

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y DISTANCIA –UNAD–

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION UNAD 2018

Bogotá, Diciembre de 2018

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.

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”.

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.

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) Sistemática, 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 universitario autónomo en la búsqueda de la excelencia".

3.7. La Estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano en la UNAD es la siguiente:

“Con base en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 2641 de 2012, la Metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2, el Decreto 019 de 2012 y el documento CONPES 3654 de 2012, la estrategia anticorrupción de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD-, consiste en detectar y atacar las causas que favorezcan la existencia del fenómeno de la corrupción y fortalecer la cultura de la probidad, la transparencia y los comportamientos éticos de sus usuarios externos e internos (entre los que se encuentran nuestros estudiantes y los servidores públicos de la universidad), mediante el fortalecimiento, rendición periódica de cuentas, gestión antitrámites, mejorando la atención al ciudadano a través de la optimización de procesos y procedimientos al interior de la Universidad, creando mecanismos para la transparencia y acceso a la información de tal manera que se logre claridad en los resultados esperados, eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia en la función pública, consecución de objetivos de desarrollo social y la defensa de lo público”.

4. AVANCES Y LOGROS INSTITUCIONALES EN TRANSPARENCIA

1. 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 y actualmente se adelanta el proceso de renovación.
2. La Audiencia Pública de rendición de cuentas, realizada por el Señor Rector a la ciudadanía se realiza durante el primer cuatrimestre de cada vigencia, como ejemplo de transparencia de la gestión.
3. El Estilo de Dirección democrático y participativo, se demuestra con la realización de los Comités Directivos, Juntas Misionales Consejos Misionales, presididos por el Señor Rector, de acuerdo con la programación establecida para cada vigencia
4. Logro de la Sostenibilidad Financiera a través de la adopción e implementación de principios y criterios Gerenciales.
5. Se logró el Fenecimiento de las Cuentas de la Universidad por parte de la Contraloría General de la República, durante cinco (5) vigencias lo cual demuestra claramente el manejo transparente de los recursos públicos en la Universidad.
6. Certificación y Recertificación del Sistema Integrado de Gestión en las normas NTCGP:1000, ISO 9001, ISO 14001 e ISO 18001

7. Realización y ejecución de un programa anual de Auditorías Integrales Internas, en cumplimiento de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, lo cual ha sido plasmado en los informes por parte de la Certificadora SGS Colombia.
8. A manera de ejemplo En el Informe de Auditoría final de la vigencia 2010, realizado por la Contraloría se afirma que “El Sistema de Control interno-MECI- 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”.
9. 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.
10. Se han adelantado visitas de manera selectiva a las Unidades y 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
11. La Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD-, por sexto año consecutivo ha obtenido el primer puesto en el Índice de madurez del Modelo Estándar de Control Interno-MECI-, en la vigencia 2017, en la categoría Entes Universitarios Autónomos, en los factores; administración de riesgos, entorno de control, direccionamiento estratégico, información y comunicación y monitoreo; producto de la evaluación anual que realizó el Departamento Administrativo de la Función Pública, dicho informe se dirige al Presidente de la República y al Congreso Nacional.
12. En el 2012 y 2013, se adelantó un proceso de actualización del mapa de riesgos, 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.
13. Los planes de mejoramiento formulados, tanto internos como externos han obtenido un nivel alto de cumplimiento.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD - PLAN ANTICORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS – Vig. 2018.

META	ACTIVIDAD.	FECHA.	RESPONSABLE.	SEGUIMIENTO
1.	Expedición de Directrices y Lineamientos de Mapas de Riesgo.(Actualización de Procedimiento)	Marzo de 2018.	Oficina de Control Interno.	Se elaboró la circular 230-001 de 2018 y se socializó a todas las Unidades y Centros a nivel nacional por medio de la cual se expiden los lineamientos para el manejo y actualización de los Mapas de Riesgos a nivel nacional.
2.	Actualización y Ajustes de la Información de cadenas de valor y procedimientos, en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 1 (Enero-Abril de 2018).	Mayo.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-UDR (con su personal de apoyo).	Se viene adelantando la incorporación de la información en la Aplicación de Mapas de Riesgos, versión 2.0 por parte de las responsables de las Unidades y Centros a nivel nacional.

