

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y DISTANCIA –UNAD–

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION UNAD 2015

Bogotá, Abril de 2015

1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

La Administración Pública tiene bajo su responsabilidad el cuidado, manejo y utilización de los bienes públicos, en procura del beneficio y del bien común de todas las personas que habitan el territorio nacional, dentro del marco de la Constitución y las leyes. En éste sentido, las entidades públicas están orientadas a prestar un servicio público y su legitimidad se sustenta en la eficacia y calidad con que prestan sus servicios y satisfacen las demandas de la comunidad , dentro de un marco de valores compartidos que promuevan los Derechos Humanos, el bien común y la dignidad de las personas, para nuestro caso la Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD-, desarrolla una gestión responsable y eficaz que le permite sostenerse en las mejores condiciones posibles, logrando un equilibrio entre su administración y sus fines.

De conformidad con lo previsto en la Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, en su artículo 73, contiene la estrategia anticorrupción, el Plan de Desarrollo de la UNAD 2011-2015 de la Universidad y la Metodología para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborada por la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación – DNP; la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD, formula el propio Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2. METODOLOGIA

La metodología recientemente expedida contiene los siguientes aspectos:

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 en la “Guía de Administración del Riesgo”, del Departamento Administrativo de la Función Pública. La Universidad administra sus riesgos a través de la Aplicación de Sistema de Administración del Riesgo, versión 2.0, la cual fue diseñada como un producto en la misma Universidad.
2. Estrategia Antitrámites: 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 al Plan de acción para su implementación, la Universidad desarrollará la estrategia Antitrámites a través de la identificación, priorización, racionalización de trámites e interoperabilidad, entendida esta última como la colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento.
3. Rendición de cuentas: De conformidad con lo establecido en el artículo 78 del Estatuto anticorrupción y el documento CONPES 3654 de 2010, la UNAD establece la estrategia de rendición de cuentas y la incluye como estrategia del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
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 entidad incluye en el Plan anticorrupción una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano.

3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

3.1. RESEÑA HISTÓRICA.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, es un Proyecto Educativo que nació con el nombre de Unidad Universitaria del Sur de Bogotá, UNISUR, mediante la Ley 52 de 1981 como un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Educación Nacional y transformada por el Congreso de la República mediante la Ley 396 del 5 de agosto de 1997 en Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, con el objeto de diseñar e implementar programas académicos con la estrategia pedagógica de la educación a distancia pertinentes con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales, acordes con los retos y las demandas de una sociedad democrática, participativa y dinámica con los modelos científicos, sociales y culturales que contextualizan al siglo XXI.

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

Desde sus inicios, la UNAD, ha tenido como principio de actuación la formación continuada y la Educación Permanente, consideradas como Educación para Todos, aplicados a los diferentes niveles de formación, lo cual le ha permitido adquirir el carácter de Universidad como ente autónomo.

El 22 de diciembre del año 2005. Mediante la Resolución 6215 del Ministerio de Educación Nacional, la UNAD fue reconocida legalmente con el carácter académico de Universidad, previo cumplimiento de las condiciones establecidas normativamente.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia, (UNAD) mediante decreto 2770 de 2006 por el cual se transforma la UNAD en un ente Universitario Autónomo de orden nacional, con régimen especial en los términos de la Ley 30 de 1992, personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente y capacidad para gobernarse, vinculado al Ministerio de Educación Nacional, conservando la misma denominación.

En el 2007 se realizó el ejercicio de planeación para el diseño del plan de desarrollo 2007-2011, `por la calidad educativa y la equidad social`.

En el 2009 la Universidad recibe sus certificados de calidad en la Norma Técnica Colombiana en Gestión Pública NTCGP 1000 y a la Norma Técnica en Calidad NTC ISO 9001. Y mediante la resolución No. 64329 del 14 de diciembre de 2009 la División de Signos Distintivos de la Superintendencia de Industria y Comercio le concedió a la UNAD el depósito de la enseña comercial (logo UNAD).

En el 2010 la firma SGS revisa de nuevo el avance y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, y la UNAD es recertificada nuevamente. Del 2011 al 2015, se tienen nuevas metas de mejoramiento, en las cuales, están involucrados todos y cada uno de los integrantes de este sistema de gestión, donde el líder es el Dr. Jaime Alberto Leal Afanador-Rector-; todo para brindar mejores servicios al estudiante Unadista y a la comunidad en general.

La Universidad, tiene cobertura nacional a través de 8 zonas, 62 Centros Regionales de Educación a Distancia CEAD y su representación en los Estados Unidos a través de la UNAD Florida; como espacios académicos de la Institución a través de los cuales se ofrecen:

Programas académicos del ciclo Técnico, Tecnológico, Profesional y postgradual en las Escuelas de Ciencias Agrarias, Pecuarias y del Medio Ambiente, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, Escuela De Ciencias Básicas, Tecnología E Ingeniería, Escuela De Ciencias de La Educación, Escuela De Ciencias Sociales, Artes y Humanidades; así, como los programas de educación básica y media, alfabetización y formación para el trabajo y el desarrollo humano.

