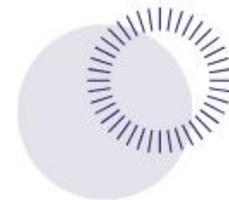




# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



## ÍNDICE

1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	3
2. MARCO NORMATIVO.....	3
3. METODOLOGÍA.....	6
3.1. Identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	6
3.2. Estrategia racionalización de trámites.....	6
3.3. Rendición de cuentas.....	6
3.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	7
3.5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	7
4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	7
4.1 Misión.....	7
4.2 Visión.....	8
5. CRITERIOS DE ACTUACIÓN.....	8
5.1 Sistemática.....	8
5.2 Reticularidad.....	8
5.3 Fractalidad.....	8
5.4 Actuación en multicontextos.....	8
5.5 Heterarquía.....	8
5.6 Gestión por proyectos.....	9
5.7 Productividad.....	9
5.8 Competitividad.....	9
5.9 Rendición de cuentas.....	9
5.10 Autogestión.....	9
6. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	9
Componente 1. Riesgos de corrupción UNAD.....	11
Componente 2. Racionalización de Trámites.....	17
Componente 3. Rendición de Cuentas.....	19
Acciones de Información.....	19
Acciones de Diálogo.....	22
Acciones de Responsabilidad.....	23
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	24
Componente 5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	27



# Plan Anticorrupción

## Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2025



### 1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Fortalecer la capacidad de la universidad Nacional Abierta y a Distancia a través de la identificación y gestión de riesgos de corrupción, optimización de los mecanismos de transparencia y el acceso a la información, mejora en el acceso a los trámites y servicios que presta la universidad; y una rendición de cuentas, con el fin de prevenir y detectar las diversas formas de corrupción y mejorar la atención a la ciudadanía.

### 2. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, -hoy Secretaría de Transparencia-.
	Ley 1712 /2014		“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
	Ley 1755/ 2015		“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
	Ley 2195/2022		Por el cual de adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Artículo 31. Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público. Modifíquese el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
	Decreto 4637 de 2011	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la REPÚBLICA.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno  
Dirección: Calle 14 sur No. 14-31 Segundo Piso  
Teléfono: 3182194645

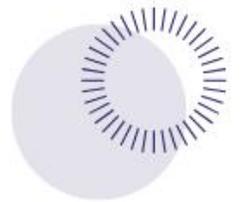




# Plan Anticorrupción

## Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2025



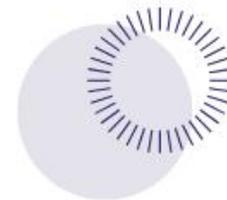
		Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalarla metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción Y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la REPÚBLICA.	Art .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."
	Decreto 1081 de 2015  Decreto 1083 de 2015 Único Función PÚBLICA  MIPG	Art.2.2.22 . 1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 124/2016	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto 1499/2017		"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015" en la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción que pretende acercar El estado al ciudadano, hacer visible la gestión pública promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones su acceso a la información, a los trámites y servicios.
	Decreto 230/2021		Por el cual se crea el " Sistema Nacional de Rendición de Cuentas"

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
 Oficina de Control Interno  
 Dirección: Calle 14 sur No. 14-31 Segundo Piso  
 Teléfono: 3182194645





	Circular externa N°100-020- 10 dic 2021.		Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano-versión 2-2015
	Plan de desarrollo Docenal 2023-2034 UNAD 5.0 Mas UNAD, más Equidad		Elaboración plan anticorrupción



### 3. METODOLOGÍA.

La metodología recientemente expedida según las directrices normativas contiene los siguientes aspectos:

#### 3.1. Identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

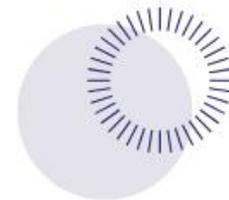
A través de este componente se identificarán los riesgos de corrupción, análisis, valoración, política de administración, seguimiento y estructuración del Mapa de Riesgos de Corrupción. Como lo estipula la metodología en mención, “las entidades cuentan con componentes que gozan de metodologías propias para su implementación”, no implica entonces para la Universidad la realización de actividades diferentes a las que ya viene ejecutando en desarrollo de sus políticas. Para el efecto, la UNAD adoptó la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública denominada “Guía de Administración del Riesgo”. La administración de sus riesgos es realizada a través del aplicativo institucional Sistema de Mapas de Riesgo versión 2.0.

#### 3.2 Estrategia racionalización de trámites.

Teniendo en cuenta lo previsto en el Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” y el Plan de acción para su implementación, la Universidad desarrollará la estrategia de racionalización de trámites a través de métodos de identificación, priorización e interoperabilidad, entendida esta última como la colaboración entre sus stakeholders para intercambiar información, conocimiento y mejora continua.

#### 3.3. Rendición de cuentas.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 230/2021 “Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas”; la UNAD establece esta estrategia con el fin de dar cuenta a la sociedad referente a la responsabilidad social, ética, académica y las acciones encaminadas al cumplimiento de su misión, que permite divulgar y dar a conocer la gestión, resultados y retos en procura de mejorar las condiciones de confianza y transparencia entre la entidad, los ciudadanos y gobernantes; incluyéndola como estrategia del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



### 3.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Con base en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación – DNP, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la UNAD incluye en el Plan anticorrupción una línea estratégica que busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios ofrecidos, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

### 3.5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Teniéndose en cuenta las normas establecidas para tal fin, y bajo el principio de publicidad; los ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de la UNAD; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y cocrear en la gestión pública.

