución de los planes de estudio.</p> <p>Se anexan informes detallados y soportes.</p> <p>Dada la importancia y rigurosidad académica, y contemplando los tiempos establecidos en los lineamientos VIACI, la acción tiene un avance del 45% y requiere de una prórroga para su finalización.</p> <p><b>Por lo anterior se solicita aplazar el cierre de la acción hasta el 15 de diciembre de 2023</b> con el fin de lograr el cierre total de la misma.</p>					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

				<p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10939-YuyP.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10939-YuyP.pdf</a></p> <p><b>10940 ECSAH: 35%</b> De acuerdo con el cronograma y los tiempos establecidos en los lineamientos brindados por la VIACI, se encuentra que la acción 10940-ECSAH tiene un 35% de avance, se pide comedidamente una prórroga para su finalización. Por lo anterior, <b>se solicita amablemente ampliar el cierre de la acción hasta el 15 de diciembre de 2023, de este modo, lograr satisfactoriamente el cierre total.</b></p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10940-FlvA.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10940-FlvA.pdf</a></p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p><b>10941 ECSAL: 19%</b> Buenas tardas se adjunta archivo con el informe del estado actual de la escuela de ciencias de la salud donde evidenciamos el avance de cada programa.</p> <p>Por lo anterior solicitamos una ampliación para el cierre de la acción hasta el día 15 de diciembre de 2023. Gracias</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10941-AvkG.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10941-AvkG.pdf</a></p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>cierre de la acción hasta el día 15 de diciembre de</p> <p><b>10942</b> ECACE: 31% Descripción: Desde la ECACEN consideramos pertinente ampliar la fecha final de la presente vigencia de esta acción ya que las situaciones el no cumplimiento de la acción fueron ajenas a la Escuela y dependieron de los equipos desarrolladores de los módulos necesarios para llevar los planes de estudios individuales al 70% como lo solicita la acción. Adicionalmente, se solicitar fecha de ampliación de esta acción hasta el 5 de Diciembre de 2023.</p>					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

				<p>Este informe corresponde a un avance del 30% del total de la acción.</p> <p>En el documento adjunto se evidencia el avance desarrollado por la ECACEN hasta el momento</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencias/Accion/Avance-Accion_10942-BdtQ.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencias/Accion/Avance-Accion_10942-BdtQ.pdf</a></p>					
Ciclo de vida del estudiante	Consulta de estado de avance en planes de estudios	Actualmente el estudiante debe solicitar asesoría académica para conocer que cursos o cuantos créditos le hacen falta matricular para poder graduarse. (plan de estudios individual)	El estudiante puede consultar en el SII 4.0 su avance curricular y tomar decisiones de que cursos matricular, sin necesidad de solicitar asesoría académica.	<p>Socializar a estudiantes, docentes y administrativos el módulo de planes de estudios individuales para fomentar su uso. Producto final: Evidencias de la socialización del módulo y planes de estudio individual puestos en operación</p> <p><b>SSAM: 10943 VIACI</b></p> <p><b>Avance: 45%</b> Se crea el perfil para que desde los</p>	Evidencias de la socialización del módulo y planes individuales de estudio, puestos en operación	Numero de planes de estudio actualizados y para consulta de los estudiantes en el SII 4.0	1-03-2022	30-12-2023	VIACI / apoya Escuelas

				<p>liderazgos nacionales continúen revisando y construyendo planes de estudios individuales de los estudiantes activos y se publica en el campus los iconos que permiten al estudiante el ingreso a su plan de estudios individual aprobado por el Líder nacional del programa. Se solicita ampliación de la fecha de cierre para el 15 de diciembre de 2023</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10943-Ulwq.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10943-Ulwq.pdf</a></p>					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

### Componente 3. Rendición de Cuentas

Este componente se integra a la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano. Por lo tanto, la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2023 tendrán acciones para su fortalecimiento.