Con la misión de “contribuir a la educación para todos, mediante la investigación, la acción pedagógica, la proyección social y las innovaciones metodológicas y didácticas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC-. Para acompañar el aprendizaje autónomo y el desarrollo humano sostenible

de las comunidades locales y globales, con calidad, eficiencia y equidad social”, la UNAD es la Primera Institución Educativa del País en liderar procesos de educación a distancia para seguir construyendo un Proyecto de Nación por la calidad educativa y la equidad social.

Desde el punto de vista de su función social, la UNAD diseña y desarrolla programas de formación académica pertinentes con las necesidades locales, regionales y nacionales;

lidera procesos de apertura y democratización mediante la estrategia a distancia con metodologías innovadoras acordes con las demandas y retos de las sociedad colombiana del presente y abierta al nuevo milenio.

Actualmente la UNAD, es la única institución pública de educación superior que ofrece todos sus programas de formación profesional con la metodología de educación a distancia, lo cual le ha permitido formular y desarrollar procesos académicos y administrativos adecuados a esta estrategia.

Tiene en funcionamiento cinco Escuelas Académicas: Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Escuela de Ciencias de la Educación, Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, las cuales ofrecen programas de Educación Superior en los diferentes niveles educativos: a nivel técnico, tecnológico, licenciaturas, a nivel profesional, a nivel posgradual y en el National Distance Education University of Florida se ofertan actualmente programas en el nivel profesional, maestrías y doctorados.

Las recientemente creadas: Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas y la Escuela de Ciencias de la Salud. Con su estrategia pedagógica, la UNAD contribuye a la creación de condiciones que fomenten el arraigo y la permanencia de sus estudiantes y egresados en sus lugares de origen. De ésta manera, la UNAD coadyuva a disminuir el fenómeno de la migración hacia las ciudades de mayor desarrollo y a fomentar, desde sus currículos, la formación del espíritu empresarial y creativo para la búsqueda de soluciones pertinentes a las necesidades de las regiones en las cuales hace presencia.

En el marco de la Educación a Distancia, la UNAD privilegia los siguientes aspectos:

1. Propone nuevos roles a docentes y alumnos. El docente asume el papel de mediador del proceso. El alumno es el protagonista de su proceso de apropiación del saber, aprender a hacer, aprender a aprender y aprender haciendo.
2. Facilita la interacción pedagógica a través del empleo de diversos medios y mediaciones pedagógicas.
3. Permite al estudiante avanzar en su aprendizaje de acuerdo con la situación particular de factores internos tales como: variables de estructura cognoscitiva, capacidad intelectual, motivación, actitudes y personalidad
4. Promueve la comunicación multidireccional permanente entre los diferentes actores del proceso formativo.
5. Brinda la oportunidad al estudiante de elegir fuentes de información alternativas y actividades opcionales para satisfacer las necesidades de aprendizaje.
6. Facilita la creación de diversos escenarios pedagógicos para el aprendizaje tales como: el estudio individual, el trabajo en pequeños grupos, participación en seminarios investigativos, espacios de acompañamiento y asesoría personal y la vivencia de la autoevaluación, de la co-evaluación y de la hetero-evaluación como oportunidades de aprendizaje.
7. Lidera el proceso de aprendizaje de las limitantes de espacio y tiempo.
8. Integra al proceso de aprendizaje el entorno habitual del estudiante.

Para garantizar la oferta de sus programas académicos en las diferentes entidades territoriales, entre otras estrategias, ha fomentado la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional tendientes a apoyar los centros regionales de educación a distancia-CEAD, y los Centro Regionales de Educación Superior CERES. Los CEAD son espacios de carácter universitario en los cuales se establecen relaciones de índole académica, pedagógica y administrativa, con el fin de brindar oportunidades de socialización, formación profesional, generación de conocimientos e interacción de estudiantes, docentes y comunidad mediante el uso de diversos medios y mediaciones pedagógicas.

Por medio de la estrategia anterior, la UNAD atiende las solicitudes de las autoridades municipales y de los aspirantes ubicados en aquellos espacios geográficos del País de difícil acceso a los servicios de educación superior.

Con la unidad de propósito institucional que sirve de base para que los CEAD orienten sus esfuerzos y acciones a dar testimonio de su Misión, a propiciar, en sus alumnos la construcción de situaciones de aprendizaje a partir de la lectura de las necesidades y posibilidades de sus entornos, la UNAD contribuye a la recuperación de las raíces culturales al conjugar el acceso al conocimiento científico – tecnológico sin perder de vista las necesidades específicas de las comunidades.

