

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD**

**TERCER SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL DEL  
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
UNAD 2021**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTÁ D. C, DICIEMBRE DE 2021 – ENERO DE 2022.**

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD-.**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021.**

META	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
1	Expedición de Directrices y Lineamientos de Mapas de Riesgo (Actualización de Procedimiento)	Marzo-Abril 2021.	Oficina de Control Interno.	Actividad Cumplida. Se actualizó el procedimiento de Administración del Riesgo P-3-9 el cual quedó en la versión 4-23-07-2021, el cual se apoya en el Instructivo I-3-9-1 con versión 3-23-07-2021; se emitió la Circular de Mapas de Riesgos 230-001 con fecha 11 de junio de 2021 y se socializó a los distintos líderes de procedimiento y a los distintos responsables de mapas de riesgos tanto en sede nacional JCM como en zonas.
2	Actualización y Ajustes de la Información de procesos del <i>Sistema de Gestión de la Calidad</i> del SIG teniéndose en cuenta respectivos procedimientos asociados, en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 1 (enero - abril de 2021).	Mayo 2021.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-UDR (con su personal de apoyo).	Actividad Cumplida. Con un trabajo articulado entre los distintos actores responsables tanto de sede nacional como a nivel zonal de la revisión contenida en los distintos procesos del SIG, se han venido revisando o ajustando los Mapas de Riesgos que han requerido ajustes, todos han sido objeto de revisiones por parte de cada responsable. Este proceso, por estar el SGC y demás sistemas de gestión del SIG en continuas dinámicas de revisión y ajuste, continuó en los meses siguientes.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

3	Realimentación 1.	Julio 2021.	Oficina de Control Interno.	Actividad cumplida. Desde la Oficina de Control Interno se monitoreó el respectivo proceso de revisión, ajuste y actualización de los Mapas de Riesgos teniendo en cuenta los distintos cambios derivados de la emisión del Acuerdo 039 de 2019, la actualización del Mapa de Procesos de la UNAD. Se ha venido trabajando tanto con actores de Sede nacional como con los Nodos zonales.
4	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 2 (Mayo-Agosto de 2021).	Septiembre 2021.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos, Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-UDR (con su personal de apoyo).	Actividad cumplida. Con un trabajo articulado entre los distintos actores responsables tanto de sede nacional como a nivel zonal (nodos) de la revisión contenida en los distintos procesos del SIG, se han venido revisando o ajustando los Mapas de Riesgos que han requerido ajustes, todos han sido objeto de revisiones por parte de cada responsable.
5	Realización de Auditoría Interna selectiva al proceso de contratación - Realimentación 2.	Octubre 2021.	Oficina de Control Interno.	Actividad cumplida. Se ha venido adelantando el programa de auditoría interna aprobado por la Alta Dirección, el cual se ha estado ejecutando desde el mes de julio de 2021, se auditaron los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, el proceso C-4 "Gestión de Recursos Físicos Administrativos y Financieros" en donde se contempla la función contractual institucional se auditó a finales de agosto de 2021, el informe de este ejercicio revisor interno se publicó en el micrositio de la Oficina de Control Interno.
6	Ingreso de la Información en la Aplicación Sistema de	Diciembre 2021.	Vicerrectores, Secretaría General, Decanos,	Actividad cumplida. Al tercer cuatrimestre de 2021 se ha venido haciendo seguimiento por

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

	Mapas de Riesgo Versión 2.0 - Cuatrimestre 3 (Septiembre Diciembre 2021).		Gerentes, Jefes de Oficina, Directores de CEAD-CCAV-UDR (con su personal de apoyo).	parte de los distintos responsables de Mapas de Riesgos (y actualizando cuando así se requiere) los distintos Mapas de Riesgo identificados en la Universidad.
7	Realimentación 3.	Enero 2022.	Oficina de Control Interno.	Actividad cumplida. Dentro del tercer cuatrimestre de 2021, la Oficina de Control Interno -OCONT- ha venido realizando la verificación y seguimiento de la información respectiva en la Aplicación Sistema de Mapa de Riesgos 2.0.
Riesgo 2161	<p><i>Que se creen contratos sin términos de referencia.</i></p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: <i>Moderada.</i></p> <p>Controles Existentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Verificar cumplimiento de implementación del Estatuto de Contratación de la UNAD (Acuerdo No. 0047 del 13 de septiembre 2012).</i></li> <li><i>2. Verificar cumplimiento de implementación del Manual de Contratación vigente de la UNAD.</i></li> <li><i>3. Gestionar los formatos estandarizados de los términos de referencia en el SIG.</i></li> </ol> <p>Acción Preventiva de Mitigación:</p> <p><i>Realización de términos de referencia para cada uno de los contratos que se realicen.</i></p>			<p>Los contratos cuentan con los respectivos estudios previos (términos de referencia), tan pronto el usuario de cualquier unidad requiere una solicitud de contratación la Secretaría General garantiza que todo contrato previamente a su realización lleve conexo el formato de estudios previos (términos de referencia). De igual manera, toda solicitud que se genera debe ser revisada en su totalidad por el abogado al cual se asigna el proceso de contratación, verificando que se diligencie el estudio previo de conformidad con el Estatuto de Contratación de la UNAD y así mismo con el Manual de Procesos y Procedimiento de la UNAD.</p> <p>En el Tercer trimestre de 2021 se realizaron 78 contratos, los cuales cuentan con los respectivos estudios previos (términos de referencia), una vez el usuario de cualquier unidad requiere una solicitud de contratación, la Secretaría General garantiza que todo contrato previamente a su realización, lleve conexo el formato de estudios previos (términos de referencia). De igual manera, toda solicitud que se genera debe ser revisada en su totalidad por el abogado al cual se</p>

		<p>asigna el proceso de contratación, verificando que se diligencie el estudio previo de conformidad con el Estatuto de Contratación de la UNAD y así mismo con el Manual de Procesos y Procedimiento de la UNAD.</p> <p>En el cuarto trimestre de 2021 se realizaron 338 contratos, los cuales cuentan con los respectivos estudios previos (términos de referencia), una vez el usuario de cualquier unidad requiere una solicitud de contratación, la Secretaría General garantiza que todo contrato previamente a su realización, lleve conexo el formato de estudios previos (términos de referencia). De igual manera, toda solicitud que se genera debe ser revisada en su totalidad por el abogado al cual se asigna el proceso de contratación, verificando que se diligencie el estudio previo de conformidad con el Estatuto de Contratación de la UNAD y así mismo con el Manual de Procesos y Procedimiento de la UNAD.</p>
<p>Riesgo 2166</p>	<p><i>Contratar con proveedores que no cumplen con el lleno de los requisitos legales (inhabilitados, sancionados, con antecedentes penales, antecedentes fiscales, antecedentes disciplinarios).</i></p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: <i>Moderada.</i></p> <p>Controles Existentes: <i>Revisar entre otros la acreditación y cumplimiento de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Certificado de Existencia y Representación Legal,</i></li> <li>- <i>Antecedentes Disciplinarios, Penales y Fiscales,</i></li> <li>- <i>Antecedentes Policía Nacional,</i></li> <li>- <i>Registro Único de Proponentes (cuando así aplique),</i></li> <li>- <i>Registro Único Tributario (RUT),</i></li> </ul>	<p>Los contratos realizados y desarrollados mediante cualquiera de las 3 modalidades de contratación cuentan con su respectiva evaluación jurídica (proceso de invitación directa y/o invitación pública (formato de evaluación jurídica F-4-4-8) o contratación directa (evaluación jurídica mediante aplicativo de contratación SICO)). La revisión comprende la verificación de todos los documentos aportados por el proveedor en el que deben verificarse antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales entre otros.</p> <p>Los 78 contratos realizados en el tercer trimestre del 2021, desarrollados mediante cualquiera de las 3 modalidades de contratación, cuentan con su</p>

