

103-001-21

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento al plan anual de auditorías de la vigencia 2020 aprobado por el Rector de la UNIAJC, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento normativo requerido por el gobierno nacional, en la elaboración y publicación del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo a los requerimientos establecidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”. Esta estrategia contempla los siguientes componentes, gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción; racionalización de trámites; rendición de cuentas; atención al ciudadano; y transparencia y acceso a la información.

2. OBJETIVO.

Realizar seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de evaluar el avance de las actividades de cada componente que conforman el plan, correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2020.

3. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y abarca las actividades de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, programadas para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2020.

4. CRITERIOS.

- Ley 87 de 1993, artículo 2, literales a), b) y f).
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del DAFP, versión 4 de 2018.
- Plan Anual de Auditorías de la UNICAMACHO, vigencia 2020.
- Resolución No 140 de 2020 “Por medio de la cual se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2020”

103-001-21

5. METODOLOGÍA

El auditor designado de la Oficina de Control Interno, en el marco del seguimiento a Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, realizó seguimiento al cumplimiento de las actividades de cada uno de los componentes definidos en la Resolución de la UNIAJC 140 de 2020 para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2020, de conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación. El PAAC, se constituye en uno de los Planes que forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, tal como se establece el Decreto 612 de 2018. En consecuencia, el presente informe se constituye en un proceso de evaluación adelantando a uno de los planes que forma parte del proceso/componente de Direccionamiento Estratégico, elemento de “Planes, Programas y Proyectos” del Modelo Estándar de Control Interno.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

La Oficina de Control Interno de la UNIAJC tiene como uno de sus objetivos, realizar la evaluación y seguimiento de la solidez y efectividad del conjunto de controles que permiten reducir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados, como parte de las estrategias para la construcción del PAAC, este seguimiento se realizará cada cuatrimestre en el año 2020, de acuerdo con la Resolución de la UNIAJC 140 de 2020. Este plan, consta de 5 componentes: 1) Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción; 2) Racionalización de Trámites; 3) Rendición de Cuentas; 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y 5) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2020, se programaron un total de 29 actividades las cuales se cumplieron en su totalidad.

Cuadro No. 1 Porcentaje de Cumplimiento Actividades por Componente PAAC tercer cuatrimestre vigencia 2020.

Componente	Número de Actividades Programadas	% Cumplimiento Actividades Programadas
Mapa de Riesgo de Corrupción	3	100%
Rendición de Cuentas	6	100%
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	12	100%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	8	100%
Cumplimiento		100%

Fuente: Resolución de la UNICAMACHO No. 140 de 2020 – Oficina Asesora de Planeación.

Es importante mencionar que debido a la emergencia sanitaria la rendición de cuentas se realizó el día 16 de octubre de 2020 a partir de las 9:00 a.m. por medio de la Fanpage de la Institución Universitaria Antonio José Camacho.

6.1. Mapa de Riesgos de Corrupción: se programaron 3 actividades, las cuales fueron implementadas por la Oficina Asesora de Planeación, Líderes/Gestores de Procesos y la

103-001-21

Oficina de Control Interno. El porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas de este componente fue del 100%, las cuales fortalecieron no solo al componente del plan anticorrupción, sino al componente del Modelo Estándar de Control Interno denominado Administración del Riesgo, en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Cuadro No. 2 Seguimiento al Componente Gestión del Riesgo de Corrupción.

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
4.1 Hacer seguimiento a los Mapas de riesgos por proceso y reportar los resultados del seguimiento a la Oficina Asesora de Planeación.	Los Líderes de proceso reportaron a la Oficina Asesora de Planeación, el seguimiento a riesgos para el periodo Septiembre de 2020 a Noviembre de 2020.	100%
4.2 Consolidar los resultados del seguimiento y reportar a la Alta Dirección.	La Oficina Asesora de Planeación realizó retroalimentación al seguimiento a riesgos reportado por los Líderes de Proceso para el periodo Septiembre de 2020 a Noviembre de 2020.	100%
5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional.	Durante la vigencia 2020, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al diseño e implementación de los controles propuestos en el mapa de riesgos institucional generando los respectivos informes donde se incluyeron recomendaciones para la Oficina Asesora de Planeación, a los líderes y gestores de procesos. Lo anterior en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Control Interno.

- 6.2. Rendición de Cuentas: En este componente se programaron para la vigencia 2020 un total de 7 actividades. Por cuestiones relacionadas con la emergencia sanitaria, para el último cuatrimestre de la vigencia se llevaron a cabo la totalidad de las actividades programadas, como se describen a continuación.

