



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL ENERO – ABRIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D. C, MAYO DE 2025

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION 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.
		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"

	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

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

Componente N°1. Riesgos de corrupción UNAD

Fuente: Sistema Mapa de Riesgos V.2.0

Riesgo #1

No	24
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	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	<input type="checkbox"/> R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Baja
Evaluacion del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Moderada
Valoracion del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Alto
Estado	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptado
Historial del Riesgo	<input type="button" value="Ver"/>
Retnalimentaciones del Riesgo	<input type="button" value="Anexar"/> <input type="button" value="Ver"/>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

CO14/6011 Bogotá D.C. Sede Nacional José Celestino Mutis
CO14/6012 Bogotá D.C. Sede Nacional José Celestino Mutis

Riesgo #2

No	25
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	<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>
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	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	Catastrófico
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
Historial del Riesgo	Ver
Retrolimentaciones del Riesgo	Anexar Ver

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

Riesgo #3

No	26
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	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	<input type="checkbox"/> R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Baja
Evaluacion del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Moderada
Valoracion del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Alto
Estado	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptado
Historial del Riesgo	<input type="button" value="Ver"/>
Retroalimentaciones del Riesgo	<input type="button" value="Agregar"/> <input type="button" value="Ver"/>
Seguimientos	<input type="button" value="Ver"/>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

CO18/8455
CO17/7811
CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

CO14/6012
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

Riesgo #4

No	29
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	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	<input type="checkbox"/> R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Baja
Evaluación del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Moderada
Valoración del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/> Alto
Estado	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptado
Historial del Riesgo	<input type="button" value="Ver"/>
Retroalimentaciones del Riesgo	<input type="button" value="Agregar"/> <input type="button" value="Ver"/>
Seguimientos	<input type="button" value="Ver"/>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

Riesgo #5

No	59
Código del Riesgo	2707
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	Gerencia Administrativa y Financiera (GAF)
Descripción	Incumplimiento en los requisitos de la orden de servicios u orden de compra por parte del solicitante y/o proveedor.
Causa	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.
Efecto	Incumplimiento de la normatividad, sanciones legales para la UNAD, demoras en las distintas solicitudes.
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 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 de armar la carpeta.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Mensual
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	R8 - Perdida de Recursos
Impacto del Riesgo	Moderado
Probabilidad del Riesgo	Baja
Evaluación del Riesgo	Tolerable
Valoración del Riesgo	Tolerable.
Efectividad de los Controles del Riesgo	Medio
Estado	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptado
Historial del Riesgo	Ver
Retroalimentaciones del Riesgo	Agregar Ver
Seguimientos	Ver

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

Riesgo #6

No	2
Código del Riesgo	2195
Código del Proceso	C-12
Nombre del Proceso	GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
Objetivo del Proceso	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.
Sede	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Gerencia de Plataformas e Infraestructuras Tecnológicas (GPIT)
Descripción	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)
Causa	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.)
Efecto	1. Mala imagen. 2. Multas económicas. 3. Sanciones legales. 4. Fuga de información institucional. 5. Virus Informáticos
Controles Existentes	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 micrositió del CSIRT https://csirt.unad.edu.co/ 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.
Acción de Mitigación	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.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Semestral
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	<input type="checkbox"/> R1 - Daño y Destrucción de Activos
Impacto del Riesgo	<input type="checkbox"/> Moderado
Probabilidad del Riesgo	<input type="checkbox"/> Media
Evaluación del Riesgo	<input type="checkbox"/> Moderada
Valoración del Riesgo	<input type="checkbox"/> Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	<input type="checkbox"/> Alto
Estado	<input checked="" type="checkbox"/> Aceptado
Historial del Riesgo	<input type="button" value="Ver"/>
Retroalimentaciones del Riesgo	<input type="button" value="Agregar"/> <input type="button" value="Ver"/>
Seguimientos	<input type="button" value="Ver"/>

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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

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.