	<p>- <i>Información de Terceros (Formato estandarizado en el SIG).</i></p> <p><i>En el caso específico de contratación con personas extranjeras (naturales o jurídicas), deberán tenerse en cuenta los requisitos mínimos exigidos en el Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación estipulados en los artículos 16.6 al 16.10, según aplique.</i></p> <p>Acción Preventiva de Mitigación: <i>Verificar por cada uno de los abogados encargados de la realización de contratos, el efectivo control de la documentación que debe ser entregada por el oferente, con el fin de verificar entre otros aspectos los certificados de antecedentes disciplinarios, fiscales y penales, capacidad legal del Representante Legal, Existencia Legal de la firma, etc.</i></p>	<p>respectiva evaluación jurídica (proceso de invitación directa y/o invitación pública (formato de evaluación jurídica F-4-4-8) ó contratación directa (evaluación jurídica mediante aplicativo de contratación SICO)). La revisión comprende la verificación de todos los documentos aportados por el proveedor en el que deben verificarse antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales entre otros.</p> <p>Los 338 contratos realizados en el cuarto trimestre del 2021, desarrollados mediante cualquiera de las 3 modalidades de contratación, cuentan con su respectiva evaluación jurídica (proceso de invitación directa y/o invitación pública (formato de evaluación jurídica F-4-4-8) ó contratación directa (evaluación jurídica mediante aplicativo de contratación SICO)). La revisión comprende la verificación de todos los documentos aportados por el proveedor en el que deben verificarse antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales entre otros.</p>
<p>Riesgo 2171</p>	<p><i>Constitución de garantías sin el lleno de los requisitos legales.</i></p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: <i>Moderada.</i></p> <p>Controles Existentes: <i>Gestionar Formato de Aprobación de Pólizas (estandarizado en el SIG), a través del cual se verifica que estas se suscriban de acuerdo al Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación de la UNAD.</i></p> <p>Acción Preventiva de Mitigación:</p>	<p>En virtud del artículo 16.1.1 del manual de procesos y procedimientos de contratación de la UNAD, sólo los contratos que superen los cien (100) SMLMV requerirán de la entrega de póliza de seguros; por lo anterior es necesario confirmar que el total de contratos que requirieron dicho requisito de legalización todos cuentan con la aprobación jurídica de sus pólizas respectivas.</p> <p>En virtud al artículo 16.1.1 del manual de procesos y procedimientos de contratación de la UNAD, sólo los contratos que superen los cien (100) SMLMV,</p>

	<p><i>La realización por parte de los Abogados encargados de la contratación en la Secretaría General, de la respectiva revisión y aprobación de Pólizas cuando la modalidad de contratación así lo requiera.</i></p>	<p>requerirán de la entrega de póliza de seguros; por lo anterior es necesario confirmar que, en el tercer trimestre del 2021, el número de contratos que requirieron dicho requisito de legalización fueron 13, los cuales todos cuentan con la aprobación jurídica de sus pólizas respectivas.</p> <p>En virtud al artículo 16.1.1 del manual de procesos y procedimientos de contratación de la UNAD, sólo los contratos que superen los cien (100) SMLMV, requerirán de la entrega de póliza de seguros; por lo anterior es necesario confirmar que, en el cuarto trimestre del 2021, el número de contratos que requirieron dicho requisito de legalización fueron 40, los cuales todos cuentan con la aprobación jurídica de sus pólizas respectivas.</p>
<p>Riesgo 2176</p>	<p><i>Inobservancia a la debida supervisión de los contratos.</i></p> <p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: <i>Moderada.</i></p> <p>Controles Existentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Verificar el cumplimiento del Estatuto de Contratación (Acuerdo 0047 del 13 septiembre de 2012).</i></li> <li>2. <i>Verificar el cumplimiento del Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación (Resolución 5973 del 5 dic 2012).</i></li> <li>3. <i>Verificar el cumplimiento del Procedimiento de Declaración Incumplimiento (Resolución 5280 del 8 de octubre de 2012).</i></li> </ol> <p>Acción Preventiva de Mitigación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Designaciones de supervisión de los contratos,</i></li> <li>2. <i>Certificaciones de cumplimiento periódicos del contratista.</i></li> </ol>	<p>Los contratos realizados cuentan con la designación de supervisión del contrato, toda vez que para acreditar la total legalización del contrato se debe designar la supervisión al funcionario o contratista responsable de dicha contratación, tal como establece el Art. 16.2 del Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación de la UNAD.</p> <p>Los 78 contratos realizados en el tercer trimestre de 2021 cuentan con la designación de supervisión del contrato, toda vez que, para acreditar la total legalización del contrato, se debe designar la supervisión al funcionario o contratista responsable de dicha contratación, tal como reza el Art 16.2 del manual de procesos y procedimientos de contratación de la UNAD.</p>

		Los 338 contratos realizados en el cuarto trimestre de 2021 cuentan con la designación de supervisión del contrato, toda vez que, para acreditar la total legalización del contrato, se debe designar la supervisión al funcionario o contratista responsable de dicha contratación, tal como reza el Art 16.2 del manual de procesos y procedimientos de contratación de la UNAD.
Riesgo 2707	<p><i>Incumplimiento en los requisitos de la orden de servicios u orden de compra por parte del solicitante y/o proveedor.</i></p> <p>Probabilidad de ocurrencia <i>Baja</i>, e Impacto del Riesgo: <i>Moderado</i>.</p> <p>Controles Existentes: <i>Existencia de un sistema de contratación que no permite habilitar el estudio previo sin adjuntar los documentos requeridos para personas naturales y personas jurídicas.</i></p> <p>Acción Preventiva de Mitigación: <i>Verificación de la documentación por parte del supervisor, seguidamente por el funcionario del Grupo de Adquisiciones e Inventarios quien revisa a través del sistema. y, la revisión física de la documentación al momento de armar la carpeta.</i></p>	<p>Se han establecido controles periodo a periodo para el cumplimiento que todos los documentos necesarios para contratación de bienes y servicios.</p> <p>Se emiten listados (muestra) trimestrales de documentos necesarios para contratación de bienes y servicios lo cual se lidera (mínima cuantía) desde la Gerencia Administrativa y Financiera con participación de la Coordinación de Adquisiciones e Inventarios, monitoreándose mensualmente este riesgo.</p>
Riesgo 2195	<p><i>Uso indebido de la información (Posibilidad de que se acceda, manipule o divulgue sin autorización la información privilegiada o reservada que se origine, suministre o custodie en los sistemas de información de la Universidad).</i></p>	<p>La UNAD generó la política GPO en la Universidad.</p> <p>Se implementó el servidor de WSUS (Windows ServerUpdate Services) que proveerá</p>

<p>Zona de Nivel de Evaluación del Riesgo: <i>Moderada.</i></p> <p>Controles Existentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Política marco de seguridad de la información.</i></li> <li>2. <i>Seguimiento del componente de seguridad de la información en el sistema integrado de gestión.</i></li> <li>3. <i>Inclusión de seguridad de la información en el procedimiento de inducción institucional.</i></li> <li>4. <i>Boletines informativos publicados en la sección de tecnología (<a href="https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/tecnologia">https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/tecnologia</a>) en el portal institucional.</i></li> <li>5. <i>Implementación por política de directorio activo de imágenes tipo papel tapiz relacionadas con tips de seguridad de la información.</i></li> <li>6. <i>Boletines de seguridad emitidos a la comunidad Unadista relacionados con fraudes e ingeniería social.</i></li> <li>7. <i>configuración de lista de control de acceso (ACL) que restringen el acceso a los recursos compartidos por medio de grupos de seguridad.</i></li> <li>8. <i>Configuración de políticas para el manejo de medios extraíbles (USB, discos duros portables).</i></li> </ol> <p>Acción Preventiva de Mitigación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Crear el plan de comunicaciones de la GIDT, en términos de seguridad de la información.</i></li> <li>2. <i>Mejorar las funcionalidades del sistema de autenticación para que sincronice con el sistema de información de talento humano.</i></li> <li>3. <i>Activar las políticas en la herramienta Clearpass para el acceso de dispositivos móviles a la red institucional.</i></li> <li>4. <i>Actualizar la Política de seguridad de la información y dar el trámite en SG para socializarla.</i></li> </ol>	<p>actualizaciones de seguridad para los sistemas operativos Microsoft a nivel nacional; se implementó servidor de archivos para administrar información institucional, en cuanto permisos, capacidad de almacenamiento y el tipo de archivos que se deben almacenar.</p> <p>Se asignó permiso de acceso a base de datos del personal.</p> <p>Se realizó la actualización de las Políticas Marco de Referencia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) Conjunto de Políticas para el apoyo a la implementación del SGSI.</p> <p>El documento ha sido presentado para revisión por parte de la Secretaría General de la UNAD.</p>
---	---