3.	Realimentación 1.	Junio.	Oficina de Control Interno.	La Oficina de Control Interno realizó 16 reuniones con la activa participación de las Unidades de la Sede Nacional y los Centros que le permitieron actualizar los Mapas de Riesgos a nivel nacional y le permitieron el logro de cero (0) no conformidades en la revisión realizada por la firma certificadora SGS Colombia, obteniendo la Recertificación en la norma ISO 9001:2015.
4.	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 2 (Mayo-Agosto de 2018).	Septiembre.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo).	Ingreso de la Información en la Aplicación de Mapas de Riesgos, versión 2.0, con sus seguimientos respectivos la cual fue debidamente revisada y realimentada

5.	Realización de Auditoría Interna selectiva al proceso de Contratación . Realimentación 2	Octubre	Oficina de Control Interno.	Se realizó la Auditoría al tema de Contratación respectivo.
6.	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 3 (Septiembre-Diciembre).	Diciembre de 2017	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-CERES-UDR (con su personal de apoyo).	Ingreso de la Información en la Aplicación de Mapas de Riesgos, versión 2.0, con sus seguimientos respectivos la cual fue debidamente revisada y realimentada
7.	Realimentación 3.	Enero de 2019	Oficina de Control Interno.	La Oficina de Control Interno realizó 20 reuniones con la activa participación de las Unidades de la Sede Nacional y los Centros que le permitieron actualizar los Mapas de Riesgos a nivel nacional y le permitieron el logro de cero (0) no conformidades en la

				revisión realizada por la firma certificadora SGS Colombia, obteniendo la Recertificación en la norma ISO 9001:2015.
--	--	--	--	--

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.

Para lo cual se cuenta con el registro de racionalización de un trámite relacionada con carnetización de egresados el cual se viene trabajando desde la vigencia 2017, en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT. Ver anexo A.

De otra parte, desde la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico – GIDT, quien lidera la acción se tiene contemplado dentro de la propuesta a desarrollarse del Sistema de Gestión UNADISTA, el diseño e implementación del sistema de Carnet Digital para Egresado de la Universidad. Este sistema ya se desarrolló completamente en la vigencia 2018 y se realizó pilotaje el cual finalizó en el mes de Diciembre. Ver anexo C. Cierre trámite Diciembre.

Otros trámites racionalizados a nivel institucional

- Se actualizó **el Formato único de solicitudes en línea - FUS digital**, por medio del cual se puede tramitar por internet los siguientes trámites sin necesidad de desplazarse a las sedes de la universidad, en el siguiente vinculo:
 1. Actualización de Datos Básicos
 2. Cambio de Programa.
 3. Cargue de Créditos Homologados.
 4. Certificados y/o Constancias.
 5. Duplicado Acta de Grado.
 6. Duplicado de Carné

7. Recibo de pago - Cambio de Programa.
 8. Recibo de pago - Certificados y/o Constancias.
 9. Recibo de pago - Contenidos Analíticos.
 10. Recibo de pago - Créditos Homologados.
 11. Recibo de pago - Duplicado Acta de Grado.
 12. Recibo de pago - Duplicado Diploma de Grado.
 13. Recibo de pago - Estudio de Homologación.
 14. Recibo de pago Duplicado de Carné
 15. Recibo de pago English Placement Test
 16. Reenvío Enlace de Liquidación y Matrícula
 17. Traslado de Documentos.
- Se **eliminaron documentos que se entregaban impresos relacionados con el trámite de grados**; se retiró la carta de solicitud de grado y los siguientes documentos se solicitan en medio magnético:
 - a. Copia del Diploma y Acta de bachiller de tecnólogo o profesional según el grado a obtener (si es tecnólogo de la UNAD no debe adjuntar diploma ni acta de bachiller, solamente los soportes de la tecnología).
 - b. Copia del Diploma y Acta de grado del programa cursado en el SENA (Para estudiantes convenio UNAD-SENA).
 - c. Copia Legible del documento de identidad (ambas caras).
 - d. Una fotografía con fondo azul, formato JPG

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.

