



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL ENERO – ABRIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D. C, AGOTO DE 2025

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



CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

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

1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

Fortalecer la capacidad de la universidad Nacional Abierta y a Distancia a través de la identificación y gestión de riesgos de corrupción, optimización de los mecanismos de transparencia y el acceso a la información, mejora en el acceso a los trámites y servicios que presta la universidad; y una rendición de cuentas, con el fin de prevenir y detectar las diversas formas de corrupción y mejorar la atención a la ciudadanía.

2.MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, -hoy Secretaría de Transparencia-.
	Ley 1712 /2014		"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
	Ley 1755/ 2015		"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
	Ley 2195/2022		Por el cual de adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Artículo 31. Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público. Modifíquese el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
	Decreto 4637 de 2011	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de

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

			la REPÚBLICA.
		Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalarla metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción Y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la REPÚBLICA.	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."
	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función PÚBLICA MIPG	Art. 2.2.22 .1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 124/2016	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto 1499/2017		"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015" en la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción que pretende acercar El estado al ciudadano, hacer visible la gestión pública promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones su acceso a la información, a los trámites y servicios.
	Decreto 230/2021		Por el cual se crea el " Sistema Nacional de Rendición de Cuentas"

	Circular externa N°100-020- 10 dic 2021.		Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano-versión 2-2015
	Plan de desarrollo Docenal 2023-2034 UNAD 5.0 Mas UNAD, más Equidad		Elaboración plan anticorrupción

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



Componente N°1. Riesgos de corrupción UNAD

Fuente: Sistema Mapa de Riesgos V.2.0

Riesgo #1

No	24
Código del Riesgo	2161
Código del Proceso	C-4
Nombre del Proceso	GESTION DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
Objetivo del Proceso	Realizar la correcta administración y suministro de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo
Sede	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Secretaria General (SGRAL)
Descripción	Que se creen contratos sin términos de referencia
Causa	Que por falta de diligencia se dejen de hacer los términos de referencia
Efecto	Que se de una irregularidad en la debida realización de los contratos, que acarrea inconvenientes en la contratación de un bien o servicio.
Controles Existentes	1. Verificar cumplimiento de implementación del Estatuto de Contratación de la UNAD (Acuerdo No. 0047 del 13 de septiembre 2012) 2. Verificar cumplimiento de implementación del Manual de Contratación vigente de la UNAD. 3. Gestionar los formatos estandarizados de los términos de referencia en el SIG.
Acción de Mitigación	Realización de términos de referencia para cada uno de los contratos que se realicen.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Trimestral
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	 R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	 Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	 Baja
Evaluacion del Riesgo	 Moderada
Valoracion del Riesgo	 Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	 Alto
Estado	☒ Aceptado
Historial del Riesgo	Ver
Retnalimentaciones del Riesgo	Anexar Ver

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



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

Riesgo #2

No	25
Código del Riesgo	2166
Código del Proceso	C-4
Nombre del Proceso	GESTION DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
Objetivo del Proceso	Realizar la correcta administración y suministro de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo
Sede	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Secretaria General (SGRAL)
Descripción	Contratar con proveedores que no cumplen con el lleno de los requisitos legales (inhabilitados, sancionados, con antecedentes penales, antecedentes fiscales, antecedentes disciplinarios).
Causa	Que no exista una debida revisión de los documentos aportados por los proveedores.
Efecto	Que se contrate con un proveedor que esté inhabilitado o sancionado penal, fiscal o disciplinariamente, lo cual acarrea inconvenientes jurídicos para la Universidad.
Controles Existentes	Revisar entre otros la acreditación y cumplimiento de: - Certificado de Existencia y Representación Legal, - Antecedentes Disciplinarios, Penales y Fiscales, - Antecedentes Policía Nacional, - Registro Único de Proponentes (cuando así aplique), - Registro Único Tributario (RUT), - Información de Terceros (Formato estandarizado en el SIG). 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.
Acción de Mitigación	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.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Trimestral
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	Baja
Evaluación del Riesgo	Moderada
Valoración del Riesgo	Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	Alto
Estado	☒ Aceptado
Historial del Riesgo	Ver
Retroalimentaciones del Riesgo	Anunciar Ver

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



CO14/6012

Bogotá D.C.
Sede Nacional

José Celestino Mutis José Celestino Mutis

Riesgo #3

No	26
Código del Riesgo	2171
Código del Proceso	C-4
Nombre del Proceso	GESTION DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
Objetivo del Proceso	Realizar la correcta administración y suministro de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo
Sede	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Secretaría General (SGRAL)
Descripción	Constitución de garantías sin el lleno de los requisitos legales.
Causa	Que no sean aprobadas las pólizas constituidas por el contratista, por la Secretaría General de la UNAD, de acuerdo al Estatuto y Manual de Contratación de la Universidad.
Efecto	Que se dé un contrato sin garantía constituida legalmente.
Controles Existentes	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.
Acción de Mitigación	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.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Trimestral
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	☐ R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	☒ Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	☒ Baja
Evaluacion del Riesgo	☒ Moderada
Valoracion del Riesgo	☒ Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	☒ Alto
Estado	☒ Aceptado
Historial del Riesgo	Ver
Retroalimentaciones del Riesgo	Agregar Ver
Seguimientos	Ver