Actividades		Meta o producto	Responsable	DESCRIPCIÓN DE AVANCE
1	14141-VIEM 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.	Factoría -VIEM	VENCE DICIEMBRE 2025
2	14142 VIACI 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	Porcentaje reportado:50% Descripción: Actividades relacionadas con la actualización del procedimiento P-9-5 del ciclo de vida del estudiante: • Múltiples reuniones con Secretarios académicos y Secretaria General para ajustar el procedimiento según su operacionalización desde las escuelas y normas vigentes. -Modificaciones del alcance, la condición general 3.1 y 3.5 -Adición de la condición general 3.11 -Reunión con Factoría para diseñar la arquitectura del módulo -Actualización de los pasos del procedimiento a la luz del módulo propuesto. El trabajo del año 2024 deja como resultado el procedimiento actualizado con dos actividades

				<p>pendientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reunión final para presentar el procedimiento actualizado con secretarios para su aprobación final -Entrega del módulo por parte de factoría -Pilotaje del módulo -Actualización -Socialización del procedimiento -Entrenamiento del modulo <p>Porcentaje de avance presentado, 50%</p> <p>Evidencia:  14142-Informe de avance VIACI(P-7-5).pdf</p>
3	14164 VIEM 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	VENCE DICIEMBRE 2025
4	14165 VIEM Puesta en marcha y prueba piloto para el uso del módulo de trámites SINEP	Prueba piloto del módulo de trámites SINEP	Factoría -VIEM Equipo de trabajo SINEP	VENCE DICIEMBRE 2025
5	14166 VIEM 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.	Factoría -VIEM	VENCE DICIEMBRE 2025
6	14167 VIDER Socialización e implementación del módulo de SINEP en el SII	Socializaciones del módulo de SINEP en el SII.	SINEP	VENCE DICIEMBRE 2025

7	14168 VIDER Puesta en marcha y prueba piloto para el uso del módulo SINEP.	Prueba piloto del módulo de SINEP	Yamile Medina Pacheco SINEP Factoría -VIEM	Porcentaje reportado: 30% Descripción: Avance de los módulos matrícula, grados, prueba saber 11 articulados, prueba reconocimiento de saberes dentro del módulo SINEP. Evidencia: Avance SSAM.pdf
8	14144 VIEM 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.	Factoría -VIEM	VENCE DICIEMBRE 2025
9	14145 VIEM Capacitaciones al administrador y grupo de soporte del módulo de Opciones de trabajo de grado.	Soportes de la capacitación.	Factoría -VIEM	VENCE DICIEMBRE 2025
10	14146 –VIACI 14147 GCMK 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.	VIACI GCMK	VENCE DICIEMBRE 2025

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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

CO14/6011 Bogotá D.C. Sede Nacional
CO14/6012 Bogotá D.C. Sede Nacional

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	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Descripción de avance
Acción 14104 Conformar equipo líder para los ejercicios de rendición de cuentas	GCMO	GCMK VIMEP OPLAN	Porcentaje reportado: 100% Descripción: El equipo encargado de coordinar la planificación, alistamiento y organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas está compuesto por unidades del metasisistema, donde cada una de ellas tiene asignadas responsabilidades específicas. Evidencia: Acción 14104 GCMO Equipo líder para los ejercicios de RDC.pdf
14105 Elaborar y publicar la estrategia de Rendición de Cuentas 2025	GCMO		Porcentaje reportado: 100% Descripción: Se realizó la formulación y publicación de la estrategia de RdC vigencia 2025. Se encuentra publicada en el micrositio de RdC Evidencia: Acción 14105 FORMULAR ESTRATEGIA.pdf
14125-GCMO Elaborar y publicar la Estrategia de Comunicaciones para la rendición de cuentas vigencia 2025	GCMK	GCMO	Porcentaje reportado: 50% Descripción: En este espacio de diálogo con los participantes, se abordaron diversas preguntas e inquietudes relacionadas con la gestión de la entidad de la vigencia 2024. Sin embargo, no se identificaron compromisos específicos o acciones concretas de presentación de los resultados de la gestión durante 2024, para ser asumidas por parte de la UNAD en el momento del encuentro.

			Evidencia: ACCION 14125-Informe compromisos RdC.pdf
14106 GCMK Elaborar y publicar los productos relacionados con la divulgación y difusión de los productos definidos en la matriz de actividades y responsables para la realización de la rendición de cuentas	Evidencia de la divulgación y difusión de los productos realizados	GCMK	Porcentaje reportado:100% Descripción: Se realiza la divulgación y difusión de los productos realizados. Evidencia: Información para las memorias del evento de Rendición de Cuentas 2024 - UNAD.pptx.pdf
14107 GCMO Sensibilizar al equipo líder y demás grupos de valor en los temas de rendición de cuentas Vig 2025	GCMO		3er trimestre 2025
14108 GCMO Socializar los avances de la gestión realizada de los proyectos (infografía)	GCMO	OPLAN GCMK LIDERES DE PROYECTO	3er trimestre 2025
14109 OPLAN Elaborar y publicar los informes periódicos de seguimiento al plan de Desarrollo	OPLAN	GCMO	Porcentaje reportado:20% Descripción: Como bien lo expresamos esta acción no corresponde a una acción de mejora por cuanto se viene realizando. Los avances del Plan de Desarrollo - Ejecución planes operativos - solo es posible visualizarlos a partir la finalización del segundo trimestre y obedece a la programación que realizan las unidades estratégicas. Se adjunta circular y evidencia del reporte de cumplimiento de las actividades de los proyectos. Evidencia: ACCION SSAM EVIDENCIA INICIO.pdf
14110 Elaborar y publicar el informe Balance Social de la vigencia 2024 Previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	GCMO	LIDERES PROYECTO	Porcentaje reportado:100% Descripción: El documento Balance Social y Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024 fue publicado en la página web, específicamente en el micrositio de

