



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 TERCER CUATRIMESTRE DEL 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D. C, DICIEMBRE 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:</p> <p>Moderada.</p> <p>Controles Existentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>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:</p> <p>Moderada.</p> <p>Controles Existentes:</p> <p>Revisar entre otros la acreditación y cumplimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Existencia y Representación Legal, - Antecedentes Disciplinarios, Penales y Fiscales, - Antecedentes Policía Nacional - Registro Único de Proponentes (cuando así aplique), - Registro Único Tributario (RUT), - Información de Terceros (Formato estandarizado en el SIG). <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"> . Verificar el cumplimiento del Estatuto de Contratación (Acuerdo 0047 del 13 septiembre de 2012). . Verificar el cumplimiento del Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación (Resolución 5973 del 5 dic 2012). . Verificar el cumplimiento del Procedimiento de Declaración Incumplimiento (Resolución 5280 del 8 de octubre de 2012). <p>Acción Preventiva de Mitigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Designaciones de supervisión de los contratos, . Certificaciones de cumplimiento periódicos del contratista.
<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 parapersonas naturales y personas jurídicas.</p> <p>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 ladocumentación al momento de 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"> 1. Política marco de seguridad de la información. 2. Seguimiento del componente de seguridad de la información en el sistema integrado de gestión. 3. Inclusión de seguridad de la información en el procedimiento de inducción institucional 4. Boletines informativos publicados en la sección de tecnología (https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/tecnología) en el portal institucional. 5. Implementación por política de directorio activo de imágenes tipo papel tapiz relacionadas con tips de seguridad de la información. 6. Boletines de seguridad emitidos a la comunidad Unadista relacionados con fraudes e ingeniería social. 7. configuración de lista de control de acceso (ACL) que restringen el acceso a los recursos compartidos por medio de grupos de seguridad 8. Configuración de políticas para el manejo de medios extraíbles (USB, discos duros portables). <p>Acción Preventiva de Mitigación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear el plan de comunicaciones de la GPIT, en términos de seguridad de la información. 2. Mejorar las funcionalidades del sistema de autenticación para que sincronice con el sistema de información de talento humano. 3. Activar las políticas en la herramienta "Clearpass" para el acceso de dispositivos móviles a la red institucional. <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 SUIT 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

32526	Inscrito
32529	Inscrito
32632	Inscrito

Total registros: 14

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

Si 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 SUIT. 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	<p>Viene desde el 2021.</p> <p>AVANCE Cumplimiento: 85%</p> <p>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 dará inicio a la fase de pruebas con los usuarios finales.</p> <p>Por lo anterior se solicita ampliación de la fecha de vencimiento de la acción a 15 de diciembre 2023.</p> <p>Evidencias PLAN MEJORAMIENTO_15may2023</p>	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

				<p>3.pdf</p> <p>Acción SSAM 10935 GPIT Se hace entrega del módulo desarrollado, implementado y en producción con usuarios finales.</p> <p>Evidencia Módulo Trabajos de grado 15_12_2023 entrega.pdf</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			debe entregar al momento de solicitar e. grado.	<p>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 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>http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10944-AyEy.pdf</p> <p>(Apoya VIACI / Escuelas).</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.			
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 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>10937 ECEDU: 45%</p> <p>DESCRIPCIÓN; A lo largo 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 cuarto trimestre mostró un progreso gracias al apoyo permanente de la VIACI en cabeza de Emilse Estupiñán.</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 de estudio por programa.</p> <p> Acción de mejora 10937 V 22 12 2012</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>3.pdf</p> <p>10938 ECBTI: Se presenta a continuación el avance en la revisión de los planes de estudio individuales de la ECBTI a la fecha, contamos con el 100% del cumplimiento para algunos programas de la Escuela como se muestra en la siguiente imagen, hemos categorizado por colores, en donde la categoría superior tiene cumplimiento entre 70 y 100%, la categoría intermedia entre 50 y 69% y la categoría inferior corresponde a los menores a 50%. Teniendo en cuenta dicho avance solicitamos a ustedes ampliación hasta abril 26 de 2024.</p> <p>🔗 Avance Acción 10938 ECBTI.pdf</p> <p>10939:ECAPM: La Escuela se ha articulado a los diseñadores del sistema, donde se han realizado ajustes necesarios para el desarrollo e implementación adecuada de acuerdo con las necesidades de la</p>					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