## Componente 2. Racionalización de Trámites.

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

Dentro de este componente se tiene como fin proporcionar a los ciudadanos agilidad en el desarrollo de los trámites, mejorando la confianza en los servicios que presta la Universidad en marco de la estrategia del Gobierno “Estado Simple, Colombia Ágil” y facilitar la interacción entre ciudadanos y servidores públicos Unadistas, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

Dando alcance a lo anterior, se realizarán racionalización de los siguientes tramites a nivel interno y no afectará a lo publicado en el SUIT; por lo tanto, no se hace registro en la aplicación destinada para tal fin por el DAFP. Es importante aclarar que los trámites del SUIT cuentan con racionalización desde su registro.

De otra parte, a nivel institucional se contará con la mejora de los siguientes trámites:

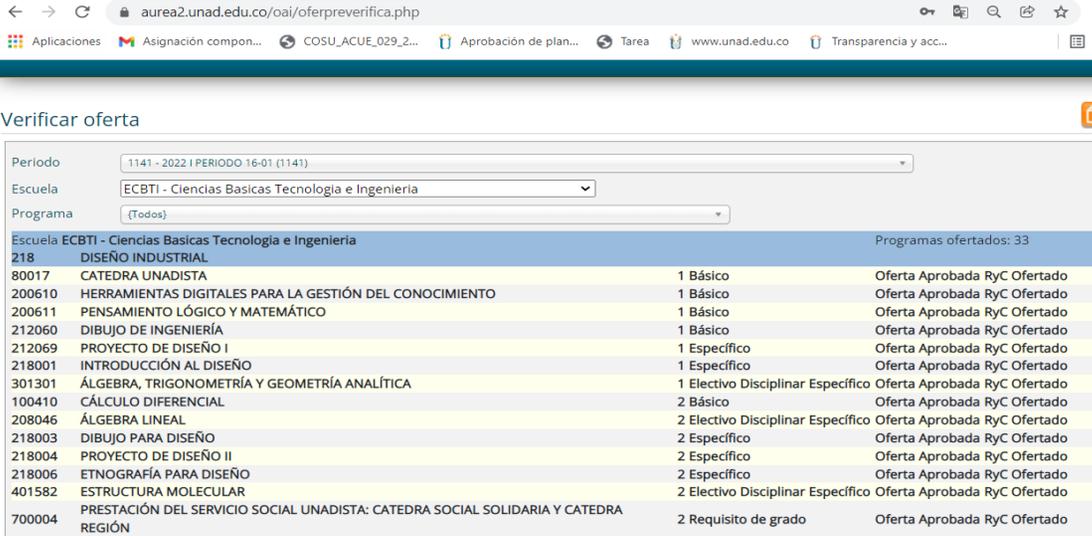
TRÁMITE	MEJORA	FECHA Y AVANCES	SEGUIMIENTO
Procedimiento de inscripción y matrícula.	Brindar la posibilidad al estudiante de visualizar los cursos que debe matricular de forma individual y no salga un listado general, evitando	30-12-2021	<p><b>VIACI.</b></p> <p>Esta acción se ha venido desarrollando y fortaleciendo mediante la implementación de los sistemas de información que la Institución dispone para el registro, control, seguimiento y gestión académico administrativa de los programas que actualmente se ofertan a los aspirantes y estudiantes, asegurando que los cursos disponibles para la matricula en cada periodo académico correspondan al plan de estudios consignado en el Documento Maestro registrado en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior (SACES) tal como se mencionó en el avance anterior.</p> <p>Los planes de estudios por programa se encuentran debidamente registrados en el Sistema SII 4.0, módulo Concentrador de Recursos Educativos (CORE) y se ofertan mediante el módulo Oferta académica integrada (OAI) siguiendo los pasos establecidos en el <a href="#">Procedimiento P-8-14 Gestión de la oferta de programas de educación superior</a>, estandarizado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y que tiene como alcance “Inicia con la consolidación de la información para la oferta académica del periodo y finaliza con la</p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

TRÁMITE	MEJORA	FECHA Y AVANCES	SEGUIMIENTO
	<p>errores en la selección de los cursos a matricular y disminuyen el contacto de asesorías con la universidad. Lo anterior busca disminuir los tiempos del usuario al desarrollar la actividad.</p>		<p>presentación de la oferta al estudiante y resultados de matrícula. Aplica para las Escuelas, Unidades Académicas, Vicerrectorías, Gerencia de Talento Humano, Plataforma Tecnológica Integrada y el Sistema Nacional de Registro y Control".</p> <p>Este procedimiento en sus condiciones generales garantizar a la comunidad académica una oferta certificada, acreditada y alineada con planes de estudios vigentes y en los periodos académicos establecidos en la programación académica anual.</p> <div data-bbox="758 477 1822 886" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>3) Condiciones Generales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para poder iniciar este procedimiento la Escuela o Unidad oferente debe garantizar el registro de la información de los cursos que componen cada plan de estudios vigente de los programas académicos, así como las respectivas opciones de grado de acuerdo con la normatividad vigente en el SII.</li> <li>2. Los planes de estudio deben ser registrados en el SII y deben contar con aprobación de VIACI para poder ser ofertados.</li> <li>3. Para cada vigencia se emite un acuerdo de Consejo Académico por el cual se establece la programación académica para el Sistema de Educación Superior, en el que se definen el número de periodos académicos a ofertar, las fechas de inicio y finalización de cada uno de ellos.</li> <li>4. Para cada periodo de oferta, la VIMEP define cohortes para distribuir la acreditación y certificación de cursos a ofertar según la cantidad de gestores que tenga disponibles.</li> <li>5. La asignación de la carga académica para líderes de programa, responsables de los cursos, directores y tutores de curso se debe realizar a través de SOCA de acuerdo con los parámetros establecidos desde la Gerencia de Talento Humano.</li> </ol> </div> <p><i>Imagen 1: tomada de P-8-14 Procedimiento P-8-14 Gestión de la oferta de programas de educación superior</i></p> <p>La oferta académica integrada (OAI) en el SII 4.0 contiene los elementos tecnológicos para que en cada periodo académico las Escuelas y unidades académicas puedan registrar y llevar control automatizado de los pasos y actividades de control operacional que contiene el procedimiento tal como se evidencia en las siguientes imágenes:</p>

TRÁMITE	MEJOR A	FECHA Y AVANCES	SEGUIMIENTO
			 <p style="text-align: center;"><i>Imagen 2: tomada de SII 4.0</i></p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

