

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y DISTANCIA –UNAD–

TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION UNAD 2016

Bogotá, Diciembre de 2016

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 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.



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

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 humanística y comunitaria, 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”.



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

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



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

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



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

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 varias vigencias.

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 2 años.



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

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 varias vigencias.

En cuanto al Fenecimiento 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 procedimiento de auditoría interna como garante del mejoramiento continuo en la Universidad.

En el 2014, 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 a la vigencia 2014 , el 100% de cumplimiento.

En la vigencia 2015, La Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD-, por cuarto año consecutivo ha obtenido el primer puesto en el Índice de madurez del Modelo Estándar de Control Interno-MECI-, vigencia 2015, en la categoría Entes Universitarios Autónomos (99,7% sobre 100%), en los factores; administración de riesgos, entorno de control, direccionamiento estratégico, información y comunicación y seguimiento; producto de la evaluación anual que realiza el Departamento Administrativo de la Función Pública, dicho informe se dirige al Presidente de la República y al Congreso Nacional.

INDICE DE MADUREZ DEL MECI EN LA UNAD 2015 – DAFP.



Fuente: DAFP.

TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2015

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD - PLAN ANTICORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS – Vig. 2016.

MET A	ACTIVIDAD.	FECHA.	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
1.	Expedición de Directrices de Mapas de Riesgo.	Marzo de 2016.	Oficina de Control Interno.	<p>La Oficina de Control Interno adelantó las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se elaboró la Circular 230-001 de marzo de 2016 mediante la cual se expidieron los lineamientos para la Administración del Riesgo en la vigencia 2016. -Se capacitaron a los Jefes de Unidades y Directores de Centros como Responsables del Sistema en los lineamientos y en el manejo de la Aplicación de Mapas de Riesgos, versión 2.0. -Se Actualizaron las claves de acceso en la Aplicación de los Responsables. <p>Cumplimiento 100%</p>
2.	Actualización y Ajustes de la Información de cadenas de valor y procedimientos, en la Aplicación de Sistema de	Abril-Mayo.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR	<p>Los responsables de alimentar los Mapas de Riesgos han venido adelantando el ingreso en la Aplicación de Mapa de Riesgos de los “Seguimientos a la Aplicación de Mapa de Riesgos”.</p> <p>Por otra parte con la Asesoría y el acompañamiento de la Oficina de Control Interno y los Responsables en las Unidades y Centros se han venido actualizando los Riesgos por parte de los Responsables.</p> <p>Cumplimiento:100%</p>

	Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 1 (Enero-Abril de 2016).		(con su personal de apoyo).	
3.	Realimentación 1.	Junio.	Oficina de Control Interno.	<p>Se realizó la realimentación a los Mapas de Riesgos, con base en la información diligenciada por los Responsables en la Sede Nacional y los Centros.</p> <p>El DAFP, asigna una calificación de 5,0 en la escala de 1 a 5 en la Administración del Riesgo a la Universidad. (Vigencia 2015).</p> <p>Link: http://mecicalidad.funcionpublica.gov.co/reporteDic15/graficaNacional.aspx</p>
4.	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 2 (Mayo-Agosto de 2016).	Septiembre	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su	Los Responsables de los Mapas de Riesgos ingresaron la información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgos, versión 2.0, con corte a septiembre del presente año. Igualmente, se adelantó la actualización de los riesgos en las diferentes Unidades y Centros de la Universidad.

			personal de apoyo).	
5.	Realimentación 2.	Octubre	Oficina de Control Interno.	Se realizó la realimentación a los Mapas de Riesgos, con base en la información diligenciada por los Responsables en la Sede Nacional y los Centros.
6.	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 3 (Septiembre-Diciembre).	Diciembre-Enero de 2017	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo).	Se adelantó el ingreso de la Información por parte de los Responsables de los Mapas de Riesgos en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgos, versión 2.0, con corte a diciembre de 2016. Igualmente, se adelantó la actualización de los riesgos en las diferentes Unidades y Centros de la Universidad.
7.	Realimentación 3.	Enero, febrero de 2017	Oficina de Control Interno.	Se realizó la realimentación a los Mapas de Riesgos, con base en la información diligenciada por los Responsables en la Sede Nacional y los Centros. La Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario cerró una acción relacionada con la Actualización de los Mapas de Riesgos, reconociendo

				<p>el trabajo realizado por la Oficina de Control Interno, durante la vigencia 2016.</p> <p>La UNED de Costa Rica reconoció el trabajo de la Administración del Riesgo en la UNAD y conoció de primera mano la metodología empleada al igual que manifestó su interés en la Aplicación versión 2.0</p>
--	--	--	--	--

Componente 2. Racionalización de Trámites.