			<p>Rendición de Cuentas, para su consulta por parte de la ciudadanía. Además, se difundió entre los grupos de interés antes y durante del evento por los diferentes medios dispuestos para ello.</p> <p>Evidencia:  Acción 14110 GCMO informe Balance Social vigencia 2024.pdf</p>
<p>14111-GCMO 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</p>	GCMO	GCMK	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: El objetivo de este mecanismo fue el de promover la participación y definición de los temas que las partes interesadas o grupos de valor deseaban que se presentaran o profundizara durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Vigencia 2024</p> <p>Evidencia:  Acción 14111 GCMO Socializar encuesta identificación temas de interés.pdf</p>
<p>14112-GCMO 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</p>	GCMO		<p>Porcentaje reportado:50%</p> <p>Descripción: Mantenemos actualizado el micrositio de rendición de cuentas con información clara y útil para toda la ciudadanía</p> <p>Evidencia:  Acción 14112 GCMO Mantener actualizado el micrositio RdC.pdf</p>
<p>14113-GCMK Diseñar piezas comunicativas digitales y físicas que permitan a la ciudadanía conocer y participar en la rendición de cuentas de la vigencia</p>	GCMK	GCMO	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Se envía evidencia de las piezas digitales elaboradas correspondiente a RDC</p> <p>Evidencia:  Información para las memorias del evento de Rendición de Cuentas 2024 - UNAD.pptx.pdf</p>
<p>14114-GCMK Elaborar y socializar los resultados y/o avances de la gestión de la universidad (RdC interna y pública) boletín/ noticia)</p>	GCMK	GCMO	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Se envía evidencia de la publicación de la noticia de RDC.</p> <p>Evidencia:</p>

			Rendición de cuentas vigencia 2024 - SSAM.pdf
14115-GCMO Realizar difusión masiva del informe de rendición de cuentas y balance Social de Gestión (vigencia 2024)	GCMO g	GCMK	Porcentaje reportado: 100% Descripción: Se realizo la difusión para la consulta del informe del balance social y rendición de cuentas vig. 2024 mediante código QR durante el desarrollo del evento de audiencia pública de rendición de cuentas, redes sociales, página web, microsítio de rendición de cuentas, comunicados de prensa. igualmente se encuentra disponible en el microsítio de Rdc de forma permanente. Evidencia:  14115-GCMO difusión masiva informe balance Social de Gestión.pdf
14116-GCMO publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas	GCMO	GCMK	Porcentaje reportado: 100% Descripción: El objetivo fue identificar fortalezas y oportunidades de mejora, con el fin de retroalimentar y optimizar los futuros ejercicios de rendición de cuentas para las próximas vigencias. En total, se recibieron 2374 respuestas. Los resultados se encuentran publicados en el documento de memorias de la Rendición de cuentas vigencia 2024, en el numeral 5 Seguimiento y Evaluación Evidencia:  Acción 14116 GCMO resultados evaluación.pdf

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	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Descripción de avance
14117-GCMO Identificar espacios de diálogo que se emplearán para rendir Cuentas. (cronograma de los espacios de dialogo)	GCMO		<p>Porcentaje reportado:70%</p> <p>Descripción: La UNAD informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo. Ofrece información clara y accesible sobre cómo la universidad opera, para la identificación de estos espacios se encuentra articulada al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el componente 3.</p> <p>Evidencia:  ACCION 14117-Identificación espacios de dialogo.pdf</p>
14118-GCMO Identificar las necesidades de información, los canales de comunicación y los mecanismos adecuados para que los identi participen en la rendición de cuentas.	GCMO	GCMK	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: para que los grupos de valor participen en la rendición de cuentas se definió los temas a presentar en la ejercicio de rendición de cuentas de los resultados de la gestión en la vigencia 2024, de otra parte se definió y publico el formulario de temas cuyo objetivo fue el de promover la participación de las partes interesadas o grupos de valor nos dieran a conocer los temas de interés para profundizar durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Vigencia 2024. igualmente se definen los mecanismos de participación</p> <p>Evidencia: Acción 14118-GCMO Identificar las necesidades de información.pdf</p>