La UNAD, con el apoyo de una política educativa estatal que favorece las necesidades de inversión en infraestructura física y tecnológica, contribuye, más ampliamente, al cumplimiento del mandato constitucional de garantizar el adecuado cubrimiento del servicio educativo universitario en igualdad de oportunidades, para promover y fomentar el acceso al conocimiento, a la ciencia, a los demás bienes de la cultura y al proceso de creación de los valores de identidad nacional (Art. 70 Constitución Política).

3.2. MISIÓN.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) tiene como misión contribuir a la educación para todos a través de la modalidad abierta y a distancia, mediante la investigación, la acción pedagógica, la proyección social y las innovaciones metodológicas y didácticas , con la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo, generador de la 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.

3.3. VISIÓN.

La UNAD se proyecta como una Megauniversidad líder en Educación Abierta y a Distancia, reconocida a nivel nacional e internacional por la calidad innovadora y pertinencia de sus ofertas y por el compromiso y aporte de su comunidad académica al desarrollo humano sostenible de las comunidades locales y globales, con calidad, eficiencia y equidad social.

3.4. POLÍTICA DE LA CALIDAD.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN La Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, en el marco de su autonomía y en cumplimiento de su misión universitaria, coherente con sus criterios de actuación, su modelo organizacional y en especial con el Modelo Académico Pedagógico en sus múltiples contextos y ámbitos de actuación, está comprometida con: • El mejoramiento continuo de su gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y demás suscritos por la institución, para la satisfacción de todos los actores académicos y administrativos, beneficiarios y usuarios de sus programas y servicios educativos, en procura de superar sus expectativas. • La prevención de la contaminación, controlando los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades desarrolladas en la Institución, MANUAL DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN CÓDIGO: M VERSIÓN: 4-12-11-2014 PÁGINA 9 de 11 mitigando los impactos ambientales asociados al consumo de recursos naturales y a la generación de residuos, y fomentando el desarrollo sostenible en la Universidad. • La promoción de la salud y la prevención de lesiones y enfermedades laborales del personal, identificando, mitigando y controlando los riesgos laborales que pueden generarse en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas. • El diseño, desarrollo, puesta en producción, provisión y operación de los servicios de infraestructura tecnológica, para la prestación eficaz y eficiente dentro de los márgenes de disponibilidad definidos, propendiendo por el cumplimiento de las funciones misionales de la entidad. • La protección, preservación y administración de la información institucional salvaguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de ésta.

3.5. CRITERIOS DE ACTUACION.

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

- a) Sistematicidad, en cuanto la organización es un todo, en donde sus diversas unidades misionales y de gestión están correlacionadas y guardan unidad de propósito.
- b) 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.
- c) Fractalidad, en cuanto la identidad es una constante de las diversas formas de presencia y desarrollo institucional en sus múltiples contextos de actuación.
- d) Actuación en multicontextos, por cuanto la organización se estructura para hacer presencia de manera competente, en contextos local, regional, nacional, global y ciberespacial.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Competitividad, en la medida en que la institución alcanza altos niveles de calidad, pertinencia y pertenencia, en los múltiples contextos en donde actúa.
- i) 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.
- j) 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.

A continuación se plantea la política MECI para la UNAD.

3.6. POLITICA MECI.

"Consolidar una cultura de Control Interno en la UNAD, integrando los Sistemas de Gestión: Calidad, MECI y demás sistemas; que permitan el desarrollo de la organización, a través de la mejora continua de sus procesos y el uso eficiente de los recursos públicos, lo cual será medido en términos de satisfacción en la prestación de los servicios a cargo de la Universidad como ente autónomo en la búsqueda de la excelencia".

4. AVANCES Y LOGROS INSTITUCIONALES EN TRANSPARENCIA

En el Informe de Auditoría final del 2011, correspondiente al 2010, realizado por la Contraloría se afirma que "El Sistema de Control interno de la UNAD obtuvo una calificación de ADECUADO en su evaluación conceptual, lo que significa que conforme a los parámetros establecidos los controles del sujeto de control existen y se aplican y operativamente una calificación de EFICIENTE debido a que los controles específicos de las líneas o áreas examinadas, mitigan los riesgos para los cuales fueron establecidos".

Es de señalar que esta buena evaluación se ha obtenido durante cuatro (4) años.

Por otra parte la Contraloría General de la República elaboró un informe del avance del Sistema de Control Interno en la Administración Pública en el 2011 y la UNAD se registra un ALTO NIVEL DE AVANCE CON UN SISTEMA EFICIENTE Y EFECTIVO Y UNA CALIFICACIÓN FINAL DE UN 100%.

