



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Código FDE-PL-42 v.00  
 Página 1 de 1

Seguimiento No. 1

Fecha

Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Control Interno de Gestión	Informe realizado al seguimiento de la implementación de la Política de Administración de Riesgos	31-may-19	La acción se encuentra dentro de la fecha propuesta para su ejecución		Se realizará la evaluación de la efectividad en el siguiente seguimiento
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Planeación	Socialización de la metodología	25-ene-19	Se realizó la socialización de la metodología del plan anticorrupción a los procesos dejando evidencia en el FAC-08 Acta de Reunión N° 130.002-148 del día 10 de diciembre de 2018	100%	Se recomienda garantizar la participación de todos los líderes de proceso en la socialización de la metodología y realizar durante la vigencia otras reuniones con el mismo objetivo para lograr mayor apropiación de esta normatividad que es competencia de todos
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Líderes de los procesos de la Universidad de Pamplona	Mapa de Riesgos proyectado	25-ene-19	Se realizó por parte de todos los procesos el análisis, verificación y entrega al proceso de Planeación de la proyección de los mapas de riesgos y acciones para los componentes del PAAC a ejecutar durante la vigencia 2019	100%	
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Planeación	Mapa de Riesgos de Corrupción con verificación y ajustes por parte del Proceso de Planeación	30-ene-19	Se llevó a cabo por parte del proceso de Planeación la revisión y ajuste de la información suministrada por los procesos para la consolidación final del PAAC y Mapa de Riesgos Institucional	100%	
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Planeación	Reunión de Socialización y Discusión del mapa de riesgos a los procesos de la Universidad	01-feb-19	Se realizó la socialización correspondiente dejando evidencia en lista de asistencia y fotográfica	100%	Se recomienda garantizar la participación de todos los líderes de proceso en la socialización de los mapas de riesgos y plan anticorrupción definitivo con el fin de obtener mayor conocimiento y cumplimiento de las acciones planteadas
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Planeación	Envío de las modificaciones por parte de las dependencias	31-may-19	La acción se encuentra dentro de la fecha propuesta para su ejecución		
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Planeación	Divulgación y observaciones a través de los medios electrónicos institucionales	21-jun-19	La acción se encuentra dentro de la fecha propuesta para su ejecución		
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Planeación	Publicación de la modificación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el sitio web de la oficina de Planeación	28-jun-19	La acción se encuentra dentro de la fecha propuesta para su ejecución		



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Código FDE-PL-42 v.00  
 Página 1 de 1

Seguimiento No. 1

Fecha Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Líderes de los procesos de la Universidad de Pamplona	Seguimiento del documento del Mapa de Riesgos de Corrupción	31-dic-19	Se realizó por parte de algunos procesos al interior de los grupos de mejoramiento los seguimientos a los controles y acciones establecidas para el cumplimiento de los componentes del PAAC y mapa de riesgos, levantando el acta de reunión correspondiente	70%	Se requiere que el proceso de planeación establezca acciones adicionales que permitan evidenciar mayor compromiso por parte de todos los funcionarios responsables en el seguimiento al interior de las dependencias la consolidación de las evidencias y la determinación del impacto de las acciones y controles planteados de manera oportuna
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Líderes de los procesos de la Universidad de Pamplona	Documento enviado con los avances de las acciones 1. 26 DE ABRIL 2019 2. 30 DE AGOSTO 2019 3. 29 DE NOVIEMBRE 2019	29-nov-19	Se realizó la entrega de las evidencias por parte de LA MAYORÍA de los procesos donde se refleja el seguimiento a la ejecución de los controles establecidos y los soportes correspondientes para determinar la efectividad de los mismos	70%	Mantener la ejecución de la acción dentro de las fechas pactadas y la consolidación de evidencias necesarias
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Planeación	Mapa de Riesgos de Corrupción, revisado y consolidado 1. 6 de mayo 2019 2. 6 de septiembre 2019 3. 6 de diciembre 2019	31-dic-19	Se realizó la verificación de la documentación y evidencias recepcionadas relacionadas con el avance en el cumplimiento de los mapas de riesgos y componentes del PAAC, información que fue revisada y remitida al proceso de Control Interno para la evaluación correspondiente.	100%	
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Control Interno	Formato publicado del seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	31-dic-19	Por parte del proceso de Control Interno se llevó a cabo la evaluación de la información suministrada sobre la ejecución y avance de los controles a los riesgos de corrupción y gestión y las acciones a los demás componentes del PAAC consolidando las observaciones en los formatos de seguimiento definidos.	100%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Se publicará en la página web las condiciones para poder acceder al beneficio. Y se actualizará el procedimiento ante SIG - Fraccionamiento de matrícula (Financiación)	30/11/2019		100%	Se dio cumplimiento a la acción establecida realizando la publicación correspondiente en la página web de la Universidad
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Dirección de Interacción Social / Proceso Educación continua.	Se actualizará el trámite ante el SUIT - Inscripción diplomados	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Dirección de Interacción Social / Proceso Educación continua.	Se actualizará el trámite ante el SUIT - Inscripción eventos de Educación Continua diferentes a diplomados.	30/11/2019		50%	



