



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO UNAD

SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRE

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D. C, MAYO DE 2022.

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

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



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



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

Componente N°1. Riesgos de corrupción UNAD

RIESGOS ANTICORRUPCION UNAD:	
Riesgo 2161 SGRAL	<p>Gestión Adelantada:</p> <p>En el primer trimestre de 2022 se realizaron 91 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 conexas 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 Contratación) de la UNAD.</p>
Riesgo 2166 SGRAL	<p>Gestión Adelantada:</p> <p>Los 91 contratos realizados en el primer trimestre del 2022, 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 SGRAL</p>	<p>Gestión Adelantada: 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, en el primer trimestre del 2022, el número de contratos que requirieron dicho requisito de legalización fueron 7, los cuales todos cuentan con la aprobación jurídica de sus pólizas respectivas.</p>
<p>Riesgo 2176 SGRAL</p>	<p>Gestión Adelantada: Los 91 contratos realizados en el primer trimestre de 2022, 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</p>

	el Art 16.2 del manual de procesos y procedimientos de contratación de laUNAD.
Riesgo 2707 GAF	Gestión Adelantada: Existencia de un sistema de contratación que no permite habilitar el estudio previo sin adjuntar los documentos requeridos para personas naturales y personas jurídicas. 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 armarla carpeta.
Riesgo 2195 GIDT	Gestión Adelantada: Se adelanta 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, lo anterior teniendo en cuenta la actualización del Estatuto Organizacional de la UNAD – Acuerdo 039 de diciembre de 2019, lo cual ha implicado una reorganización de unidades de gestión al interior de la Universidad, lo cual se relaciona con dicha actualización.

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 el 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.

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

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



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



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis



A nivel institucional se adelantará la racionalización de los siguientes trámites a nivel interno, lo cual no afectará a lo publicado en el Sistema Único de Información de Tramites

- 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.

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

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



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



El Adecuado control de las siguientes acciones se realiza a través del Sistema de Seguimiento y Acciones de Mejora – SSAM, el cual se encuentra alojado en la Intranet de la UNAD.

ACTIVIDAD MACRO	META O PRODUCTO-RESPONSABLE	AVANCE
<p>Código SSAM: 10935</p> <p>Desarrollo e Implementación del módulo de opciones de <i>trabajo de grado</i> dentro del Sistema Integrado de información SII. 4.0. Lo anterior permite contar en un solo sistema para la solicitud, aprobación y seguimiento al trámite de opciones de grado en línea por parte del usuario.</p> <p>Producto: Módulo de opciones de Trabajo de grado en funcionamiento.</p>	<p>Opciones de trabajo de Grado.</p> <p>GPIT (GIDT).</p>	<p>Porcentaje reportado: 2</p> <p>5%</p> <p>Descripción: Se realizó el desarrollo inicial del módulo Trabajos de Grado, donde el estudiante elige su opción de grado y diligencia el formulario donde se solicitan información de la propuesta de grado (integrantes, ubicación del proyecto, datos específicos, datos del proyecto, cronograma de actividades, recursos necesarios y resultados esperados).</p> <p>Se está a la espera de la actualización de los planes de estudio individuales por parte de las escuelas, para dar continuidad con las pruebas internas y validar los estudiantes que ya están aptos para presentar trabajo de grado</p>

<p>Código SSAM: 10944</p> <p>Desarrollar e implementar en el SII 4.0 el módulo de <i>Grados</i>. Actualmente el trámite de grados se desarrolla en una aplicación que no está dentro del sistema integrado de información SII 4.0; El estudiante podrá realizar la solicitud de grado y conocer el estado del trámite desde el sistema integrado de información.</p> <p>Producto: Módulo de Grados en funcionamiento.</p>	<p>Grados.</p> <p>GIDT (apoya VIACI / Escuelas).</p>	<p>Porcentaje reportado: 25%</p> <p>Descripción: Se realizó el desarrollo inicial de la aplicación Grados (interfaz gráfica), donde está contenido: procesos, postulación y trabajos de grado.</p> <p>Se está a la espera de la actualización de los planes de estudio individuales por parte de las escuelas, para dar continuidad con las pruebas internas y validar los estudiantes que ya están aptos para postularse a grados y gestionar en algunos casos los trabajos de grado.</p>
--	--	--