## 4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

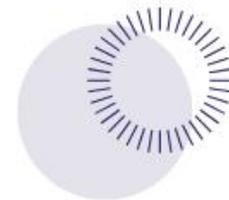
La Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD es un ente universitario autónomo del orden nacional, con régimen especial en los términos de la Constitución y la ley; con personería jurídica; autonomía académica, administrativa, presupuestal, contractual y financiera; y, patrimonio independiente; por lo tanto, no pertenece a ninguna de las ramas del poder público; con capacidad para gobernarse y designar a sus directivas, y vinculado al Ministerio de Educación Nacional. La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) cumple con seis responsabilidades sustantivas a saber: la formación, la investigación, la proyección social, la internacionalización, la inclusión y la innovación.

Desde su puesta en marcha – abril de 1982 -, la Universidad se ha caracterizado por su compromiso con las comunidades y poblaciones que no han tenido acceso a una capacitación técnica, socio humanística y comunitaria. También, por su contribución a la recuperación de los tejidos sociales, la generación de espacios laborales y la formación para la participación ciudadana.

### 4.1 Misión

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno  
Dirección: Calle 14 sur No. 14-31 Segundo Piso  
Teléfono: 3182194645





Contribuir a la educación para todos a través de la modalidad abierta, a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, mediante la acción pedagógica, la proyección social, el desarrollo regional y la acción comunitaria, la inclusión, la solidaridad, la investigación, la internacionalización y la innovación en todas sus expresiones, con el uso intensivo de las tecnologías, en particular de la información y de las comunicaciones, para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, significativo y colaborativo, generador de cultura y espíritu emprendedor que en el marco de la sociedad global y del conocimiento propicie el desarrollo económico, social y humano sostenible de las comunidades locales, regionales y globales con calidad, eficiencia y equidad social” (Acuerdo 0014 de 2018, Art. 4).

#### 4.2 Visión

La UNAD se proyecta como una organización líder en educación abierta y a distancia y en ambientes virtuales de aprendizaje, reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad innovadora, la pertinencia de sus ofertas y servicios educativos, y por el compromiso de su comunidad académica con el desarrollo humano integral y la gestión ecosostenible de las comunidades locales, regionales y globales, y por su aporte a este propósito”. (Acuerdo 0014 de 2018, Art. 5).

### 5. CRITERIOS DE ACTUACIÓN

La UNAD, en su estructura organizativa definida desde los postulados que enmarcan su naturaleza, definió una serie de criterios de actuación, tales como:

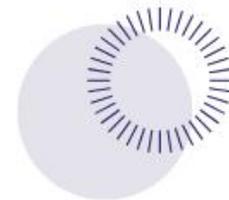
**5.1 Sistemática**, en cuanto la organización es un todo, en donde sus diversas unidades misionales y de gestión están correlacionadas y guardan unidad de propósito.

**5.2 Reticularidad**, en la medida en que el desarrollo de las diversas actividades misionales y de gestión, requieren la definición y organización de redes para facilitar el trabajo en equipo y la constitución de comunidades apoyadas en tecnologías.

**5.3 Fractalidad**, en cuanto la identidad es una constante de las diversas formas de presencia y desarrollo institucional en sus múltiples contextos de actuación.

**5.4 Actuación en multicontextos**, por cuanto la organización se estructura para hacer presencia de manera competente, en contextos local, regional, nacional, global y ciberespacial.

**5.5 Heterarquía**, por cuanto si la organización se basa en el trabajo en equipo y en red,



adquiere un carácter horizontal, transversal en su funcionamiento y garantiza su legitimidad basada en la realización de actividades y acciones compartidas.

**5.6 Gestión por proyectos**, dado que el diseño intencional de actividades, conducentes al logro sistemático de resultados, es la unidad específica de acción de los actores y grupos institucionales en la identificación de problemas y en la búsqueda conjunta de soluciones efectivas con alto impacto académico, social, administrativo, financiero, cultural, político y científico.

**5.7 Productividad**, orientada al logro de altos niveles de desarrollo por parte de las actividades y acciones puestas en funcionamiento, acompañados de indicadores de calidad, eficacia, eficiencia y efectividad, tanto en los procesos como en los resultados de las operaciones.

**5.8 Competitividad**, en la medida en que la institución alcanza altos niveles de calidad, pertinencia y pertenencia, en los múltiples contextos en donde actúa.

**5.9 Rendición de cuentas**, en cuanto por su condición de organización pública y su responsabilidad social, ética, política y académica, la institución y sus diversos actores están llamados a dar cuentas a la sociedad acerca de los procesos y resultados de los planes, proyectos y acciones que realiza en cumplimiento de su misión.

**5.10 Autogestión**, como sistema de organización institucional según el cual los integrantes de la comunidad educativa participan en los procesos de autorregulación, autoevaluación, y autocontrol, soportados en dispositivos como el sistema de gestión de la calidad, la petición y rendición de cuentas y el monitoreo al plan de desarrollo y a los planes operativos anuales.