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

Riesgo #4

No	29
Código del Riesgo	2176
Código del Proceso	C-4
Nombre del Proceso	GESTION DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
Objetivo del Proceso	Realizar la correcta administración y suministro de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo
Sede	Sede Nacional Cead José Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Secretaría General (SGRAL)
Descripción	Inobservancia a la debida supervisión de los contratos.
Causa	Que a la ejecución del contrato no se le realice el debido seguimiento por parte del Supervisor y/o interventor designado.
Efecto	- Afectación en la continuidad de las actividades derivadas del objeto contractual. - Perjuicio y/o detrimento de los recursos invertidos por la UNAD en virtud de la contratación. - Que se declare el incumplimiento del contrato, lo cual acarrea sanciones para el contratista y el respectivo disciplinario para el supervisor del contrato.
Controles Existentes	- Verificar el cumplimiento del Estatuto de Contratación (Acuerdo 0047 del 13 septiembre de 2012), - Verificar el cumplimiento del Manual de Procesos y Procedimientos de Contratación (Resolución 5973 del 5 dic 2012), - Verificar el cumplimiento del Procedimiento de Declaración Incumplimiento (Resolución 5280 del 8 de octubre de 2012).
Acción de Mitigación	- Designaciones de supervisión de los contratos, - Certificaciones de cumplimiento periódicos del contratista.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Trimestral
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	 R4 - Sanciones Legales
Impacto del Riesgo	 Catastrofico
Probabilidad del Riesgo	 Baja
Evaluación del Riesgo	 Moderada
Valoración del Riesgo	 Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	 Alto
Estado	☒ Aceptado
Historial del Riesgo	
Retroalimentaciones del Riesgo	 
Seguimientos	

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



CO14/6011
Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

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

Riesgo #5

No	59
Código del Riesgo	2707
Código del Proceso	C-4
Nombre del Proceso	GESTION DE RECURSOS FÍSICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
Objetivo del Proceso	Realizar la correcta administración y suministro de los recursos físicos y financieros para el cumplimiento de las metas establecidas por la universidad, llevando un control adecuado de las compras, adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto, pago de obligaciones, costos y reconocimiento óptimo de los hechos contables de la universidad para el cumplimiento del objetivo
Sede	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Gerencia Administrativa y Financiera (GAF)
Descripción	Incumplimiento en los requisitos de la orden de servicios u orden de compra por parte del solicitante y/o proveedor.
Causa	La no verificación de la documentación por parte del supervisor y posteriormente del funcionamiento de compras en las órdenes de compra y órdenes de servicio de mínima cuantía en la plataforma SICO.
Efecto	Incumplimiento de la normatividad, sanciones legales para la UNAD, demoras en las distintas solicitudes.
Controles Existentes	Existencia de un sistema de contratación que no permite habilitar el estudio previo sin adjuntar los documentos requeridos para personas naturales y personas jurídicas.
Acción de Mitigación	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.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Mensual
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	☐ R8 - Perdida de Recursos
Impacto del Riesgo	☐ Moderado
Probabilidad del Riesgo	☐ Baja
Evaluación del Riesgo	☐ Tolerable
Valoración del Riesgo	☐ Tolerable.
Efectividad de los Controles del Riesgo	☐ Medio
Estado	☒ Aceptado
Historial del Riesgo	Ver
Retroalimentaciones del Riesgo	Agregar Ver
Seguimientos	Ver

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

Riesgo #6

No	2
Código del Riesgo	2195
Código del Proceso	C-12
Nombre del Proceso	GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
Objetivo del Proceso	Diseñar, fortalecer y mantener la infraestructura y servicios tecnológicos que soportan la gestión organizacional de la Universidad, a partir del uso de tecnologías de última generación y de desarrollos tecnológicos que permitan el logro de los objetivos institucionales.
Sede	Sede Nacional Cead Jose Celestino Mutis (JCM)
Unidad	Gerencia de Plataformas e Infraestructuras Tecnológicas (GPIT)
Descripción	Uso indebido de la información
Causa	(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)
Efecto	1. Desconocimiento por parte de los usuarios de las políticas de seguridad de la información. 2. Falta de automatización en el proceso de desvinculación de usuarios (funcionarios o contratistas.)
Controles Existentes	1. Mala imagen. 2. Multas económicas. 3. Sanciones legales. 4. Fuga de información institucional. 5. Virus Informáticos
Acción de Mitigación	1. Política marco de seguridad de la información 2. Inclusión de seguridad de la información en el procedimiento de inducción institucional 3. Boletines informativos publicados en en el micrositio del CSIRT https://csirt.unad.edu.co/ 4. Implementación por política de directorio activo de imágenes tipo papel tapiz relacionadas con tips de seguridad de la información. 5. Boletines de seguridad emitidos a la comunidad unadista relacionados con fraudes e ingeniería social.
Periodicidad de la Acción de Mitigación	Semestral
Fecha Inicial de la Acción de Mitigación	2024-01-01 0:00:01
Fecha Final de la Acción de Mitigación	2024-12-31 0:00:01
Tipología del Riesgo	R1 - Daño y Destrucción de Activos
Impacto del Riesgo	Moderado
Probabilidad del Riesgo	Media
Evaluación del Riesgo	Moderada
Valoración del Riesgo	Moderado.
Efectividad de los Controles del Riesgo	Alto
Estado	☒ Aceptado
Historial del Riesgo	Ver
Retroalimentaciones del Riesgo	Agregar Ver
Seguimientos	Ver

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

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

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 continuará con la racionalización de los tramites planificados desde la vigencia anterior a nivel interno y no afectará a lo publicado en el SUIT. Los trámites actualmente registrados cuentan con mejoras implementadas de cara al ciudadano. Así mismo, se generará racionalización de otros trámites internos y de cara al usuario que se registraran en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano, distintos a los registrados en el SUIT. Se analizarán los mismos para determinar cuáles pueden ser objetos de OPA y registrarlos como propuestas.

Es importante aclarar que los trámites del SUIT cuentan con racionalización desde su registro.