Este componente busca acercar a los ciudadanos a los servicios que presta la Universidad, mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes. Las acciones implementadas en este componente tienen como fin:

Proporcionar a los ciudadanos agilidad en el desarrollo de los trámites, mejorando la confianza en los servicios que presta la Universidad.

Facilitar la interacción entre ciudadanos y servidores públicos Unadistas.

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 trámites que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios de los servicios universitarios.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
Identificación y priorización de trámites que requieren simplificación, estandarización, eliminación, optimización y/o automatización	1	Total de procedimientos priorizados a racionalizar / Total de procedimientos revisados que requieren racionalización	Listado de trámites prioritarios a racionalizar https://mail.google.com/238c2f3b-064d-47fd-9e2c-21ccc6f3b07far	24/08/2016	Gerencia de calidad y mejoramiento Universitario Líderes de procedimiento	Cumplimiento: 100% Avance: Se realizó la priorización de trámites teniendo en cuenta el registro generado por el SIT, en el módulo de racionalización de trámites. Anexos: Anexo. A. Plan de priorización generado en el SUIT.

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 trámites que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios de los servicios universitarios.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
Diseño e implementación del plan de racionalización de trámites 2016	100%	Total de trámites racionalizados / Total de trámites priorizados a racionalizar	Trámites racionalizados	16/12/2016	Líderes de procedimiento	<p>Cumplimiento: 98%</p> <p>Avance:</p> <p>1. Se cuenta con plan diseñado y radicado en el sistema SUIT – DAFP.</p> <p>2. Se han implementados acciones en tres tramites registrados en el SUIT a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de estudiantes de pregrado • Contenido del programa académico • Carnetización

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 trámites que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios de los servicios universitarios.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
						Anexos: Carpeta Anti trámites: Anexo A. Plan anticorrupción Anexo B. Plan racionalización trámites registrados en el SUIT -DAFP. Anexo C. Seguimiento al plan de racionalización
Actualización de la documentación	100%	Total de tramites con documentació	Trámites con documentació n actualizada.	16/12/2016	Líderes de procedimiento	Cumplimiento: 98%

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 trámites que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios de los servicios universitarios.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
de los trámites racionalizados		n actualizada / Total de trámites agilizados				<p>Avance:</p> <p>Se han efectuado documentación de los en tres tramites registrados en el SUIT a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de estudiantes de pregrado. Se diseñaron los modelos de certificaciones • Contenido del programa académico. Se estandarizó en el SIG la modificación del procedimiento HOMOLOGACIONES • Carnetización. Se cuenta con resolución, aplicativo de generación de carnet en línea y video para socialización y se están generando los carnets de estudiantes en línea.

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 trámites que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios de los servicios universitarios.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
						<p>Anexos:</p> <p>Ver carpeta Antitrámites.</p> <p>Anexo C. Seguimiento al plan de racionalización</p>
Actualizar la información de tramites en el SIG y/o SUIT, en los casos que aplique	100%	Total con tramites actualizados en el SIG y/o SUIT / Total con trámites identificados para ser actualizados	Trámites registrados y/o actualizados en el SUIT	16/12/2016	Líderes de procedimiento – SIG Gerencia de calidad y mejoramiento Universitario - SUIT	<p>Cumplimiento: 98%</p> <p>Avance:</p> <p>Se ha realizado la primera etapa de la mejora propuesta al trámite relacionado con certificaciones académicas. El día 21 de abril se hizo la publicación en el SIG</p>

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 trámites que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios de los servicios universitarios.				
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
		en el SIG y/o SUIT				<p>de los modelos de certificaciones y se realizó socialización de forma posterior.</p> <p>El día 7 de junio de 2016 se estandarizó en el SIG la modificación del procedimiento HOMOLOGACIONES versión 2-7-06-2016.</p> <p>En el segundo semestre de 2016, se implementó la generación del carnet estudiantil en línea articulado a la generación de acta de matrícula, que se encuentra descrita en el procedimiento de inscripción y matrícula.</p>

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 trámites que se requieran para prestar mejores servicios a los usuarios de los servicios universitarios.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
						Anexos: Ver carpeta Antitrámites. Anexo C. Seguimiento
Generar informe de mejora realizada a los trámites racionalizados en la vigencia 2016.	1	Trámites mejorados	Informe con análisis de mejora	26/11/2016	Gerencia de calidad y mejoramiento Universitario Líderes de procedimiento	Cumplimiento: 100% Avance: Informe con el cumplimiento de plan Antitrámites a Diciembre de 2016. Anexos: Anexo D. Informe