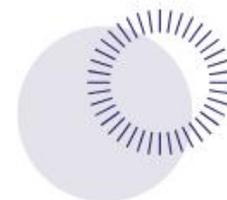
## 6. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Con base en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 2641 de 2012, la Metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Decreto 019 de 2012 y el Documento CONPES 3654 de 2010, la estrategia anticorrupción de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD–, consiste en detectar y prevenir las causas que favorezcan la existencia del fenómeno de la corrupción y fortalecer la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de sus usuarios internos y externos mediante el fortalecimiento, rendición periódica de cuentas y gestión anti trámites; mejorando la atención al ciudadano a través de la optimización de procesos y procedimientos al interior de la Universidad, creando mecanismos para la transparencia



y acceso a la información, de tal manera que se logre claridad en los resultados esperados con miras a la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia en la función pública, consecución de objetivos de desarrollo social y la defensa de interés público.

Asimismo, para la creación del presente documento y en virtud del principio de publicidad, se tuvo en cuenta la participación de la comunidad en general mediante la socialización de encuestas referente a aportes y mejoras del PAAC en esta vigencia.

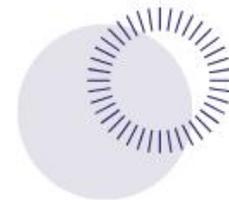


### Componente 1. Riesgos de corrupción UNAD

Fuente: Sistema Mapa de Riesgos V.2.0

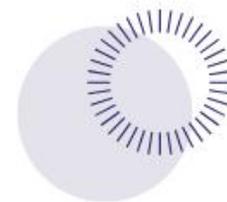
#### Riesgo #1

No	1
Código del Riesgo	2161
Código del Proceso	C-4
Nombre del Proceso	GESTION DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
Objetivo del Proceso	Realizar la correcta administración y suministro de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo
Sede	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Secretaria General (SGRAL)
Descripción	Que se creen contratos sin términos de referencia
Causa	Que por falta de diligencia se dejen de hacer los términos de referencia
Efecto	Que se de una irregularidad en la debida realización de los contratos, que acarrea inconvenientes en la contratación de un bien o servicio.
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.
Acción de Mitigación	Realización de términos de referencia para cada uno de los contratos que se realicen.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Trimestral
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2025-01-01 0:00:00
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2025-12-31 23:59:59
Tipología del Riesgo	 R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	 Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	 Baja
Evaluación del Riesgo	 Moderada
Valoración del Riesgo	 Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	 Alto
Estado	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptado



### Riesgo #2

No	2
Código del Riesgo	2166
Código del Proceso	C-4
Nombre del Proceso	GESTION DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
Objetivo del Proceso	Realizar la correcta administración y suministro de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo
Sede	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Secretaria General (SGRAL)
Descripción	Contratar con proveedores que no cumplen con el lleno de los requisitos legales (inhabilitados, sancionados, con antecedentes penales, antecedentes fiscales, antecedentes disciplinarios).
Causa	Que no exista una debida revisión de los documentos aportados por los proveedores.
Efecto	Que se contrate con un proveedor que esté inhabilitado o sancionado penal, fiscal o disciplinariamente, lo cual acarrea inconvenientes jurídicos para la Universidad.
Controles Existentes	Revisar entre otros la acreditación y cumplimiento de: - 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).  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.
Acción 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.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Trimestral
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2025-01-01 0:00:00
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2025-12-31 23:59:59
Tipología del Riesgo	 R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	 Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	 Baja
Evaluación del Riesgo	 Moderada
Valoración del Riesgo	 Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	 Alto
Estado	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptado



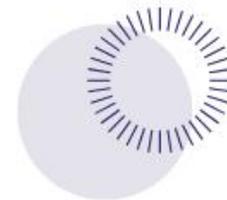
### Riesgo #3

No	3
Código del Riesgo	2171
Código del Proceso	C-4
Nombre del Proceso	GESTION DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
Objetivo del Proceso	Realizar la correcta administración y suministro de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo
Sede	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Secretaría General (SGRAL)
Descripción	Constitución de garantías sin el lleno de los requisitos legales.
Causa	Que no sean aprobadas las pólizas constituidas por el contratista, por la Secretaría General de la UNAD, de acuerdo al Estatuto y Manual de Contratación de la Universidad.
Efecto	Que se dé un contrato sin garantía constituida legalmente.
Controles Existentes	Gestionar Formato de Aprobación de Pólizas (estandarizado en el SIG), a través del cual se verifica que estas se suscriban de acuerdo al Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación de la UNAD.
Acción 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.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Trimestral
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2025-01-01 0:00:00
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2025-12-31 23:59:59
Tipología del Riesgo	 R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	 Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	 Baja
Evaluacion del Riesgo	 Moderada
Valoracion del Riesgo	 Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	 Alto
Estado	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptado



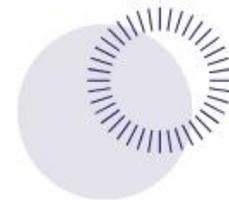
### Riesgo #4

No	4
Código del Riesgo	2176
Código del Proceso	C-4
Nombre del Proceso	GESTION DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
Objetivo del Proceso	Realizar la correcta administración y suministro de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo
Sede	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Secretaría General (SGRAL)
Descripción	Inobservancia a la debida supervisión de los contratos.
Causa	Que a la ejecución del contrato no se le realice el debido seguimiento por parte del Supervisor y/o interventor designado.
Efecto	- Afectación en la continuidad de las actividades derivadas del objeto contractual. - Perjuicio y/o detrimento de los recursos invertidos por la UNAD en virtud de la contratación. - Que se declare el incumplimiento del contrato, lo cual acarrea sanciones para el contratista y el respectivo disciplinario para el supervisor del contrato.
Controles Existentes	- 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).
Acción de Mitigación	- Designaciones de supervisión de los contratos, - Certificaciones de cumplimiento periódicos del contratista.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Trimestral
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2025-01-01 0:00:00
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2025-12-31 23:59:59
Tipología del Riesgo	R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	Baja
Evaluacion del Riesgo	Moderada
Valoracion del Riesgo	Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	Alto
Estado	✓ Aceptado



### Riesgo #5

<b>Código del Riesgo</b>	2707
<b>Código del Proceso</b>	C-4
<b>Nombre del Proceso</b>	GESTION DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
<b>Objetivo del Proceso</b>	Realizar la correcta administración y suministro de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo
<b>Sede</b>	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
<b>Unidad</b>	Gerencia Administrativa y Financiera (GAF)
<b>Descripción</b>	Incumplimiento en los requisitos de la orden de servicios u orden de compra por parte del solicitante y/o proveedor.
<b>Causa</b>	La no verificación de la documentación por parte del supervisor y posteriormente del funcionamiento de compras en las órdenes de compra y órdenes de servicio de mínima cuantía en la plataforma SICO.
<b>Efecto</b>	Incumplimiento de la normatividad, sanciones legales para la UNAD, demoras en las distintas solicitudes.
<b>Controles Existentes</b>	Existencia de un sistema de contratación que no permite habilitar el estudio previo sin adjuntar los documentos requeridos para personas naturales y personas jurídicas.
<b>Acción de Mitigación</b>	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 de armar la carpeta.
<b>Periodicidad de la Acción de Mitigación</b>	Mensual
<b>Fecha Inicial de la Acción de Mitigación</b>	2025-01-01 0:00:00
<b>Fecha Final de la Acción de Mitigación</b>	2025-12-31 23:59:59
<b>Tipología del Riesgo</b>	<span style="background-color: #cccccc; border: 1px solid black; padding: 2px;">R8</span> R8 - Pérdida de Recursos
<b>Impacto del Riesgo</b>	<span style="background-color: #ffff00; border: 1px solid black; padding: 2px;">Moderado</span> Moderado
<b>Probabilidad del Riesgo</b>	<span style="background-color: #00ff00; border: 1px solid black; padding: 2px;">Baja</span> Baja
<b>Evaluación del Riesgo</b>	<span style="background-color: #90ee90; border: 1px solid black; padding: 2px;">Tolerable</span> Tolerable
<b>Valoración del Riesgo</b>	<span style="background-color: #90ee90; border: 1px solid black; padding: 2px;">Tolerable.</span> Tolerable.
<b>Efectividad de los Controles del Riesgo</b>	<span style="background-color: #ffff00; border: 1px solid black; padding: 2px;">Medio</span> Medio
<b>Estado</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptado

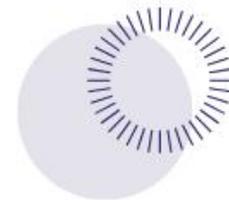


### Riesgo #6

<b>Código del Riesgo</b>	2195
<b>Código del Proceso</b>	C-12
<b>Nombre del Proceso</b>	GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
<b>Objetivo del Proceso</b>	Diseñar, fortalecer y mantener la infraestructura y servicios tecnológicos que soportan la gestión organizacional de la Universidad, a partir del uso de tecnologías de última generación y de desarrollos tecnológicos que permitan el logro de los objetivos institucionales.
<b>Sede</b>	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
<b>Unidad</b>	Gerencia de Plataformas e Infraestructuras Tecnológicas (GPIT)
<b>Descripción</b>	Uso indebido de la información
<b>Descripción</b>	(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)
<b>Causa</b>	1. Desconocimiento por parte de los usuarios de las políticas de seguridad de la información. 2. Falta de automatización en el proceso de desvinculación de usuarios (funcionarios o contratistas.)
<b>Efecto</b>	1. Mala imagen. 2. Multas económicas. 3. Sanciones legales. 4. Fuga de información institucional. 5. Virus Informáticos
<b>Controles Existentes</b>	1. Política marco de seguridad de la información 2. Inclusión de seguridad de la información en el procedimiento de inducción institucional 3. Boletines informativos publicados en en el microsito del CSIRT <a href="https://csirt.unad.edu.co/">https://csirt.unad.edu.co/</a> 4. Implementación por política de directorio activo de imágenes tipo papel tapiz relacionadas con tips de seguridad de la información. 5. Boletines de seguridad emitidos a la comunidad unadista relacionados con fraudes e ingeniería social.
<b>Acción de Mitigación</b>	1. Configuración de políticas para el manejo de medios extraíbles (USB, discos duros portables). 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. 4. Actualizar la Política de seguridad de la información y dar el trámite en SG para socializarla.
<b>Periodicidad de la Acción de Mitigación</b>	Semestral
<b>Fecha Inicial de la Acción de Mitigación</b>	2025-01-01 0:00:00
<b>Fecha Final de la Acción de Mitigación</b>	2025-12-31 23:59:59
<b>Tipología del Riesgo</b>	R1 - Daño y Destrucción de Activos
<b>Impacto del Riesgo</b>	Moderado
<b>Probabilidad del Riesgo</b>	Media
<b>Evaluación del Riesgo</b>	Moderada
<b>Valoración del Riesgo</b>	Moderado.
<b>Efectividad de los Controles del Riesgo</b>	Alto
<b>Estado</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno  
Dirección: Calle 14 sur No. 14-31 Segundo Piso  
Teléfono: 3182194645