De otra parte, a nivel institucional se continuará con la mejora de trámites, según el plan que viene proyectado desde la vigencia 2024 y se encuentra registrado en el Sistema de Seguimiento a Acciones de Mejora SSAM.

Las actividades que se desarrollaran en la vigencia 2025 son:

Actividades		Meta o producto	Responsable	DESCRIPCIÓN DE AVANCE
1	14141-VIEM Desarrollo de prueba piloto de módulo reconocimiento de saberes y competencias mediante prueba de validación por suficiencia.	Puesta en marcha de la prueba piloto del módulo de validación por suficiencia por competencias.	Factoría -VIEM	Porcentaje reportado:75% Descripción: Desarrollo de prueba piloto de módulo reconocimiento de saberes y competencias mediante prueba de validación por suficiencias. Producto Final: Puesta en marcha de la prueba piloto del módulo de validación por suficiencia por competencias. •  14141 INFORME SSAM 2025.pdf

2	14142 VIACI Socialización del módulo reconocimiento de saberes y competencias mediante prueba de validación por suficiencia en el SII. Además, la elaboración de piezas gráficas y videos que describan la operacionalización del módulo.	Socializaciones del procedimiento y el funcionamiento del módulo reconocimiento de saberes y competencias mediante prueba de validación por suficiencia dentro del SII realizadas al personal académico, administrativos y estudiantes. Videos y piezas graficas de la operacionalización del módulo.	VIACI GCMK	Porcentaje reportado: 50% Descripción: Actividades relacionadas con la actualización del procedimiento P-9-5 del ciclo de vida del estudiante: • Múltiples reuniones con Secretarios académicos y Secretaria General para ajustar el procedimiento según su operacionalización desde las escuelas y normas vigentes. -Modificaciones del alcance, la condición general 3.1 y 3.5 -Adición de la condición general 3.11 -Reunión con Factoría para diseñar la arquitectura del módulo -Actualización de los pasos del procedimiento a la luz del módulo propuesto. El trabajo del año 2024 deja como resultado el procedimiento actualizado con dos actividades pendientes: -Reunión final para presentar el procedimiento actualizado con secretarios para su aprobación final -Entrega del módulo por parte de factoría -Pilotaje del módulo -Actualización -Socialización del procedimiento -Entrenamiento del modulo Porcentaje de avance presentado, 50% Evidencia: 14142-Informe de avance VIACI(P-7-5).pdf
3	14164 VIEM Integrar al SII los trámites del SINEP (Inscripción y matricula, grados, solicitud certificaciones de estudio, solicitud de duplicados)	Evidencia de trámites integrados desde el SINEP.	Grupo Factoría - VIEM	Porcentaje reportado: 80% Descripción: acuerdo con el correo recibido por parte de la líder del SINEP en el cual se detalla las actividades realizadas y los módulos entregados, el porcentaje de implementación y observaciones pendientes, se puede establecer que la acción tiene un avance del 80%. 14164 INFORME AVANCE SSAM 2025.pdf Estado de aprobación: AJUSTAR Comentario: GCMO: Se verificaron las evidencias enviadas y si bien esta información permite tener una visión general del avance, es necesario contar con evidencias adicionales que respalden de forma más

				concreta las actividades ejecutadas. Por lo anterior, se solicita complementar la evidencia con imágenes o capturas de pantalla que reflejen los avances mencionados, especialmente aquellos que ya han sido culminados al 100%. Esto permitirá fortalecer la trazabilidad del proceso y facilitar la validación correspondiente. Agradecemos su colaboración para asegurar la calidad y transparencia en el seguimiento de esta acción.
4	14165 VIEM Puesta en marcha y prueba piloto para el uso del módulo de trámites SINEP	Prueba piloto del módulo de trámites SINEP	Factoría -VIEM Equipo de trabajo SINEP	Porcentaje reportado: 80% Descripción: ACTIVIDADES : SE HAN REALIZADO PRUEBAS INTERNAS PREVIAS A LAS UNIDADES, EL AVANCE DE ESTA ACCIÓN A LA FECHA ES DEL 80%  14165 INFORME AVANCE SSAM 2025.pdf Estado de aprobación: AJUSTAR Comentario: GCMO: Se verificaron las evidencias enviadas, no obstante, para efectos de validación y trazabilidad, es necesario complementar esta evidencia con documentación visual que respalde las actividades ejecutadas. Por lo anterior, se solicita incluir imágenes o capturas de pantalla que evidencien las pruebas realizadas, así como los avances alcanzados, especialmente en aquellas unidades que ya han sido culminadas. Esto permitirá fortalecer el seguimiento y la verificación del cumplimiento de la acción. Agradecemos su disposición para consolidar el soporte documental requerido