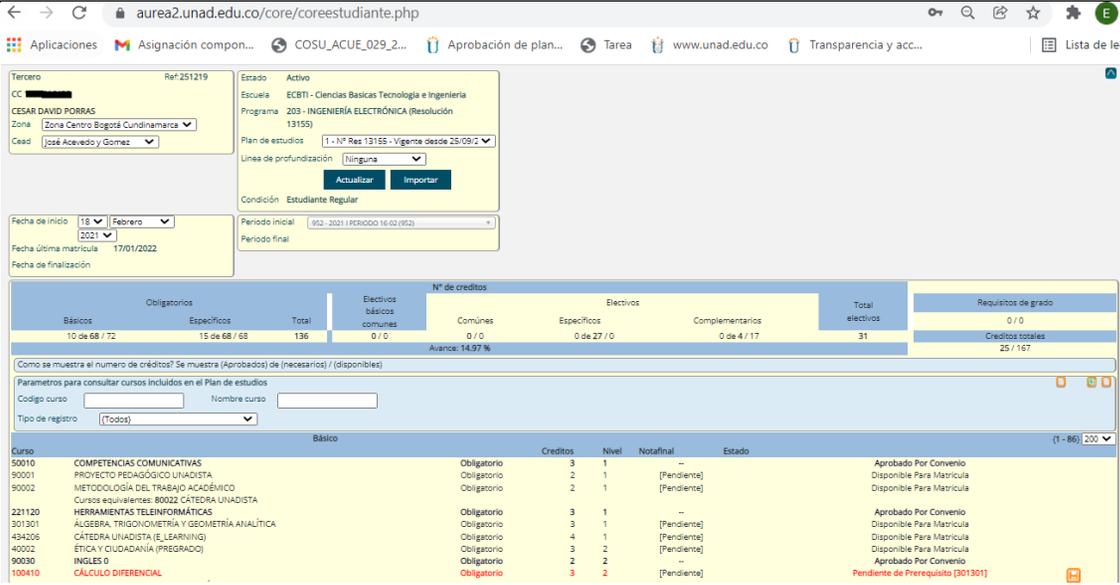
TRÁMITE	MEJOR A	FECHA Y AVANCES	SEGUIMIENTO
			 <p style="text-align: center;"><i>Imagen 3: tomada de SII 4.0</i></p> <p>Actualmente se realiza un ejercicio Inter sistémico para continuar con el desarrollo del módulo de Situaciones Académicas en SII 4.0 que también permitirá al estudiante tener su plan de estudios individual actualizado y así poder tener la certeza de los créditos y cursos aprobados y pendientes por matricular por cada componente.</p>

TRÁMITE	MEJORA	FECHA Y AVANCES	SEGUIMIENTO
			 <p style="text-align: center;"><i>Imagen 4: tomada de SII 4.0</i></p> <p>El módulo de homologaciones por convenio contiene la totalidad de los Acuerdos SENA que han sido registrados por las Escuelas y actualmente se encuentra habilitado para realizar pruebas de aplicación al plan de estudios individual para que los estudiantes adscritos a este Convenio se les registren los cursos homologados en su plan de estudios individual facilitando el control, seguimiento y desarrollo de sus actividades académicas en el programa matriculado como se evidencia en las imágenes 5 y 6 que se relacionan a continuación:</p>

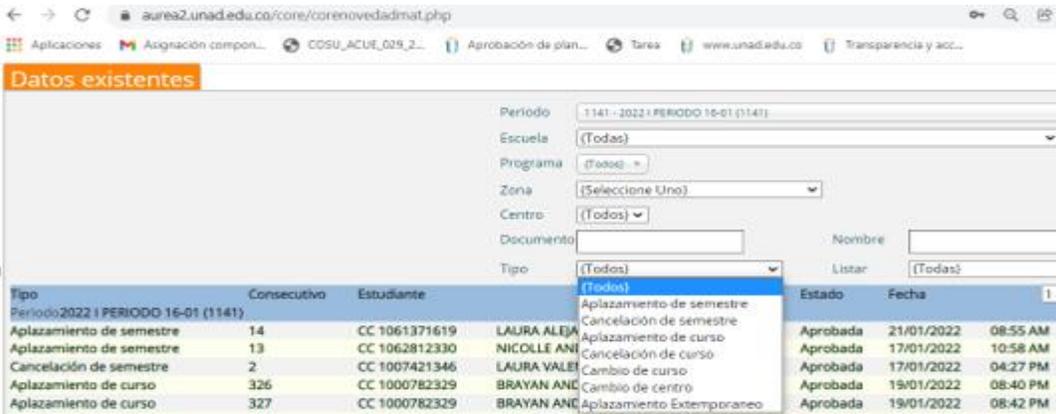
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

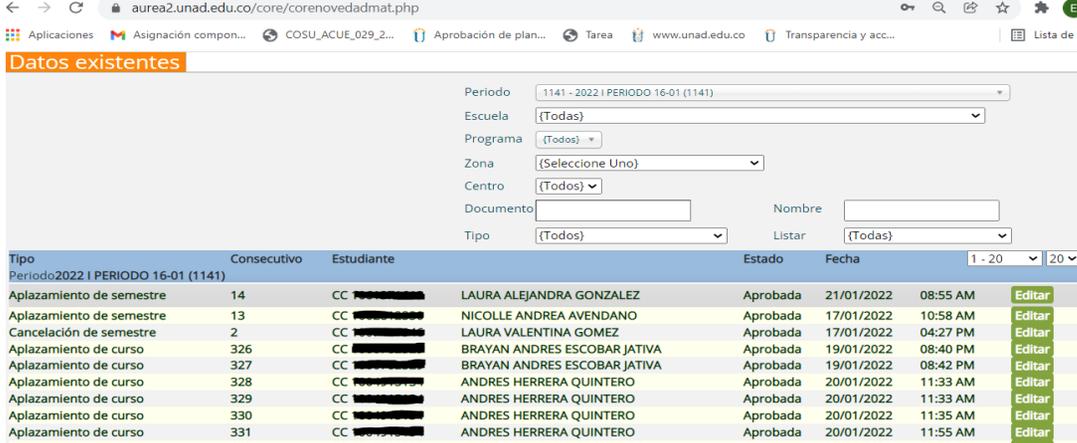
TRÁMITE	MEJOR A	FECHA Y AVANCES	SEGUIMIENTO																																																				
			<p>Homologaciones por Convenio</p> <div data-bbox="730 342 1856 878"> <table border="1"> <tr> <td>Escuela</td> <td colspan="3">ECBTI - Ciencias Basicas Tecnologia e Ingenieria</td> </tr> <tr> <td>Año</td> <td>2021</td> <td>Consecutivo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Ref:</td> <td>9</td> <td>Estado</td> <td>Aplicada</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Estudiante</b></td> <td colspan="2"><b>Tipo homologación</b></td> </tr> <tr> <td>CC</td> <td>[REDACTED]</td> <td colspan="2">Acuerdo Numero 035 de 23 de junio de 2015 - Tecnología en mantenimiento en equipo biomédico - Ingeniería Electrónica Res 13155</td> </tr> <tr> <td>Programa</td> <td>203 - INGENIERÍA ELECTRÓNICA (Resolución 13155)</td> <td>Fecha de solicitud</td> <td>01/12/2021</td> </tr> <tr> <td>Plan de estudios</td> <td>1 - N° Res 13155</td> <td>Zona</td> <td>Zona Centro Bogotá Cundinamarca</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Centro</td> <td>José Acevedo y Gomez</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Detalle</b></td> </tr> <tr> <td colspan="4"><a href="#">Ingrese el Detalle</a></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Institución</b></td> <td colspan="2"><b>Fecha de radicación</b></td> </tr> <tr> <td>Programa (IES)</td> <td>Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA</td> <td>N° de cursos en estudio</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Codigo SNIES</td> <td>Tecnología en mantenimiento en equipo biomédico</td> <td>N° de cursos homologados</td> <td>0</td> </tr> </table> </div> <p><i>Imagen 5: tomada de SII 4.0</i></p>	Escuela	ECBTI - Ciencias Basicas Tecnologia e Ingenieria			Año	2021	Consecutivo	1	Ref:	9	Estado	Aplicada	<b>Estudiante</b>		<b>Tipo homologación</b>		CC	[REDACTED]	Acuerdo Numero 035 de 23 de junio de 2015 - Tecnología en mantenimiento en equipo biomédico - Ingeniería Electrónica Res 13155		Programa	203 - INGENIERÍA ELECTRÓNICA (Resolución 13155)	Fecha de solicitud	01/12/2021	Plan de estudios	1 - N° Res 13155	Zona	Zona Centro Bogotá Cundinamarca			Centro	José Acevedo y Gomez	<b>Detalle</b>				<a href="#">Ingrese el Detalle</a>				<b>Institución</b>		<b>Fecha de radicación</b>		Programa (IES)	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	N° de cursos en estudio	0	Codigo SNIES	Tecnología en mantenimiento en equipo biomédico	N° de cursos homologados	0
Escuela	ECBTI - Ciencias Basicas Tecnologia e Ingenieria																																																						
Año	2021	Consecutivo	1																																																				
Ref:	9	Estado	Aplicada																																																				
<b>Estudiante</b>		<b>Tipo homologación</b>																																																					
CC	[REDACTED]	Acuerdo Numero 035 de 23 de junio de 2015 - Tecnología en mantenimiento en equipo biomédico - Ingeniería Electrónica Res 13155																																																					
Programa	203 - INGENIERÍA ELECTRÓNICA (Resolución 13155)	Fecha de solicitud	01/12/2021																																																				
Plan de estudios	1 - N° Res 13155	Zona	Zona Centro Bogotá Cundinamarca																																																				
		Centro	José Acevedo y Gomez																																																				
<b>Detalle</b>																																																							
<a href="#">Ingrese el Detalle</a>																																																							
<b>Institución</b>		<b>Fecha de radicación</b>																																																					
Programa (IES)	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	N° de cursos en estudio	0																																																				
Codigo SNIES	Tecnología en mantenimiento en equipo biomédico	N° de cursos homologados	0																																																				