Para lo cual se cuenta con el registro de racionalización de un trámite relacionada con carnetización de egresados el cual se viene trabajando desde la vigencia 2017, en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT. Ver anexo A.

De otra parte, desde la Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico – GIDT, quien lidera la acción se tiene contemplado dentro de la propuesta a desarrollarse del Sistema de Gestión UNADISTA, el diseño e implementación del sistema de Carnet Digital para Egresado de la Universidad. Este sistema ya se desarrolló completamente en la vigencia 2018 y se realizó pilotaje el cual finalizó en el mes de Diciembre. Ver anexo C. Cierre trámite Diciembre.

Otros trámites racionalizados a nivel institucional

- Se actualizó **el Formato único de solicitudes en línea - FUS digital**, por medio del cual se puede tramitar por internet los siguientes trámites sin necesidad de desplazarse a las sedes de la universidad, en el siguiente vínculo:
 18. Actualización de Datos Básicos
 19. Cambio de Programa.
 20. Cargue de Créditos Homologados.
 21. Certificados y/o Constancias.
 22. Duplicado Acta de Grado.
 23. Duplicado de Carné
 24. Recibo de pago - Cambio de Programa.
 25. Recibo de pago - Certificados y/o Constancias.
 26. Recibo de pago - Contenidos Analíticos.
 27. Recibo de pago - Créditos Homologados.
 28. Recibo de pago - Duplicado Acta de Grado.
 29. Recibo de pago - Duplicado Diploma de Grado.
 30. Recibo de pago - Estudio de Homologación.
 31. Recibo de pago Duplicado de Carné
 32. Recibo de pago English Placement Test
 33. Reenvío Enlace de Liquidación y Matrícula
 34. Traslado de Documentos.

- Se **eliminaron documentos que se entregaban impresos relacionados con el trámite de grados**; se retiró la carta de solicitud de grado y los siguientes documentos se solicitan en medio magnético:
 - e. Copia del Diploma y Acta de bachiller de tecnólogo o profesional según el grado a obtener (si es tecnólogo de la UNAD no debe adjuntar diploma ni acta de bachiller, solamente los soportes de la tecnología).
 - f. Copia del Diploma y Acta de grado del programa cursado en el SENA (Para estudiantes convenio UNAD-SENA).
 - g. Copia Legible del documento de identidad (ambas caras).
 - h. Una fotografía con fondo azul, formato JPG

Componente 3. Rendición de Cuentas

Este componente se integra a la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano. Por lo tanto, la estrategia de rendición de cuentas para el 2018 se tendrán acciones para fortalecimiento de los elementos del proceso.

ESTRATEGIA A:<						
RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2017, 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						
Conversatorios de unidades misionales con grupos de interés	8	Evento realizado	Conversatorios efectuados	Inicia Abril 2018	Unidades	Diciembre. Cumplimiento: 100% Avance: se realizó la rendición de cuentas zonal vigencia 2017 en las zonas de: -Zona Amazonia Orinoquia, -Zona Centro Bogotá Cundinamarca,

ESTRATEGIA A:<		RENDICIÓN DE CUENTAS				
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2017, 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
						-Zona Centro Sur -Zona Sur -Zona Centro Boyacá -Zona Centro Oriente - Zona Occidente - Zona Caribe. Estas dos últimas zonas, se encuentran en realimentación de documentos para publicar por parte de la GCMU: https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas-zonas-2017

ESTRATEGIA		RENDICIÓN DE CUENTAS				
A:<						
OBJETIVO		Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2017, 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 Ver anexo A: Memorias rendición de cuentas zonal vigencia 2017.
Definir mecanismos de consulta sobre expectativas de información de los ciudadanos, físicos o virtuales (encuestas, redes sociales, los correos,	1	Mecanismo definido	Aplicación de mecanismos de consulta	Inicia en Febrero de 2018	GCMU	<p>Cumplimiento: 100%</p> <p>Avance: se definen como mecanismos de consulta sobre expectativas de información de los ciudadanos para rendición de cuentas vigencia 2017 (1 de marzo de 2018)</p> <p>se define el mecanismo de consulta:</p> <p>-la página web de la Universidad para la publicación del documento Balance de Gestión e información de la audiencia pública de Rendición de cuentas</p>