5	14166 VIEM Capacitación a unidades. (Plataforma humana para el manejo del módulo de trámites SINEP)	Soportes de la capacitación de la Plataforma humana de las unidades y centros que administran los servicios.	Factoría -VIEM	VENCE DICIEMBRE 2025
6	14167 VIDER Socialización e implementación del módulo de SINEP en el SII	Socializaciones del módulo de SINEP en el SII.	SINEP	Porcentaje reportado: 40% Descripción: Socialización e implementación del módulo de Gobierno escolar para las elecciones del Personero. Cabildante y Representante de estudiantes a Consejo académico y Superior de los Colegios de la UNAD. Socialización y pilotaje del módulo de eventos. Socialización e implementación del módulo de SINEP en el SII..pdf
7	14168 VIDER Puesta en marcha y prueba piloto para el uso del módulo SINEP.	Prueba piloto del módulo de SINEP	Yamile Medina Pacheco SINEP Factoría -VIEM	Porcentaje reportado: 30% Descripción: Avance de los módulos matrícula, grados, prueba saber 11 articulados, prueba reconocimiento de saberes dentro del modulo SINEP. Avance SSAM.pdf
8	14144 VIEM Actualización del módulo de Opciones de trabajo de grado, (Trabajo de grado) en el SII	Módulo de Opciones de trabajo de grado (Trabajo de grado) actualizado.	Factoría -VIEM	Porcentaje reportado: 40% Descripción: Actualización del módulo de Opciones de trabajo de grado, (Trabajo de grado) en el SII. Producto Final: Módulo de Opciones de trabajo de grado (Trabajo de grado) actualizado. 14144 INFORME SSAM 2025.pdf
9	14145 VIEM Capacitaciones al administrador y grupo de soporte del módulo de Opciones de trabajo de grado.	Soportes de la capacitación.	Factoría -VIEM	Porcentaje reportado: 100% Descripción: Con las actividades realizadas se llega a un avance del 100%, dando cumplimiento a la acción. Durante el periodo entre la fecha de inicio y su vencimiento se realizaron las siguientes labores de capacitaciones a los diferentes grupos de interés como se detalla en el informe, al igual que los listados de asistencia de estos.

				Se cumple la acción al 100% y se solicita cierre de la acción. 14145_INFORME_SSAM_2025.pdf
10	14146 –VIACI 14147 GCMK Socialización de la actualización del módulo de Opciones de trabajo de grado. (Trabajo de grado) en el SII. Además, la elaboración de piezas gráficas y videos que describan la operacionalización del módulo.	Socializaciones de las actualizaciones en el módulo Trabajo de grado del SII realizadas al personal académico, administrativos y estudiantes.	VIACI GCMK	Porcentaje reportado: 100% Descripción: Socialización de las actualizaciones en el Módulo Trabajo de Grado en el SII 5.0., realizadas al personal académico, administrativo y estudiantes. Como parte de la gestión de acompañamiento, se desarrolló una amplia agenda de espacios de socialización, verificación y entrenamiento, dirigida a las escuelas, roles académicos y responsables de la implementación. El porcentaje de cumplimiento de la acción es del 100% REPORTE DE ACCIÓN 14146 VIACI_.pdf

Componente 3. Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas en la UNAD se concibe como uno de sus criterios de actuación, así como el deber legal y ético de las organizaciones públicas, por tanto, estamos llamados a dar cuenta a la sociedad de nuestra responsabilidad social, ética, académica y las acciones encaminadas al cumplimiento de nuestra misión, que nos permite divulgar y dar a conocer nuestra la gestión, resultados y retos en procura de mejorar las condiciones de confianza y transparencia entre la entidad, los ciudadanos y gobernantes.

Adicionalmente, en cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones del “Manual Único de Rendición de Cuentas, versión 2”, la UNAD desarrollará las siguientes acciones:

Acciones de Información

Este componente incluye acciones enfocadas a la gestión institucional y en la presentación de sus resultados.

Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Descripción de avance
Acción 14104	GCMO	GCMK VIMEP	Porcentaje reportado:100%

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

Conformar equipo líder para los ejercicios de rendición de cuentas. Producto Final: relación de equipo líder conformado		OPLAN	Descripción: El equipo encargado de coordinar la planificación, alistamiento y organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas está compuesto por unidades del metasistema, donde cada una de ellas tiene asignadas responsabilidades específicas. Evidencia: Acción 14104 GCMO Equipo líder para los ejercicios de RDC.pdf
14105 Elaborar y publicar la estrategia de Rendición de Cuentas 2025 Producto Final: Evidencia del Informe de compromisos adquiridos publicado	GCMO		Porcentaje reportado: 100% Descripción: Se realizó la formulación y publicación de la estrategia de RdC vigencia 2025. Se encuentra publicada en el micrositio de RdC Evidencia: Acción 14105 FORMULAR ESTRATEGIA.pdf
14125-GCMO Elaborar y publicar la Estrategia de Comunicaciones para la rendición de cuentas vigencia 2025 Producto final: Evidencia del Informe de compromisos adquiridos publicado	GCMK	GCMO	Porcentaje reportado: 50% Descripción: En este espacio de diálogo con los participantes, se abordaron diversas preguntas e inquietudes relacionadas con la gestión de la entidad de la vigencia 2024. Sin embargo, no se identificaron compromisos específicos o acciones concretas de presentación de los resultados de la gestión durante 2024, para ser asumidas por parte de la UNAD en el momento del encuentro. Evidencia: ACCION 14125-Informe compromisos RdC.pdf
14106 GCMK Elaborar y publicar los productos relacionados con la divulgación y difusión definidos en la matriz de actividades y responsables para la realización de la rendición de cuentas	Evidencia de la divulgación y difusión de los productos realizados	GCMK	Porcentaje reportado: 100% Descripción: Se realiza la divulgación y difusión de los productos realizados. Evidencia: Información para las memorias del evento de Rendición de Cuentas 2024 - UNAD.pptx.pdf