En el 2012, al interior de la UNAD se aprobó el programa de auditorías internas que establecía 65 auditorías por procesos, las cuales, se ejecutaron en un 100%, donde se evidenció la calidad de los mismos, lo cual sirvió como insumo para la auditoría externa de SGS –Firma Certificadora-, realizada en el mes de octubre, la cual dio como resultado la recertificación de la Universidad por tres (3) años más en las normas de la NTCGP: 1000:2009 e ISO 9001:2008.

En el 2012, se adelantó un proceso de actualización del mapa de riesgos incorporando nuevos riesgos académicos y los relacionados con manejo de recursos (cajas menores e inventarios), además se implementó la Aplicación de Sistema de Riesgos y posteriormente se ajustó en su versión 2.0, lo cual permite el mejoramiento en su manejo y monitoreo de manera eficaz.

Adicionalmente, se adelantaron visitas a 24 centros a nivel nacional para determinar el manejo de las cajas menores y los inventarios, tomando las medidas correctivas y preventivas pertinentes, lo cual mejoró ostensiblemente los procesos de manejo legalización y reembolso de las cajas menores y el registro de los inventarios.

Lo anterior, ha coadyuvado a obtener el resultado de un NIVEL DE RIESGO BAJO por parte de la Contraloría General de la República por un lapso de 4 años.

El Plan de mejoramiento suscrito por la UNAD, presenta con base en los resultados del seguimiento del equipo auditor, un cumplimiento de un 100% a 31 de diciembre de 2012.

Durante la vigencia 2012, la Organización Transparencia por Colombia reconoció que la UNAD mejoró su calificación de 82,9 a 88,5, ubicándola en el ranking en un nivel ALTO lo cual es producto del análisis de factores de corrupción tales como: Visibilidad, institucionalidad y sanción.

En lo referente a la opinión de los Estados Contables presentan razonablemente, en sus aspectos más significativos, la situación financiera a 31 de diciembre de 2010 y los resultados de sus operaciones por el año que terminó en ésta fecha, de conformidad con las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados o prescritos por la Contaduría General de la Nación. Este resultado se ha obtenido durante 3 años.

En cuanto al Feneamiento de la Cuenta, con base en el concepto sobre la Gestión y Resultados y la Opinión sobre los Estados Contables, la CGR Fenece la Cuenta de la UNAD por la vigencia fiscal correspondiente al año 2010. Este resultado se ha obtenido durante 5 años.

En el mes de abril de 2012, se obtuvo la ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD en los programas de Administración de Empresas, Comunicación Social, Ingeniería de sistemas, Zootecnia y Licenciatura en Etno-educación, lo cual evidencia el compromiso de la Universidad con la CALIDAD ACADEMICA.

En el 2013 la UNAD obtuvo el primer puesto entre las Universidades Estatales en la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno-MECI-.

En la visita anual realizada por SGS, en 2013, para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad no se presentaron no conformidades en el mismo, es más hubo reconocimiento por la labor de mantenimiento del sistema y se reconoció el proceso de auditoría interna como garante del mejoramiento continuo en la Universidad.

En el 2015, Por tercer año consecutivo la Universidad Nacional Abierta y a Distancia , UNAD, obtiene el primer puesto entre los “Entes Universitarios Autónomos”, en la Evaluación del Sistema de Control Interno (índice de madurez del MECI) ,alcanzando en la evaluación correspondiente al 2014 , el 100%.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2015

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD - PLAN ANTICORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS – Vig. 2014.

	ACTIVIDAD.	FECHA.	RESPONSABLE.	PRIMER SEGUIMIENTO
1.	Expedición de Directrices de Mapas de Riesgo.	Febrero de 2014.	Oficina de Control Interno.	<p>Se elaboró y envió a las Unidades y Centros la Circular 230-001 que contiene las directrices expedidas por la Universidad para la Administración de Riesgos Operativos para la vigencia 2015.</p> <p>Asimismo se realizaron web conference con la participación de los Responsables de los Centros y una reunión con la sede nacional JCM se aclararon todas las inquietudes acerca de su manejo.</p> <p>Cumplimiento 100%</p>
2.	Actualización y Ajustes de la Información de cadenas de valor y procedimientos, en la Aplicación	Marzo - Abril.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-	Se actualizaron los procesos y procedimientos en la Aplicación de

	Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Trimestre 1.		CERES-UDR (con su personal de apoyo).	Sistema mapa de Riesgos 2.0
3.	Retroalimentación 1.	Abril, mayo, junio.	Oficina de Control Interno.	Se realizó la retroalimentación a los Mapas de Riesgos con base a la información diligenciada por los Responsables en la Sede Nacional y los Centros.
4.	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Trimestre 2.	Junio.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo).	
5.	Retroalimentación 2.	Julio, agosto.	Oficina de Control Interno.	
6.	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Trimestre 3.	Septiembre.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo).	
7.	Retroalimentación 3.	Octubre, noviembre.	Oficina de Control Interno.	
8.	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Trimestre 4.	Diciembre.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo).	