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

TRÁMITE	MEJORA	FECHA Y AVANCES	SEGUIMIENTO
			 <p style="text-align: center;"><i>Imagen 6: tomada de SII 4.0</i></p> <p>El aplicativo ya se encuentra en producción y señala al estudiante los cursos disponibles para matricula de acuerdo con el avance en el plan de estudios individual.</p> <p><b>Estado:</b> CERRADA (Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional).</p>

TRÁMITE	MEJOR A	FECHA Y AVANCES	SEGUIMIENTO
<p><b>Trámite de opciones de grado.</b></p>	<p>Implementación del módulo de opciones de grados dentro del sistema integrado – SAI. Lo anterior permite contar en un solo sistema con el desarrollo de todo el trámite en línea por parte del usuario.</p>	<p>30-12-2021.</p>	<p>VIACI. El Sistema SII 4.0 contiene el módulo grados, donde se aloja el aplicativo. El trabajo de grado que cuenta con alto porcentaje de desarrollo tecnológico y académico; contempla las rutas de gestión administrativa de las diferentes opciones de grado, verificación del plan de estudios individual y permite hacer el seguimiento académico y administrativo a la propuesta de grado generada por el estudiante. También permite proyectar el cronograma de actividades del desarrollo de la opción de grado, generando un mayor control del diligenciamiento de la propuesta a partir de la habilitación de campos obligatorios. Esta acción continua en Desarrollo por parte de cada una de las unidades implicadas en el procedimiento y se espera dar paso a las pruebas individuales, prueba piloto y su respectiva socialización para dar paso a su implementación. En la siguiente imagen se puede apreciar la estructura interna del aplicativo y que puede ser verificada en el SII 4.0:</p>  <p style="text-align: center;"><i>Imagen 7: tomada de SII 4.0</i></p> <p style="text-align: center;">GERENCIA DE CALIDAD</p> <p><b>AVANCE - Cumplimiento: 70%.</b> Se adelantaron las reuniones con el área académica, determinando que se debía implementar todo un aplicativo de El sistema de grados se encuentra en desarrollo e integrado en la plataforma; opciones de grado y trabajos de grado actualmente se encuentra en pruebas finales para sacar a producción.</p> <p><b>ESTADO:</b> Continúa en el 2022.</p>

TRÁMITE	MEJOR A	FECHA Y AVANCES	SEGUIMIENTO
Gestión académica.	Los trámites de gestión académica que no requieran aprobación serán realizados de forma autogestionada por el estudiante (Aplazamientos y cancelaciones). Lo anterior busca disminuir los tiempos del usuario al desarrollar la actividad.	30-12-2021.	<p><b>VIACI.</b> Esta acción ha sido adelantada y completada en el Sistema integrado de información SAI del SII 4.0 como resultado del trabajo articulado entre VIACI, Escuelas, VISAE y VIEM. Los aplazamientos y cancelaciones los puede tramitar el estudiante mediante este módulo, aspecto que ha mejorado significativamente la gestión general de este trámite y sobre todo ha disminuido los tiempos de respuesta al estudiante. A continuación, se presenta la visual del módulo y los tipos de trámites que han sido habilitados y que actualmente se encuentran en normal funcionamiento:</p>  <p><i>Imagen 8: tomada de SII 4.0</i></p>

TRÁMITE	MEJOR A	FECHA Y AVANCES	SEGUIMIENTO
			 <p style="text-align: center;"><i>Imagen 9: tomada de SII 4.0</i></p> <p>Desde VIACI se continuará con el desarrollo y fortalecimiento de las acciones anteriormente descritas.</p> <p><b>GERENCIA DE CALIDAD</b> <b>AVANCE:</b> - Cumplimiento: 100%</p> <p>La herramienta tecnológica se implementó como modulo en el aplicativo SAI e integrado al SII 4.0, está en producción desde el 15 de febrero del 2021.</p> <p><b>Estado: Cerrada.</b></p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

### 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 la vigencia 2021 se tendrán acciones para su fortalecimiento.

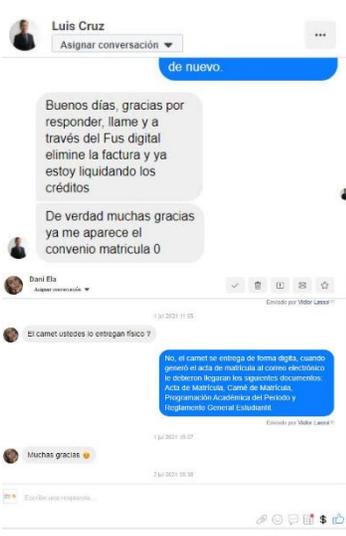
<b>ESTRATEGIA:</b>		<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>				
<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer la presentación de resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia 2021, ejerciendo mecanismos de participación ciudadana, mediante el derecho de acceso a la información, promoviendo el control social de la gestión.					
<b>Descripción de Actividad</b>	<b>Meta</b>	<b>Medida de Desempeño</b>	<b>Producto o Resultado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>	<b>Seguimiento</b>
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS PÚBLICA</b>						
Fortalecer la construcción de la Estrategia de Rendición de Cuenta (RdC) de acuerdo con los resultados del FURAG.	1	Estrategia de RdC.	Estrategia de RdC definida.	1er trimestre.	GCMO	Avance 100%. Se construyó el documento Estrategia, se encuentra en revisión.  <a href="https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2021">https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2021</a>
Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.	1	Diagnóstico del proceso de RdC Institucional.	Diagnostico Socializado.	1er trimestre.	GCMO/OPLAN	Avance: 100%. Se publicó en el micrositio de rendición de cuentas la Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2021 donde se encuentra los resultados del diagnóstico del componente RdC.  <a href="https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2021">https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2021</a>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

ESTRATEGIA:		RENDICIÓN DE CUENTAS				
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia 2021, ejerciendo mecanismos de participación ciudadana, mediante el derecho de acceso a la información, promoviendo el control social de la gestión.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
Actualizar los mecanismos o canales de comunicación e información diferentes a la página web, sobre la RdC.	1	Mecanismos actualizados.	Aplicación de canales de comunicación.	2° trimestre.	GCMO/ GCMK.	<p>Avance:100%.</p> <p>1. Se dispone del micrositio de Rendición de Cuentas, con el fin de que los ciudadanos accedan y conozcan en cualquier momento la información de la gestión y los resultados de las diferentes vigencias el cual este fue rediseñado permitiendo la navegación y consulta de la información allí publicada de forma más precisa.</p> <p><a href="https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas">https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas</a></p> <p>2. Cambio de logo en todas las redes sociales para el 2021</p>  <p>3. Espacio de rendición de cuentas 2020 en historias destacadas en Instagram.</p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