14107 GCMO Sensibilizar al equipo líder y demás grupos de valor en los temas de rendición de cuentas Vig 2025	GCMO		3er trimestre 2025
14108 GCMO Socializar los avances de la gestión realizada de los proyectos (infografía). Producto final: Evidencias de la Socialización	GCMO	OPLAN GCMK LIDERES DE PROYECTO	Porcentaje reportado:70% Descripción: La Gerencia de Calidad y Mejoramiento Organizacional, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación y en atención a los principios de Rendición de Cuentas y Gestión por Proyectos, ha estructurado el ejercicio parcial de Rendición de Cuentas 2025-1. Este ejercicio tiene como finalidad presentar los avances en la implementación del Plan de Desarrollo Institucional "Más UNAD, Más Equidad" correspondientes a la vigencia 2025. que permita identificar las causas asociadas a la falta de progreso en determinadas metas, proporcionando insumos clave para que los líderes de proyecto adopten las acciones necesarias orientadas al cumplimiento de los compromisos establecidos, ya sea mediante su reprogramación para el segundo periodo de 2025 o su incorporación en el Plan Operativo Anual de 2026. definiendo la propuesta, cronograma y socialización a líderes y administradores de proyectos mediante la circular informativa 110.002 del 25 de julio del 2025. 🔗 14108-GCMO Socializar los avances de la gestión realizada de los proyectos.pdf
14109 OPLAN Elaborar y publicar los informes periódicos de seguimiento al plan de Desarrollo	OPLAN	GCMO	Porcentaje reportado:20% Descripción: Como bien lo expresamos está acción no corresponde a una acción de mejora por cuanto se viene realizando. Los avances del Plan de Desarrollo - Ejecución planes operativos - solo es posible visualizarlos a partir la finalización del segundo trimestre y obedece a la programación que

			realizan las unidades estratégicas. Se adjunta circular y evidencia del reporte de cumplimiento de las actividades de los proyectos. Evidencia:  ACCION SSAM EVIDENCIA INICIO.pdf
14110 Elaborar y publicar el informe Balance Social de la vigencia 2024 Previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	GCMO	LIDERES PROYECTO	Porcentaje reportado:100% Descripción: El documento Balance Social y Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024 fue publicado en la página web, específicamente en el micrositio de Rendición de Cuentas, para su consulta por parte de la ciudadanía. Además, se difundió entre los grupos de interés antes y durante del evento por los diferentes medios dispuestos para ello. Evidencia:  Acción 14110 GCMO informe Balance Social vigencia 2024.pdf
14111-GCMO Socializar mediante los diferentes medios de comunicación Institucional la encuesta “identificación temas de interés” con el fin de priorizar el contenido previo a la Audiencia Pública de la vigencia	GCMO	GCMK	Porcentaje reportado:100% Descripción: El objetivo de este mecanismo fue el de promover la participación y definición de los temas que las partes interesadas o grupos de valor deseaban que se presentaran o profundizaran durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Vigencia 2024 Evidencia:  Acción 14111 GCMO Socializar encuesta identificación temas de interés.pdf
14112-GCMO Mantener actualizado el micrositio de rendición de cuentas aplicando criterios de lenguaje claro, para brindar y facilitar la consulta de información de resultados de la gestión de la universidad en la vigencia	GCMO		Porcentaje reportado:50% Descripción: Mantenemos actualizado el micrositio de rendición de cuentas con información clara y útil para toda la ciudadanía Evidencia:  Acción 14112 GCMO Mantener actualizado el micrositio RdC.pdf
14113-GCMK	GCMK	GCMO	Porcentaje reportado:100%

Diseñar piezas comunicativas digitales y físicas que permitan a la ciudadanía conocer y participar en la rendición de cuentas de la vigencia			Descripción: Se envía evidencia de las piezas digitales elaboradas correspondiente a RDC Evidencia: Información para las memorias del evento de Rendición de Cuentas 2024 - UNAD.pptx.pdf
14114-GCMK Elaborar y socializar los resultados y/o avances de la gestión de la universidad (RdC interna y pública) boletín/ noticia)	GCMK	GCMO	Porcentaje reportado:100% Descripción: Se envía evidencia de la publicación de la noticia de RDC. Evidencia: Rendición de cuentas vigencia 2024 - SSAM.pdf
14115-GCMO Realizar difusión masiva del informe de rendición de cuentas y balance Social de Gestión (vigencia 2024)	GCMO	GCMK	Porcentaje reportado:100% Descripción: Se realizo la difusión para la consulta del informe del balance social y rendición de cuentas vig. 2024 mediante código QR durante el desarrollo del evento de audiencia pública de rendición de cuentas, redes sociales, página web, micrositio de rendición de cuentas, comunicados de prensa. igualmente se encuentra disponible en el micrositio de Rdc de forma permanente. Evidencia: 14115-GCMO difusión masiva informe balance Social de Gestión.pdf
14116-GCMO publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas	GCMO	GCMK	Porcentaje reportado:100% Descripción: El objetivo fue identificar fortalezas y oportunidades de mejora, con el fin de retroalimentar y optimizar los futuros ejercicios de rendición de cuentas para las próximas vigencias. En total, se recibieron 2374 respuestas. Los resultados se encuentran publicados en el documento de memorias de la Rendición de cuentas vigencia 2024, en el numeral 5 Seguimiento y Evaluación Evidencia:

			Acción 14116 GCMO resultados evalaución.pdf
--	--	--	---

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

Acciones de Dialogo

Las acciones relacionadas en este componente están encaminadas a establecer diálogo de doble vía, para así dar respuesta a las inquietudes de los ciudadanos frente a ellas.

Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Descripción de avance
14117-GCMO Identificar espacios de diálogo que se emplearán para rendir Cuentas. (cronograma de los espacios de dialogo) Producto final: Espacios de dialogo, definidos y concertados con las unidades en el marco de la rendición de cuentas 2025.	GCMO		Porcentaje reportado:70% Descripción: La UNAD informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del diálogo. Ofrece información clara y accesible sobre cómo la universidad opera, para la identificación de estos espacios se encuentra articulada al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el componente 3. Evidencia:  ACCION 14117-Identificación espacios de dialogo.pdf
14118-GCMO Identificar las necesidades de información, los canales de comunicación y los mecanismos adecuados para que los identi participen en la rendición de cuentas.	GCMO	GCMK	Porcentaje reportado:100% Descripción: para que los grupos de valor participen en la rendición de cuentas se definió los temas a presentar en la ejercicio de rendición de cuentas de los resultados de la gestión en la vigencia 2024, de otra parte se definió y publico el formulario de temas cuyo objetivo fue el de promover la participación de las partes interesadas o grupos de valor nos dieran a conocer los temas de interés para profundizar durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Vigencia 2024. igualmente se definen los mecanismos de participación Evidencia:

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 José Celestino Mutis

			Acción 14118-GCMO Identificar las necesidades de información.pdf
14119 GCMO Realizar la Convocatoria /Socialización e invitación a la participación de la rendición de cuentas pública a la ciudadanía y grupos de valor. Vig. 2024	GCMO	GCMK	Porcentaje reportado: 100% Descripción: como parte de la estrategia de comunicaciones para la RdC, a través de la cuenta rendicióndecuentas@unad.edu.co , se envían las invitaciones a las partes interesadas, conforme a la consolidación y actualización de nuestra base de datos a entidades, difusión de los distintos momentos de la Rendición de Cuentas 2024, se realizaron publicaciones en las cuentas oficiales de la UNAD en Facebook, Instagram, X y LinkedIn. entre otros medios. Evidencia: 🔗 Acción 14119 Convocatoria Socialización e invitación participación RdC.pdf
14120-GCMO Llevar a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas 2024 para la presentación de la gestión, resultados y avances institucionales.	GCMO	RECTORIA GCMK	Porcentaje reportado: 100% Descripción: La Audiencia Pública de RdC vigencia 2024 fue presentada el 3 de marzo de 2025. La transmisión se encuentra publicada en el micrositio de RDC para permitir que la ciudadanía reviva este evento en cualquier momento. Evidencia: 🔗 14120-GCMO audiencia RdC 2024.pdf
14121-GCMO Aplicar encuesta de percepción sobre el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas	GCMO	GCMK	Porcentaje reportado: 100% Descripción: En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas, después de la realización de la audiencia pública, la UNAD continuó con el proceso de interacción y comunicación con la ciudadanía. Se contempló la difusión de una encuesta de percepción para evaluar el evento, la cual fue publicada en las diferentes redes sociales, el sitio web y el micrositio de Rendición de

			Cuentas, invitando a los ciudadanos participantes a compartir su opinión sobre los distintos aspectos del evento Evidencia: Acción 14121 GCMO aplicar encuesta.pdf
14122-GCMO Recolección, sistematización y publicación de temas, propuestas, preguntas en la RdC expresadas a través de las redes sociales y del sitio web, formularios correo-e.	GCMO	GCMK	Porcentaje reportado:100% Descripción: El objetivo de este mecanismo fue el de promover la participación y definición de los temas que las partes interesadas o grupos de valor deseaban que se presentaran o profundizara durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Vigencia 2024. Evidencia: 14122-GCMO Recolección, sistematización publicación de temas propuestas preguntas .pdf

Acciones de Responsabilidad

Las acciones relacionadas en este componente se encaminan a motivar la participación ciudadana y la realización de procesos de rendición de cuentas, y la articulación del control social.

Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	DESCRIPCIÓN DE AVANCE
14123 GCMO Recibir y dar respuesta a las pregunta e inquietudes sobre la gestión realizada por la UNAD en el marco de la RDC 2024	GCMO	GCMK	porcentaje reportado:100% Descripción: La UNAD, en atención a las preguntas e inquietudes planteadas por la ciudadanía antes y durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024, las cuales fueron recibidas a través de los canales de participación habilitados para tal fin, brindó respuestas a cargo de los líderes. Estas respuestas están disponibles en el micrositio de Rendición de Cuentas en la página web

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

			Evidencia: Acción 14123-GCMO Respuesta preguntas.pdf
14124-GCMO Analizar la retroalimentación y propuestas recibidas por parte de los participantes en la rendición de cuentas para identificar oportunidades de mejora	GCMO		Porcentaje reportado: 100% Descripción: Al analizar la información recibida no se identifican para esta vigencia propuestas presentadas por la ciudadanía, el resultado se encuentra publicado en el micrositio de rendición de cuentas sin embargo, en los resultados de la encuesta de percepción cuyo objetivo fue identificar fortalezas y oportunidades de mejora, con el fin de retroalimentar y optimizar los futuros ejercicios de rendición de cuentas para las próximas vigencias el total de respuestas fueron de 2374 respuestas. Las conclusiones de esta evaluación permiten realizar una serie de conclusiones del ejercicio desarrollado. Ver conclusiones en el documento memorias de la rendición de cuentas vigencia 2024 título Conclusiones Evidencia: 14124-GCMO Oportunidades de Mejora.pdf
14125-GCMO Elaborar y publicar el Informe de los compromisos adquiridos en la rendición de cuentas. Producto final: Evidencia del Informe de compromisos adquiridos publicado	GCMO		Porcentaje reportado: 50% Descripción: En este espacio de diálogo con los participantes, se abordaron diversas preguntas e inquietudes relacionadas con la gestión de la entidad de la vigencia 2024. Sin embargo, no se identificaron compromisos específicos o acciones concretas de presentación de los resultados de la gestión durante 2024, para ser asumidas por parte de la UNAD en el momento del encuentro. Evidencia: ACCION 14125-Informe compromisos RdC.pdf
14126 GCMO Publicar los resultados de la encuesta de	GCMO	GCMK	Porcentaje reportado: 100% Descripción: En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas,