				<p>evolución de los planes de estudio.</p> <p>Se anexan informes detallados y soportes de la gestión para las Cadenas Agroforestal y Pecuaria. ACCIÓN 10939_INFORMES DICIEMBRE 2023.</p> <p>Para la ECAPMA se tiene un avance global del 75.% de los programas activos, donde varios programas tienen un avance superior al 80% de avance en la aplicación del PEI.</p> <p>Dada la importancia y rigurosidad académica, y contemplando los tiempos establecidos en los lineamientos VIACI, la acción tiene un avance del 75% y requiere de una prórroga para su finalización.</p> <p>Por lo anterior se solicita aplazar el cierre de la acción hasta el 30 de abril de 2024 con el fin de lograr el cierre total de la misma.</p> <p>ACCIÓN 10939 PLANES DE ESTUDIO INDIVIDUALES SSAM diciembre 15.pdf</p>					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

				<p>10940 ECSAH:</p> <p>Revisar 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, 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>🔗 Avance-Accion_10940 final.pdf</p> <p>10941 ECSAL:</p> <p>Buenas tardes. 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</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>cierre de la accion hasta el día 15 de diciembre de 2023. Gracias</p> <ul style="list-style-type: none">• Acción SSAM 10941-ECSAL - JULIO 4 DE 2023.pdf <p>10942 ECACE:</p> <p>A modo de contexto, se informa la población de Estudiantes que se encuentran en el SII 4.0 pertenecientes a la ECACEN en los diferentes estados, 15.205 más que en el informe del mes de noviembre de 2022 que fue de 68742.</p> <p>Así mismo, se considera prudente la ampliación solicitada hasta el 30 de Abril de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none">• Avance-Accion_10942 Diciembre 2023.pdf					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

Ciclo de vida del estudiante	Consulta de estado de avance en plan de estudios	Actualmente el estudiante debe solicitar asesoría académica para conocer que cursos ocuantos 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>SSAM: 10943 VIACI</p> <p>Avance: Se gestiona la exportación masiva de los Acuerdos de homologación interna alojados en SIHO desde el año 2018 hasta el 30 de octubre de 2023 al SII 4.0 para posterior aplicación a los planes de estudios individuales. Se solicita el diseño de una pieza gráfica que ilustre a los estudiantes sobre los estados de revisión de su plan de estudios individual. Se solicita ampliación de fecha para el 29 de marzo de 2024.</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

				http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1070/AvancesAccion/Avance-Accion_10943-VSwN.pdf					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

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	<i>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.</i>					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento

<p>11683-GCMO Mantener Actualizado los mecanismos o canales de comunicación e información sobre la RdC</p>	<p>1</p>	<p>Mecanismos actualizados</p>	<p>Aplicación de canales de comunicación</p>	<p>permanente</p>	<p>GCMO/GCMK</p>	<p>Porcentaje Reportado: 100%</p> <p>Descripción: El mantener actualizado los mecanismos o canales de comunicación e información de Rendición de Cuentas, esta el micrositio de Rendición de Cuentas, para que los ciudadanos tengan a disposición de forma permanente la información de la gestión adelantada en cada una de las vigencias, sitio que fue rediseñado permitiendo la navegación y consulta de la información allí publicada de forma más precisa. Igualmente se mantienen como canal de comunicación TV UnadVirtual, portal de noticias, así como las diferentes redes sociales institucionales para que ciudadanos accedan y conozcan los resultados de las diferentes vigencias y con las actualizaciones correspondientes de información y características de estos sitios.</p> <p>http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11683-pdgd.pdf</p>
<p>11685-GCMO Mantener Actualizado el micrositio de RdC</p>	<p>1</p>	<p>Mircrositio de RdC</p>	<p>Producto Final: Micrositio de RdC actualizado.</p>	<p>permanente</p>	<p>GCMO</p>	<p>Porcentaje Reportado: 100%</p> <p>Descripción: Se mantiene de forma permanente la actualización del micrositio de Rendición de Cuentas disponible para la consulta permanente de la ciudadanía, se publica los documentos concernientes al alistamiento de la rendición de cuentas interna vigencia 2023, así como la</p>