Cuadro No. 3 Seguimiento al Componente Rendición de Cuentas.

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
2.1 Divulgación del Ejercicio de Rendición de cuentas por los diferentes medios de comunicación.	Se realizó el ejercicio de divulgación en los diferentes medios de Comunicación (Redes Sociales, Correo Electrónico, Pagina Web)	100%
2.2 Realizar Audiencia pública en la sede principal y transmitir la misma por redes sociales.	La transmisión se desarrolló de manera virtual el 16 de octubre a las 9:00AM por medio de la Fan Page de la Institución Universitaria Antonio José Camacho.	100%

103-001-21

2.3 Se promueve el dialogo constante en redes sociales y en Radio UNIAJC sobre el quehacer académico-administrativo de la UNIAJC.	A través de la FanPage del Rector se interactúa constantemente con la comunidad, se realizan entrevistas en Radio UNIAJC al Rector para brindar información a la comunidad Universitaria.	100%
3.1 Obtener una explicación inmediata a las preguntas planteadas en la audiencia.	Las preguntas planteadas durante la audiencia fueran resueltas al final de la audiencia de rendición de cuentas.	100%
4.1 Evaluación de la audiencia.	La Oficina de Control Interno elaboro informe el cual tuvo como objetivo evaluar, el proceso público de rendición de cuentas, llevada a cabo por la UNIAJC el día 16 de octubre de 2020, con el fin de contribuir al fortalecimiento continuo en el desarrollo de mencionada política institucional, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás normatividad que la regula. Mencionado informe se envió a los líderes de este proceso.	100%
4.2 Plan de mejoramiento de la audiencia.	Con base en el informe 103.056/20 de seguimiento a la rendición de cuentas de la vigencia 2019 elaborado por la oficina de control interno y las notas tomadas durante la audiencia, el equipo conformado por el Rector, Secretario General, Jefe de comunicaciones y Jefe de Planeación se reunieron para revisar los retos y oportunidades de este proceso. La información fue registrada en las Actas de Seguimiento a Riesgos de Noviembre de los procesos responsables de adelantar acciones correctivas y de mejora para facilitar así el seguimiento a su implementación y resultados.	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Control Interno.

6.3. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: En este componente del plan anticorrupción, se programaron 12 actividades, las cuales fueron implementadas por el Área de Calidad Institucional, Oficina de Mercadeo, Oficina de Desarrollo Humano, Vicerrectoría Académica, Área Gestión de la Información y Líderes/Gestores de procesos. Según la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, se observa cumplimiento del 100% de las actividades programadas para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2020.

Cuadro No. 4 Seguimiento al Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
1.2 Divulgar en reuniones directivas (Desarrollo Organizacional), los resultados de Encuesta de Satisfacción y Sistema de PQRS.	Mediante correos "Seguimiento a Riesgos - Noviembre", a los 8 procesos institucionales, se socializó el Informe de PQRS Consolidado 2020 (periodo 1/Dic./2019 y 30/Nov./2020), y por medio del correo "Encuesta de satisfacción Institucional 2020", se socializó a Docentes, Administrativos y Contratistas, la emisión del instrumento, igualmente el 7 de diciembre se solicitó apoyo a los decanos en la socialización de la encuesta y al 9 de diciembre ya se contaba con más de 650 respuestas.	100%

