



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIONAL CIUDADANO UNAD

SEGUIMIENTO SEGUNDO CUATRIMESTRE

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D. C, SEPTIEMBRE 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:	
RIESGOS 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 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 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) 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>
Riesgo 2171 SGRAL	<p>Gestión Adelantada:</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, 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</p> <p>2176</p> <p>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.

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 Trámites - 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

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

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: 50%</p> <p>Descripción: Se desarrolló el módulo de asignación de revisor. Se verificaron y corrigieron situaciones con los menús: Trabajos de grado, Asignación de revisor, Trabajos de grado - revisor, Trabajos de grado - comité, Trabajos de grado – director y Trabajos de grado – jurado. Se agregaron las secciones: Opciones de Grado y Postgrados para opción de grado. La descripción detallada de la fase de desarrollo y pruebas se encuentra descrita en las bitácoras adjuntas. Se continúa a la espera de la reconstrucción de los planes de estudio individual por parte de las escuelas. Por lo anterior y de manera atenta, se solicita ampliación de la fecha de vencimiento de la misma para el 30 de noviembre de 2022.</p> <p>Evidencia:</p>  <p>GPIT.pdf</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>Enlace de evidencia: Avance-Accion_10944-GPIT-10944.pdf</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 SII 4.0.</p> <p>Escuelas</p>	<p>10936- ECJUP Porcentaje reportado: 80% Descripción: Se realiza la revisión de la totalidad de estudiantes de los programas de la ECJUP que tienen un avance igual o superior del 70% de la aprobación de los créditos académicos. Como lo evidencia el informe, tenemos un total de 51 estudiantes identificados. Se solicita prórroga para el cierre de la acción hasta el 21 de noviembre de 2022.</p> <p></p> <p>Avance-Accion_10936-ESCJUP.pdf</p> <p>10937- ECEDU. Porcentaje reportado: 30% Descripción: Se avanza en el desarrollo de actividades en pro de llegar al 100% del cargue del plan de estudios individual por programa en la Escuela Ciencias de la Educación para los estudiantes que han cumplido con el 70% de su malla curricular, sin embargo, los programas siguen siendo acompañados por parte de la VIACI y los administradores del SII 4.0, dado que existen particularidades por programa que impiden a la fecha el alcance de lo propuesto. Se inició la acción de mejora por medio de la dinamización con el programa de la Licenciatura en Etnoeducación a través de reuniones con la VIACI con el fin de identificar y reconocer como se realizará para el funcionamiento del SII 4.0. Seguidamente los programas han realizado reuniones con VIACI para la respectiva capacitación y</p>
--	--	---

		<p>acompañamiento.</p> <p>NOTA: Dado el avance actual y las particularidades de la acción de mejora respecto a cada programa de la Escuela se solicita respetuosamente prórroga de la fecha para el 31 de octubre de 2022.</p> <p></p> <p>Avance-Accion_109 37-ECEDU.pdf</p> <hr/> <p>10938-ECBTI Porcentaje reportado: 26% Descripción: Reciban un cordial saludo, por medio de la presente solicitamos la prórroga para el informe final de la acción 10938-ECBTI.</p> <p>Esto debido a que estamos a menos de 15 días de finalización de dicha acción, pero en este momento nos encontramos realizando la carga para el periodo 16-04, además de acuerdo con la capacitación del SII, en algunos casos es necesario realizar dicha revisión de forma manual.</p> <p>Solicitamos que la prórroga pueda ser hasta el próximo 8 de noviembre de 2022..</p> <p></p> <p>Avance-Accion_109 38-ECBTI.pdf</p> <hr/> <p>10939 ECAPMA- Porcentaje reportado: 20% Descripción: De acuerdo con las actividades de la Acción, se presentan los siguientes avances:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cargue de parametrización de acuerdos por convenio SENA. 2. Cargue y parametrización de
--	--	--