						<p>programación para el desarrollo de las diferentes etapas de la rendición de cuentas de la vigencia 2023</p> <p>http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1189/AvancesAccion/Avance-Accion_11685-GUlo.pdf</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 ESTRATEGICO	11703-SGRAL Subactividad: Realizar cualificaciones y entrenamiento al talento humano <i>quien atiende a los ciudadanos en la Universidad: asesores de Contact Center:</i>	Producto final: Actores del sistema cualificados	S. GRAL: Capacitación Nacional (1): Línea Anticorrupción – Atención de Derechos de Petición.	15/12/2023	cumplimiento a 100% de las diferentes actividades relacionadas con la gestión de capacitación. Atento saludo, http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11703-hsDI.pdf
			ACCION 11074 GCMK -Contact Center: Capacitación: Vocación para el Servicio y del Contact Center.	15/12/2023	Porcentaje reportado: 100% Descripción: La GCMK-Contact-Center, ha realizado entrenamiento a los Asesores A y B nuevos en temas relacionados con el manejo de la operación del Contact-Center, con el fin de brindar una óptima orientación integral e información a aspirantes, estudiantes y egresados, para la toma de decisión de vincularse con la UNAD. Anexo "piloto de rutas de liderazgo para el contact-center" 11704-GCMK piloto de rutas de liderazgo contact-center final.pdf

Subcompo nente 2 FORTALEC IMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	1.2	<p>SSAM:11049</p> <p>Subactividad:</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>Porcentaje reportado:80%</p> <p>Descripción: 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>http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1072/AvancesAccion/Avance-Accion_11049-gxin.pdf</p>
	2.1	<p>Actividad Macro:</p> <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>Acción:11705</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	
2.3	<p>Actividad Macro</p> <p>Acción: 11706</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>ACCION:1707</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:100%</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"</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11707-GCMK formato de Auditoria octubre 2023.pdf

2.4	<p>Actividad Macro:</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>GCMK –</p> <p>CONTAC CENTER</p>		
2.4.1	<p>Acción: 11708</p> <p>Subactividad: Realizar las Revisiones del ejercicio, practicadas a los Asesores A y B con el fin de</p>	<p>Subproducto: Resultado de las evaluaciones internas</p>	<p>GCMK-</p> <p>Contact Center</p>	15/12/2023	<p>Porcentaje reportado:100%</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 mensual y retroalimentarlos y contribuir al mejoramiento de la gestión del Contact-Center.. Anexo "Auditorias inbound, de octubre 2023 "</p> <p>11708-GCMK Auditorias inbound de octubre de 2023.pdf</p>

		monitorear y evaluar y obtener la calificación de calidad respectiva				
	2.5	Actividad Macro: Realizar informe de gestión de los canales de atención del Sistema de Atención Integral.	Informe de Gestión del SAI, empleando los indicadores respectivos	VISAE		
	2.5.1	Subactividad: Acción: 11709 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	Subproducto: Producto Final: Informe de Gestión PQRS	VISAE	15/12/2023	

		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.				
Subcomponente 3 TALENTO HUMANO	3.1	<p>Acción: 11710</p> <p>Actividad Macro: Vinculación de personal exclusivo para recibir, gestionar y/u orientar a los ciudadanos a través de los canales de atención.</p>	Personal vinculado a la UNAD.	GCMK – Contact Center. GTHUM	15/12/2023	<p>Porcentaje reportado: 100%</p> <p>Descripción: La GCMK-Contact-Center , en coordinación con la Gerencia de Talento Humano, se ha adelantado un proceso meritocrático de selección de los Asesores que atenderán a los aspirantes, estudiantes y egresados, buscando su incorporación a la Universidad. Anexo "formato entrevista técnica unidades ", para fortalecer la plataforma humana. Avance a diciembre 100% de cumplimiento</p> <p>11710 Formato Valoración tecnica contratistas diciembre 2023.pdf</p>
	3.2	<p>Actividad Macro: Realizar cualificación de inducción y reinducción a los actores del Metasistema .</p>	Capacitaciones a la comunidad Unadista	VISAE		

--	--	--	--	--	--	--

	4.2	Actividad Macro: Establecer el índice de percepción de calidad de las valoraciones realizadas a través de los canales de atención de la UNAD.	Meta o producto: Informes de Valoración por canal de Atención	VISAE - GCMK - Contact Center		
	4..2.1	Acción: 11713 Subactividad: Elaborar el índice de percepción de la calidad a través de las encuestas que diligencian los usuarios con relación el servicio de orientación e información brindada	Subproducto: índice de percepción de calidad	VISAE	Diciembre	