9.	Retroalimentación 4.	Enero, febrero de 2016.	Oficina de Control Interno.	
----	----------------------	-------------------------------	-----------------------------	--

Componente 2. Racionalización de Trámites.

Este componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la universidad, mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta la UNAD, mediante el mejoramiento de los procedimientos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, mejorando las relaciones del ciudadano con los servidores públicos de la Universidad y el Estado. Las acciones implementadas en la Universidad para la racionalización de trámites buscan:

- Proporcionar un trato respetuoso al ciudadano, mejorando la confianza en los servicios que presta la Universidad.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos Unadistas.
- Contribuir con la consolidación de un Estado moderno y amable con el ciudadano.

ESTRATEGIA: AGILIDAD EN TRÁMITES COMO ESTRATEGIA DE BUEN GOBIERNO EN LA UNAD						
OBJETIVO	Fortalecer la implementación de la política Anti-trámites por medio de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los procedimientos que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
Identificación de trámites que requieren simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización	100%	Total de procedimientos misionales, estratégicos y de apoyo revisados que requieren racionalización / Total de procedimientos publicados en el SIG	Listado de trámites a racionalizar identificados	7/04/2015	Gerencia de calidad y mejoramiento Universitario Líderes de procedimiento	Se efectuó una revisión de los trámites publicados en el SUIT y el plan de racionalización del año 2014 y con base en ello se determinó la propuesta. Ver Anexos A
Priorización de trámites que requieren ser simplificados, estandarizados, eliminados	80%	Total de procedimientos priorizados a racionalizar / Total de procedimientos	Listado de trámites prioritarios a racionalizar	10/04/2015	Gerencia de calidad y mejoramiento Universitario	Ver Análisis de priorización. Anexo C.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA: AGILIDAD EN TRÁMITES COMO ESTRATEGIA DE BUEN GOBIERNO EN LA UNAD						
OBJETIVO						
Fortalecer la implementación de la política Anti-trámites por medio de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los procedimientos que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios.						
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
optimizados y automatizados		misionales revisados que requieren racionalización			Líderes de procedimiento	
Diseño e implementación del plan de racionalización de trámites 2015	40%	Total de trámites racionalizados / Total de trámites priorizados a racionalizar	Trámites racionalizados	17/11/2015	Líderes de procedimiento	Se ha diseñado el plan de Racionalización de trámites, el cual actualmente está en ejecución, Ver Anexo B. Plan de Racionalización de Trámites

ESTRATEGIA: AGILIDAD EN TRÁMITES COMO ESTRATEGIA DE BUEN GOBIERNO EN LA UNAD						
OBJETIVO	Fortalecer la implementación de la política Anti-trámites por medio de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los procedimientos que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
Actualización de la documentación presente en el SIG (Sistema Integrado de Gestión) de los trámites racionalizados	30%	Total de procedimientos con trámites agilizados actualizados en el SIG / Total de procedimientos con trámites agilizados	Procedimientos actualizados en el SIG	24/10/2015	Líderes de procedimiento	A la fecha se están ajustando procedimientos para racionalizarlos y se actualizaron puntos de atención en el SUIT. Ver anexo D.
Actualizar la información en la plataforma SUIT 3.0, solicitando apoyo del encargado del sector en el	50%	Total con trámites agilizados registrados en el SUIT / Total de trámites	Trámites agilizados registrados en el SUIT	14/07/2015		Se inició la actualización ver INFORME ANTITRAMITES 2015, anexo a este documento. Y Anexo D.

ESTRATEGIA: AGILIDAD EN TRÁMITES COMO ESTRATEGIA DE BUEN GOBIERNO EN LA UNAD						
OBJETIVO	Fortalecer la implementación de la política Anti-trámites por medio de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los procedimientos que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
DAFP para desarrollar esta actividad		agilizados en el SIG				
Socializar y/o capacitar a la comunidad Universitaria en los trámites racionalizados para su implementación	1 socialización y/ capacitación mínimo por tramite racionalizado	Número de socializaciones y/o Capacitaciones realizadas por tramite racionalizados / Total de trámites racionalizados	Socializaciones y/o Capacitaciones realizadas	28/07/2015	Líderes de procedimiento	
Generar informe de mejora realizada a los trámites racionalizados	0%	Análisis de mejoras realizadas por trámites racionalizados / Total de	Informe con análisis de mejora	15/12/2015	Gerencia de calidad y mejoramiento Universitario	

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA:		AGILIDAD EN TRÁMITES COMO ESTRATEGIA DE BUEN GOBIERNO EN LA UNAD				
OBJETIVO	Fortalecer la implementación de la política Anti-trámites por medio de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los procedimientos que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
en la vigencia 2015.		trámites racionalizados			Líderes de procedimiento	

Nota: Todas las fechas relacionadas, son fechas de inicio de la actividad

Componente 3. Rendición de Cuentas

En ejercicio de su carácter público estatal, autónomo y democrático, y en cumplimiento ley 1474 de 2011, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD, desarrolla la Audiencia de Rendición de Cuentas Pública en cada vigencia, mediante la cual, coloca en evidencia ante la comunidad la transparencia de la gestión universitaria, el compromiso institucional y la responsabilidad de sus directivos y servidores públicos; por tanto, ha integrado para tal fin, en su Audiencia pública la cual se desarrolla en el mes de marzo, de la vigencia siguiente.