		<p>Acuerdos externos para asociar a los correspondientes planes de estudio de los estudiantes</p> <p>3. La Escuela se ha articulado a los diseñadores del sistema, donde se han realizado ajustes necesarios para el desarrollo e implementación adecuada de acuerdo con las necesidades de la evaluación de los planes de estudio</p> <p>4. Se presentan avances desde los programas de la Escuela.</p> <p>Dada la importancia y rigurosidad académica, y contemplando los tiempos establecidos en los lineamientos VIACI, la acción tiene un avance del 20% y requiere de una prórroga para su finalización.</p> <p>Por lo anterior se solicita aplazar el cierre de la acción hasta el 30 de noviembre de 2022 con el fin de lograr el cierre total.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Avance-Accion_109 39-ECAPMA.pdf</p> <p>10940 ECSAH Porcentaje reportado: 20% Descripción: De acuerdo con el cronograma y los tiempos establecidos en los lineamientos brindados por la VIACI, se encuentra que la acción 10940-ECSAH tiene un 20% de avance, se pide comedidamente una prórroga para su finalización. Por lo anterior, se solicita amablemente ampliar el cierre de la acción hasta el 30 de noviembre de 2022, de este modo, lograr satisfactoriamente el cierre total.</p>
--	--	--

		<div data-bbox="982 226 1047 294" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="909 298 1112 352">Avance-Accion_109 40-ECSAH.pdf</p> <hr/> <p data-bbox="909 394 1372 592">10941 ECSAL Porcentaje reportado: 15% Descripción: Buen día adjuntamos evidencia del avance del programa de tecnología en Seguridad y salud en el trabajo.</p> <p data-bbox="909 625 1404 793">Solicitamos prórroga para el cierre de la acción hasta el 21 de noviembre de 2022. para completar los 3 programas restantes de la Escuela de Ciencias de la salud.</p> <div data-bbox="982 823 1047 890" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="909 894 1112 949">Avance-Accion_109 41-ECSAL.pdf</p> <hr/> <p data-bbox="909 991 1388 1188">10942 ECACEN. Porcentaje reportado: 20 % Descripción: SE SOLICITA PRÓRROGA PARA EL CIERRE DE LA ACCIÓN HASTA EL 21 DE NOVIEMBRE DE 2022.</p> <p data-bbox="909 1222 1404 1787">Desde la ECACEN hemos venido apoyando el diseño de los diferentes módulos del SII 4.0 de Situaciones académicas, los cuales son el insumo fundamental para lograr el cumplimiento de la acción 10942. En este sentido, se han surtido las siguientes etapas en la cuales nos permite contar con un avance mínimo el cual representa tan sólo el 20% en todas las fases que se mencionarán y que el no cumplimiento de la acción es ajeno a la Escuela y si dependió de los equipos desarrolladores de los módulos necesarios para llevar los planes de estudios individuales al 70% como lo solicita la acción.</p>
--	--	---

		 Avance-Accion_109 42-ECACEN.pdf
<p>código SSAM: 10945</p> <p>Implementar en el SII 4.0 el módulo de <i>Situaciones académicas (Validaciones de suficiencia, homologaciones por convenio, plande 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 situaciones académicas en funcionamiento.</p>	<p>Situaciones Académicas de los Estudiantes</p> <p>GPIT – Escuelas.</p>	<p>Porcentaje reportado: 70%</p> <p>Descripción: El módulo de situaciones académicas está conformado por varios componentes dentro de los cuales se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Homologaciones por convenio (ya se encuentra en producción) * El componente Validación de Suficiencia por Competencia (el cual se encuentra en fase de pruebas internas y atención a nuevos requerimientos por parte de las escuelas). <p>Se dio inicio de la socialización del del SII y planes de estudios individual con Escuelas y líderes de programa. Circulares 101-30 y 101-35 de fecha 21 de julio de 2022 y 16 de agosto de 2022 respectivamente.</p> <p>La reconstrucción de los planes de estudio individual se encuentra en proceso por parte de las escuelas.</p> <p>Acorde con lo anterior, se solicita de manera atenta la ampliación de la fecha de vencimiento para el 30 de noviembre de 2022.</p>  Avance-Accion_109 45-GPIT.pdf

<p>Código SSAM: 10943</p> <p>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</p>	<p>Módulo de Planes de Estudio Individuales – Socialización.</p> <p>VIACI</p>	
--	---	--