ESTRATEGIA		RENDICIÓN DE CUENTAS				
A:<						
OBJETIVO		Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2017, 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
buzón, pag. Web)						<p>Anexo C. Mecanismos de consulta.</p> <p>El formulario para el registro de propuestas, requerimientos, sugerencias e inquietudes a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas 2017.</p> <p>Anexo C. Mecanismos de consulta.</p>

ESTRATEGIA A:<						
RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2017, 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
Presentar audiencia pública de rendición de cuentas y realimentar inquietudes presentadas por la ciudadanía.	1	Rendición de Cuentas pública desarrollada / Rendición de Cuentas pública programada	Rendición de Cuentas publica	Marzo de 2018	Rector	Marzo de 2018 Cumplimiento: 100% Avance: el día 1 de marzo de 2018 se presenta la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2017 y se da la retroalimentación de las inquietudes presentadas Anexos: https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/70-vigencia-2017/audiencia-publica-2017

ESTRATEGIA		RENDICIÓN DE CUENTAS				
A:<						
OBJETIVO		Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2017, 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	Febrero 2018	GCMU	<p>Cumplimiento: 100%</p> <p>Avance: el día 28 de febrero de 2018 se publica en la página web de la Universidad el documento de Balance de Gestión vigencia 2017</p> <p>Anexo D. Publicación de balance</p>

ESTRATEGIA A:<						
RENDICIÓN DE CUENTAS						
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de los resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia anual 2017, 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 2018	GCMU	<p>Cumplimiento: 100%</p> <p>Avance:</p> <p>Se realiza publicación del informe Memorias Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2017.</p> <p>https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/65-vigencia-2017</p> <p>Anexos: Ver anexo B: memorias audiencia pública de Rendición de cuentas vigencia 2017.</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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 <i>"Actividad 1.1". Presentación de resultados de la gestión realizada a través del sistema de atención al usuario ante el comité directivo</i>	Informe de cuantitativo de PQRS resueltas	Unidades responsables de gestionar PQRS	Agosto 2018 Se realiza la publicación del informe cuantitativo y cualitativo de PQRS resueltas en el primer semestre de 2018 https://sau.unad.edu.co/documentos/informes_pqrs/Informe_2018_01_SAU.pdf http://conferencia2.unad.edu.co/p5brp9b7cwg/ Ver anexo F. Informe_2018_01_SAU