<p>Código SSAM: 10936 - 10937- 10938-10939- 10940 - 10941 – 10942</p> <p>Revisar los planes de estudio individuales de los estudiantes próximos a graduarse (los que tienen un avance superior al 70% de créditos académicos aprobados) y alimentar en el SII 4.0 dichos planes de estudio incorporando las situaciones académicas (convenios de homologación, otros convenios, planes de transición, validar las homologaciones migradas de los años 2020 y 2021, pruebas de suficiencia años 2020 y 2021) y demás características o particularidades de cada plan de estudios por programa académico.</p> <p>Producto: Planes de estudio individuales de los estudiantes próximos a graduarse actualizados en el SII 4.0.</p>	<p>Plan de estudios individuales en SII4.0.</p> <p>Escuelas</p>	<p>Porcentaje reportado: 5%</p> <p>10937</p> <p>Descripción: En la Escuela Ciencias de la Educación se ha venido abordando la revisión de los planes individuales tomando como inicio de la acción en el programa Licenciatura en Etnoeducación debido a que es un programa que cuenta con tres planes de estudio distintos y esto complejiza la revisión de los planes de individuales. Por lo tanto, se definió iniciar con este programa y a partir de éste vincular progresivamente los otros programas., de manera que al 7 de julio ya todos se encuentran avanzando en lo pertinente</p>
--	---	---

<p>código SSAM: 10945</p> <p>Implementar en el SII 4.0 el módulo de <i>Situaciones académicas (Validaciones de suficiencia, homologaciones por convenio, planes de estudios individuales)</i> y brindar apoyo tecnológico a las Escuelas para la actualización de los planes de estudios individuales.</p> <p>Producto: Módulo en el SII 4.0 de</p>	<p>Situaciones Académicas de los Estudiantes</p> <p>GPIT (GIDT) – Escuelas.</p>	<p>Porcentaje reportado: 60%</p> <p>Descripción: El módulo de situaciones académicas está conformado por varios componentes dentro de los cuales se incluyen: homologaciones por convenio (el cual se encuentra en la fase de pruebas de aceptación por parte del usuario y ya está disponible para aplicarse a los planes de estudio individual) y el componente Validación de Suficiencia por Competencia (el cual se encuentra en fase de pruebas internas y</p>
--	---	---

situaciones académicas en funcionamiento.		atención a nuevos requerimientos por parte de las escuelas). Se adelanta la reconstrucción de los PEI con la VIACI, las escuelas y los líderes de programa, se han adelantado las escuelas ECAPMA, ESACH, ECJP.
Código SSAM: 10943 Socializar a estudiantes, docentes y administrativos el módulo de planes de estudios individuales para fomentar su uso. Producto: Evidencias de la socialización del módulo y planes individuales de estudio, puestos en operación	Módulo de Planes de Estudio Individuales – Socialización. VIACI	Inicia SEPTIEMBRE 1/2022

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 2022 se tendrán acciones para su fortalecimiento

El Adecuado control de las siguientes acciones se realiza a través del Sistema de Seguimiento y Acciones de Mejora – SSAM, el cual se encuentra alojado en la Intranet de la UNAD.

ACTIVIDAD	META O PRODUCTO-RESPONSABLE	AVANCES
código SSAM: 10987 Formular y publicar la Estrategia de Rendición de Cuenta (RdC)	Estrategia de RdC definida y publicada.	Porcentaje reportado: 100% Descripción: Se realizó formulación y publicación de la estrategia de RdC vigencia 2022 que se encuentra en el

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

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



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

para la vigencia 2022.	GCMO	micrositio de RdC
código SSAM: 10988 Definir mecanismos de consulta de información para la ciudadanía, sobre la rendición de cuentas.	Aplicación de los mecanismos de consulta. GCMO.	Porcentaje reportado: 100% Descripción: 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. Para la Rendición de Cuenta vigencia 2021 se toman como mecanismos de consulta de información:

		<p>-La página web: 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 propuestas de temas, sugerencias e inquietudes a tratar en la audiencia pública de rendición de cuentas.</p> <p>- Correo electrónico: rendiciondecuentas@unad.edu.co de donde se envía invitación y formulario de participación e información de la RdC a los grupos de interés.</p> <p>-Redes sociales: Instagram, twitter, Facebook, Canal de YouTube y herramienta Zoom: Para la transmisión en directo de la audiencia pública y participación de la ciudadanía</p>
<p>CODIGO 10989</p> <p>Presentar audiencia pública de rendición de cuentas y realimentar inquietudes presentadas por la ciudadanía.</p>	<p>SSAM-</p> <p>RdC</p> <p>desarrollada</p> <p>GCMO</p>	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: La realización de la audiencia pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021, fue realizada el 1 de marzo de 2022. Que en atención a las preguntas e inquietudes manifestadas por parte de la ciudadanía antes y durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, recibidas a través de los canales de participación dispuestos para tal fin, los líderes presentan la respuesta a cada una de las preguntas por medio de videos, los cuales se encuentran publicados en el microsítio de rendición de cuentas. Igualmente se envía a cada participante que realizó las preguntas un correo electrónico donde se le indica la forma como puede consultar la respuesta a su inquietud.</p>

<p>Código SSAM: 10990</p> <p>Publicar y Realizar difusión masiva del informe de rendición de cuentas y balance de Gestión (vig. 2021).</p>	<p>Balance de Gestión.GCMO.</p>	<p>Porcentaje reportado:50%</p> <p>Descripción: Se realizó la publicación del informe de rendición de cuentas y balance de gestión, en el microsítio de rendición de cuentas: https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas-publica/documento-balance-social-de-gestion-vigencia-2021</p> <p>Se realizó la difusión para la consulta del informe del balance social y rendición de cuentas vig. 2021 mediante el correo electrónico rendiciondecuentas@unad.edu.co dirigido a los participantes del evento de la audiencia pública de RdC</p>
---	---------------------------------	---

<p>Código SSAM: 10991 - 10992</p> <p>Elaborar y socializar los resultados y avances de la gestión de la universidad (RdC boletín/noticia).</p>	<p>Boletín Publicado. GCMO / GCMK.</p>	<p>Porcentaje reportado:50%</p> <p>Descripción: Se realizó la socialización de resultados y avances de la vig. 2021 mediante el correo electrónico info@unad.edu.co Igualmente se socializan los resultados de la gestión mediante la publicación del boletín el micrositio de RdC. https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2021/559-resultados-de-la-gestion-de-la-unad-rendicion-de-cuentas-2021.</p>
<p>Código SSAM: 10993</p> <p>Socializar al interior de la entidad los resultados del autodiagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional</p>	<p>Diagnóstico Socializado. GCMO</p>	<p>INICIA JULIO 7/2022</p>
<p>Código SSAM: 10995-10996</p> <p>Mantener actualizados los mecanismos o canales de comunicación e información sobre la RdC</p>	<p>Aplicación de canales de comunicación. GCMO/GCMK.</p>	<p>INICIA JULIO 7/2022</p>
<p>Código SSAM: 10997</p> <p>Mantener Actualizado el micrositio de RdC</p>	<p>Micrositio de RdC actualizado. GCMO.</p>	<p>INICIA OCTUBRE 1/2022</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.

SUBCOMPONENTE 1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
Actividad Macro: Implementación del sistema de atención integral (avance en su implementación)	Meta o producto: Herramienta SAI	Responsables VISA E VIEM SGRA L GCMO

<p>Código SSAM: 11048</p> <p>Subactividad: Realizar cualificaciones y entrenamiento de los recursos puestas a disposición de los diferentes actores del sistema.</p>	<p>Subproducto: Actores del sistema cualificados</p> <p>VISAE</p>	
<p>Código SSAM: 11049</p> <p>Subactividad: Desarrollar el módulo de devoluciones anidado al módulo de gestión financiera; e integracional SII 4.0 del Módulo de solicitudes (Chat, atención telefónica, Mesa de ayuda, PQRS y trámites) del Sistema de Atención Integral-SAI.</p>	<p>Subproducto: Puesta en producción del Módulo solicitudes (Chat, atención telefónica, Mesa de ayuda, PQRS y trámites) y desarrollo del módulo de devoluciones anidado al módulo de gestión financiera.</p> <p>GPIT</p>	<p>Porcentaje reportado: 30%</p> <p>Descripción: Se adjunta bitácora de avance de cumplimiento de la acción. ya se llevó a cabo la implementación del aplicativo Sistema de Facturación y Cartera, del Aplicativo Cartera y el módulo de Solicitudes, solicitud de devolución en el SAI. Se está a espera de la actualización de los planes de estudio como insumo para la integración de la información.</p>