4.3	<p>Acción: 11714</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>Subproducto:</p> <p>Informe de auditorías realizadas</p>	GCMO.	15/12/2023	<p>Porcentaje reportado:60%</p> <p>Descripción: 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>http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1193/AvancesAccion/Avance-Accion_11714-IJZK.zip</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:

Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública					
Subcomp onente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Seguimiento
Subcomp onente 1 Lineamie ntos de transpare ncia activa	1.1 11686-GCMO Mantener actualizada la información publicada en el portal institucional dedicado a transparencia e información al ciudadano para consulta de ciudadanos	Información actualizada y publicada	GCMO (espacio transparencia)	<i>Julio</i> <i>Diciembre</i>	Porcentaje reportado:100% DESCRIPCIÓN: Se realiza el seguimiento del estado del micrositio de transparencia y se solicita actualización de la página para nuevos enlaces relacionados con temas de informes y seguimiento de planes de inversión-operativos, de gestión y de MIPG. Con este avance se da cierre a seguimiento 2023. Transparencia.zip

	1.2	<p>11688-GPIT</p> <p>Actualizar los datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos</p>	<p>Información publicada e ndatos abiertos</p> <p>GPIT</p>	11/12/2023	<p>Porcentaje reportado: 100%</p> <p>DESCRIPCIÓN: Se actualizó a Diciembre 2023 en el portal de datos abiertos del estado colombiano, la variable publicada por la universidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes por nivel de formación UNAD 2023 <p>https://www.datos.gov.co/Educacion/Estudiantes-por-nivel-de-formacion-UNAD-2023/xtfk-4hnk</p> <p>🔗 Datos Abiertos UNAD_Diciembre2023.pdf</p>
	1.3	<p>Acción:11074</p> <p>Actividad Macro: Divulgar el Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad, incluyendo espacios de socialización e interiorización de los conceptos, principios y valores que deben gobernar las</p>	<p>Meta producto: Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad socializado</p> <p>OCONT</p>	30/10/2023	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Siguiendo el compromiso establecido en la acción que implica "Divulgar el Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad, incluyendo espacios de socialización e interiorización de los conceptos, principios y valores que deben guiar las actuaciones institucionales", el equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno (OCONT) tomó las medidas suficientes y necesarias para poder cumplir con el producto final establecido como se evidencia en el archivo de evidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 🔗 Seguimiento Final Acción 11074 UNIDO.pdf

	actuaciones institucionales				
--	--------------------------------	--	--	--	--

1.4	<p>Actividad Macro:</p> <p>11689-GCMK Implementar la estrategia de “Lenguaje Claro” comprensible para cualquier ciudadano como principio de democratización de la información, y como herramienta para ser más accesibles a los ciudadanos, más transparente y eficiente en nuestro actuar.</p>	<p>Meta o producto:</p> <p>Estrategia de “Lenguaje Claro” implementadas</p>	GCMK	07/12/2023	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) ha demostrado un compromiso continuo con la implementación de medidas de accesibilidad en sus diversos sitios web. Esta iniciativa refleja el firme propósito de garantizar que todos los usuarios, independientemente de sus capacidades, puedan acceder y utilizar de manera efectiva la información y los recursos en línea proporcionados por la institución. A través de una constante labor de implementación, la UNAD ha venido incorporando prácticas y tecnologías que mejoran la accesibilidad, asegurando así la inclusión de personas con discapacidades. Este enfoque reafirma el compromiso de la UNAD con la equidad y la igualdad de oportunidades en el ámbito digital, promoviendo un entorno educativo más accesible y en sintonía con los principios de diversidad e inclusión. .</p> <ul style="list-style-type: none"> • informe (1) (2).pdf

	1.5	<p>11690 SGRAL Mantener actualizada la información publicada en la página web de la secretaria general en el marco de la</p>	<p>Producto final: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web.</p>	SGRAL.	15/12/2023	<p>PORCENTAJE REPORTADO: 100%</p> <p>DESCRIPCIÓN: Se reporta el cumplimiento a esta acción de mejoramiento con cumplimiento total a las aristas de que trata.</p> <p>Atento saludo,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe final de avance (11690).pdf

	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	<p>PORCENTAJE REPORTADO: 100%</p> <p>DESCRIPCIÓN: Se ha mantenido un alto nivel de eficiencia y compromiso, asegurando que la información se encuentre actualizada de manera constante. Esta ejecución ejemplar demuestra un enfoque proactivo hacia la transparencia y la satisfacción ciudadana al proporcionar información oportuna y precisa para consulta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • control-interno-2023.pdf
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