ESTRATEGIA:	RENDICIÓN DE CUENTAS					
OBJETIVO	Fortalecer el desarrollo de la estrategia de la Rendición de cuentas que permita informar a la ciudadanía sobre la gestión de la universidad de manera transparente, permitiendo el acceso a la información y la generación de confianza entre ciudadanos y la universidad, así como la capitalización de la retroalimentación de la ciudadanía para incorporar a la gestión institucional.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
<b>11678-GCMO</b> Formular y publicar la Estrategia de RdC para la vigencia	1	Estrategia de RDC	Estrategia de RdC definida y publicada	1er trimestre	GCMO	<b>Porcentaje reportado:100%</b>  Descripción: Se realizo formulación y publicación de la estrategia de RdC vigencia 2023. Se encuentra publicada en el micrositio de RdC  <a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11678-Muzw.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11678-Muzw.pdf</a>
<b>11679-GCMO</b> Definir los mecanismos de consulta de información de rendición de cuentas para la ciudadanía y grupos de interés.	1	Mecanismo Definido	Aplicación de los mecanismos de consulta	1er trimestre	GCMO	<b>Porcentajereportado:100%</b>  <b>Descripción:</b> Se definieron los mecanismos de consulta de información de rendición de cuentas para la ciudadanía y grupos de interés. como son: Página web, Correo electrónico, Canal de YouTube y herramienta Zoom, Redes

						<p>sociales: Instagram, twitter, Facebook, instagram</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11679-ilWX.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11679-ilWX.pdf</a></p>
<p><b>11692-GCMO</b> Presentar audiencia pública de rendición de cuentas y realimentar inquietudes presentadas por la ciudadanía.</p>	1	RdC publica desarrollada	RdC desarrollada	1er trimestre	Representante Legal	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Se presentó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el día 1 de marzo del 2023. Las inquietudes de la ciudadanía y su realimentar se dieron durante el desarrollo del evento por parte de los líderes.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11692-zmzf.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11692-zmzf.pdf</a></p>
<p><b>11680-GCMO</b> Publicar y Realizar difusión masiva del informe de rendición de cuentas y balance de Gestión (vigencia 2022)</p>	1	Documento Balance de Gestión publicado	Balance de Gestión	2do trimestre	GCMO	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Se realizo la difusión para la consulta del informe del balance social y rendición de cuentas vig. 2022 mediante redes sociales, página web, microsítio e rendición de cuentas, comunicados de prensa. Igual se cuenta con la publicación permanente en la página del SIG.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11680-tmuU.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11680-tmuU.pdf</a></p>



Universidad Nacional  
Abierta y a Distancia



ACREDITADA  
EN ALTA CALIDAD



OCONT  
Oficina de  
Control Interno

<p><b>11681-GCMO</b> Elaborar y socializar los resultados y avances de la gestión de la universidad (RdC boletín/noticia)</p>	2	Boletín	Boletín Publicado	1er trimestre (RdC pública)  4to trimestre (RdC Interna)	GCMO / GCMK	<p><b>Porcentaje reportado:</b>100%</p> <p><b>Descripción:</b> Se realizo publicación del boletín de los resultados y avances de la gestión vigencia 2022 en el micrositio de rendición de cuentas, igualmente se adelanta la publicación de los resultados de la gestión en las diferentes redes sociales.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11681-rDLZ.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11681-rDLZ.pdf</a></p>
<p><b>11683-GCMO</b> Mantener Actualizado los mecanismos o canales de comunicación e información sobre la RdC</p>	1	Mecanismos actualizados	Aplicación de canales de comunicación	permanente	GCMO/GCMK	<p>INICIA EL 1 AGOSTO 2023</p>
<p><b>11685-GCMO</b> Mantener Actualizado el micrositio de RdC</p>	1	Micrositio de RdC	Producto Final: Micrositio de RdC actualizado.	permanente	GCMO	<p>Porcentaje Reportado: 70%</p> <p><b>Descripción:</b> Durante la vigencia se mantuvo actualizado el micrositio de Rendición de cuentas disponible para la consulta permanente de la ciudadanía, se realizó la actualización para lo correspondiente al alistamiento de la rendición de cuentas vigencia 2022, Con cada una de las publicaciones correspondientes al desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas de la UNAD.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/lan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11685-EKKM.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/lan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11685-EKKM.pdf</a></p>

#### Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Este componente tiene como fin mejorar la prestación de los servicios de atención de cara al ciudadano, en relación con las consultas de información, felicitaciones, peticiones, quejas sobre los servicios y sugerencias para la mejora, interpuestas por los ciudadanos mediante diversos canales de atención dispuestos en el Sistema.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha final	Seguimiento
Subcomponente 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO	11703-SGRAL  <b>Subactividad:</b>  Realizar cualificaciones y entrenamiento al talento humano <i>quien atiende a los ciudadanos en la Universidad: asesores de Contact Center:</i>	<b>Producto final:</b> Actores del sistema cualificados	<b>S. GRAL:</b> Capacitación Nacional (1): Línea Anticorrupción – Atención de Derechos de Petición.	15/12/2023	En proceso y confirmación de agenda.
			<b>GCMK-Contact</b> Center: Capacitación: Vocación para el Servicio y del Contact Center.	15/12/2023	<b>Porcentaje reportado:</b> 50%  <b>Descripción:</b> La GCMK-Contact-Center, ha realizado la capacitación a los Asesores A y B, en el tema "Vocación del Servicio y Compromiso", con el fin de generar sentido de pertenencia con la Universidad, y con las funciones de asesor, con el fin de brindar orientación integral a aspirantes, estudiantes y egresados. Anexo "Capacitación Vocación del Servicio y Compromiso". Avance aceptable 50% de un total del 100%, dado que son 2 capacitaciones al año. <a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11704-UNEL.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11704-UNEL.pdf</a>

	1.2	<p><b>SSAM:11049</b></p> <p><b>Subactividad:</b></p> <p>Desarrollar el módulo de devoluciones anidado al módulo de gestión financiera; e integración al SII 4.0 del Módulo de solicitudes (Chat, atención telefónica, Mesa de ayuda, PQRS y trámites) del Sistema de Atención Integral-SAI.</p>	<p>Puesta en producción del Módulo solicitudes (Chat, atención telefónica, Mesa de ayuda, PQRS y trámites) y desarrollo del módulo de devoluciones anidado al módulo de gestión financiera.</p>	GPIT	29/12/2023	<p><b>Porcentaje reportado:</b>80%</p> <p><b>Descripción:</b> Desarrollar el módulo de devoluciones anidado al módulo de gestión financiera; para este ítem el módulo ya se encuentra implementado e integrado dentro del Ecosistema Financiero (ERP). (100 %).</p> <p>Y respecto integración al SII 4.0 del Módulo de solicitudes (Chat, atención telefónica, Mesa de ayuda, PQRS y trámites) del Sistema de Atención Integral - SAI. Para este Ítem se está en el proceso de desarrollo y pruebas, además de algunas adiciones dentro de los requerimientos, por lo tanto, el avance de este módulo se encuentra al 60%.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1072/AvancesAccion/Avance-Accion_11049-gxin.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1072/AvancesAccion/Avance-Accion_11049-gxin.pdf</a></p>
		<b>Actividad Macro:</b>				
Subcompo nente 2 FORTALEC IMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	<p>Realizar divulgación acerca de la normatividad interna y externa relacionados con el Sistema de Atención Integral, canales y protocolos de atención para las solicitudes que se</p>	Herramienta SAI.	GCMK – Contact Center-	15/12/20203	