<p>Código SSAM: 11050</p> <p>Subactividad: Realizar acompañamiento técnico en la asesoría de lineamientos normativos o tecnicidad archivística que requiera la herramienta, en pro de los lineamientos nacionales de la gestión documental en ambientes electrónicos, de acuerdo con los módulos y programación de ruta para el 2022 del proyecto SAI.</p>	<p>Subproducto: Evidencia de la asesoría brindada para el desarrollo, pilotaje e implementación del proyecto SAI a nivel nacional en la UNAD, de acuerdo con los módulos y programación de ruta para el 2022</p> <p>SGRAL</p>	<p>Porcentaje reportado: 20%</p> <p>Descripción: Se ha participado de reuniones de seguimiento y reporte de avances en el grupo virtual de trabajo del SAI</p>
<p>Código SSAM: 11051</p> <p>Subactividad: Desarrollar revisión y monitoreo a los canales de atención del SAI</p>	<p>Subproducto: Revisión de los canales de atención del SAI desarrolladas.</p> <p>GCMO</p>	
<p>SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.</p>		

<p>Código SSAM: 10965</p> <p>Actividad Macro: 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.</p>	<p>Meta o producto: Herramienta SAI</p> <p>GCMK – Contact Center.</p>	<p>Porcentaje reportado: 40%</p> <p>Descripción: El Contact- Center ha adelantado la actualización de las normas internas y externas en la herramienta denominada plantilla. (se anexa una versión de la plantilla respectiva)</p>
<p>Código SSAM: 11052</p> <p>Actividad Macro: Actualizar los listados de las personas encargadas de la administración del SAI en las unidades y centros.</p>	<p>Meta o producto: Listado de responsables actualizado.</p> <p>VISAE</p>	
<p>Actividad Macro: Actualización de los protocolos de atención para los distintos canales de atención dispuestos a los diferentes grupos</p>	<p>Meta o producto: Protocolos atención actualizados.</p> <p>VISAE, GCMK - Contact Center</p>	
<p>Código SSAM: 11053</p> <p>Subactividad: Protocolos y rutas de atención de grupos de interés priorizados</p>	<p>Subproducto: Cartillas</p> <p>VISAE</p>	<p>Desde la Vicerrectoría de Servicios a Aspirantes, Estudiante y Egresados a través del Sistema Nacional de Consejería Académica y el Sistema de Atención Integral, se realiza la proyección, divulgación e implementación de los</p>

		<p>protocolos de atención orientados a los grupos de interés priorizado como rutas claras de atención donde los actores del Metasistema conozcan las estrategias de orden académico, pedagógico, didáctico y de acompañamiento diferencial convirtiéndose en facilitadores de información que permita que el estudiante inicie o continúe de forma exitosa su proceso formativo.</p> <p>Se copia el link donde se encuentran los protocolos para cada uno de los casos para la Prevención, Detección y Atención de los estudiantes.</p>
<p>Código SSAM: 11054</p> <p>Subactividad: Diseño y/o rediseño de los protocolos de atención de los canales de atención empleados en el Contact-Center.</p>	<p>Subproducto: Protocolos de los canales de atención diseñados.</p> <p>GCMK-Contact Center</p>	<p>Porcentaje reportado: 40%</p> <p>Descripción: El Contact-Center ha adelantado el diseño del protocolo de auditorías mensuales aplicables a los Asesores Ay B (Anexar la planilla de auditorías con los factores de evaluación</p>

<p>Actividad Macro: 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.</p>	<p>Meta o producto: Valoraciones internas aleatorias a los diferentes colaboradores que dan respuesta a las solicitudes.</p>	<p>VISAE, GCMK - Contac Center</p>
--	---	------------------------------------