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 José Celestino Mutis

percepción sobre el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas			después de la realización de la audiencia pública, la UNAD continuó con el proceso de interacción y comunicación con la ciudadanía. Se contempló la difusión de una encuesta de percepción para evaluar el evento, la cual fue publicada en las diferentes redes sociales, el sitio web y el micrositio de Rendición de Cuentas, invitando a los ciudadanos participantes a compartir su opinión sobre los distintos aspectos del evento. Durante la audiencia, también se invitó de forma continua a los asistentes a participar en el diligenciamiento de la encuesta, compartiendo un código QR para facilitar su acceso. El objetivo fue identificar fortalezas y oportunidades de mejora, con el fin de retroalimentar y optimizar los futuros ejercicios de rendición de cuentas para las próximas vigencias. En total, se recibieron 2374 respuestas. Evidencia:  Acción 14116 y 14126GCMO resultados evaluación.pdf
14127-GCMO Construir y Publicar las memorias de las actividades de la audiencia pública de rendición de cuentas en el micrositio de RdC como mecanismos de divulgación de los resultados de actividades.	GCMO	GCMK/VIMEP	Porcentaje reportado:100% Descripción: Se publica en el micrositio de Rendición de Cuentas el documento de memorias de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024 como mecanismos de divulgación de los resultados de actividades Evidencia:  Acción 14127-GCMO Publicar memorias RdC.pdf
14128 GCMO Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos y resultados de la gestión institucional (documento balance social)	GCMO		Porcentaje reportado:100% Descripción: Se publica el documento balance social de gestión en el micrositio de Rendición de Cuentas vigencia 2024 Evidencia:  ACCIÓN 14128 publicación avances compromisos resultados gestión institucional.pdf

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



			Estado de revisión: APROBADO Comentarios de la revisión: Es dado Aceptar la evidencia adjunta y porcentaje sugerido para la acción planteada. Se avala el cierre de la misma.
14129-GCMO Informe de seguimiento de la estrategia de Rendición de Cuentas 2025	GCMO		Porcentaje reportado: 70% Descripción: Las actividades de información, diálogo y responsabilidad definidas en la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia se encuentran alineadas con las estipuladas en el (ver enlace) lo tanto, el seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas (RdC) se lleva a cabo mediante el monitoreo del PAAC, a cargo de la Oficina de Control Interno de la UNAD, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento en el componente 3 de Rendición de Cuentas. Evidencia: 14129-GCMO seguimiento estrategia RDC.pdf
14130 GCMO Mantener Actualizado los mecanismos o canales de comunicación e información sobre la RdC	GCMO	GCMK	Porcentaje reportado: 70% Descripción: Para el desarrollo de la rendición de cuentas par alas diferentes vigencias, se definen los mecanismos de comunicación e información sobre la Rdc. Medios que se mantienen actualizados con la información correspondiente. Evidencia: 14130-GCMO Mantener Actualizado canales de comunicación .pdf

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 la ciudadanía en general mediante diversos canales de atención dispuestos 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



Sede Nacional
José Celestino Mutis

Sistema.

	Meta o producto	Responsable	DESCRIPCIÓN DE AVANCE
14132-SGRAL Realizar cualificaciones y entrenamiento al talento humano <i>quien atiende a los ciudadanos en la Universidad: asesores de Contact Center:</i>	Actores del sistema cualificados	S. GRAL: Capacitación Nacional (1): Línea Anticorrupción – Atención de Derechos de Petición.	Porcentaje reportado:100% Descripción: CIRCULAR INFORMATIVA 107 – 024 PARA: Plataforma Humana. ASUNTO: Capacitación. Respuestas a peticiones, solicitudes, consultas, requerimientos, recursos, comunicados, entre otros. Evidencia: CIRC RTA ACTU PETI SOLI CONS REQUI RECU R COMU.pdf Circular Capacitacion DdeP 1.pdf
		GCMK-Contact Center: Capacitación: Vocación para el Servicio y Compromiso, dirigida al equipo de asesores del Contact Center.	VENCE DICIEMBRE 2025
SSAM 14133-GCMK Medir 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. Producto final: Encuestas diligenciadas por los usuarios	Encuestas diligenciadas por los usuarios	GCMK- CONTACT CENTER	Porcentaje reportado:50% Descripción: La GCMK-Contact-Center determina la percepción de la calidad, con el apoyo del sistema SKARLET, en el procesamiento de las encuestas de satisfacción de los aspirantes, estudiantes y egresados, para el efecto se anexa la siguiente evidencia. Informe canales skarlet resume autogestión y no autogestión. Informe canales skarlet resume autogestión y no autogestión (enero-10 julio).pdf

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 José Celestino Mutis

SSAM 14134-GCMK 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.	aspirantes, estudiantes y egresados caracterizados	GCMK- CONTACT CENTER	Porcentaje reportado:50% Descripción: La GCMK-Contact-Center realizan la tipificación (caracterización de los aspirantes, estudiantes y egresados, con el fin de conformar las bases de datos confiables que facilitan el conocimiento de los mismos, y la toma de decisiones, para el efecto se anexa la siguiente evidencia. Atención de canales caracterización enero a julio 10. Atención de canales Caracterización ener hasta 10 de julio (5).pdf Comentario OCONT: AJUSTAR Ampliar información. Es necesario definir en la evidencia adjunta el tipo de población caracterizada, es decir, cuantos son estudiantes, aspirantes, egresados; además ampliar el valor de caracterización(edad, genero, programa etc).
14135 GCMK Brindar los lineamientos preconcontractuales para la vinculación de talento humano encargado de recibir, gestionar y/u orientar a los usuarios a través de los canales de atención.	Solicitud de necesidad de vinculación y términos de referencia del personal a vincular en el Contact-Center	GCMK- CONTACT CENTER	Porcentaje reportado:100% Descripción: La GCMK-Contact-Center ha colaborado con la GTHUM en el proceso de vinculación de talento humano a través de la elaboración de la propuesta de Términos de Referencia. Para los Asesores A y B para la vigencia 2025. Se anexa la evidencia de los formatos de términos de referencia. Evidencia: TERMINOS DE REFERENCIA ASESOR B ANTIGUOS VIGENCIA 2025 MODIFICADO DRA DEISY.pdf