## Componente 2. Racionalización de Trámites.

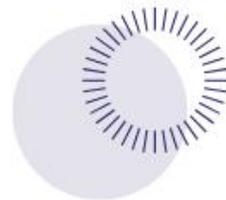
En este componente se implementan estrategias para acercar a los ciudadanos con los servicios y trámites que tiene dispuestos la Universidad; para lo cual, se cuenta con la planeación de actividades para la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites que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

Dentro de este componente se tiene como fin proporcionar a la comunidad en general agilidad en el desarrollo de los trámites, mejorando la confianza en los servicios que presta la Universidad y facilitar la interacción entre ciudadanos y servidores públicos, con el fin de seguir afianzando hacia la mejora continua.

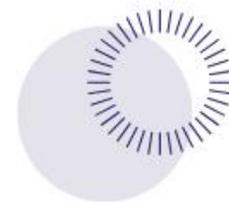
Dando alcance a lo anterior: **1.** Se registró en el SUIT como estrategia de racionalización en el 2024, la ampliación de nuevas sedes para atender el trámite de matrícula. **2.** Se plantean nuevas mejoras internas a procedimientos que no están registrados en el SUIT, que tienen como fin agilizar la gestiones al interior de la Universidad.

Por otra parte, a nivel institucional se continuará con la mejora de trámites, según el plan que viene proyectado desde la vigencia 2024, y se encuentra registrado en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM.

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha
Desarrollo de prueba piloto de módulo reconocimiento de saberes y competencias mediante prueba de validación por suficiencia.	Puesta en marcha de la prueba piloto del módulo de validación por suficiencia por competencias.	Grupo Factoría - VIEM	<b>Inicia</b> Marzo  <b>Finaliza</b> Diciembre



Socialización del módulo reconocimiento de saberes y competencias mediante prueba de validación por suficiencia. en el SII. Además, la elaboración de piezas gráficas y videos que describan la operacionalización del módulo.	Socializaciones del procedimiento y el funcionamiento del módulo reconocimiento de saberes y competencias mediante prueba de validación por suficiencia dentro del SII realizadas al personal académico, administrativos y estudiantes. Videos y piezas graficas de la operacionalización del módulo.	VIACI GCMK	<b>Inicia</b> Septiembre  <b>Finaliza</b> Diciembre
Integrar al SII los trámites del SINEP (Inscripción y matrícula, grados, solicitud certificaciones de estudio, solicitud de duplicados)	Evidencia de trámites integrados desde el SINEP.	Grupo Factoría - VIEM	<b>Inicia</b> Marzo  <b>Finaliza</b> Diciembre
Puesta en marcha y prueba piloto para el uso del módulo de trámites SINEP	Prueba piloto del módulo de trámites SINEP	Grupo Factoría - VIEM  Equipo de trabajo SINEP	<b>Inicia</b> Junio  <b>Finaliza</b> Diciembre
Capacitación a unidades. (Plataforma humana para el manejo del módulo de trámites SINEP)	Soportes de la capacitación de la Plataforma humana de las unidades y centros que administran los servicios.	Grupo Factoría - VIEM	<b>Inicia</b> Junio  <b>Finaliza</b> Diciembre
Socialización e implementación del módulo de SINEP en el SII	Socializaciones del módulo de SINEP en el SII.	SINEP	<b>Inicia</b> Julio  <b>Finaliza</b> Diciembre
Actualización del módulo de Opciones de trabajo de grado, (Trabajo de grado) en el SII	Módulo de Opciones de trabajo de grado (Trabajo de grado) actualizado.	Grupo Factoría - VIEM	<b>Inicia</b> Marzo  <b>Finaliza</b> Diciembre



Capacitaciones al administrador y grupo de soporte del módulo de Opciones de trabajo de grado.	Soportes de la capacitación.	Grupo Factoría - VIEM	<b>Inicia</b> Julio  <b>Finaliza</b> Diciembre
Socialización de la actualización del módulo de Opciones de trabajo de grado. (Trabajo de grado) en el SII. Además, la elaboración de piezas gráficas y videos que describan la operacionalización del módulo.	Socializaciones de las actualizaciones en el módulo Trabajo de grado del SII realizadas al personal académico, administrativos y estudiantes. Videos y piezas graficas de la operacionalización del módulo.	VIACI	<b>Inicia</b> Agosto  <b>Finaliza</b> Diciembre

### Componente 3. Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas en la UNAD se concibe como uno de sus criterios de actuación, así como el deber legal y ético de las organizaciones públicas, por tanto, estamos llamados a dar cuenta a la sociedad de nuestra responsabilidad social, ética, académica y las acciones encaminadas al cumplimiento de nuestra misión, que nos permite divulgar y dar a conocer nuestra la gestión, resultados y retos en procura de mejorar las condiciones de confianza y transparencia entre la entidad, los ciudadanos y gobernantes.