103-001-21

<p>1.3 Definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los Informes de Satisfacción y PQRS.</p>	<p>El punto "5. Análisis Informes 2020", del Seguimiento a Riesgos realizado por los Procesos para el periodo Sep.2020 a Nov.2020, reporta el análisis del Informe de PQRS Consolidado 2020 (periodo 1/Dic./2019 y 30/Nov./2020), así como las acciones que diseñaron los procesos al respecto, si hubo lugar a ellas. El informe de la "Encuesta de satisfacción Institucional 2020" se emite a principios de 2021 y allí es cuando se analiza por parte de los procesos.</p>	<p>100%</p>
<p>2.1 Avanzar en estrategias para vincular el Sistema de PQRS y/o las Encuestas de Satisfacción con el "Smart Campus".</p>	<p>Se recibieron recursos de PFC para ejecutar 5 proyectos de Smart campus entre enero y diciembre de 2021 (finalizando 2020 se realizó el proceso de selección de desarrolladores). El lunes 14 de diciembre se realizará reunión entre DTIC y Calidad Institucional para adelantar los requerimientos (funcionalidades deseadas), en la Fase de Análisis.</p>	<p>100%</p>
<p>2.2 Mejorar la capacidad de respuesta del Call Center.</p>	<p>Desde el mes de septiembre, se incorporaron las Facultades al sistema actual para la atención telefónica. Se mantienen las áreas de mayor demanda de atención, por parte de los diversos públicos: Tesorería, Registro académico, Centro de idiomas, Bienestar universitario, Mercadeo y las cuatro Facultades.</p> <p>Se realizó, en conjunto con el área de Desarrollo humano, jornada orientada a sensibilizar sobre la efectiva atención y el mejoramiento de los niveles de atención.</p> <p>Se retomó desde inicios de diciembre la entrega de reportes semanales a los jefes de las áreas mencionadas.</p>	<p>100%</p>
<p>2.3 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de la Página Web.</p>	<p>Se programa la información para que esté publicada por un tiempo determinado para no cargar la página. La información de carácter legal, Jurídica financiera es enviada por las áreas responsables de emitirla y se publica de acuerdo a los tiempos y requerimientos legales.</p>	<p>100%</p>
<p>3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.</p>	<p>Se realizó capacitación de "Manejo del estrés" el día 23 de octubre de 2020 y asistieron 30 personas.</p>	<p>100%</p>
<p>3.2 Capacitaciones u otras actividades para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.</p>	<p>Se realizaron las siguientes capacitaciones: Estilo de afrontamiento enfocada al servicio, el día 22 de septiembre de 2020 y asistieron 31 personas y tips de redacción de correos electrónicos realizada el 1 de octubre de 2020 y asistieron 71 personas.</p>	<p>100%</p>
<p>4.1 Elaborar Informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.</p>	<p>El 4 de diciembre se publicó y socializó el Informe de PQRS Consolidado 2020 (periodo 1/Jun./2020 y 30/Nov./2020), y en el Seguimiento a Riesgos realizado por los Procesos para el periodo Sep.2020 a Nov.2020, se diseñaron acciones al respecto, si hubo lugar a ellas.</p>	<p>100%</p>
<p>4.2 Capacitaciones u otras actividades en conductas apropiadas de la función pública y Protección de datos personales.</p>	<p>Se realizó la capacitación Deberes y derechos del servidor público el día 29 de septiembre de 2020 y asistieron 51 personas.</p>	<p>100%</p>
<p>5.1 Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de la Institución.</p>	<p>Mediante correo electrónico "Encuesta de satisfacción Institucional 2020", se socializó a Docentes, Administrativos y Contratistas, la emisión del instrumento, igualmente el 7 de diciembre se solicitó apoyo a los decanos en la socialización de la encuesta y al 9 de diciembre ya se contaba con más de 650 respuestas.</p>	<p>100%</p>

103-001-21

5.2 Evaluar la Percepción docente.	La encuesta de percepción docente para el segundo periodo del año fue modificada y aprobada por el proceso de docencia, se aplica desde 24 de noviembre de 2020.	100%
5.3 Realizar actividades de socialización y sensibilización del Procedimiento de PQRS.	En el Sistema académico Academusoft se habilitó el Botón de PQRS para facilitar el acceso a los estudiantes que al ingresar pueden ver la información necesaria para interponer sus requerimientos. Igualmente, al inicio del Informe de PQRS I-2020 (publicado en la Página Web institucional), se indicó que debido al Decreto 491 de 2920 se ampliaron los plazos de respuesta.	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

- 6.4. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Este componente logro un porcentaje de cumplimiento del 100%, se programaron un total de 8 actividades, lideradas por la Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Secretaria General y Lideres/Gestores de Procesos.

Cuadro No. 5 Seguimiento al Componente de Transparencia y Acceso a la Información.

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
1.1 Publicación de diferentes link que den acceso a diferentes portales públicos (SIGEP, SECOP).	En la Sección de Transparencia y Acceso a la información publica de nuestra pagina WEB, se encuentra el Link al SECOP para acceder al Plan Anual de Adquisiciones , a los procesos de contratación y el de SIGEP para consulta de información de Servidores públicos. También se puede encontrar los enlaces a : Colombia Compra Eficiente, Procuraduría , Contraloría, SIGEP, SUIT en el Link de Portales Públicos.	100%
1.2 Actualización de la información mínima obligatoria relacionada con el quehacer de la UNIAJC.	En la Sección de Transparencia y Acceso a la información publica de nuestra pagina WEB, La Institución pone a disposición de la ciudadanía la información.	100%
2.1 Asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 del 2014.	Se ha compilado, organizado y publicado la información.	100%
3.1 Elaborar y mantener actualizado el inventario de activos de información.	Se ha compilado, organizado y publicado la información en el siguiente link: http://www.uniajc.edu.co/normatividad/	100%
3.2 Mantener la estructura y actualización del esquema de publicación de información en el portal Institucional.	En la pagina WEB se encuentra publicada la información que requiere la comunidad en general. Ejemplo: Medidas que se tomaron frente al confinamiento, medios de comunicación disponibles, información de matriculas. Se actualiza de acuerdo con lo que se requiere.	100%