<p>14119 GCMO Realizar la Convocatoria /Socialización e invitación a la participación de la rendición de cuentas pública a la ciudadanía y grupos de valor. Vig. 2024</p>	<p>GCMO</p>	<p>GCMK</p>	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: como parte de la estrategia de comunicaciones para la RdC, a través de la cuenta rendicióndecuentas@unad.edu.co, se envían las invitaciones a las partes interesadas, conforme a la consolidación y actualización de nuestra base de datos a entidades, difusión de los distintos momentos de la Rendición de Cuentas 2024, se realizaron publicaciones en las cuentas oficiales de la UNAD en Facebook, Instagram, X y LinkedIn. entre otros medios.</p> <p>Evidencia: Acción 14119 Convocatoria Socialización e invitación participación RdC.pdf</p>
<p>14120-GCMO Llevar a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas 2024 para la presentación de la gestión, resultados y avances institucionales.</p>	<p>GCMO</p>	<p>RECTORIA GCMK</p>	<p>Descripción: La Audiencia Pública de RdC vigencia 2024 fue presentada el 3 de marzo de 2025. La transmisión se encuentra publicada en el micrositio de RDC para permitir que la ciudadanía reviva este evento en cualquier momento.</p> <p>Evidencia: 14120-GCMO audiencia RdC 2024.pdf</p>
<p>14121-GCMO Aplicar encuesta de percepción sobre el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas</p>	<p>GCMO</p>	<p>GCMK</p>	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas, después de la realización de la audiencia pública, la UNAD continuó con el proceso de interacción y comunicación con la ciudadanía. Se contempló la difusión de una encuesta de percepción para evaluar el evento, la cual fue publicada en las diferentes redes sociales, el sitio web y el micrositio de Rendición de Cuentas, invitando a los ciudadanos participantes a compartir su opinión sobre los distintos aspectos del evento</p> <p>Evidencia:</p>

			Acción 14121 GCMO aplicar encuesta.pdf
14122-GCMO 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.	GCMO	GCMK	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: El objetivo de este mecanismo fue el de promover la participación y definición de los temas que las partes interesadas o grupos de valor deseaban que se presentaran o profundizara durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Vigencia 2024.</p> <p>Evidencia: 14122-GCMO Recolección, sistematización publicación de temas propuestas preguntas .pdf</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	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	DESCRIPCIÓN DE AVANCE
14123 GCMO Recibir y dar respuesta a las pregunta e inquietudes sobre la gestión realizada por la UNAD en el marco de la RDC 2024	GCMO	GCMK	<p>porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: La UNAD, en atención a las preguntas e inquietudes planteadas por la ciudadanía antes y durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024, las cuales fueron recibidas a través de los canales de participación habilitados para tal fin, brindó respuestas a cargo de los líderes. Estas respuestas están disponibles en el microsítio de Rendición de Cuentas en la página web</p> <p>Evidencia: Acción 14123-GCMO Respuesta preguntas.pdf</p>
14124-GCMO Analizar la retroalimentación y propuestas recibidas por parte de los participantes en la	GCMO		<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Al analizar la información recibida no se identifican para esta vigencia propuestas presentadas por la ciudadanía, el resultado se encuentra</p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