Adicionalmente, en cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones del “Manual Único de Rendición de Cuentas, versión 2”, la UNAD desarrollará las siguientes acciones:

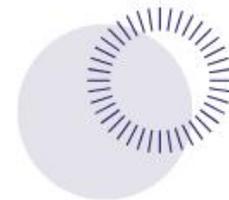
#### Acciones de Información

Este componente incluye acciones enfocadas a la gestión institucional y en la presentación de sus resultados.

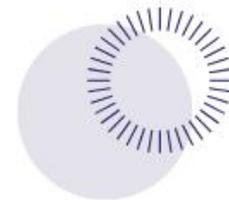
Actividad	Meta o Producto	Responsable	Unidades asociadas	Fecha
Conformar equipo líder para los ejercicios de rendición de cuentas	Relación de equipo líder conformado	GCMO	GCMK VIMEP OPLAN	<b>Inicia:</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 3er trimestre



Elaborar y publicar la estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Estrategia de RDC elaborada y publicada 2025	GCMO		<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 2do trimestre
Elaborar y los productos relacionados con la divulgación y difusión definidos en la matriz de actividades y responsables para la realización de la RDC.	Evidencia de la divulgación y difusión de los productos realizados.	GCMK	GCMO	<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 2do trimestre
Sensibilizar al equipo líder y demás grupos de valor en los temas de rendición de cuentas Vig 2025	Evidencia de la sensibilización realizada a los grupos de valor	GCMO		<b>Inicia</b> 3er trimestre  <b>Finaliza</b> 4to trimestre
Socializar los avances de la gestión realizada de los proyectos (infografía)	Evidencias de la socialización	GCMO	OPLAN GCMK LIDERES DE PROYECTO	<b>Inicia</b> 3er trimestre  <b>Finaliza</b> 4to trimestre
Elaborar y publicar los informes periódicos de seguimientos al plan de desarrollo	Informes de seguimiento periódico publicados	OPLAN		<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 4to trimestre
Elaborar y publicar el informe Balance Social de la vigencia 2024 Previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Balance social de la vigencia 2024 publicado	GCMO	LIDERES PROYECTO	<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 4to trimestre
Socializar mediante los diferentes medios de comunicación Institucional la encuesta "identificación temas de interés" con el fin de priorizar el contenido previo a la Audiencia Pública de la vigencia	Evidencia de la Encuentra de identificación de temas de interés socializados.	GCMO	GCMK	<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 4to trimestre



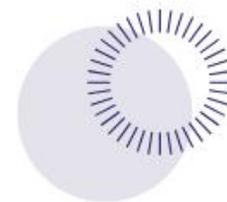
Mantener actualizado el micrositio de rendición de cuentas aplicando criterios de lenguaje claro, para brindar y facilitar la consulta de información de resultados de la gestión de la universidad en la vigencia	Micrositio de RDC actualizado	GCMO		<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 4to trimestre
Diseñar piezas comunicativas digitales y físicas que permitan a la ciudadanía conocer y participar en la rendición de cuentas de la vigencia	Evidencia de las piezas digitales y físicas elaboradas correspondientes a RDC	GCMK	GCMO	<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 4to trimestre
Elaborar y socializar los resultados y/o avances de la gestión de la universidad (RdC interna y pública) boletín/ noticia)	Evidencia de (RDC interna y pública) boletín noticias.	GCMK	GCMO	<b>Inicia</b> 1er trimestre 2025  <b>Finaliza</b> 4 trimestre 2025
Realizar difusión masiva del informe de rendición de cuentas y balance Social de Gestión (vigencia 2024)	Evidencia de la difusión realizada	GCMO	GCMK	<b>Inicia</b> 2do trimestre  <b>Finaliza</b> 2025
publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas	Evidencia de la publicación de los resultados y análisis de la encuesta de percepción	GCMO	GCMK	<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 2do trimestre



### Acciones de Dialogo

Las acciones relacionadas en este componente están encaminadas a establecer diálogo de doble vía, para así dar respuesta a las inquietudes de los ciudadanos frente a ellas.