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICA						
Realizar circular informativa de invitación pública a la	1	Circular socializada / Circular proyectada	Circular Informativa socializada	Febrero de 2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	100% Anexo: 1 invitación Audiencia

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
comunidad para participar con preguntas y propuestas en la realización del Balance social de la vigencia anterior.						Publica un mes antes de su realización por parte del Despacho de la Rectoría
Realizar el alistamiento logístico para el desarrollo de la rendición de cuentas Pública.	1	Alistamiento logístico de la rendición de cuentas realizado / Alistamiento logístico de la rendición de	Logística organizada para el desarrollo de la rendición de cuentas Pública	Febrero 2015	GCMU GRI	Se realizó el alistamiento logístico para la realización de Audiencia de rendición de cuentas



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
		cuentas proyectado				100% ANEXO: 2 Protocolo Asistencia Evento Rendición de Cuentas Publica 2servicio de parqueadero GAF Rendición 2 Transmisión en vivo Posesión

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434



ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
						Rectoral y Balance de Gestión RUV
Realizar y publicar convocatoria para presentación de propuestas, solicitudes y preguntas de los ciudadanos.	1	Convocatoria socializada / Circular proyectada	Convocatoria Informativa socializada	Febrero de 2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	Se realizó la publicación previa de la convocatoria para facilitar la recolección de las preguntas de la ciudadanía 100% ANEXO:

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
						3 Invitación publica un mes antes publicación 3 Invitación publica un mes antes publicación
Presentar audiencia pública de rendición de cuentas y realimentar inquietudes presentadas	1	Rendición de Cuentas pública desarrollada / Rendición de Cuentas pública programada	Rendición de Cuentas Interna desarrollada	Febrero de 2015	Rector	Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas y se contestaron todas las inquietudes planteadas

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
por la ciudadanía.						por la ciudadanía. 100% ANEXO: 4 link web
Publicar documento de balance de gestión en la Página de la UNAD	1	Documento Balance de Gestión Publicado / Documento Balance de Gestión Proyectado	Balance de Gestión	Marzo 2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	Se publicó el documento de balance de la gestión en el link del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad.

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
						100% ANEXO: 5 Publicación documento Balance de Gestión 5 Publicación documento Balance de Gestión
Elaborar documento de memorias del proceso de	1	Documento de Memorias de Rendición de cuentas elaborado /	Memorias de Rendición de cuentas	Abril 2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	Se elaboró el documento de memorias del proceso de rendición

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
rendición de cuentas		Documento de Memorias de Rendición de cuentas proyectado a realizar				de cuentas "Balance de Gestión". 100% ANEXO: 5 Publicación documento Balance de Gestión
RENDICIÓN DE CUENTAS INTERNA Vigencia 2015						
Publicar en Agenda de la página WEB de la UNAD,		Agenda Publicada / Agenda aprobada	Agenda publicada en la página Web	Noviembre 15 de 2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	-

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
las fechas de realización de Balance Individual de Gestión y Rendición de Cuentas Interna.	1					
Publicar la guía informativa con directrices para la realización de Balance Individual de Gestión, esta debe incluir los Responsables, lineamientos y	1	Guía con directrices de realización de Balance de Gestión socializada / Guía con directrices de realización de Balance de	Guía informativa con directrices para la realización de Balance Individual de Gestión socializada	Noviembre 15 de 2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	-

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
fechas para cada una de las fases que se desarrollan.		Gestión aprobada				
Realizar el Balance Individual de Gestión de la vigencia, en donde el personal de planta administrativa, realizarán la consolidación de la información de la gestión	Total del personal de planta administrativa	Personal de planta administrativa que realizaron Balance Individual / Total de personal de planta administrativa	Balance individual del personal de planta administrativa	Noviembre 30 de 2015	Todas las unidades	-

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
realizada a lo largo del año.						
Realizar las sesiones grupales de trabajo junto con la evaluación y valoración de los resultados de la gestión individual	Total de Valoraciones de la gestión Individual	Total evaluaciones y valoraciones de los resultados de la gestión individual realizadas / Total funcionarios	Valoraciones de la gestión Individual realizadas	Diciembre 16 de 2015	Líderes de Procesos	-
Realizar la Rendición de Cuentas Interna, en donde la	1	Rendición de Cuentas interna desarrolladas / Rendición de	Rendición de Cuentas Interna desarrollada	Diciembre 17 de 2015	Todas las unidades	