Bogotá D.C.
Sede Nacional José Celestino Mutis

<p>rendición de cuentas para identificar oportunidades de mejora</p>			<p>publicado en el micrositio de rendición de cuentas sin embargo, en los resultados de la encuesta de percepción cuyo objetivo fue identificar fortalezas y oportunidades de mejora, con el fin de retroalimentar y optimizar los futuros ejercicios de rendición de cuentas para las próximas vigencias el total de respuestas fueron de 2374 respuestas. Las conclusiones de esta evaluación permiten realizar una serie de conclusiones del ejercicio desarrollado. Ver conclusiones en el documento memorias de la rendición de cuentas vigencia 2024 título Conclusiones</p> <p>Evidencia:  14124-GCMO Oportunidades de Mejora.pdf</p>
<p>14125-GCMO Elaborar y publicar el Informe de los compromisos adquiridos en la rendición de cuentas</p>	<p>GCMO</p>		<p>Porcentaje reportado:50%</p> <p>Descripción: En este espacio de diálogo con los participantes, se abordaron diversas preguntas e inquietudes relacionadas con la gestión de la entidad de la vigencia 2024. Sin embargo, no se identificaron compromisos específicos o acciones concretas de presentación de los resultados de la gestión durante 2024, para ser asumidas por parte de la UNAD en el momento del encuentro.</p> <p>Evidencia:  ACCION 14125-Informe compromisos RdC.pdf</p>
<p>14126 GCMO Publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas</p>	<p>GCMO</p>	<p>GCMK</p>	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas, después de la realización de la audiencia pública, la UNAD continuó con el proceso de interacción y comunicación con la ciudadanía. Se contempló la difusión de una encuesta de percepción para evaluar el evento, la cual fue publicada en las diferentes redes sociales, el sitio web y el micrositio de Rendición de Cuentas, invitando a los ciudadanos participantes a compartir su opinión</p>

			<p>sobre los distintos aspectos del evento. Durante la audiencia, también se invitó de forma continua a los asistentes a participar en el diligenciamiento de la encuesta, compartiendo un código QR para facilitar su acceso. El objetivo fue identificar fortalezas y oportunidades de mejora, con el fin de retroalimentar y optimizar los futuros ejercicios de rendición de cuentas para las próximas vigencias. En total, se recibieron 2374 respuestas.</p> <p>Evidencia:  Acción 14116 y 14126GCMO resultados evalaución.pdf</p>
<p>14127-GCMO 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.</p>	GCMO	GCMK/VIMEP	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Se publica en el micrositio de Rendición de Cuentas el documento de memorias de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024 como mecanismos de divulgación de los resultados de actividades</p> <p>Evidencia:  Acción 14127-GCMO Publicar memorias RdC.pdf</p>
<p>14128 GCMO Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos y resultados de la gestión institucional (documento balance social)</p>	GCMO		<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Se publica el documento balance social de gestión en el micrositio de Rendición de Cuentas vigencia 2024</p> <p>Evidencia:  ACCIÓN 14128 publicación avances compromisos resultados gestión institucional.pdf</p> <p>Estado de revisión: APROBADO Comentarios de la revisión: Es dado Aceptar la evidencia adjunta y porcentaje sugerido para la acción planteada. Se avala el cierre de la misma.</p>
<p>14129-GCMO Informe de seguimiento de la estrategia de Rendición de Cuentas</p>	GCMO		<p>Porcentaje reportado:70%</p> <p>Descripción: Las actividades de información, diálogo y responsabilidad definidas en la estrategia de rendición</p>

2025			<p>de cuentas de la vigencia se encuentran alineadas con las estipuladas en el (ver enlace) lo tanto, el seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas (RdC) se lleva a cabo mediante el monitoreo del PAAC, a cargo de la Oficina de Control Interno de la UNAD, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento en el componente 3 de Rendición de Cuentas.</p> <p>Evidencia:  14129-GCMO seguimiento estrategia RDC.pdf</p>
<p>14130 GCMO Mantener Actualizado los mecanismos o canales de comunicación e información sobre la RdC</p>	GCMO	GCMK	<p>Porcentaje reportado:70%</p> <p>Descripción: Para el desarrollo de la rendición de cuentas par alas diferentes vigencias, se definen los mecanismos de comunicación e información sobre la Rdc. Medios que se mantienen actualizados con la información correspondiente.</p> <p>Evidencia: 14130-GCMO Mantener Actualizado canales de comunicación .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 la ciudadanía en general mediante diversos canales de atención dispuestos en el Sistema.

	Meta o producto	Responsable	DESCRIPCIÓN DE AVANCE
<p>SSAM14132-SGRAL</p> <p>Realizar cualificaciones y entrenamiento al talento humano</p>		<p>S. GRAL: Capacitación Nacional (1): Línea Anticorrupción – Atención de Derechos de Petición.</p>	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: CIRCULAR INFORMATIVA 107 – 024</p>