Actividad	Meta o Producto	Unidad Responsable	Unidad asociada	Fecha
Identificar espacios de diálogo que se emplearán para rendir Cuentas. (cronograma de los espacios de dialogo)	Espacios de dialogo definidos y concertados con las unidades en el marco de la RDC.	GCMO		<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 4to trimestre
Identificar las necesidades de información, los canales de comunicación y los mecanismos adecuados para que los grupos de valor participen en la rendición de cuentas.	Publicación del formulario de temas y análisis de la necesidad de la información	GCMO	GCMK	<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 2do trimestre
Realizar la Convocatoria /Socialización e invitación a la participación de la rendición de cuentas pública a la ciudadanía y grupos de valor. Vig. 2024	Evidencia de los medios y estrategias utilizadas para la convocatoria a utilizar en la RDC.	GCMO	GCMK	<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 1er trimestre
Llevar a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas 2024 para la presentación de la gestión, resultados y avances institucionales.	Evidencia de la RDC realizada vigencia 2024	GCMO	GCMK	<b>Inicia</b> 1er trimestre  <b>Finaliza</b> 1er trimestre
Aplicar encuesta de percepción sobre el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas	Resultado de la encuesta de percepción aplicada en el marco de la audiencia de la RDC.	GCMO	GCMK	<b>Inicia</b> 1er trimestre 2025  <b>Finaliza</b> 2do trimestre 2025



Recolección, sistematización y publicación de temas, propuestas, preguntas en la RdC expresadas a través de las redes sociales y del sitio web, formularios correo-e.	Evidencia de la recopilación de la información	GCMO	GCMK	<p><b>Inicia</b> 1er trimestre 2025</p> <p><b>Finaliza</b> 3er trimestre 2025</p>
---	--	------	------	---

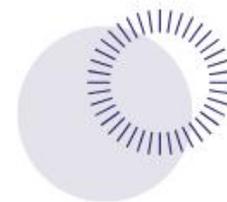
### Acciones de Responsabilidad

Las acciones relacionadas en este componente se encaminan a motivar la participación ciudadana y la realización de procesos de rendición de cuentas, y la articulación del control social.

Actividad	Meta o Producto	Unidad responsable	Unidades Asociadas	Fecha
Recibir y dar respuesta a las preguntas e inquietudes sobre la gestión realizada por la UNAD en el marco de la RDC 2024	Publicación de las respuestas e inquietudes recibidas en el marco de la RDC	GCMO	GCMK.	<p><b>Inicia</b> 1er. Trimestre</p> <p><b>Finaliza</b> 2do. Trimestre</p>
Analizar la retroalimentación y propuestas recibidas por parte de los participantes en la rendición de cuentas para identificar oportunidades de mejora	Análisis realizado y oportunidades de mejora propuesta		GCMO.	<p><b>Inicia</b> 1er trimestre</p> <p><b>Fin</b> 3er trimestre</p>
Elaborar y publicar el Informe de los compromisos adquiridos en la rendición de cuentas	Evidencia del informe de compromisos adquiridos publicado		GCMO	<p><b>Inicio</b> 1er trimestre 2025</p> <p><b>Fin</b> 4 trimestre 2025</p>
Publicar los resultados de la	Evidencia de la publicación de los	GCMO	GCMK	<b>Inicio</b>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno  
Dirección: Calle 14 sur No. 14-31 Segundo Piso  
Teléfono: 3182194645





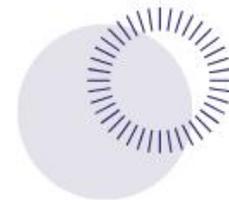
encuesta de percepción sobre el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas	resultados y análisis de la encuesta aplicada			1er trimestre  <b>Fin</b> 2do trimestre
Construir y Publicar las memorias de las actividades de la audiencia pública de rendición de cuentas en el micrositio de RdC como mecanismos de divulgación de los resultados de actividades.	Evidencia de las memorias publicadas	GCMO	GCMK/VIMEP.	<b>Inicio</b> 2do trimestre  <b>Fin</b> 2do trimestre
Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos y resultados de la gestión institucional (documento balance social)	Documento balance social	GCMO		<b>Inicio</b> 1er trimestre  <b>Fin</b> 1er trimestre
Informe de seguimiento de la estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Informe de seguimiento realizado	GCMO		<b>Inicio</b> 1er trimestre  <b>Fin</b> 4to trimestre
Mantener Actualizado los mecanismos o canales de comunicación e información sobre la RdC	Mecanismos de comunicación e información actualizados	GCMO	GCMK	Permanente

### 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 la

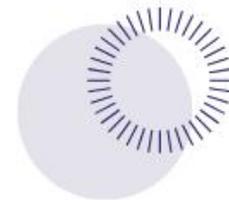
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno  
Dirección: Calle 14 sur No. 14-31 Segundo Piso  
Teléfono: 3182194645





ciudadanía en general mediante diversos canales de atención dispuestos en el Sistema.

ACTIVIDAD	Meta o producto	Responsable	Fecha
Realizar cualificaciones y entrenamiento al talento humano quien atiende a los ciudadanos en la Universidad: asesores de Contact Center:	Actores del sistema cualificados	<b>S. GRAL:</b> Capacitación Nacional (1): Línea Anticorrupción – Atención de Derechos de Petición.	<b>Inicia</b> Junio 2025
		<b>GCMK-Contact Center:</b> Capacitación: Vocación para el Servicio y Compromiso, dirigida al equipo de asesores del Contact Center.	<b>Finaliza</b> Diciembre 2025
Medir 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	Encuestas diligenciadas por los usuarios	<b>GCMK- CONTACT CENTER</b>	<b>Inicia:</b> 30 de junio  <b>Finaliza:</b> 30 de diciembre.
Caracterizar a los diferentes aspirantes, estudiantes y egresados que ingresan a los diferentes canales, con el fin de conocerlos mejor y mejorar la toma de decisiones.	aspirantes, estudiantes y egresados caracterizados	<b>GCMK- CONTACT CENTER</b>	<b>Inicia:</b> Junio 30/2025  <b>Finaliza:</b> diciembre 30/2025
Apoyar la vinculación de talento humano para recibir, gestionar y/u orientar a los usuarios a través de los canales de atención, en estricta coordinación entre la GTHUM Y LA GCMK.	Talento Humano vinculado a la GCMK-Contact-Center	<b>GCMK- CONTACT CENTER</b>	<b>Inicia:</b> Marzo 1/2025  <b>Finaliza:</b> Diciembre 30/2025