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
1.2	<i>"Actividad 1.2". Vinculación de personal exclusivo para recibir, gestionar y/o orientar a los ciudadanos a través de los canales de atención.</i>	Personal vinculado a la UNAD	GCMU y GTHUM	<p>Marzo 2018</p> <p>En el primer trimestre se efectuó contratación de personal exclusivo para recibir, gestionar y/o orientar a los ciudadanos a través de los canales de atención.</p> <p>Ver Anexo B. Personal Contratado</p> <p>En el mes de junio se realizó la contratación del asesor Jorge Andrés Delgado con el contrato número CST-2018-000308</p>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 <i>"Actividad 2.1". Realizar capacitaciones y jornadas de divulgación acerca de la normatividad interna y externa relacionados al sistema de atención al usuario, canales y protocolos de atención para las solicitudes que se presenten ante la UNAD</i>	Capacitaciones institucionales a todos los funcionarios administrativos de planta, docentes de carrera, docentes ocasionales, docentes	GCMU SGRAL	<p>Marzo 2018</p> <p>La actividad no se ejecutó dado al cambio del Líder Sistema de Atención al Usuario - SAU, en este momento se está realizando una actualización de actividades junto con Secretaria General.</p> <p>Se realizará en el mes de Abril.</p> <p>Septiembre 2018</p>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
		hora catedra y personal de apoyo a la gestión		<p>En el mes de agosto se realizó la publicación de material audiovisual (videos) disponibles para la consulta por parte de los funcionarios. Estos videos se encontrarán de forma permanente para la consulta, en el enlace: https://sau.unad.edu.co/app_pqrs/admin/ Se realizó el envío por correo electrónico de las píldoras informativas para la consulta del material audiovisual por parte de los funcionarios.</p> <p>Ver Anexo G: Píldoras SAU</p> <p>Diciembre: Se realizaron varias capacitaciones dirigidas a servidores públicos, Ver Anexo G. Capacitaciones.</p>
2.2	<i>"Actividad 2.2" Actualizar los listados de las personas encargadas de la atención de las PQRS en las unidades y centros</i>	Listado de responsables actualizado	GCMU - GTHUM Escuelas - RCONT	<p>Marzo 2018 Ver listados de responsables en el Anexo A de la carpeta Servicio al Ciudadano.</p> <p>Septiembre 2018</p>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
				<p>Se realiza la actualización de los listados de directores de curso de cada una de las escuelas.</p> <p>Diciembre: Se realiza la actualización de los listados de directores de curso de cada una de las escuelas.</p> <p>Ver Anexo H: Listados Directores de Curso 2018-I</p>
2.3	<i>"Actividad 2.3" Actualización de los protocolos de atención para los distintos canales de atención de la UNAD</i>	Protocolos de atención actualizados	GCMU	<p>Junio 2018</p> <p>Se efectuaron las actualizaciones correspondientes a los distintos canales de atención de la UNAD, ver evidencias en:</p> <p>Agosto</p> <p>Se realizó actualización a los formularios de caracterización utilizados en los canales de atención de la UNAD y se actualizaron los temas de consulta de los usuarios.</p> <p>Se realiza actualización de los protocolos de consulta para entregar información por parte de los asesores del Contact Center</p>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
				<p>cada vez que se presentan cambios o actualizaciones en la Universidad.</p> <p>Ver Anexo C. Actualización protocolos de atención</p> <p>Diciembre 2018 Se efectuaron actualizaciones sobre la plantilla de información utilizada para brindar información a través de los diferentes canales de atención. Ver Anexo C. Actualización protocolos de atención</p>
2.4	<i>"Actividad 2.4" Realizar las valoraciones aleatorias a los asesores del contact center sobre la gestión realizada en los canales de atención y la veracidad de la información entregada</i>	Auditorías a los asesores	GCMU	<p>En el primer trimestre se realizó auditorías de calidad a los asesores del contact center con el fin de revisar la gestión realizada en los canales de atención Marzo. Ver Anexo D. Auditorías de Calidad Contact Center</p> <p>Agosto: Se continuó realizando auditoría a la gestión realizada por parte de los asesores</p>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
				<p>del Contact Center para revisar la atención proporcionada a través de los canales de atención. Agosto Ver Anexo D. 2.4 Auditorías Asesores Agosto</p> <p>Diciembre Se continuó realizando auditoría a la gestión realizada por parte de los asesores del Contact Center para revisar la atención proporcionada a través de los canales de atención. Ver Anexo D. 2.4 Auditorías Asesores Diciembre</p>
2.5	<i>"Actividad 2.5" Realizar informe de gestión de los canales de atención al usuario</i>	Informe de gestión del contact center	GCMU	<p>Agosto 2018 Se presentan los resultados de la gestión de primer nivel a través de los canales de atención del primer semestre de 2018. Ver Anexo I: Informe Canales de Atención Ene - Jun 2018</p> <p>Diciembre 2018</p>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
				Se presentan los resultados de la gestión de primer nivel a través de los canales de atención del primer semestre de 2018. Ver Anexo I : Informe Canales de Atención Ene - Dic 2018
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 <i>"Actividad 3.1". Realizar capacitaciones y jornadas de divulgación acerca de la normatividad interna, externa derechos y deberes relacionados al sistema de atención al usuario, canales y protocolos de atención para las solicitudes que se presenten ante la UNAD</i>	Capacitaciones institucionales a todos los funcionarios administrativos de planta, docentes de carrera, docentes ocasionales, docentes hora catedra y personal de apoyo a la gestión	GCMU - SGRAL	Marzo 2018 La actividad no se ejecutó dado al cambio del Líder Sistema de Atención al Usuario - SAU, en este momento se está realizando una actualización de actividades junto con Secretaria General. Se realizará en el mes de Abril Septiembre 2018 En el mes de agosto se realizó la publicación de material audiovisual (videos) disponibles para la capacitación autónoma de los funcionarios que se encontrarán permanentemente. https://sau.unad.edu.co/app_pqrs/admin/ Se realizó el envío por correo electrónico de las píldoras informativas para la consulta