<p>Código SSAM: 11055</p> <p>Subactividad: Realizar monitoreo y seguimiento a la calidad de respuestas y atenciones registradas desde los diferentes módulos dispuestos</p>	<p>Subproducto: Retroalimentación brindada del seguimiento realizado a las respuestas y atenciones registradas</p> <p>VISAE</p>	
<p>Código SSAM: 11056</p> <p>Subactividad: Realizar las Revisiones del ejercicio, practicadas a los Asesores A y B con el fin de monitorear y evaluar y obtener la calificación de calidad respectiva.</p>	<p>Subproducto: Resultado de las evaluaciones internas.</p> <p>GCMK-Contact Center</p>	<p>Porcentaje reportado: 40%</p> <p>Descripción: El Contact- Center ha adelantado las revisiones (auditorías mensuales) a los Asesores A y B (evidencias planillas de auditorías, chat, Inboundy outbound de enero)</p>
<p>Actividad Macro: Realizar informe de gestión de los canales de atención del Sistema de Atención Integral.</p>	<p>Meta o producto: Informe de Gestión del SAI, empleando los indicadores respectivos.</p>	<p>VISAE</p>
<p>Código SSAM: 11057</p> <p>Subactividad: Informe general de las atenciones realizadas por las diferentes unidades</p>	<p>Subproducto: Informe de Gestión</p> <p>VISAE</p>	<p>Porcentaje reportado: 70%</p> <p>Descripción De acuerdo con la gestión realizada durante el primer trimestre de 2022, se obtuvo una calificación promedio de 4,0 (Dentro de la escala de 0 a 5) en donde se resalta la labor realizada por los procesos de</p>

		Gestión de la Investigación y del Conocimiento, Gestión de Servicios de Infraestructura Tecnológica, Gestión de la Oferta Educativa y Gestión del Bienestar Institucional, labor que se ve reflejada en la valoración realizada por el usuario, donde el comportamiento de este 4,2
SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO		
CODIGO ACCION 10972 Actividad Macro: Vinculación de personal exclusivo para recibir, gestionar y/u orientar a los ciudadanos a través de los canales de atención.	Meta o producto: Personal vinculado a la UNAD. GCMK – Contact Center.	Porcentaje reportado: 40% Descripción: El Contact-Center en coordinación con la Gerencia de talento Humano, ha adelantado las entrevistas a los candidatos para los cupos de asesores del Contact-Center (anexo un formato de evaluación de entrevistas de 2022)
Actividad Macro: Realizar cualificación de inducción y reinducción a los actores del Metasistema sobre Cultura del Buen Servicio y temas relacionados con la gestión SAI.	Meta o producto: Capacitaciones a la comunidad Unadista Revisiones internas semestrales.	VISAE GCMK - Contact Center

<p>Código SSAM: 11058</p> <p>Subactividad: Realizar cualificación permanente en la cultura del buen servicio a través del Plan de Cualificación SAI</p>	<p>Subproducto: Actores del sistema cualificados</p> <p>VISAE</p>	
<p>Código SSAM: 11059</p> <p>Subactividad: Realizar los procesos de inducción y reinducción a los asesores, asimismo, adelantar capacitación en vocación al servicio, compromiso con el fin de mejorar el desempeño de estos.</p>	<p>Subproducto: Inducción/capacitación GCMK-Contact Center</p>	<p>Porcentaje reportado: 100%</p> <p>Descripción: El Coordinador del Contact-Center en coordinación con el Dr. Víctor Saidiza, adelantaron la capacitación en vocación y compromiso en el servicio y la Asistente de operación ha realizado inducciones específicas a los asesores del Contact-Center (evidencia lista de asistencia).</p>
<p>SUBCOMPONENTE NORMATIVO PROCEDIMENTAL</p>		
<p>Actividad Macro: Revisión de la normatividad interna y externa del procedimiento Atención al Usuario Nivel 1 y 2 (P-2-16) y actualizarlo de ser necesario.</p>	<p>Meta o producto: Revisión efectuada, Procedimiento actualizado</p>	<p>VISAE – SGRAL</p>
<p>Código SSAM: 11060</p> <p>Subactividad: Actualización del procedimiento "atención al usuario nivel 1 y 2"</p>	<p>Subproducto: Procedimiento actualizado</p> <p>VISAE</p>	

<p>Código SSAM: 11061</p> <p>Subactividad: Revisión de la normatividad vigente, en contraste con la relacionada en el procedimiento “atención al usuario nivel 1 y 2” (P-2-16)</p>	<p>Subproducto: Evidencia de la asesoría del concepto jurídico del ámbito de aplicabilidad de la normatividad actual o actualizable al procedimiento</p> <p>SGRAL</p>	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Se reporta cumplimiento de revisión normativa al procedimiento en los niveles 1 y 2</p>
<p>SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</p>		