	presenten ante la UNAD.				
2.2	<p><b>Acción:11705</b></p> <p>Actualizar los listados De las personas Encargadas de la administración del SAI en las unidades y centros.</p>	Listados de responsables actualizado.	VISAE	15/12/2023	
<b>Actividad Macro</b>					
2.3	<p><b>Acción: 11706</b></p> <p>Actualización de los protocolos de atención para los distintos canales de atención dispuestos a los diferentes grupos.</p>	Protocolos de atención actualizados.	<p>VISAE</p> <p>GCMK –</p> <p>Contact Center</p>	15/12/2023	
2.3.1	<p><b>ACCION:1707</b></p> <p>Diseño y/o rediseño de los protocolos de los canales de atención empleados en el Contact-Center.</p>	Protocolos de los canales de atención diseñados	GCMK	15/12/2023	<p>Porcentaje reportado:50%</p> <p>Descripción: La GCMK-Contact-Center , ha diseñado los protocolos de los canales de atención empleados en el Contact-Center. Anexo "formato de auditoría". Avance aceptable 50% de un total del 100%.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11707-UqjK.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11707-UqjK.pdf</a></p>

	<p><b>Actividad Macro:</b></p> <p>Realizar las valoraciones aleatorias a los diferentes actores del Metasistema sobre la gestión realizada en los canales de atención y la veracidad de la información entregada de acuerdo con los protocolos de atención</p>	<p>Valoraciones internas aleatorias a los diferentes colaboradores que dan respuesta a las solicitudes.</p>	<p><b>GCMK –</b></p> <p><b>CONTAC CENTER</b></p>		
2.4.1	<p><b>Acción: 11708</b></p> <p><b>Subactividad:</b> Realizar las Revisiones del ejercicio, practicadas a los Asesores A y B con el fin de</p>	<p><b>Subproducto:</b> Resultado de las evaluaciones internas</p>	<p><b>GCMK-</b></p> <p><b>Contact Center</b></p>	15/12/2023	<p>Porcentaje reportado:50%</p> <p>Descripción: La GCMK-Contact-Center, ha realizado revisiones a la gestión de los Asesores (Auditorías), con periodicidad mensual, con el fin de determinar la calificación de calidad mensual y retroalimentarlos y contribuir al mejoramiento de la gestión del Contact-Center. Anexo "Auditorías Outbound Abril". Avance aceptable 50% de un total del 100%.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11708-TFNV.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11708-TFNV.pdf</a></p>

		monitorear y evaluar y obtener la calificación de calidad respectiva				
	2.5	<b>Actividad Macro:</b> Realizar informe de gestión de los canales de atención del Sistema de Atención Integral.	Informe de Gestión del SAI, empleando los indicadores respectivos	<b>VISAE</b>		
		<b>Subactividad:</b>	<b>Subproducto:</b>			
	2.5.1	<b>Acción: 11709</b> Informe general de las atenciones realizadas por las diferentes unidades.  Informe de PQRS trimestral, cortes trimestrales y en mes siguiente se elabora informe.  Generar informe de seguimiento al acceso de la información pública (informe PQRS) en el que se especifique: Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron	Producto Final: Informe de Gestión PQRS	<b>VISAE</b>	15/12/2023	

		<p>trasladadas a otra entidad. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública. En el cual está incluido el aspecto de oportunidad en la atención. Esta actividad está articulada al componente de atención al ciudadano.</p>				
<p><b>Subcomponente 3 TALENTO HUMANO</b></p>	<p><b>3.1</b></p>	<p><b>Acción: 11710</b></p> <p><b>Actividad Macro:</b></p> <p>Vinculación de personal exclusivo para recibir, gestionar y/u orientar a los ciudadanos a través de los canales de atención.</p>	<p>Personal vinculado a la UNAD.</p>	<p><b>GCMK – Contact Center.</b></p> <p><b>GTHUM</b></p>	<p>15/12/2023</p>	<p>Porcentaje reportado:60%</p> <p>Descripción: La GCMK-Contact-Center , en coordinación con la Gerencia de Talento Humano, han adelantado un proceso meritocrático de selección de los Asesores que atienden a los aspirantes, estudiantes y egresados, buscando su incorporación a la Universidad. Anexo "formato entrevista técnica unidades ". Avance aceptable 60%de un total del 100%, dado que corresponde a la vinculación más alta en el primer semestre, para fortalecer la plataforma humana y prestar un mejor servicio.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11710-TtGw.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11710-TtGw.pdf</a></p>