ESTRATEGIA:	RENDICIÓN DE CUENTAS					
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia 2021, ejerciendo mecanismos de participación ciudadana, mediante el derecho de acceso a la información, promoviendo el control social de la gestión.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
						<p>enlace: <a href="https://www.instagram.com/stories/highlights/17899686622803134/?hl=es-la">https://www.instagram.com/stories/highlights/17899686622803134/?hl=es-la</a></p> <p>4. Se añadió un enlace en el perfil de Instagram el cual facilita el acceso a diferentes espacios de la web <a href="https://linktr.ee/universidadUNAD">https://linktr.ee/universidadUNAD</a></p>  <p>5. Se reorganizó la red social LinkedIn para darte un aspecto más serio (actualización de portada).</p>  <p>6. Desde el mes de enero se propone brindar atención por medio de redes sociales (Facebook e</p>

ESTRATEGIA:	RENDICIÓN DE CUENTAS					
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia 2021, ejerciendo mecanismos de participación ciudadana, mediante el derecho de acceso a la información, promoviendo el control social de la gestión.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
						<p>Instagram) en mayo se empieza a implementar de una manera más organizada con el apoyo del Contact Center.</p> 
Publicar y Realizar difusión masiva del informe de rendición	1	Documento Balance de	Balance de Gestión	de 1er trimestre y 2º trimestre	GCMO	Avance: 100%.

ESTRATEGIA:	RENDICIÓN DE CUENTAS					
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia 2021, ejerciendo mecanismos de participación ciudadana, mediante el derecho de acceso a la información, promoviendo el control social de la gestión.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
de cuentas y balance de Gestión, en espacios tales como: medios impresos; emisoras locales o nacionales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales e internacionales o particulares.		Gestión publicado				<p>Se realizó la publicación del informe de rendición de cuentas y balance de gestión, en el micrositio de rendición de cuentas:</p> <p><a href="https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/83-vigencia-2020">https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/83-vigencia-2020</a></p> <p>Se realizó la difusión para la consulta del informe del balance social y rendición de cuentas vig. 2020 mediante el correo electrónico <a href="mailto:rendiciondecuentas@unad.edu.co">rendiciondecuentas@unad.edu.co</a> dirigido a los participantes del evento de la audiencia pública de RdC</p> 

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

ESTRATEGIA:		RENDICIÓN DE CUENTAS																																																
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia 2021, ejerciendo mecanismos de participación ciudadana, mediante el derecho de acceso a la información, promoviendo el control social de la gestión.																																																	
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento																																												
						<p>Se cuenta con visualizaciones de la página de la Rendición de Cuentas.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rank</th> <th>Universidad</th> <th>Visualizaciones</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>UNAD</td> <td>425</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>UNAL</td> <td>442</td> <td>53.0%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>UNIVALLE</td> <td>302</td> <td>36.0%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>UNIBIARRAGUA</td> <td>270</td> <td>32.4%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>UNICEN</td> <td>158</td> <td>18.9%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>UNIVALLE</td> <td>152</td> <td>18.2%</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>UNIVALLE</td> <td>114</td> <td>13.7%</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>UNIVALLE</td> <td>48</td> <td>5.8%</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>UNIVALLE</td> <td>38</td> <td>4.6%</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>UNIVALLE</td> <td>29</td> <td>3.5%</td> </tr> </tbody> </table>	Rank	Universidad	Visualizaciones	Porcentaje	1	UNAD	425	50.0%	2	UNAL	442	53.0%	3	UNIVALLE	302	36.0%	4	UNIBIARRAGUA	270	32.4%	5	UNICEN	158	18.9%	6	UNIVALLE	152	18.2%	7	UNIVALLE	114	13.7%	8	UNIVALLE	48	5.8%	9	UNIVALLE	38	4.6%	10	UNIVALLE	29	3.5%
Rank	Universidad	Visualizaciones	Porcentaje																																															
1	UNAD	425	50.0%																																															
2	UNAL	442	53.0%																																															
3	UNIVALLE	302	36.0%																																															
4	UNIBIARRAGUA	270	32.4%																																															
5	UNICEN	158	18.9%																																															
6	UNIVALLE	152	18.2%																																															
7	UNIVALLE	114	13.7%																																															
8	UNIVALLE	48	5.8%																																															
9	UNIVALLE	38	4.6%																																															
10	UNIVALLE	29	3.5%																																															
Socializar con los ciudadanos y grupos de interés identificados la estrategia de rendición de cuentas	1	Estrategia de RdC socializada	Publicación de Estrategia de RdC	1 trimestre	GCMO	<p>Avance 100%</p> <p>Se publica en el micrositio de rendición de cuentas la Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2021.</p> <p><a href="https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2021">https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2021</a></p>																																												
Elaborar boletín de noticias para reportar y evidenciar los resultados y avances de la gestión de la Universidad.	2	Boletín	Boletín Publicado	1er trimestre y 4 trimestre	GCMO / GCMK	<p>Avance: El 3 de marzo se publica boletín donde se exponen los resultados obtenidos durante la vigencia 2020 y que posicionan a la UNAD como una de las Universidades más sólidas del país.</p>																																												

ESTRATEGIA:	RENDICIÓN DE CUENTAS					
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia 2021, ejerciendo mecanismos de participación ciudadana, mediante el derecho de acceso a la información, promoviendo el control social de la gestión.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
Definir mecanismos de consulta de información para la ciudadanía, sobre la rendición de cuentas	1	Mecanismo Definido	Aplicación de los mecanismos de consulta	1er trimestre	GCMO	<p><a href="https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/todas/4184-la-unad-les-rindio-cuentas-a-los-colombianos">https://noticias.unad.edu.co/index.php/unad-noticias/todas/4184-la-unad-les-rindio-cuentas-a-los-colombianos</a></p> <p><b>Cumplimiento 100%.</b> La UNAD, a través de la Resolución No. 5342 de 2014, informa la Política de Comunicación Pública Organizacional, por medio de la cual se dan a conocer los medios de comunicación disponibles, así como los mecanismos de participación de la UNAD. se encuentran descritos en el plan de participación ciudadana: <a href="https://informacion.unad.edu.co/imagenes/planeacion/2021/PLAN_PARTICIPACION_CIUADADANA_2021.pdf">https://informacion.unad.edu.co/imagenes/planeacion/2021/PLAN_PARTICIPACION_CIUADADANA_2021.pdf</a></p> <p>Para la RdC vigencia 2020 se toman como mecanismos de consulta de información:</p> <p><b>-La página web:</b> de la Universidad donde se publicó el documento Balance de Gestión, así como información de la audiencia pública de Rendición de cuentas tales como: El formulario para el registro de</p>

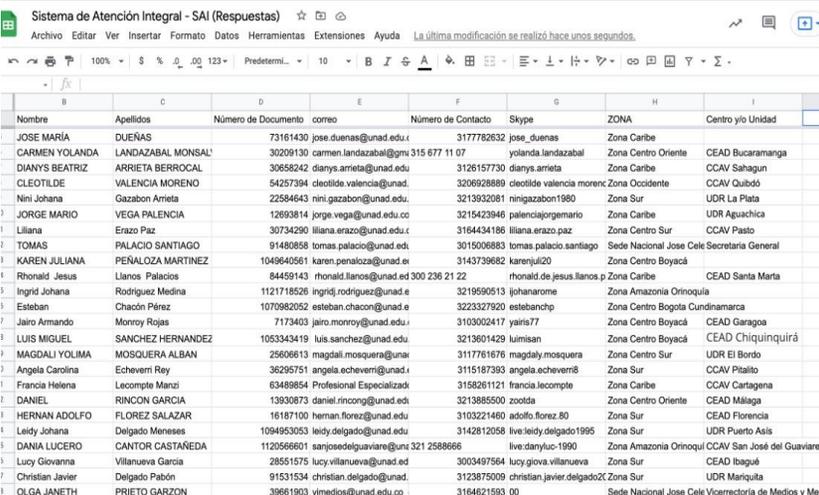
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