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
<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>Balace de Gestión.</p> <p>GCMO</p>	<p>Porcentaje reportado: 100%</p> <p>Descripción: Se continuo con la difusión del informe de 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 que presentaron preguntas e inquietudes frente a lo expuesto o relacionado con los temas de interés. Esta invitación a consulta del balance social de gestión de la vigencia se realizó junto con el correo de Respuesta al tema de interés en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la UNAD vigencia 2021. Igual se cuenta con la publicación permanente en la pagina del SIG.</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: 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>10991- Porcentaje reportado:50%</p> <p>Descripción: Se realizo 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> <hr/> <p>10992- Porcentaje reportado:90%</p> <p>Descripción: Se envía el reporte de las publicaciones en los diferentes medios, acerca de la socialización de la Rendición de Cuentas del año 2021, con corte a abril del 2022.</p>
<p>Código SSAM: 10993</p> <p>Socializar al interior de la entidad los resultados del autodiagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucionales</p>	<p>Diagnostico Socializado. GCMO</p>	
<p>Código SSAM: 10995</p> <p>Mantener Actualizado los mecanismos o canales de comunicación e información sobre la Rendición de Cuentas</p>	<p>Aplicación de canales de comunicación. GCMO</p>	<p>10992- Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Se envía el reporte de las publicaciones en los diferentes medios, acerca de la socialización de la Rendición de Cuentas del año 2021, con corte a abril del 2022.</p> <p></p> <p>Avance-Acción_109 95-GCMO.pdf</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:	Meta o producto:	Responsables
Implementación del sistema de atención integral (avance en su implementación)	Herramienta SAI	VISAE VIEM SGRAL GCMO
ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	AVANCE
<p>Código SSAM: 11048</p> <p>Subactividad: Realizar cualificaciones y entrenamiento de los recursos puestos a disposición de los diferentes actores del sistema.</p>	<p>Actores del sistema cualificados</p> <p>Responsable: VISAE VIEM SGRAL GCMO</p>	
<p>Códigos SAM: 11049</p> <p>Subactividad: Desarrollar el módulo de devoluciones anidado al módulo de gestión financiera; e integración al SII 4.0 del Módulo de solicitudes (Chat, atención telefónica, Mesa de ayuda, PQRS y trámites) del Sistema de Atención Integral-SAI</p> <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</p>	<p>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>Responsable GPIT</p>	<p>11049 -GPIT- 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 Gestión 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>

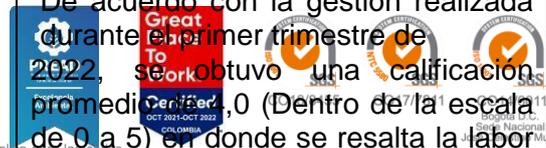


*Aplica para las sedes
José Celestino Mutis y
José Acevedo y Gómez

<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>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>11050- SGRAL 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>Avance-Accion_110 50 SGRAL.pdf</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>11051 -GCMO- Porcentaje reportado: 30%</p> <p>Descripción: Evaluación de manera independiente y objetiva de la eficacia, eficiencia y efectividad de los protocolos de atención, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales. Revisión de los canales de atención del SAI desarrolladas. Seguimiento a la oportunidad y calidad en las respuestas en los canales de atención al usuario (chat, línea telefónica y correo electrónico).</p>  <p>Avance-Accion_110 51-Ddwn.zip</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</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>Enlace de evidencia: Avance-Accion_10965-GCMK.pdf</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 actualizados</p> <p>VISAE</p>	<p>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción: Se adjunta la actualización de los listados de las personas encargadas de la administración del SAI en las unidades y centros.</p> <p> Enlace de la evidencia: Avance-Accion_110 52-VISAE.pdf</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>Porcentaje reportado:100%</p> <p>Descripción 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 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. 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> Enlace de evidencia: Avance-Accion_110 53-VISAE.pdf</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 auditoría con los factores de evaluación)</p> <p> Avance-Accion_110 54-GCMK.pdf</p>
<p>Actividad Macro: Realizar las valoraciones aleatorias a los diferentes actores del Metasistema sobre la</p>	<p>Meta o producto: Valoraciones internas aleatorias a los</p>	<p>VISAE, GCMK - Contact Center.</p>