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

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



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



José Celestino Mutis José Celestino Mutis

<p>Actividad Macro: Realizar la caracterización de los ciudadanos que se comuniquen a través de los diferentes canales de atención de la UNAD</p>	<p>Meta o producto: Usuarios caracterizados en el Sistema de Atención Integral -SAI-</p>	<p>VISAE - GCMK - Contact ySGRAL.</p>
<p>Código SSAM: 11062</p> <p>Subactividad: Caracterizar a los diferentes aspirantes, estudiantes y egresados que ingresan desde los diferentes canales de atención con el fin de realizar atención específica para facilitar la toma de decisión.</p>	<p>Subproducto: Reporte de los usuarios caracterizados</p> <p>VISAE</p>	
<p>Código SSAM: 11063</p> <p>Subactividad: caracterizar a los diferentes aspirantes, estudiantes y egresados que ingresan a los diferentes canales, con el fin de conocerlos mejor y mejorar la toma de decisiones</p>	<p>Subproducto: Reporte de los usuarios caracterizados</p> <p>GCMK-Contact Center</p>	<p>Porcentaje reportado: 40%</p> <p>Descripción: El Contact- Center ha caracterizado los aspirantes, estudiantes y egresados del periodo respectivo a mayo 12 de 2022</p>
<p>Código SSAM: 11064</p> <p>Subactividad: Realizar apoyo de asesoría técnica en la caracterización de los usuarios internos o externos que allegan a la ventanilla única de correspondencia con que cuenta la Sede Nacional JCM como prueba piloto del SAI en el módulo de usuarios.</p>	<p>Subproducto: Vinculación de usuarios tipo que pueden allegar solicitudes a la ventanilla única de atención en la Sede Nacional JCM como muestra piloto del módulo de usuarios en el SAI:</p> <p>SGRAL</p>	<p>Porcentaje reportado: 100%</p> <p>Descripción: Registro de usuarios que allegan servicios a la ventanilla única de correspondencia de la Sede Nacional JCM</p>

<p>Actividad Macro: Establecer el índice de percepción de calidad de las valoraciones realizadas a través de los canales de atención de la UNAD.</p>	<p>Meta o producto: Informes de Valoración por canal de Atención.</p>	<p>VISAE - GCMK - ContactCenter</p>
<p>Código SSAM: 11065</p> <p>Subactividad: Informe de la valoración dada a la atención realizada</p>	<p>Subproducto: Informe de percepción de indicador</p> <p>VISAE</p>	

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

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



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

<p>Código SSAM: 11066</p> <p>Subactividad: Elaborar 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</p>	<p>Subproducto: índice de percepción de calidad</p> <p>GCMK-Contact Center</p>	<p>Porcentaje reportado:40%</p> <p>Descripción: El Contact- Center ha aplicado y procesado las encuestas que diligencian los usuarios, determinando el índice de percepción de la calidad respectivo. (evidencia grafica del índice de percepción, valoraciones canales enero a mayo 14 de2022.</p>
---	---	---

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

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:

SUBCOMPONENTE1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA		
<p>Código acción: 10950</p> <p>Actividad Macro: Mantener actualizada la información publicada en el espacio web de transparencia e información pública para consulta de ciudadanos semestralmente.</p>	<p>Meta o producto: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web primer y segundo semestre</p> <p>GCMO</p>	<p>Porcentaje reportado: 60%</p> <p>DESCRIPCION: Se realiza revisión de la información publicada en el espacio web de transparencia, se genera actualización de la información relacionada con informe el plan de desarrollo y planes de acción de 2022, ítem 4.3 Plan de acción publicada en (ver enlace)</p> <p>De igual manera, se generan</p>