SSAM 14138 Realizar Plan de Cualificación a la Plataforma humana en temas de atención al ciudadano y la cultura del buen servicio y los diferentes recursos y módulos del SAI	Plan de cualificación Informe integral que evalúe el impacto de las cualificaciones realizadas en la usabilidad de los recursos y la cultura del buen servicio	VISAE	VENCE DICIEMBRE 2025
SSAM 14139 Actualizar los listados de las personas encargadas de la administración del SAI en las unidades y centros.	Circular de solicitud de actualización de responsables para la gestión de PQRS del SAI Evidencias de las actualizaciones de responsables solicitadas por las unidades	VISAE	VENCE DICIEMBRE 2025
SSAM 14140 Unificar los protocolos de atención para los distintos grupos de interés y grupos priorizados, estableciendo directrices claras que permitan a los colaboradores orientar de manera efectiva a nuestros usuarios internos y externos.	Documento unificado de los protocolos de atención brindada desde Contact Center, consejería y monitoria atendiendo los diferentes grupos de interés y grupos priorizados	VISAE	VENCE DICIEMBRE 2025

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Descripción de avance
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1 14099-GCMO Mantener actualizada la información publicada en el portal institucional dedicado a transparencia e información al ciudadano para consulta de ciudadanos	Información actualizada	GCMK GCMO (espacio transparencia)	Porcentaje reportado:40% Descripción: Se efectuó una revisión exhaustiva del portal de transparencia, realizando un seguimiento detallado de la información dispuesta en la plataforma institucional de transparencia y acceso a la información ciudadana. Este proceso permitió la identificación y clasificación de las secciones según su estado de actualización. Derivado de este análisis, se han llevado a cabo dos reuniones de coordinación con las unidades responsables,

Bogotá D.C. Bogotá D.C.
Sede Nacional Sede Nacional
José Celestino Mutis José Celestino Mutis

					los días 27 de marzo y 09 de mayo. En dichas sesiones, se comunicaron los hallazgos identificados al estado de actualización del contenido, obteniéndose el compromiso formal de las unidades para la subsanación de los pendientes identificados. Evidencia:  evidencias-accion-14099-GCMO.pdf
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva		14102-GCMO Evaluar el funcionamiento de los elementos y herramientas de los diferentes canales dispuestos para la atención de los usuarios, la calidad de la gestión en la atención al momento de prestar el servicio y la veracidad de la información brindada. Con el objetivo de identificar las necesidades de los usuarios y oportunidades de mejora en la atención y la prestación de los diferentes servicios, que aporten al aumento en el nivel de satisfacción y al	informes trimestrales de las auditorías realizadas.	GCMO	Porcentaje reportado: 50% Descripción Se adjuntan los informes correspondientes a las auditorías efectuadas a los módulos de atención del SII y los canales de atención del Contac Center durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora que aporten a la mejora de la atención de los usuarios y al logro de los objetivos establecidos en el SAI. En estos documentos se presenta un análisis diagnóstico del estado

		alcance de los objetivos de la organización.			actual de las solicitudes, así como la detección de oportunidades de mejora en los procesos de atención, la gestión implementada y los componentes específicos de cada módulo evaluado. Auditorías segundo trimestre 2025.pdf Correos socialización Segundo trimestre.pdf
	2.1	Generar informe de seguimiento al acceso de la información pública (informe PQRS) en el que se especifique: Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública. En el cual está incluido el aspecto de oportunidad en la atención. <u>Esta actividad está articulada al componente de atención al ciudadano.</u>	Informe de, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	VISAE – GCMK - Contact Center	Abril Julio Octubre Enero 2026.
SUBCOMPONENTE 3 Elaboración de instrumento de gestión de la información		14103 SEC. GENERAL Mantener actualizada la información publicada en la página web de la secretaria general en	Informe de las actualizaciones realizadas y enlace web publicados.	Sec, General	Porcentaje reportado:15% Descripción: Se publica informe parcial de avance con el 15% de cumplimiento a las actividades

		el marco de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública			relacionadas con el producto a cumplir y de conformidad con la actualización y publicación de esta información en los links respectivos desde la SGRAL. Atento saludo, Evidencia: Informe parcial de avance (14103) (1).pdf
	3.1	Elaboración de instrumento de gestión de la información-.	Informes o actas de revisión o capacitación	SGRAL	Diciembre
SUBCOMPONENTE 4	4.1	Auditoria y seguimiento al Sistema de Atención Integral	Esta acción se encuentra articulada al componente de atención al ciudadano y su descripción será modificada de la siguiente manera: Evaluar el funcionamiento de los elementos y herramientas de los diferentes canales dispuestos para la atención de los usuarios, la calidad de la gestión en la atención al momento de prestar el servicio y la veracidad de la información brindada. Con el objetivo de identificar las necesidades de los usuarios y oportunidades de mejora en la atención y la prestación de los diferentes servicios, que aporten al aumento en el nivel de satisfacción y al alcance de los objetivos de la organización. Tendrá como producto	GCMO	VENCE EN DICIEMBRE 2025

			informes trimestrales de las auditorías realizadas..		
--	--	--	--	--	--

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