ESTRATEGIA:	RENDICIÓN DE CUENTAS					
OBJETIVO	Fortalecer la presentación de resultados de la gestión de la Universidad durante la vigencia 2021, ejerciendo mecanismos de participación ciudadana, mediante el derecho de acceso a la información, promoviendo el control social de la gestión.					
Descripción de Actividad	Meta	Medida de Desempeño	Producto o Resultado	Fecha	Responsable	Seguimiento
						<p>propuestas de temas, sugerencias e inquietudes a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas vig. 2020.</p> <p><b>- Correo electrónico:</b> <a href="mailto:rendiciondecuentas@unad.edu.co">rendiciondecuentas@unad.edu.co</a> de donde se envía invitación y formulario de participación e información de la RdC a los grupos de interés.</p> <p><b>-Redes sociales:</b> Instagram, Twitter, Facebook.</p> <p><b>-Canal de YouTube y herramienta Zoom:</b> Para la transmisión en directo de la audiencia pública y participación de la ciudadanía.</p>
Presentar audiencia pública de rendición de cuentas y realimentar inquietudes presentadas por la ciudadanía.	1	RdC pública desarrollada.	RdC desarrollada.	1er trimestre.	Representante Legal.	<p><b>Cumplimiento 100%.</b> El día de 2 de marzo se presentó la audiencia Pública de RdC dando retroalimentación a las inquietudes presentadas por los participantes. <a href="https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/83-vigencia-2020">https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/83-vigencia-2020</a></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 2020.					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada y Avance
<b>Subcomponente 1.</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.	1.1	Implementación del Sistema de Atención Integral.	Herramienta SAI.	GCMO - GCMK - Contact Center, Registro y Control – PTI – GIDT – VISAE – SGRAL.	Se implementó dentro del SAI los módulos de: 1. Acompañamiento académico que permite a los actores académicos hacer seguimiento de alertas tempranas, acciones de mejora académica y retención académica. 2. Gestión académica y novedades de matrícula: El primero le permite al estudiante autogestionar el aplazamiento del semestre o del curso, aplazamientos extemporáneos (de acuerdo a los lineamientos académicos) y el segundo permite a las escuelas autogestionar la aprobación o negación de las solicitudes realizadas por los estudiantes mediante acuerdos de consejo de escuela.
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Actividad 2.1. Realizar divulgación acerca de la normatividad interna y externa relacionados con el Sistema de Atención Integral, canales y protocolos de atención para las solicitudes que se presenten ante la UNAD.	Divulgaciones realizadas.	GCMO GCMK – Contact Center.	CONTACT CENTER - Junio, Septiembre.  El Contact-Center en el periodo septiembre - diciembre realiza la divulgación de la normatividad interna y externa a través de la herramienta denominada “plantilla”, la cual se actualiza periódicamente.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

	2.2	Actividad 2.2. Actualizar los listados de las personas encargadas de la administración del SAI en las unidades y centros.	Listado de responsables actualizado.	VISAE.	<p>Se actualizó e listado de responsables en la administración del SAI.</p> 
	2.3	Actividad 2.3. Actualización de los protocolos de atención para los distintos canales de atención dispuestos a los diferentes grupos de interés de la UNAD.	Protocolos de atención actualizados.	VISAE, GCMK Contact Center.	<p>GKMC Junio - Diciembre.</p> <p>En el periodo septiembre-diciembre se aplicaron los protocolos revisados y rediseñados a través de la realización de las Auditorías mensuales, practicadas a los Asesores A y B (Protocolos actualizados para las Auditorías).</p> <p><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XNPgfMsQaUjQniMf6g_pg3QvWhjdPo/edit?usp=sharing&amp;ouid=113086178930896443431&amp;tfp=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XNPgfMsQaUjQniMf6g_pg3QvWhjdPo/edit?usp=sharing&amp;ouid=113086178930896443431&amp;tfp=true&amp;sd=true</a></p>

	2.4	Actividad 2.4. Realizar las valoraciones aleatorias a los diferentes actores del Metasistema sobre la gestión realizada en los canales de atención y la veracidad de la información entregada de acuerdo con los protocolos de atención. Marzo, junio, septiembre, diciembre.	Auditorías a los diferentes colaboradores que dan respuesta a las solicitudes.	GCMK Contact Center.	-	<b>GCMK</b> - Septiembre, Diciembre.  En el periodo septiembre-diciembre en el Contact-Center se realizaron las Auditorías mensuales, practicadas a los Asesores Ay B con el fin de realizar el monitoreo y evaluar y obtener la calificación de calidad del mes respectivo durante el cuatrimestre, y de esta manera contribuir a la cuantificación de las comisiones respectivas.  <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1AhvsjE_PxlqyJeFMn-Ec1zp05dO9Qdpa?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1AhvsjE_PxlqyJeFMn-Ec1zp05dO9Qdpa?usp=sharing</a>
	2.5	Actividad 2.5. Realizar informe de gestión de los canales de atención del Sistema de Atención Integral.	Informe de gestión de Gestión SAI.	GCMK VISAE Contact Center.	-	<b>GCMK</b> - Junio, Diciembre.  El Contact-Center elaboró el informe de la evaluación de la gestión de los diferentes canales que emplea la Universidad, con corte a diciembre de 2021 en el marco del Sistema de Atención Integral-SAI.  <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dxfrEdldWSgzdfVM7cgHc-6pwCXspzr?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dxfrEdldWSgzdfVM7cgHc-6pwCXspzr?usp=sharing</a>

<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Actividad 3.1. Vinculación de personal exclusivo para recibir, gestionar y/u orientar a los ciudadanos a través de los canales de atención.	Personal vinculado a la UNAD.	GCMK - Contact Center.	<p><b>GCMK.</b></p> <p>La GCMK y el Contact-Center en coordinación con la GTHUM, realizaron la selección de los asesores Tipo A y B, necesarios para fortalecer la operación del Contact-Center para garantizar la prestación servicio a los aspirantes, estudiantes y egresados.</p> <p><a href="#">Cuadro de Asesores Vinculados .</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1m98L-vatqgOVYI4ry8flb5CEKJ1mhYbZ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1m98L-vatqgOVYI4ry8flb5CEKJ1mhYbZ?usp=sharing</a></p>
	3.2	Actividad 3.2. Realizar cualificación de inducción y reinducción a los actores del Metasistema sobre Cultura del Buen Servicio y temas relacionados con la gestión SAI.	Capacitaciones a la comunidad Unadista. Auditorías internas semestrales.	VISAE - GCMK - Contact Center.	<p><b>GCMK - Semestrales.</b></p> <p>El Contact-Center ha realizado los procesos de inducción y reinducción a los asesores vinculados tipo A y B, asimismo, ha realizado capacitación en vocación al servicio, compromiso con el fin de mejorar el desempeño de los mismos.</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1UyYVxOfZT-bXnjFyJH0CfUlj6FJZU7nD?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1UyYVxOfZT-bXnjFyJH0CfUlj6FJZU7nD?usp=sharing</a></p>
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Actividad 4.1. Revisión de la normatividad interna y externa vigente y actualizar procedimiento si se requiere.	Procedimiento actualizado.	VISAE - GCMK - Contact Center Registro y Control – PTI – GIDT – SGRAL.	<p>Agosto - Diciembre.</p> <p>El CONTACT-CENTER periódicamente actualiza la plantilla, con base en los cambios en la normatividad interna y externa para facilitar la orientación de los aspirantes, estudiantes y egresados.</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ipcr8P63hMC9PMR8NUhuYvTPHUqlaA4I?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1ipcr8P63hMC9PMR8NUhuYvTPHUqlaA4I?usp=sharing</a></p>