<p>quien atiende a los ciudadanos en la Universidad: asesores de Contact Center:</p>	<p>Actores del sistema cualificados</p>	<p>GCMK-Contact Center: Capacitación: Vocación para el Servicio y Compromiso, dirigida al equipo de asesores del Contact Center.</p>	<p>PARA: Plataforma Humana. ASUNTO: Capacitación. Respuestas a peticiones, solicitudes, consultas, requerimientos, recursos, comunicados, entre otros.</p> <p>Evidencia: CIRC RTA ACTU PETI SOLI CONS REQUI RECUR COMU.pdf Circular Capacitacion DdeP 1.pdf</p> <p>VENCE DICIEMBRE 2025</p>
<p>SSAM 14133-GCMK</p> <p>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</p>	<p>Encuestas diligenciadas por los usuarios</p>	<p>GCMK- CONTACT CENTER</p>	<p>VENCE DICIEMBRE 2025</p>
<p>SSAM 14134-GCMK</p> <p>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.</p>	<p>aspirantes, estudiantes y egresados caracterizados</p>	<p>GCMK- CONTACT CENTER</p>	<p>VENCE DICIEMBRE 2025</p>
<p>14135 GCMK</p> <p>Brindar los lineamientos precontractuales para la vinculación de talento humano encargado de recibir, gestionar y/u orientar a los usuarios a través de los canales de atención.</p>	<p>Solicitud de necesidad de vinculación y términos de referencia del personal a vincular en el Contact-Center</p>	<p>GCMK- CONTACT CENTER</p>	<p>Porcentaje reportado: 100%</p> <p>Descripción: La GCMK-Contact-Center ha colaborado con la GTHUM en el proceso de vinculación de talento humano a través de la elaboración de la propuesta de Términos de Referencia. Para los Asesores A y B para la vigencia 2025.</p> <p>Se anexa la evidencia de los formatos de términos de</p>

			referencia. Evidencia:  TERMINOS DE REFERENCIA ASESOR B ANTIGUOS VIGENCIA 2025 MODIFICADO DRA DEISY.pdf
SSAM 14138 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	VISAE	VENCE DICIEMBRE 2025
SSAM 14139 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	VISAE	VENCE DICIEMBRE 2025
SSAM 14140 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	Documento unificado de los protocolos de atención brindada desde Contact Center, consejería y monitoria atendiendo los diferentes	VISAE	VENCE DICIEMBRE 2025

externos.	grupos de interés y grupos priorizados		
-----------	---	--	--

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez



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 están relacionadas con:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Descripción de avance
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1 14099-GCMO 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)	<p>Porcentaje reportado: 40%</p> <p>Descripción: Se efectuó una revisión exhaustiva del portal de transparencia, realizando un seguimiento detallado de la información dispuesta en la plataforma institucional de transparencia y acceso a la información ciudadana. Este proceso permitió la identificación y clasificación de las secciones según su estado de actualización.</p> <p>Derivado de este análisis, se han llevado a cabo dos reuniones de coordinación con las unidades responsables,</p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-23 piso 2
Teléfono: 3 443700

F-2-2-7
3-05-02-2021



*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

					<p><i>los días 27 de marzo y 09 de mayo. En dichas sesiones, se comunicaron los hallazgos identificados al estado de actualización del contenido, obteniéndose el compromiso formal de las unidades para la subsanación de los pendientes identificados.</i></p> <p>Evidencia:  evidencias-accion-14099-GCMO.pdf</p>
<p>Subcomponente 2 Monitoreo y acceso a la información pública</p>		<p>14102-GCMO 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</p>	<p>informes trimestrales de las auditorías realizadas.</p>	<p>GCMO</p>	<p>Porcentaje reportado:25%</p> <p>Descripción: Se adjuntan los informes producto de las auditorías realizadas a los módulos de atención a solicitudes de los usuarios, en el cual se realiza un diagnóstico del estado de las solicitudes y la identificación de oportunidades de mejora en la atención brindada, la gestión realizada y los elementos de cada uno de los módulos de atención.</p> <p>Evidencia:  Auditoría primer</p>

		de satisfacción y al alcance de los objetivos de la organización.			trimestre 2025.pdf
SUBCOMPONENTE 3		14103 SEC. GENERAL 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	Porcentaje reportado: 15% Descripción: Se publica informe parcial de avance con el 15% de cumplimiento a las actividades relacionadas con el producto a cumplir y de conformidad con la actualización y publicación de esta información en los links respectivos desde la SGRAL. Atento saludo, Evidencia:  Informe parcial de avance (14103) (1).pdf
SUBCOMPONENTE 4		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 ciudadano.</u>	Informe de solicitudes atendidas a través de los canales de contact center y acciones de mejora implementadas.	GCMK Contact Center	VENCE EN DICIEMBRE 2025