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
				<p>del material audiovisual por parte de los funcionarios.</p> <p>En el segundo semestre se hicieron varias capacitaciones.</p> <p>Ver Anexo G: PILDORAS SAU</p>
3.2	<p><i>"Actividad 3.2" Realizar capacitación al contact center sobre atención al usuario.</i></p>	<p>Capacitaciones institucionales a los funcionarios administrativos de planta, docentes de carrera, docentes ocasionales, docentes hora catedra y personal de apoyo a la gestión</p>	GCMU	<p>Junio 2018 Se realizó capacitación a funcionarios por parte de la Vicerrectoría de Relaciones Internacionales con respecto a los servicios ofrecidos por esta unidad a la comunidad. Marzo. Ver Anexo E. Capacitación VIREL marzo 2018</p> <p>A corte Agosto no se han realizado capacitaciones adicionales.</p> <p>Diciembre 2018 Se realizaron capacitaciones relacionadas con las temáticas relevantes para la gestión de los asesores del Contact Center: Aclaración de convenios (25/10/2018) Homologaciones (30/10/2018) Calendario Académico (06/11/2018)</p>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
				Anexo E: Capacitaciones Contact Center Jun-dic 2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 <i>"Actividad 4.1" Revisión de la normatividad interna y externa vigente</i>	Inventario de normatividad	SGRAL	Junio 2018 Para el periodo de medición no se realizaron cambios sobre la normativa vigente. Se realizó la publicación del video sobre "Derechos de Petición y Normatividad" en la página del Sistema de Atención al Usuario de la universidad. https://sau.unad.edu.co/tutoriales-administrativos/derechos-de-peticion Diciembre Se realizó seguimiento a cambio normativo en el segundo semestre y no se presentó ninguno. Ver Anexo L: Cambio normatividad
	4.2 <i>"Actividad 4.2" Actualización del procedimiento de atención al usuario con la normatividad que sea</i>	Normatividad actualizada	GCMU - SGRAL	Diciembre 2018. Dado que no se ha efectuado ajuste a normas, por este aspecto no se ha hecho ajuste procedimental. Sin embargo, en la vigencia

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
	<i>emitida durante la vigencia 2017 en relación a la atención de ciudadanos.</i>			<p>se actualizó el nombre del procedimiento, alcance, definiciones; se modifica las actividades en general del procedimiento; se incluye condición general No. 3.4, No. 3.5 No. 3.6. ;así mismo se modifica el flujograma y se modifican posteriormente las condiciones 3.4 y 3.5 de acuerdo a lo estipulado en el Instructivo I-3-8-1</p> <p>Consultar: https://sig.unad.edu.co/documentos/sgc/procedimientos/P-3-8.pdf</p>
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 <i>"Actividad 5.1" Realizar la caracterización de los ciudadanos que se comuniquen a través de los canales de información de la UNAD</i>	Usuarios caracterizados en los sistemas de información de la UNAD	Unidades responsables de gestionar PQRS	<p>Para el primer semestre del 2018 se han realizado las caracterizaciones de usuarios que se contactan a través de los canales de atención en los formularios dispuestos en el contact center para tal fin:</p> <p>Atención virtual 51.730 caracterizaciones Llamadas Inbound 44.068 caracterizaciones Atención Personalizada: 6.418 caracterizaciones</p> <p>Diciembre 2018 Para el año 2018 se realizaron:</p>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
				<p>Atención Virtual 101.978 Caracterizaciones Llamadas Inbound 84.827 Caracterizaciones Atención Personalizada: 12.132 Caracterizaciones</p> <p>Ver anexo K. Caracterización de usuarios</p>
5.2	<p><i>"Actividad 5.2" Establecer el índice de percepción de calidad de las valoraciones realizadas a través de los canales de información de la UNAD</i></p>	<p>Calificación promedio superior a 4</p>	<p>GCMU</p>	<p>Agosto 2018 Se realiza la verificación e informe de las calificaciones y valoraciones por parte del usuario, obtenidas para cada servicio.</p> <p>Ver Anexo J. Valoración canales de atención</p> <p>– Diciembre 2019 –Se realiza la verificación e informe de las calificaciones y valoraciones por parte de los usuarios para los canales de atención de Enero a Diciembre de 2018.</p> <p>Anexo J. Valoración canales de atención - Ene-Dic 2018</p>