103-001-21

4.1 Diseñar, implementar y divulgar diferentes piezas publicitarias y comunicacionales, que faciliten la información a diferentes grupos poblacionales.	Se han realizado piezas publicitarias y comunicacionales para todos los públicos con diferente tipo de información de interés para la comunidad Universitaria en general.	100%
5.1 Seguimiento y análisis a los informes de PQRS.	El punto "5. Análisis Informes 2020", del Seguimiento a Riesgos realizado por los Procesos para el periodo Sep.2020 a Nov.2020, reporta el análisis del Informe de PQRS Consolidado 2020 (periodo 1/Dic./2019 y 30/Nov./2020), así como las acciones que diseñaron los procesos al respecto, si hubo lugar a ellas.	100%
5.2 Publicación de link del SECOP en la página web institucional.	En la Sección de Transparencia y Acceso a la información publica de nuestra pagina WEB, se encuentra el Link al SECOP para acceder al Plan Anual de Adquisiciones , a los procesos de contratación y el de SIGEP para consulta de información de Servidores públicos. También se puede encontrar los enlaces a: Colombia Compra Eficiente, Procuraduría , Contraloría, SIGEP, SUIT en el Link de Portales Públicos.	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

De acuerdo con lo anterior y los seguimientos correspondientes al primer y segundo cuatrimestres de la vigencia 2020, se observa un cumplimiento total de las actividades del PAAC del 100% como se describe a continuación.

Cuadro No. 6 Cumplimiento por componente del PAAC vigencia 2020.

Componente	% de Cumplimiento
Gestión de Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	100%
Racionalización de Trámites	100%
Rendición de Cuentas	100%
Mecanismos para la Atención al Ciudadano	100%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	100%
Total	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Oficina de Control Interno.

7. CONCLUSIONES

La Oficina de Control Interno para la vigencia 2020, realizó los respectivos seguimientos las actividades programadas para cada uno de los componentes del PAAC, elaborando informes cuatrimestrales, según lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en el marco del Rol de Evaluación y Seguimiento. Se evidenció elaboración y publicación oportuna en la página web oficial de la UNIAJC del PAAC, el cual se adoptó mediante el Resolución 140 de 2020.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, producto del monitoreo a las actividades propuestas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se concluye que a pesar de la emergencia sanitaria que afronta el país,

103-001-21

se cumplió con la totalidad de los compromisos correspondientes a la vigencia 2020. Por lo tanto, se resalta el compromiso de los responsables de cada uno de los componentes de mencionado plan, así como las acciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación correspondientes a la elaboración, consolidación y monitoreos periódicos que se ejecutaron durante la vigencia 2020.

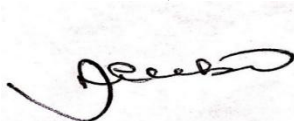
8. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina Asesora de Planeación, líderes y gestores de los procesos que harán parte del PAAC, realizar un análisis de los resultados alcanzados durante la vigencia 2020, que permita una retroalimentación para la elaboración de las actividades de cada uno de los componentes de mencionado plan para la vigencia 2021, con el fin de continuar con el fortalecimiento de la política anticorrupción y de atención al ciudadano de la UNIAJC.

La elaboración del PAAC es de competencia de todas las áreas de la institución, la Oficina Asesora de Planeación es la encargada de facilitar, articular y consolidar el mismo, por lo tanto, es de suma importancia, realizar la respectiva socialización con el fin de dar a conocer los lineamientos establecidos en el mismo, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Involucrando a los servidores públicos, contratistas, comunidad estudiantil y las partes interesadas, para que estos formulen sus observaciones y propuestas. Así mismo, frente a las diferentes dinámicas y/o situaciones derivadas de la emergencia sanitaria, es posible ajustar y modificar el PAAC, en este caso deberán dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas con sus respectivas justificaciones.