<p>gestión realizada en los canales de atención y la veracidad de la información entregada de acuerdo con los protocolos de atención.</p>	<p>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: 70%</p> <p>Descripción: Se envía la evidencia de acuerdo a la solicitud de ajuste recibida y se hace la claridad en cuanto a la metodología de calificación.</p>  <p>Avance-Accion_110 56 GCMK-CONTAC C</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: 30%</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</p>



		<p>realizada por los procesos de 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</p>  <p>Avance-Accion_110 57-VISAE.pdf</p>
--	--	---

SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO

<p>CODIGO SSAM 10972 Actividad Macro:</p> <p>Vinculación de personal exclusivo para recibir, gestionar y/u orientar a los ciudadanos a través de los canales de atención.</p>	<p>Meta o producto : Personal vinculado a la UNAD.</p> <p>GCMK – Contact Center.</p>	<p>Porcentaje reportado:80% 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)</p>  <p>Avance-Accion_109 72-GCMK.pdf</p>
<p>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.</p>	<p>Meta o producto: Capacitaciones a la comunidad Unadista</p> <p>Revisiones internas semestrales.</p>	<p>VISAE GCMK - Contact Center</p>
<p>Código SSAM: 11058 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>Porcentaje reportado:30% Descripción: Se adjunta archivo con las evidencias de las capacitaciones realizadas desde la VISAE.</p>  <p>Avance-Accion_110 58-VISAE.pdf</p>

SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

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.	Meta o producto: Revisión efectuada, Procedimiento actualizado	VISAE – SGRAL
Código SSAM: 11060 Subactividad: Actualización del procedimiento “atención al usuario nivel 1 y 2”	Subproducto: Procedimiento actualizado VISAE	Porcentaje reportado: 30% Descripción: Se adjunta avance de la actualización al procedimiento Atención al Usuario Nivel 1 y 2 (P-2-16) Se adjuntan tres archivos. Avance-Accion_110 60-iDoA (1).zip

SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Actividad Macro: Realizar la caracterización de los ciudadanos que se comuniquen a través de los diferentes canales de atención de la UNAD	Meta o producto: Usuarios caracterizados en el Sistema de Atención Integral -SAI-.	VISAE - GCMK - Contact y SGRAL.
Código SSAM: 11062 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.	Subproducto: Reporte de los usuarios caracterizados VISAE	Porcentaje reportado: 30% Descripción: Teniendo en cuenta que la Universidad recibe solicitudes por diferentes canales de atención se puede evidenciar que los canales más utilizados por los usuarios es el personalizado y el telefónico con un 30,4% y 30,3% respectivamente, seguido del WhatsApp con un 20%, en todos los casos se realiza la caracterización del usuario con el fin de generar tener en cuenta los temas consultados y poder generar recursos con información eficiente y oportuna que logre dar claridad durante el proceso, independientemente del estamento o grupo de interés al que corresponda. Avance-Accion_110 62-VISAE.pdf
Código SSAM: 11063 Subactividad: caracterizar a los diferentes aspirantes, estudiantes y egresados de los diferentes canales, con el fin de	Subproducto: Reporte de los usuarios caracterizados GCMK-Contact Center	Porcentaje reportado: 40% Descripción: El Contact-Center ha caracterizado los aspirantes, estudiantes y egresados del periodo respectivo del 1º de mayo al 12 de 2022. Avance-Accion_110 63-6Up (2).xlsx

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
 Sede Estudiante de Bogotá Calle 14 sur #14-23 piso 2
 Teléfono Bogotá 3760000

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



PRE-ISO 14001
 Certificado OCT 2021-OCT 2022 COLOMBIA
 CO18/8455 CO17/7811 CO14/6011 CO14/6012
 Bogotá D.C. Sede Nacional José Celestino Mutis