Universidad Nacional
Abierta y a Distancia

Componente 3. Rendición de Cuentas

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD, en cumplimiento ley 1474 de 2011 desarrolla la Audiencia de Rendición de Cuentas Pública correspondiente, en la cual, da a conocer ante la comunidad Universitaria y comunidad en general los logros alcanzados en cada vigencia, como evidencia de la responsabilidad de sus directivos y servidores públicos y el compromiso institucional. Esta audiencia se desarrolla en el mes de marzo, de la siguiente vigencia, teniendo en cuenta las siguientes etapas:

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la Universidad 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	Seguimiento
RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICA						
Realizar invitación pública a la comunidad para participar en la rendición de cuentas.	1	Invitación enviada	Invitación enviada	Febrero de 2016	GCMU	Cumplimiento: 100% Avance: El día 9 de febrero se remitió correo de invitación a la comunidad para asistir a la rendición de cuentas pública.

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la Universidad 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	Seguimiento
						Anexos: Anexo A. Invitación
Realizar el alistamiento logístico para el desarrollo de la rendición de cuentas Pública.	1	Alistamiento logístico de la rendición de cuentas realizado	Logística organizada para el desarrollo de la rendición de cuentas Pública	Febrero 2016	GCMU GRI VIMEP	Cumplimiento: 100% Avance: La GCMU, de acuerdo a las directrices rectorales trazó un plan de trabajo con la participación de las diferentes unidades, detallando productos, fechas y responsables, el cual se desarrolló a cabalidad. Anexos: Anexo B Soportes Logísticos

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la Universidad 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	Seguimiento
Publicar convocatoria para presentación de propuestas, solicitudes y preguntas de los ciudadanos.	1	Convocatoria socializada / Circular proyectada	Convocatoria Informativa socializada	Febrero de 2016	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	<p>Cumplimiento: 100%</p> <p>Avance: para contar con la participación ciudadana, las personas naturales o representaciones de organizaciones tuvieron a disposición el formulario para el registro de propuestas requerimientos, sugerencias e inquietudes a tratar en la audiencia</p> <p>Anexos.</p> <p>Anexo C Publicación de convocatoria</p>
Presentar audiencia pública de	1	Rendición de Cuentas pública	Rendición de Cuentas	Febrero de 2016	Rector	Cumplimiento: 100%

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la Universidad 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	Seguimiento
rendición de cuentas y realimentar inquietudes presentadas por la ciudadanía.		desarrollada / Rendición de Cuentas pública programada	Interna desarrollada			<p>Avance: La audiencia pública de rendición de cuentas se desarrolló el día 9 de marzo en las instalaciones de la Sede Nacional, en el auditorio nacional.</p> <p>Anexos : Anexo D. Presentación audiencia pública</p> <p>https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/61-vigencia-2015</p>

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la Universidad 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	Seguimiento
Publicar documento de balance de gestión en la Página de la UNAD	1	Documento Balance de Gestión Publicado	Balance de Gestión	Marzo 2016	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	<p>Cumplimiento: 100%</p> <p>Avance: El documento fue publicado el 9 de febrero del 2016.</p> <p>Anexos:</p> <p>Anexo E. Publicación del Balance de gestión vigencia 2015.</p> <p>https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/61-vigencia-2015</p>

ESTRATEGIA: RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Realizar la presentación de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la Universidad 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	Seguimiento
Elaborar documento de memorias del proceso de rendición de cuentas	1	Documento de Memorias de Rendición de cuentas elaborado / Documento de Memorias de Rendición de cuentas proyectado a realizar	Memorias de Rendición de cuentas	Abril 2016	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	<p>Cumplimiento: 100%</p> <p>Avance: El documento memorias del proceso de rendición de cuentas vigencia 2015, fue publicado el 13 de mayo de 2016.</p> <p>Anexo F: https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/61-vigencia-2015</p>

Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

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

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO	Mejorar los canales de atención disponibles para que los ciudadanos realicen diversos trámites con la Universidad. 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	Seguimiento
Realizar socializaciones sobre el manejo de los mecanismos de atención al usuario.	100%	Total de socializaciones realizadas	Socialización es realizada	22/08/2016	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	Cumplimiento: 100% Avance: Se realizó la primer capacitación a nivel nacional el día 16 de marzo de 2016 y la segunda socialización se realizó el 14 de octubre de 2016, en donde se explicaron