		comunicados a las unidades para revisión y actualización de sus portales web y los datos publicados en el portal de datos abiertos del Gobierno nacional. (se adjunta evidencia).
Código acción: 10951 – 10952 Actividad Macro: Actualizar la información institucional del primer y segundo semestre publicada en el portal de datos abiertos.	Meta o producto: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web primer y segundo semestre GIDT	Porcentaje reportado: 91% Se actualizó en el portal de datos abiertos del estado Colombiano, las variables publicadas por la universidad: * Estudiantes por nivel de formación UNAD * Programa de Gestión Documental Física y Electrónica - UNAD https://www.datos.gov.co/browse?q=unad&sortBy=last_modified&utf8=%E2%9C%93 Y se publicó la nueva variable: * TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL UNAD
Código SSAM: 11074 Actividad Macro: Divulgar el Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad, incluyendo espacios de socialización interiorización de los conceptos, principios y valores que deben gobernar las actuaciones institucionales.	Meta o producto: Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad socializado. OCONT	Porcentaje reportado: 40% Descripción: Con circular 230-001 del 8 de marzo/22 se inició la socialización de la Resolución # 05303/14 "Código de Ética y Buen Gobierno" a toda la Plataforma Humana Unadista. A partir del 25 de marzo y hasta el 10 de mayo se realizaron varias sesiones de trabajo virtuales con personal de diferentes áreas tanto administrativas

		como académicas con el fin de actualizar el Código de Ética (Código de Integridad), se les compartió el documento actual para que cada uno hiciera los ajustes y actualizaciones que consideraran necesarios y luego en reunión general se daban a conocer dichos cambios, de esta manera se logró actualizar el Código de Integridad para la UNAD, el cual se envió a la Secretaría General para la revisión y trámite final.
<p>Código acción: 11075</p> <p>Actividad Macro: Implementar la estrategia de “Lenguaje Claro” comprensible para cualquier ciudadano como principio de democratización de la información, y como herramienta para ser más accesibles a los ciudadanos, más transparente y eficiente en nuestro actuar.</p>	<p>Meta o producto: Estrategia de “Lenguaje Claro” implementadas.</p> <p>GCMK</p>	<p>Porcentaje reportado: 40%</p> <p>Por parte del contact center se acepta la invitación a participar de la capacitación brindada por Departamento Administrativo de la Función Pública sobre lenguaje claro</p>
<p>Código SSAM: 10948 - 10949</p> <p>Actividad Macro: Mantener actualizada la información publicada en el primer y segundo semestre en la página web de la secretaria general en el marco de la</p>	<p>Meta o producto: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web.</p> <p>SGRAL.</p>	<p>Porcentaje reportado: 70%</p> <p>Descripción: Cumplimiento de reporte para corte parcial de informe al primer semestre de 2022, segundo avance 23-05-2022</p>

Ley Transparencia y acceso a la información pública.		
<p>Código SSAM: 10946-10947</p> <p>Actividad Macro: Mantener actualizada la información publicada del primer y segundo semestre en el portal institucional y solicitudes para las páginas web de las unidades.</p>	<p>Meta o producto: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web primer y segundo semestre</p> <p>GCMK</p>	<p>Porcentaje reportado:50%</p> <p>Descripción: Se envía la evidencia ajustada de acuerdo con la solicitud, en donde se evidencia las publicaciones en los diferentes microsítios.</p>

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

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



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

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

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

**SUBCOMPONENTE 2.
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA.**

<p>CODIGO SSAM: 11076</p> <p>Garantizar los derechos fundamentales de todos los ciudadanos otorgando respuestas oportunas, de fondo y congruente con lo solicitado o requerido.</p>	<p>Valoración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>VISAE</p>	
--	--	--

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

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



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

SUBCOMPONENTE 3. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		
<p>código SSAM:10957</p> <p>Realizar seguimiento semestral a la implementación de los instrumentos informacionales y de control para la gestión documental de la UNAD.</p> <p>Este seguimiento se realizará mediante modalidad virtual.</p>	<p>Informes de primer y segundo semestre de las gestiones documentales realizadas.</p> <p>SGRAL</p>	<p>Porcentaje reportado:60%</p> <p>Descripción: SEGUIMIENTO PRESENCIAL A LAS UNIDADES DE LA SEDE NACIONAL JCM Y CEAD JOSE ACEVEDO Y GOMEZ</p>
SUBCOMPONENTE 4. MONITOREO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		

<p>Código SSAM: 10953- 10954 – 10955 - 10956</p> <p>Generar y publicar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, en el cual está incluido el aspecto de oportunidad en la atención, Especificando: Número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta de cada solicitud, número de solicitudes a la que se negó el acceso a la información pública.</p> <p>Esta actividad está articulada al componente de atención al ciudadano.</p>	<p>Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>VISAE.</p>	
--	--	--



RODRIGO PUENTE DELGADO
Jefe oficina de Control Interno