Actividad Macro: Establecer el índice de percepción de calidad de las valoraciones realizadas a través de los canales de atención de la UNAD.	Meta o producto: Informes de Valoración por canal de Atención.	VISAE - GCMK - ContactCenter
Código SSAM: 11065 Subactividad: Informe de la valoración dada a la atención realizada	Subproducto: Informe de percepción de indicador VISAE	
Código SSAM: 11066 Subactividad: Elaborar el índice de percepción de la calidad a través de las encuestas que diligencian los usuarios con relación al servicio de orientación e información brindada.	Subproducto: índice de percepción de calidad GCMK-Contact Center	Porcentaje reportado: 40% Descripción: Se envía la evidencia con el ajuste solicitado, para identificar la escada de calificación empleada en la encuesta.  Avance-Accion_11066-GCMK.pdf

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 están relacionadas con:

SUBCOMPONENTE 1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA		
Código SSAM: 10950 Actividad Macro: Mantener actualizada la información publicada en el espacio web de transparencia e información pública para consulta de ciudadanos semestralmente.	Meta o producto: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web primer y segundo semestre GCMO	Porcentaje reportado: 60% Se realiza revisión de la información publicada en el espacio web de transparencia, se genera actualización de la información relacionada con informe del plan de desarrollo y planes de acción de 2022, ítem 4.3 Plan de acción publicada en (ver enlace) De igual manera, se generan comunicados a las unidades para revisión y actualización de sus portales web y los datos publicados en el portal de datos abiertos del Gobierno

		<p>nacional. (se adjunta nueva evidencia).</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  Avance-Accion_109 50-2.pdf </div> <div style="text-align: center;">  Avance-Accion_109 50_1.pdf </div> </div>
<p>Código acción: 10951 – 10952</p> <p>Actividad Macro: Actualizar la información institucional del primer y segundo semestre publicada en el portal de datos abiertos.</p>	<p>Meta o producto: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web primer semestre</p> <p>GIDT</p>	<p>Porcentaje reportado: 91% Acción 10951 Descripción: Estaba pendiente por aprobación del MinTIC (Administrador del portal de datos abiertos) la variable "TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL UNAD", sin embargo, esta fue rechazada con la observación adjunta.</p> <p>Por lo anterior, se solicita ampliación de la fecha de finalización de esta acción a 30 de septiembre de 2022, mientras se revisa en conjunto con la SGRAL (Gestión documental) y GCMO (Transparencia) la variable en mención.</p> <p>http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1071/AvancesAccion/Avance-Accion_10951-rciY.png</p> <p>Acción 10952 Porcentaje reportado: 80% Descripción: La información de matrícula ya fue actualizada en el portal de datos abiertos institucional hasta el periodo 16-04 que corresponde al periodo que inició el 23 de agosto de 2022.</p> <p>Dentro del portal de datos del estado Colombiano la variable "Estudiantes por nivel de formación UNAD" direcciona al portal de datos abiertos institucional, por ende al actualizar en un sitio actualiza la información que se visualiza en el otro.</p>

		<p>Para Diciembre de la presente vigencia, se realizará la actualización con la información del intersemestral que abre en el segundo semestre del año.</p> <p>http://ssam.unad.edu.co:8080/evidencia2/Plan_1071/AvancesAccion/Avance-Accion_10952-RFXA.pdf</p>
<p>Código SSAM: 11074 Actividad Macro: Divulgar el Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad, incluyendo espacios de socialización e interiorización de los conceptos, principios y valores que deben gobernar las actuaciones institucionales.</p>	<p>Meta o producto: Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad socializado.</p> <p>OCONT</p>	<p>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 Secretaria General para la revisión y tramite final.</p> <p> Avance-Accion_110 74-odqc (2).docx</p>
<p>Código acción: 11075 Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Sede José Celestino Mutis: Calle 14 sur # 14-25 piso 2 Actividad Macro: Implementar la estrategia de "Lenguaje Claro" comprensible para</p>	<p>Meta o producto: Estrategia de "Lenguaje Claro" implementadas.</p> <p>GCMK</p> <p> *Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez</p>	<p>Porcentaje reportado: 40% Descripción: Por parte del contact center se acepta la invitación a participar de la capacitación brindada por</p> <p> O14/6012 Bogotá D.C. Sede Nacional José Celestino Mutis</p>