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
Universidad realizará una jornada de trabajo en la cual los grupos de trabajo asignados para cada una de las OP del Plan de Desarrollo, junto con el líder facilitador de cada una de ellas presentará, ante el Sr. Rector de la Universidad y la comunidad		Cuentas interna programada				

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
universitaria a nivel nacional y ante la sociedad, los logros alcanzados en la OP.						
Publicar en la página del Sistema Integrado de Gestión las presentaciones sobre avances de cada OP la cual incluye principales logros	9	Número de presentaciones / 9	Presentaciones por OP	Diciembre 17 de 2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	-

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la UNAD durante la vigencia anual, ejerciendo mecanismos de participación democrática donde la ciudadanía pueda mediante el derecho de acceso a la información, conocer y ejercer inspección en la gestión Realizada.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
cuantitativos y cualitativos, y propuestas de mejoramiento						

Nota: Todas las fechas relacionadas, son fechas de inicio de la actividad



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Conscientes de la importancia del contacto con el ciudadano, dentro de la Universidad se cuenta con niveles de atención (atención primer contacto, atención por medio de la aplicación SAU y la atención jurídica) que tienen como fin, prestar un servicio claro, eficiente y oportuno frente a las dudas y/o inconvenientes académicos, administrativos y reportes de incidentes tecnológicos interpuestos por los aspirantes y usuarios de los servicios Universitarios. Dado lo anterior, este componente en la vigencia 2015 tiene como fin mejorar la prestación de los servicios de atención a las consultas de información, felicitaciones, peticiones, quejas sobre los servicios, reporte de incidentes tecnológicos y sugerencias para la mejora, interpuestas por los ciudadanos mediante la simplificación de las herramientas de atención.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434



ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO		Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.				
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
Programar y realizar jornadas de capacitación sobre manejo de herramientas a utilizar, información general de la Universidad e identificación de fuentes de información.	100%	Numero de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Capacitaciones realizadas	22/04/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	SAU – 1-1 Se ha realizado capacitación personalizada a las nuevas personas q ingresan a la aplicación SAU y se envía por correo el material utilizado
Establecer tiempos y jornadas para la atención de cada uno de los canales dirigidos al ciudadano.	1	Tiempos de atención publicados en el espacio web / Tiempos de atención aprobados	Espacio web actualizado con tiempos de atención al ciudadano.	13/03/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	SAU – 1.2 Se presentan los horarios de cada uno de los canales en el portal web y los horarios de atención de los

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO	Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
						asesores del contact center
Socializar a los estudiantes y comunidad Universitaria Unadista, los canales de atención disponibles para el registro de Felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos que están disponibles.	100%	Socializaciones realizadas / Socializaciones programadas	Socializar realizadas a la comunidad Universitaria sobre los canales de atención	15/04/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	SAU – 1.3 Se presenta la guía de uso de la aplicación SAU para estudiantes y usuarios externos y el listado de asistencia de las jornadas de inducción.
SERVICIOS DE ASESORIA VIRTUAL (de cubrimiento nacional desde la Sede José Celestino Mutis)						
Tipificar las sesiones de chat, según la solicitud	100%	Total de sesiones de chat tipificadas / Total de	Sesiones de chat tipificadas	20-01-2015	Gerencia de Calidad y	SAU - 1.4 Reporte de las sesiones de chat

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO		Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.				
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
realizada por el ciudadano		sesiones de chat atendidas			Mejoramiento Universitario.	atendidas y tipificadas desde el 1ro de enero de 2015
Evaluación de satisfacción del servicio	15%	Total de sesiones de chat con evaluación de satisfacción / Total de sesiones de chat tipificadas	Chats con evaluación de satisfacción	20-01-2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.	SAU – 1,5 Desde el 1ro de enero al 30 de junio de 2015 se tipificaron 25.552 y se calificaron 3.067 siendo el 12%.
Generar informe de atención por chat e implementar acciones de mejora, si aplican.	100%	Total de informes generados al año / Total de informes	Informes de atención en chat generados	14/07/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.	SAU – 1.6

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO	Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
		establecidos en el año (2)				
LLAMADAS INBOUND (de cubrimiento nacional a través del contact center desde la Sede José Celestino Mutis)						
Tipificar el tema de atención correspondiente a cada consulta	100%	Total de consultas vía telefónica tipificadas / Total de consultas vía telefónica atendidas	Consultas vía telefónica tipificadas	20-01-2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.	SAU – 1.7
Evaluación de satisfacción del servicio brindado	15%	Total de llamadas con evaluación de satisfacción / Total de llamadas tipificadas	Chats con evaluación de satisfacción	19/05/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	SAU – 1.8 La aplicación actual no dispone de esa posibilidad, la