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Código FDE-PL-42 v.00  
 Página 1 de 1

Seguimiento No. 1

Fecha

Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Facultad de Educación, Departamento de Lenguas y Comunicación	Se actualizará el trámite ante el SUIT - Matrícula a cursos de idiomas	30/11/2019		50%	Se realizó la inscripción del servicio en el aplicativo pero no se ha dado cumplimiento a la totalidad del proceso de racionalización de trámites como lo exige el Gobierno Nacional, por lo tanto se debe llevar a cabo el control y seguimiento a los avances en las actividades establecidas y al desarrollo de la capacitación para avanzar en el tema
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará el registro de actualización del procedimiento ante el SIG y el SUIT - Inscripción aspirante a programas de posgrados.	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará el registro de actualización del procedimiento ante el SIG y el SUIT - Reingreso a un programa académico	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará la actualización ante el SUIT y se realizará mejora en el proceso verificando e paz y salvo en línea - Cancelación de la matrícula académica.	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realiza la actualización ante el SIG y el SUIT - Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrados	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará la actualización de la documentación del proceso ante el SIG y el SUIT - Aplazamiento del semestre	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se implementara el código de barras y se realizará actualización de la documentación del proceso - Carnetización.	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará la actualización del procedimiento ante el SIG y el SUIT - Cursos intersemestrales.	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará actualización de la documentación ante el SIG. Y el proceso de verificación del Paz y Salvo se realizará en línea por la dependencia responsable - Grado de pregrado y posgrado	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará la actualización del procedimiento ante el SIG y el SUIT - Registro de asignaturas	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará la actualización del procedimiento ante el SIG y el SUIT - Renovación de matrícula de estudiantes.	30/11/2019		50%	



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Código FDE-PL-42 v.00  
 Página 1 de 1

Seguimiento No. 1

Fecha Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se modificarán los requisitos de inscripción y se actualizará el procedimiento ante el SIG y el SUIT - Transferencia de estudiantes de pregrado.	30/11/2019	Mediante correo electrónico del día 22 de abril de 2019, el proceso de Planeación Institucional realizó solicitud formal a la Dirección encargada del aplicativo SUIT debido a la necesidad de ejecutar una capacitación dirigida a las instancias de la Universidad responsables de la ejecución de las acciones establecidas en el componente Racionalización de Trámites.	50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control, CIADTI	Se realizará la inscripción en el SUIT - Certificados y constancias de estudio	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará la actualización de la documentación del proceso, se registrará ante el SUIT - Homologaciones	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control, CIADTI	Se realizará el proceso de verificación en línea del paz y salvo del estudiante en el sistema de la Universidad de Pamplona una vez realice el proceso de reintegro, cancelación, ceremonia de grado u otros que requieran esta verificación, Se realizará la actualización de la documentación del proceso, se registrará ante el SUIT - Certificado de paz y salvo	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará la actualización de la documentación del proceso ante el SIG y el SUIT - Validación de asignaturas	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Secretaría General	Unificación de los acuerdos, solicitar a la Oficina de Planeación la actualización de los valores, presentar propuesta del acuerdo al Consejo Superior - Contenidos Programáticos	30/11/2019	0%	No se evidencian avances el desarrollo de la acción, el proceso de Secretaría General deberá realizar la logística para una reunión con todos los actores con el fin de tomar decisiones que conlleven al cumplimiento del control con el acompañamiento del Proceso asesor de Planeación	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Vicerrectoría Administrativa y Financiera - Presupuesto	Se realizará la actualización de la documentación, se registrará ante el SUIT - Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	30/11/2019	50%		
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Dirección de Interacción Social	Se realizará el procedimiento ante el SIG, se registrará ante el SUIT - Movilidad académica	30/11/2019	50%	Se realizó la inscripción del servicio en el aplicativo pero no se ha dado cumplimiento a la totalidad del proceso de racionalización de trámites como lo exige el Gobierno Nacional, por lo tanto se debe llevar a cabo el control y seguimiento a los avances en las actividades establecidas y al desarrollo de la capacitación para avanzar en el tema	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Se modificarán los requisitos de inscripción, se realizará el registro ante el SUIT y se implementará el Código de Barras - Inscripción y matrícula a programa de pregrado	30/11/2019	50%		