<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actividad 5.1 Realizar la caracterización de los ciudadanos que se comuniquen a través de los diferentes canales de atención de la UNAD.	Usuarios caracterizados en el Sistema de Atención Integral -SAI-	VISAE - GCMK - Contact Center Registro y Control – PTI – GIDT.	<b>GCMK</b>  El Contact-Center de manera responsable ha venido caracterizando a los diferentes aspirantes, estudiantes y egresados que ingresan a los diferentes canales, con el fin de conocerlos mejor y mejorar la toma de decisiones.  <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1I_Mu8kXCW9eWKpBwrEVxEFFEmczBX0AbX?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1I_Mu8kXCW9eWKpBwrEVxEFFEmczBX0AbX?usp=sharing</a>
	5.2	Actividad 5.2. Establecer el índice de percepción de calidad de las valoraciones realizadas a través de los canales de atención de la UNAD. Marzo, junio, septiembre, diciembre.	Informes de Valoración por canal de Atención.	VISAE - GCMK - Contact Center Registro y Control – PTI – GIDT.	<b>GCMK</b>  El Contact-Center ha elaborado el índice de percepción de la calidad a través de las encuestas que diligencian los usuarios con relación el servicio de orientación e información brindada (cuadro percepción del usuario).  <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1_hWm9LgRN8oooVzj2MfV7d5jmsqHYK6c?usp=sharing">Valoraciones por Canal</a>  <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1_hWm9LgRN8oooVzj2MfV7d5jmsqHYK6c?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1_hWm9LgRN8oooVzj2MfV7d5jmsqHYK6c?usp=sharing</a>

### 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	Fecha	Seguimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Mantenerla actualizada la información publicada en el portal institucional dedicado a transparencia e información al ciudadano para consulta de ciudadanos	Información actualizada	<p>Unidades Gerencia de comunicaciones (página institucional web y sitios web unidades).</p> <p>GCMO (espacio GCMO y enlaces transparencia).</p> <p>SGRAL (portal web Secretaría General y OCONT).</p>	<p>Julio</p> <p>Diciembre</p>	<p><b>GCMO:</b> Se actualizó la información y espacio institucional de transparencia y acceso a la información acorde con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 de MINTICs.</p> <p>Se continuó revisando y actualizando la información de la página web del espacio de transparencia y acceso a la información pública y se articuló la información con el espacio de participa. Para lo cual se puede consultar el enlace:  <a href="#">Transparencia y acceso a la información - Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD - Educación Virtual</a></p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Seguimiento
					<p><b>SGRAL: 100%</b></p> <p>Los instrumentos archivísticos y de gestión se encuentran actualizados y fueron revisados los links de acceso correspondientes al SIGEDO, como Sistema encargado de la Gestión Documental y la Gestión Integral de la Información en la UNAD; lo anterior se puede consultar en el link: <a href="https://sgeneral.unad.edu.co/sistema-de-gestion-documental/material-de-apoyo">https://sgeneral.unad.edu.co/sistema-de-gestion-documental/material-de-apoyo</a></p> <p>Se efectuó verificación de página de transparencia y se encuentra actualizado lo relacionado con gestión documental (ítem 7 datos abiertos). URL: <a href="https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/">https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/</a></p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha	Seguimiento
	1.2	Actualizar los datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos.	Información publicada en datos abiertos	GIDT	Diciembre	<p>GIDT. A través del siguiente link <a href="https://datos.unad.edu.co/">https://datos.unad.edu.co/</a> la UNAD reporta al portal de datos abiertos <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> el conjunto de datos "ESTUDIANTES POR NIVEL DE FORMACIÓN UNAD", por periodo académico y nivel de formación. Esta información ya es pública.</p> <p>El equipo de Desarrollo de la GPIT en conjunto con SGRAL (Equipo de gestión documental), desarrolló el siguiente sitio <a href="https://datos.unad.edu.co/datosgedo.php?qedo16idtipodoc=9">https://datos.unad.edu.co/datosgedo.php?qedo16idtipodoc=9</a> para publicar la información correspondiente a la información correspondiente a gestión documental, que debe ser publicada en el portal de datos abiertos del estado Colombiano.</p> <p>Se elaboró una primera matriz "PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL FÍSICA Y ELECTRÓNICA - UNAD", la cual ya</p>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Seguimiento
					<p>fue aprobada por MINTIC y se encuentra publicada en datos abiertos.</p> <p><a href="https://www.datos.gov.co/">https://www.datos.gov.co/</a></p> <p>Teniendo en cuenta esta aprobación del MinTIC para el conjunto de datos en mención, se continuará con la publicación de los documentos faltantes en el mismo sitio institucional y su posterior publicación en el Portal del Estado Colombiano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Plan Institucional de Archivos - PINAR</a></li> <li>• <a href="#">Registros de activos de información</a></li> <li>• <a href="#">Índice de información clasificada y reservada,</a></li> <li>• <a href="#">Esquema de publicación de la información, tipos de datos o información clasificada, reservada</a></li> <li>• <a href="#">Tablas de retención documental</a></li> </ul>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Seguimiento
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de transparencia pasiva					Correo de informe en el siguiente ícono:   AVANCE GITD.pdf
	<b>2.1</b>	Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, en el cual está incluido el aspecto de oportunidad en la atención. <i>Esta actividad está articulada al componente de atención al ciudadano.</i>	Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	VISAE.	Julio,  Diciembre.
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de instrumento de gestión de la información	<b>3.1</b> Realizar seguimiento a la implementación de los instrumentos informacionales y de control para la gestión documental de la UNAD.  Por temas de la pandemia este	Actas, reportes o informes de visita	SGRAL	Diciembre	Avance 100%. Seguimiento de avance a las actividades mediante conversatorios académicos de la Gestión Documental con los líderes zonales de Gestión Documental, así como el muestreo y verificación de avance de la metodología de seguimiento por temáticas de la gestión documental en las Zonas y

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Seguimiento
	seguimiento se realizará virtual.				<p>Centros, mediante un drive compartido y con seguimiento tanto del líder zonal, como desde la Sede Nacional. Así mismo, los 11 Centros que cuentan con acciones de mejoramiento radicadas en el SSAM, con los seguimientos, reportes de avance y retroalimentación respectiva para cada caso.</p> <p>Se revisaron los documentos que deben estar actualizados a la vigencia 2021 y se efectuó la correspondiente actualización. Así mismo, para el seguimiento virtual de la implementación se continuó efectuando conversatorios académicos y encuentros virtuales con los líderes zonales de SIGEDO URL: <a href="https://sgeneral.unad.edu.co/capacitaciones/2716-actas-conversatorios-sistema-de-gestion-documental-unad-2020">https://sgeneral.unad.edu.co/capacitaciones/2716-actas-conversatorios-sistema-de-gestion-documental-unad-2020</a></p> <p><b>GIDT.</b></p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Seguimiento
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y acceso a la información pública	<b>4.1</b> 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.	VISAE – GCMK - Contact Center-	Julio  Diciembre	Según el Instructivo I-2-16-1 “Instructivo de Análisis de las Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Felicitaciones PQRSF” versión 0-26-05-2020 el cual está asociado al procedimiento P-2-16 Atención al Usuario Nivel 1 y 2 esta actividad se desarrolla semestralmente.  Se obtuvo de parte de la VISAE, informe de gestión de PQRS correspondiente al 2021, informe presentado en el mes de octubre de 2021: se adjunta el enlace de acceso. <a href="https://sai.unad.edu.co/images/2021/1/NFORME_PQRS_2021_1.pdf">https://sai.unad.edu.co/images/2021/1/NFORME_PQRS_2021_1.pdf</a>
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo y acceso a la información Pública.	<b>5.1</b> General informe de seguimiento al acceso de la información pública (informe PQRS) en el que se especifique: - Número de solicitudes recibidas.	Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	VISAE.	Julio,  Diciembre.	Informes publicados en: <a href="#">Consultar informes PQRS - Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD - Educación Virtual</a>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Seguimiento
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.</li> <li>- Tiempo de respuesta a cada solicitud.</li> <li>- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública.</li> </ul>				

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Oficina de Control Interno - Calle 14 sur #14-31 2do piso  
Teléfono: 3443700