De la misma forma, es importante tener en cuenta que ante un posible incumplimiento de alguna de las actividades programadas en cada componente del PAAC, el mismo se constituye en una falta disciplinaria grave por la no implementación de este, como lo establece el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011. Por lo tanto, se recomienda establecer y cumplir con las fechas de cada una de las actividades de los componentes del PAAC, como también consultar de manera periódica la página de la Función Pública a fin de implementar las directrices y criterios establecidos para el fortalecimiento de la Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Atentamente,



LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Oscar L. Rengifo C.



103-001-21

Anexo
Cumplimiento Consolidado Actividades de los Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Componente 1. Gestión de Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	
Actividad	% Cumplimiento
1.1 Socialización de la "Política de Administración de Riesgos".	100%
2.1 Definir los riesgos de corrupción para la vigencia 2020.	100%
2.2 Asesorar la actualización de los riesgos de corrupción para la vigencia 2020.	100%
2.3 Consolidar los riesgos de corrupción en el Mapa, para la vigencia 2020.	100%
3.1 Someter a consulta de los grupos de interés de la UNIAJC, el PAAC 2020 con el Mapa de Riesgos de Corrupción.	100%
3.2 Revisar recomendaciones recibidas y ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	100%
3.3 Aprobar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	100%
3.4 Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	100%
4.1 Hacer seguimiento a los Mapas de riesgos por proceso y reportar los resultados del seguimiento a la Oficina Asesora de Planeación.	100%
4.2 Consolidar los resultados del seguimiento y reportar a la Alta Dirección.	100%
5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional.	100%

103-001-21

Componente 2. Racionalización de Trámites	
Actividad	% Cumplimiento
Permitir a través de la plataforma tecnológica en línea, que el estudiante excluido por no renovación de matrícula, realice la solicitud de reingreso y obtenga respuesta en máximo un (1) día hábil.	100%
El aspirante a curso de idiomas realiza su inscripción a través de la plataforma tecnológica en línea, imprime la respectiva liquidación financiera y se dirige al banco para efectuar el pago. La matrícula académica se realiza automáticamente, cuando Tesorería carga el pago en el sistema.	100%

Componente 3. Rendición de Cuentas	
Actividad	% Cumplimiento
1. Publicación Informe de Gestión.	100%
2.1 Divulgación del Ejercicio de Rendición de cuentas por los diferentes medios de comunicación	100%
2.2 Realizar Audiencia pública en la sede principal y transmitir la misma por redes sociales.	100%
2.3 Se promueve el dialogo constante en redes sociales y en Radio UNIAJC sobre el quehacer académico-administrativo de la UNIAJC.	100%
3.1 Obtener una explicación inmediata a las preguntas planteadas en la audiencia.	100%
4.1 Evaluación de la audiencia.	100%
4.2 Plan de mejoramiento de la audiencia.	100%

103-001-21

Componente 4. Mecanismos para la Atención al Ciudadano	
Actividad	% Cumplimiento
1.1 Establecer y socializar la "Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano".	100%
1.2 Divulgar en reuniones directivas (Desarrollo Organizacional), los resultados de Encuesta de Satisfacción y Sistema de PQRS.	100%
1.3 Definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los Informes de Satisfacción y PQRS.	100%
2.1 Avanzar en estrategias para vincular el Sistema de PQRS y/o las Encuestas de Satisfacción con el "Smart Campus".	100%
2.2 Mejorar la capacidad de respuesta del Call Center.	100%
2.3 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de la Página Web.	100%
3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	100%
3.2 Capacitaciones u otras actividades para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	100%
4.1 Elaborar Informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	100%
4.2 Capacitaciones u otras actividades en conductas apropiadas de la función pública y Protección de datos personales.	100%
5.1 Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de la Institución.	100%
5.2 Evaluar la Percepción docente.	100%
5.3 Realizar actividades de socialización y sensibilización del Procedimiento de PQRS.	100%

103-001-21

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	
Actividad	% Cumplimiento
1.1 Publicación de diferentes link que den acceso a diferentes portales públicos (SIGEP, SECOP).	100%
1.2 Actualización de la información mínima obligatoria relacionada con el que hacer de la UNIAJC.	100%
2.1 Asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 del 2014.	100%
3.1 Elaborar y mantener actualizado el inventario de activos de información.	100%
3.2 Mantener la estructura y actualización del esquema de publicación de información en el portal Institucional.	100%
4.1 Diseñar, implementar y divulgar diferentes piezas publicitarias y comunicacionales, que faciliten la información a diferentes grupos poblacionales.	100%
5.1 Seguimiento y análisis a los informes de PQRS	100%
5.2 Publicación de link del SECOP en la página web institucional.	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.