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO	Mejorar los canales de atención disponibles para que los ciudadanos realicen diversos trámites con la Universidad.					
	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	Seguimiento
						<p>los mecanismos y normatividad del Sistema de Atención al Usuario, adjunto envío</p> <p>Anexos:</p> <p>Anexo A. Circular informativa con la citación a la capacitación</p> <p>Anexo B. Circulares informativas con la divulgación de las capacitaciones realizadas en donde se anexa el link de la grabación de las mismas</p>

ESTRATEGIA: LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD						
OBJETIVO	Mejorar los canales de atención disponibles para que los ciudadanos realicen diversos trámites con la Universidad. 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	Seguimiento
						<ul style="list-style-type: none"> • http://conferencia2.unad.edu.co/p8bvrc9ephc/ • http://conferencia2.unad.edu.co/p2r92p48072/ <p>Anexo C. Material de la presentación</p>
Realizar la atención al ciudadano por los canales dispuestos: SAU, Chat, Línea telefónica,	90%	Total de atenciones realizadas por cada canal / total de solicitudes por	Total de atenciones realizadas	Diciembre de 2016	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	<p>Cumplimiento: 92.6%</p> <p>Calificación generada como promedio de:</p>

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO	<p>Mejorar los canales de atención disponibles para que los ciudadanos realicen diversos trámites con la Universidad.</p> <p>Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.</p>					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
atención personalizada.		cada canal dispuesto				<p>Aplicación SAU 99.9%</p> <p>Asesoría virtual 89.6%</p> <p>Llamadas inbound 80.9%</p> <p>Atención personalizada 100%</p>

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO	<p>Mejorar los canales de atención disponibles para que los ciudadanos realicen diversos trámites con la Universidad.</p> <p>Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.</p>					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
						<p>Avance:</p> <p>La UNAD tiene como mecanismo de comunicación entre los diferentes grupos de interés lo siguientes: Aplicación SAU, para radicación de PQRS, Servicio de asesoría virtual, Servicio de llamadas inbound y Atención personalizada que se han venido desarrollando como puede consultarse en el anexo respectivo.</p> <p>Anexos:</p> <p>Anexo D. Información atención ciudadanía</p>

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO	<p>Mejorar los canales de atención disponibles para que los ciudadanos realicen diversos trámites con la Universidad.</p> <p>Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.</p>					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
Realizar evaluación de satisfacción del servicio	30%	Total de evaluaciones realizadas / Total de atenciones efectuadas		Diciembre de 2016	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario.	<p>Cumplimiento: 16.4%</p> <p>Calificación generada como promedio de:</p> <p>Aplicación SAU 33,1%</p> <p>Asesoría virtual 16,6%</p> <p>llamadas inbound 3,8%</p>

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO	Mejorar los canales de atención disponibles para que los ciudadanos realicen diversos trámites con la Universidad. 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	Seguimiento
						<p>Atención personalizada 12,5%</p> <p>Avance: se aplican para los diversos canales de atención los correspondientes instrumentos de evaluación de satisfacción, cuyo soporte se puede revisar en el anexo respectivo.</p> <p>Nota: <i>El desarrollo de las evaluaciones depende de la voluntad que el usuario tenga para contestar la encuestas que se le realizan; en este caso desde la Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario se han establecido acciones para aumentar la participación</i></p>

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO	Mejorar los canales de atención disponibles para que los ciudadanos realicen diversos trámites con la Universidad. 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	Seguimiento
						Anexos: Anexo E. satisfacción
Generar informe de atención al ciudadano. (ley 1712 de 2014 y decreto 103 de 2015)	100%	Informe generado	Informe publicado	Diciembre 2016	Gerencia de Calidad y Mejoramiento Universitario	Cumplimiento: 50% Avance: Se generó informe de PQRS teniendo en cuenta los ítems solicitado en la ley de transparencia y decreto reglamentario, con corte a Junio 2016. Anexos:

ESTRATEGIA:		LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPROMISO EN LA MEJORA CONTINUA EN LA UNAD				
OBJETIVO	<p>Mejorar los canales de atención disponibles para que los ciudadanos realicen diversos trámites con la Universidad.</p> <p>Fortalecer la implementación de la Atención al Ciudadano desde el mejoramiento en los canales de atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos.</p>					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
						<p>Anexo R. Informe PQRS 2016 –I.</p> <p>Publicado en:</p> <p>https://sig.unad.edu.co/acerca-del-sig/sistema-de-atencion-al-usuario</p>

(Original Firmado)

DANIEL BEJARANO GARRIDO
Jefe Oficina de Control Interno