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
 Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
 Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA:						
LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD						
OBJETIVO	Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
						actualización si lo permitirá
Generar informe de atención e implementar acciones de mejora, si aplican.	100%	Total de informes generados al año / Total de informes establecidos en el año (2)	Informes de atención en chat generados	14/07/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.	SAU – 1.9
ATENCIÓN PERSONALIZADA EN EL CONTACT CENTER						
Brindar información general y específica sobre situaciones académicas y administrativas requeridas por los ciudadanos	80%	Total atenciones personalizadas realizadas (Total de digiturnos recibidos) / Total de digiturnos generados	Total de atenciones realizadas	19-05-2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.	SAU – 1-10 Se presenta la caracterización de los usuarios que han ingresado al contact center para recibir

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA:						
LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD						
OBJETIVO	Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
						atención personalizada
Evaluación de satisfacción del servicio brindado	90%	Total de atenciones personalizadas con evaluación de satisfacción / Total de atenciones personalizadas realizadas	Atenciones personalizadas realizadas	19/05/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	SAU - 1.11 No se tiene implementada la encuesta
Generar informe de atención e implementar acciones de mejora, si aplican.	100%	Total de {informes generados al año / Total de informes establecidos en el año (2)	Informes de atenciones personalizadas realizadas	14/07/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.	SAU - 1.12

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA:						
LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD						
OBJETIVO	Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
ATENCIÓN DE PQR						
Programar y realizar jornadas específicas de capacitación sobre reglamentación al SAU, canales de atención, manejo de la aplicación SAU.	100%	Numero de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas	Capacitaciones realizadas	22/04/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	SAU - 1.13 Se ha realizado capacitación personalizada a las nuevas personas q ingresan a la aplicación SAU y se envía por correo el material utilizado
Asignar PQR a las personas encargadas de atenderlas	90%	Numero de PQR asignadas / Total de PQR radicadas en la aplicación SAU	PQR asignadas	19/01/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	SAU - 1.14 Se envía reporte de PQRS asignadas, han ingresado y se han asignado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO		Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.				
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
						8985 de las cuales 8.826 se encuentran resueltas y 159 están sin respuesta
Analizar y responder las PQR asignadas	90%	Número de PQR respondidas / Número de PQR asignadas	PQR respondidas	19/01/2015	Funcionarios administrativos de planta, docentes de carrera, docentes ocasionales, docentes hora catedra y personal de apoyo a la gestión	SAU - 1.15 Se envía reporte de PQRs asignadas, han ingresado y se han asignado 8985 de las cuales 8.826 se encuentran resueltas y 159 están sin respuesta

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO		Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.				
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
						Siendo el 98.23%
Evaluación de satisfacción del servicio brindado	30%	Total de atenciones personalizadas con evaluación de satisfacción / Total de atenciones personalizadas realizadas	Atenciones personalizadas realizadas	19/01/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	SAU - 1.16 Desde el 1ro de enero al 30 de junio de 2015 se resolvieron 8.826 y se calificaron 1.909 siendo el 21.6%.
Generar informe de atención e implementar acciones de mejora, si aplican.	100%	Total de informes generados al año / Total de informes establecidos en el año (2)	Informes de atenciones personalizadas realizadas	14/07/2015	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.	SAU - 1.17
LLAMADAS OUTBOUND ((de cubrimiento nacional a través del contac center desde la Sede José Celestino Mutis)						

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO		Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.				
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
Establecer las campañas o estrategias a implementar mediante contacto con la ciudadanía.	80%	Total de campañas y estrategias aprobadas a realizar / Total de campañas y estrategias solicitadas	Campañas y estrategias aprobadas	19/05/2015	Contact Center	SAU - 1.18
Organizar listados de contactos y plan de trabajo	1	Plan de trabajo aprobado / Plan de trabajo propuesto	Plan de trabajo aprobado	02/06/2015	Contact Center	SAU - 1.19
Realizar las llamadas requeridas para la implementación de las campañas o estrategias	100%	Total de llamadas realizadas / Total de llamadas agendas	Llamadas realizadas campañas y estrategias implementadas	16/06/2015	Contact	SAU - 1.20

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO		Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.				
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Primer Seguimiento
Generar informe con los contactos realizados	100%	Total de informes generados al año / Total de informes establecidos en el año (10)	Informes de atenciones personalizadas realizadas	Mensual	Contact Center	SAU - 1.21
Realizar informe de impacto de las estrategias implementadas.	100%	Total de informes de impacto generados al año / Total de campañas realizadas en el año	Total de informes de impacto	18/12/2015	Contact Center Unidad solicitante de la campaña o estrategia implementada	SAU - 1.22

Nota: Todas las fechas relacionadas, son fechas de inicio de la actividad

(Original Firmado)

DANIEL BEJARANO GARRIDO

Jefe Oficina de Control Interno

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.
Teléfono: 3443700 ext. 1434