	3.2	<b>Actividad Macro:</b> Realizar cualificación de inducción y reinducción a los actores del Metasistema sobre	Capacitaciones a la comunidad Unadista	VISAE		
		Cultura del Buen Servicio y temas relacionados con la gestión SAI.	Revisiones internas semestrales.	GCMK - Contact Center		
	3.2.1	<b>Acción: 11711 Subactividad:</b> Realizar cualificación permanente en la cultura del buen servicio a través del Plan de Cualificación SAI	<b>Subproducto:</b> Actores del sistema cualificados	VISAE	15/12/2023	
<b>Subcomponente 4</b> Relacionamiento con el ciudadano	4.1	<b>Actividad Macro:</b> Realizar la caracterización de los ciudadanos que se comuniquen a través de los diferentes canales de atención de la UNAD	<b>Meta o producto:</b> Usuarios caracterizados en el Sistema de Atención Integral -SAI-.	VISAE - GCMK - Contact y SGRAL		
	4.1.1	<b>11712-GCMK Subactividad:</b> Caracterizar a los diferentes aspirantes, estudiantes y egresados que ingresan desde los diferentes canales de atención con el fin de realizar atención específica para facilitar la toma de	<b>Subproducto:</b> Reporte de los usuarios caracterizados	VISAE Apoyo de Monitoria y Consejería  GCMK - Contact	Diciembre	Porcentaje reportado:50%  Descripción: La GCMK-Contact-Center, a través de los Asesores realiza la caracterización de aspirantes, estudiantes y egresados con el fin de que haya un conocimiento integral de los mismos, y se sistematice dicha información, constituyendo bases de datos que permitan facilitar el proceso de matrícula de los mismos. Anexo "formato de caracterización". Avance 50% de un total del 100%

		decisión.				<a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11712-rAbr.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11712-rAbr.pdf</a>
	4.2	<b>Actividad Macro:</b> Establecer el índice de percepción de calidad de las valoraciones realizadas a través de los canales de atención de la UNAD.	<b>Meta o producto:</b> Informes de Valoración por canal de Atención	<b>VISAE - GCMK - Contact Center</b>		
	4..2.1	<b>Acción: 11713</b> <b>Subactividad:</b> Elaborar el índice de percepción de la calidad a través de las encuestas que diligencian los usuarios con relación al servicio de orientación e información brindada	<b>Subproducto:</b> Índice de percepción de calidad	<b>GCMK-Contact Center</b>	Diciembre	

4.3	<p><b>Acción: 11714</b></p> <p>Evaluar de manera independiente y objetiva la eficacia, eficiencia y efectividad de los protocolos de atención (en los casos en aplique), con el fin de identificar oportunidades de mejora que Contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	<p><b>Subproducto:</b></p> <p><b>Informe de auditorías realizadas</b></p>	GCMO.	15/12/2023	<p><b>Porcentaje reportado:60%</b></p> <p><b>Descripción:</b> Se realiza entrega de los informes de las auditorias realizadas a los canales de atención Integral SAI para el primer semestre de la vigencia 2023, estos se encuentran aprobados por el Ingeniero Christian Mancilla Gerente de Calidad Y Mejoramiento Organizacional</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11714-IJZK.zip">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11714-IJZK.zip</a></p>
-----	---	---	-------	------------	---

### **Componente 5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

La UNAD, comprometida con la transparencia y acceso a la información pública ha generado una serie de actividades con el fin de fortalecer las relaciones con los diferentes grupos de interés, estas actividades estas relacionadas con:



	1.2	<b>11688-GPIT</b> Actualizar los datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos	Información publicada e ndatos abiertos <b>GPIT</b>	11/12/2023	Porcentaje reportado:50%  Descripción: Se actualizó en el portal de datos abiertos del estado colombiano, la variable publicada por la universidad:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes por nivel de formación UNAD 2023</li> </ul> <a href="https://www.datos.gov.co/Educacion/Estudiantes-por-nivel-de-formacion-UNAD-2023/xfk-4hnk">https://www.datos.gov.co/Educacion/Estudiantes-por-nivel-de-formacion-UNAD-2023/xfk-4hnk</a>
	1.3	<b>Acción:11074</b>  <b>Actividad Macro:</b> Divulgar el Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad,	<b>Meta producto:</b>  Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad socializado.	<b>OCONT</b>  30/10/2023	<b>Porcentaje reportado:70%</b>  <b>Descripción:</b> En el documento adjunto se informa los avances realizados por la OCONT con respecto a la divulgación y/o socialización del Código de ética y Buen Gobierno.

	<p>incluyendo espacios de socialización e interiorización de los conceptos, principios y valores que deben gobernar las actuaciones institucionales</p>				<p>Por tenerse programado desplazamientos a los nodos zonales hasta mediados del mes de septiembre en el cual se están realizando dichas socializaciones, se solicita ampliación del cierre de la acción hasta el 30 de Octubre/23.</p> <p><a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1080/AvancesAccion/Avance-Accion_11074-azun.pd">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1080/AvancesAccion/Avance-Accion_11074-azun.pd</a></p>
1.4	<p><b>Actividad Macro:</b></p> <p><b>11689-GCMK</b> Implementar la estrategia de “Lenguaje Claro” comprensible para cualquier ciudadano como principio de democratización de la información, y como</p>	<p><b>Meta o producto:</b></p> <p>Estrategia de “Lenguaje Claro” implementadas</p>	<b>GCMK</b>	07/12/2023	<p><b>Porcentaje reportado: 70%</b></p> <p><b>Descripción:</b> La accesibilidad web se refiere a la creación de sitios que pueden ser utilizados por personas con discapacidades o limitaciones. La implementación permite que usuarios accedan a la información y navegar por el sitio de manera rápida, hemos decidido implementar una barra de accesibilidad en todas las instancias de nuestros sitios web. Esta barra permite a los usuarios ajustar el tamaño del texto, el contraste y el color de fondo de la página, lo que facilita la lectura y la navegación, también hemos agregado etiquetas a todas las imágenes y un banner de accesibilidad</p>

		herramienta para ser más accesibles a los ciudadanos, más transparente y eficiente en nuestro actuar.				en todas las páginas. Estos elementos ayudan a los usuarios con discapacidades visuales a comprender mejor el contenido de las imágenes y ofrecen una forma fácil de acceder a las opciones de accesibilidad, nuestro objetivo es garantizar que todos los usuarios puedan acceder a nuestro contenido de manera fácil y efectiva, estamos mejorando la accesibilidad en todas las páginas de nuestro sitio web.  <a href="http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1190/AvancesAccion/Avance-Accion_11689-wunA.pdf">http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1190/AvancesAccion/Avance-Accion_11689-wunA.pdf</a>
1.5	<b>11690 SGRAL</b> Mantener actualizada la información publicada en la página web de la secretaria general en el marco de la	<b>Producto final:</b> Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web.	<b>SGRAL.</b>	15/12/2023	INICIA EL 17/07/2023	

	Ley de Transparencia y acceso a la información pública.				
1.6	11691-GCMK Mantener actualizada la información publicada del primer semestre en el portal institucional y solicitudes para páginas web de las unidades.	Producto final: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web	GCMK	15/12/2023	
1.7	Auditoria Al Sistema de Atención Integral	Esta acción se encuentra articulada al componente 4- de atención al ciudadano.	GCMO	VIGENCIA MENSUAL	En Concordancia con la Acción: 11714