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Seguimiento No. 1

Código	FDE-PI-42 v.00
Página	1 de 1
Fecha	Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Secretaría General	Unificación de los acuerdos, solicitar a la Oficina de Planeación la actualización de los valores, presentar propuesta del acuerdo al Consejo Superior.	30/11/2019		0%	No se evidencian avances en el desarrollo de la acción, el proceso de Secretaría General deberá realizar la logística para una reunión con todos los actores con el fin de tomar decisiones que conlleven al cumplimiento del control con el acompañamiento del Proceso asesor de Planeación
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Secretaría General	Unificación de los acuerdos, solicitar a la Oficina de Planeación la actualización de los valores, presentar propuesta del acuerdo al Consejo Superior.	30/11/2019		0%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Secretaría General	Unificación de los acuerdos, solicitar a la Oficina de Planeación la actualización de los valores, presentar propuesta del acuerdo al Consejo Superior.	30/11/2019		0%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Secretaría General	Unificación de los acuerdos, solicitar a la Oficina de Planeación la actualización de los valores, presentar propuesta del acuerdo al Consejo Superior.	30/11/2019		0%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Secretaría General	Unificación de los acuerdos, solicitar a la Oficina de Planeación la actualización de los valores, presentar propuesta del acuerdo al Consejo Superior.	30/11/2019		0%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Recursos Bibliográficos/Vice académica	Se realizará la actualización de la documentación y normatividad del proceso, se registrará ante el SUIT - Pago de Multas			20%	Como acciones adicionales al registro del servicio en el SUIT el proceso realizó la gestión correspondiente para la adopción del código de barras, sin embargo por problemas técnicos no se ha podido liberar el producto. Se llevó a cabo la gestión ante el Consejo Superior sobre la liberación de deudas antiguas, sin embargo no fue aprobado. Se creó el sistema de alertas a los estudiantes lo que ha disminuido considerablemente el nivel de deudas