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

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Seguimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1 <i>Mantenerla actualizada la información publicada en el portal institucional dedicado a transparencia e información al ciudadano y socializar las actualizaciones a la comunidad Universitaria</i>	Información actualizada Socialización de espacio web	GIDT - GCMU	Marzo A Diciembre 2018 Diciembre. Durante el año se realizó monitoreo de la información publicada en el vínculo de transparencia institucional y se ha actualizado información sobre control interno, planes operativos, gestión financiera, gestión del talento humano, trámites actualizados en el SUIT, normatividad, entre otros https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-publica
	1.2 <i>Actualizar los datos abiertos publicados y realizar la publicación de datos académicos en el portal de datos abiertos</i>	Información publicada en datos abiertos	GIDT	Febrero a Noviembre 2018 Diciembre: Se cuenta con 14 Grupos publicados en el portal de Datos y se realizó actualización de la información relacionada con convenios. Los datos los pueden consultar en: https://www.datos.gov.co/browse?q=unad&sortBy=relevance&page=1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Seguimiento
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1 <i>Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, en el cual está incluido el aspecto de oportunidad en la atención. Esta actividad está articulada al componente de atención al ciudadano.</i>	<i>Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</i>	GCMU	Agosto 2018 Se realiza la publicación del informe cuantitativo y cualitativo de PQRS resueltas en el primer semestre de 2018 https://sau.unad.edu.co/documentos/informes_pqrs/Informe_2018_01_SAU.pdf Ver anexo F. Informe_2018_01_SAU Enero 2019 Se cuenta con informe publicado: https://sau.unad.edu.co/documentos/informes_pqrs/Informe_2018_01_SAU.pdf
Subcomponente 3 Elaboración de instrumento de gestión de la información	3.1 <i>Realizar visitas de inspección, seguimiento y control a la implementación de los instrumentos informacionales y de control para la gestión documental de la UNAD.</i>	<i>Actas, reportes o informes de visita</i>	SGRAL	<i>Fecha:</i> Febrero a Diciembre de 2018 <i>Seguimiento:</i> Diciembre: Se remitió circular para revisión de archivos capacitación y seguimiento a unidades y centros y se efectuaron todas las visitas programadas <i>Ver Anexo A. Circular archivo.</i> <i>Anexo C. Informes</i>
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 <i>Adecuar el sitio web de la UNAD para cumplir con los criterios de accesibilidad al 100% hasta el nivel AA</i>	<i>Página actualizada a nivel AA</i>	GIDT	<i>Julio 2018- Diciembre 2018</i> <i>Seguimiento:</i>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Seguimiento
				Diciembre: Actualmente el portal institucional UNAD, cuenta con los criterios de accesibilidad al 100% hasta nivel AA. https://www.unad.edu.co junto con el certificado de seguridad SSL.
Subcomponente 5 Monitoreo y acceso a la información pública	5.1 Generar informe de seguimiento al acceso de la información pública (informe PQRS) en el que se especifique: Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. Tiempo de respuesta a cada solicitud .Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública	Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	GCMU - SGRAL	<p>Agosto 2018 Se realiza la publicación del informe cuantitativo y cualitativo de PQRS resueltas en el primer semestre de 2018 https://sau.unad.edu.co/documentos/informes_pqrs/Informe_2018_01_SAU.pdf</p> <p>Ver Carpeta Servicios atención al usuario. Anexo F. Informe_2018_01_SAU</p> <p>Enero 2019 Se cuenta con informe publicado: https://sau.unad.edu.co/documentos/informes_pqrs/Informe_2018_01_SAU.pdf</p>

(Original Firmado)

DANIEL BEJARANO GARRIDO

Jefe de Oficina de Control Interno