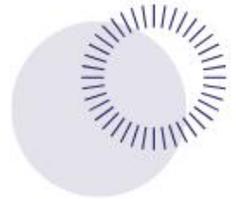
Realizar Plan de Cualificación a la Plataforma humana en temas de atención al ciudadano y la cultura del buen servicio y los diferentes recursos y módulos del SAI	Plan de cualificación Informe integral que evalúe el impacto de las cualificaciones realizadas en la usabilidad de los recursos y la cultura del buen servicio	<b>VISAE</b>	<p><b>Inicia:</b> Mayo 2025</p> <p><b>Finaliza:</b> Diciembre 2025</p>
Actualizar los listados de las personas encargadas de la administración del SAI en las unidades y centros.	Circular de solicitud de actualización de responsables para la gestión de PQRS del SAI Evidencias de las actualizaciones de responsables solicitadas por las unidades	<b>VISAE</b>	<p><b>Inicia:</b> Marzo 2025</p> <p><b>Finaliza:</b> Diciembre 2025</p>
Unificar los protocolos de atención para los distintos grupos de interés y grupos priorizados, estableciendo directrices claras que permitan a los colaboradores orientar de manera efectiva a nuestros usuarios internos y externos.	Documento unificado de los protocolos de atención brindada desde Contact Center, consejería y monitoria atendiendo los diferentes grupos de interés y grupos priorizados	<b>VISAE</b>	<p><b>Inicia:</b> Marzo 2025</p> <p><b>Finaliza:</b> Diciembre 2025</p>
Divulgar el Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad, incluyendo espacios de socialización e interiorización de los	Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad socializado	<b>OCONT</b>	<p><b>Inicia:</b> Marzo 2025</p> <p><b>Finaliza:</b> Diciembre 2025</p>



# Plan Anticorrupción

## Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 2025



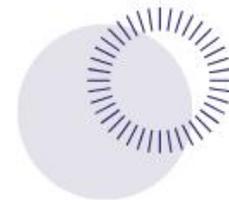
conceptos, principios y valores que deben gobernar las actuaciones institucionales.			
---	--	--	--

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

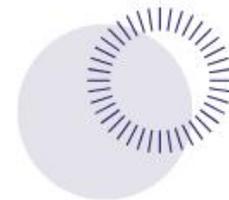
La UNAD, de conformidad con la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, comprometida con la transparencia y acceso a la información pública ha generado una serie de actividades con el fin de fortalecer las relaciones con los diferentes grupos de interés, estas actividades estas relacionadas con:

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
 Oficina de Control Interno  
 Dirección: Calle 14 sur No. 14-31 Segundo Piso  
 Teléfono: 3182194645





Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de transparencia activa	1.1	Mantener actualizada la información publicada en el portal institucional dedicado a transparencia e información al ciudadano para consulta de ciudadanos	Información actualizada  GCMK  GCMO (espacio transparencia)	<b>Inicia:</b> Junio 2025  <b>Finaliza:</b> Diciembre 2025
	1.2	Actualizar los datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos	Información publicada en datos abiertos  GPIT	<b>Inicia:</b> Junio 2025  <b>Finaliza:</b> Diciembre 2025
<b>Subcomponente 2</b> Monitoreo y acceso a la información pública	Evaluar el funcionamiento de los elementos y herramientas de los diferentes canales dispuestos para la atención de los usuarios, la calidad de la gestión en la atención al momento de prestar el servicio y la veracidad de la información brindada. Con el objetivo de identificar las necesidades de los usuarios y oportunidades de mejora en la atención y la prestación de los diferentes servicios, que aporten al aumento en el nivel de satisfacción y al	informes trimestrales de las auditorías realizadas.	GCMO	<b>Inicio:</b> Marzo 2025  <b>Finaliza:</b> Diciembre 2025



		alcance de los objetivos de la organización.			
<b>SUBCOMPONENTE 3</b>		Mantener actualizada la información publicada en la página web de la secretaria general en el marco de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública	Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web publicados.	Sec, General	<p><b>Inicia:</b> abril 2025</p> <p><b>Finaliza:</b> diciembre 2025</p>
<b>SUBCOMPONENTE 4</b>		Generar un Informe de la vigencia de solicitudes atendidas a través de los canales del contact center relacionadas con el acceso a la información, preguntas frecuentes y las acciones de mejora implementadas para mejorar la oportunidad de respuesta y la publicación de información pertinente. <u>Esta actividad está articulada al componente de atención al ciudadano.</u>	Informe de solicitudes atendidas a través de los canales de contact center y acciones de mejora implementadas.	GCMK - Contact Center	<p><b>Inicia:</b> Abril 2025</p> <p><b>Finaliza:</b> Diciembre 2025</p>