<p>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>Departamento Administrativo de la Función Pública sobre lenguaje claro</p>  <p>Avance-Accion_110 75-GCMK.pdf</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 Ley Transparencia y acceso a la información pública.</p>	<p>Meta o producto: Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web.</p> <p>SGRAL.</p>	<p>Porcentaje reportado: 100% Acción: 10948</p> <p>Descripción: Se registra cumplimiento a 100% de la acción de mejoramiento, cumpliendo así con los requerimientos de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</p> <p>Cordial saludo,</p>  <p>Avance-Accion_109 48-IHyM (2).docx</p> <p>ACCION: 10949:</p>

<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: 100% Acción: 10946</p> <p>Descripción: Se envía el reporte de las publicaciones realizadas con corte a 30 de junio.</p> <p> Avance-Accion_109 46-kkkA.docx</p> <p>Acción:10947 Porcentaje reportado: 60% Descripción: Se envía el reporte de avance de junio al 10 de agosto del 2022.</p> <p> Avance-Accion_109 47-GCOM.pdf</p>
--	--	---

**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>	<p>Porcentaje reportado: 30% Descripción: Se adjunta reporte de la valoración por los grupos de interés a las diferentes atenciones realizadas por las Unidades de la Universidad Nacional Abierta y a distancia UNAD en el primer trimestre de 2022, para un total de 342 PQRS calificadas, tomando como fuente de información el Módulo de Radicación de PQRS.</p> <p>Lo anterior, con el fin de realizar el seguimiento a la oportunidad y calidad de respuesta que permitan al mejoramiento continuo y la calidad del servicio a nuestros grupos de interés.</p> <p> Avance-Accion_110 76-VISAE.pdf</p>
---	--	--

**SUBCOMPONENTE 3.
ELABORACIÓN DE INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

<p>Código SSAM: 10957</p> <p>Realizar el seguimiento Semestral a la implementación de los instrumentos</p>	<p>Informes de primer y segundo semestre de las gestiones documentales realizadas.</p> <p> Great Place To Work Certified OCT 2021-OCT 2022 COLOMBIA</p> <p><small>*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez</small></p>	<p>Porcentaje reportado: 60% Descripción: SEGUIMIENTO PRESENCIAL A LAS UNIDADES DE LA SEDE NACIONAL JCM Y CEAD JOSE ACEVEDO Y GOMEZ.</p> <p>     </p>
---	---	---

<p>Información y de control para la gestión documental de la UNAD.</p> <p>Este seguimiento se realizará mediante modalidad virtual.</p>	<p>SGRAL.</p>	 <p>Avance-Accion_109 57-SGRAL.pdf</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>	<p>ACCION:10953 Porcentaje reportado: 100% Descripción: El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las diferentes Unidades de la Universidad Nacional Abierta y a distancia UNAD, clasificadas por peticiones, quejas sobre el servicio, reclamos, derechos de petición, consulta de información, reporte de incidente tecnológico y felicitaciones, dando respuesta a un total de 1.843 solicitudes durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022, tomando como fuente de información el Módulo de Radicación de PQRS. Con el fin de realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta y temas recurrentes para formular nuevos contenidos e información que permitan al mejoramiento continuo y la calidad del servicio a nuestros grupos de interés</p>  <p>Avance-Accion_109 53-VISAE.pdf</p> <p>ACCION:10954 – VISAE Porcentaje reportado: 100% Descripción: reporte de PQRS del segundo trimestre 2022 de lo solicitado como evidencia para el cierre.</p>  <p>Avance-Accion_109 54-VISAE.pdf</p> <p>ACCION:10955 – VISAE Porcentaje reportado: 0 %</p>
---	--	---

		<p>ACCION:10956 – Porcentaje reportado: 0 %</p> <p>Inicia el 03/10/2022</p>
--	--	---

Cordialmente.



RODRIGO PUENTE DELGADO
 Jefe oficina de Control Interno

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