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Seguimiento No. 1

Código	FDE-PL-42 v.00
Página	1 de 1
Fecha	Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Secretaría General	Unificación de los acuerdos, solicitar a la Oficina de Planeación la actualización de los valores, presentar propuesta del acuerdo al Consejo Superior - Autenticación Acta			0%	No se evidencian avances el desarrollo de la acción, el proceso de Secretaría General deberá realizar la logística para una reunión con todos los actores con el fin de tomar decisiones que conlleven al cumplimiento del control con el acompañamiento del Proceso asesor de Planeación
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Dirección de Interacción Social / Proceso Educación continua.	Los coordinadores habilitan en el sistema de Formación continuada los certificados de los participantes - Certificación eventos de Educación Continua		Acción cumplida.	100%	Los coordinadores de los eventos de educación continua cuentan con esta opción para habilitar los certificados los cuales son generados en línea
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Rectoría y líder Oficina Atención al Ciudadano y Transparencia.	Se fortalecerá la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia que dependerá de la alta dirección de la Universidad de Pamplona.  Meta: Se mantendrá actualizada la documentación ante el sistema de gestión según sea la necesidad del proceso.	30/06/2019	La oficina de ACT tiene al día los documentos ante el SIG: <a href="http://www.unipamplona.edu.co/unipamplonaapo/ratlig/home_13/recursostransparencia_estrategica/atencion_ciudadano_transparencia/10052017/documentos_asociados.jsp">http://www.unipamplona.edu.co/unipamplonaapo/ratlig/home_13/recursostransparencia_estrategica/atencion_ciudadano_transparencia/10052017/documentos_asociados.jsp</a>	70%	Se requiere que el proceso de continuidad a las actividades de elaboración del protocolo institucional de atención al ciudadano y su difusión a todas las instancias.  Mantener la revisión constante de la información publicada en la página web de la Universidad
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Líder Secretaría General y líder Oficina Atención al Ciudadano y Transparencia.	Se fortalecerá la oficina de Secretaría General para la atención al ciudadano en los casos de grados de ventanilla.  Meta: Se realizara actos para grados por ventanillas donde se tendrá la participación de un directivo para la entrega de dichos títulos, donde los graduados puedan sentirse importantes por un logro cumplido.	30/06/2019	La oficina de ACT hace participación activa para el acompañamiento y apoyo de los grados por ventanilla. Se anexa evidencia fotográfica.	100%	Mantener la ejecución de la acción y la consolidación de las evidencias necesarias que permitan determinar la efectividad de la acción



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Código FDE-PL-42 v.00  
 Página 1 de 1

Seguimiento No.

1

Fecha

Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider del proceso Registro y Control Académico y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	<p>Se incorporarán recursos propios en pilar 1 y 5 del plan de gestión institucional para implementar los códigos de barras por cada una de las dependencias responsables de cada uno de los procesos</p> <p>Registro y Control: • Constancia de buena conducta.            • Constancia de reserva de cupo.            • Constancia de periodos académicos.            • Constancia de estudio periodo no vigente.            • Constancia de terminación de estudios-            • Certificado sabana de notas graduado            • Constancia de adaptación en la universidad            • Validaciones            • Habilitación,            • Homologaciones            • Supletorios. -            • Solicitud Duplicado de Carnet</p>	30/06/2019	Los desarrolladores informan que se encuentra en proceso de modificación del módulo con respecto a los servicios solicitados como se expresa en el Acta de Reunión N° 002 de 2019	50%	Realizar por parte de la dependencia competente el control y seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades para dar cumplimiento dentro de las fechas establecidas en el acta de reunión mencionada
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider del proceso de Recursos Bibliográficos y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	<p>Se incorporarán recursos propios en pilar 1 y 5 del plan de gestión institucional para implementar los códigos de barras por cada una de las dependencias responsables de cada uno de los procesos</p> <p><b>BIBLIOTECA:</b>            Puesta de marcha de Código de Barras para las Multas en biblioteca</p>	01-mar	El Ingeniero encargado de este desarrollo informa que se realizó la liberación del producto, sin embargo se identificó la necesidad de modificación y ajustes, para ser liberado próximamente según consta en Acta de Reunión N° 002 de 2019	50%	Realizar por parte de la dependencia competente el control y seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades para dar cumplimiento dentro de las fechas establecidas en el acta de reunión mencionada
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Secretaria General y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	<p>Se incorporarán recursos propios en pilar 1 y 5 del plan de gestión institucional para implementar los códigos de barras por cada una de las dependencias responsables de cada uno de los procesos</p> <p><b>SECRETARIA GENERAL:</b>            Implementación de los Contenidos Programáticos            Copia Original Acta de Grado-            Duplicado Diploma            Fondos Negros            Constancia de Egresado.            Registro de Diploma            Autenticación Diploma.-            Autenticación Acta</p>	30-jun	El Coordinador de desarrollo manifiesta que se encuentra en el levantamiento de información inicial y tablas necesarias para el proceso de pruebas y desarrollo, se propone como fecha de entrega el día 30 de junio de 2019 según consta en acta de reunión N° 002 de 2019	50%	



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Código: FDE-PL-42 v.00  
 Página: 1 de 1

Seguimiento No.

1

Fecha

Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Talento Humano y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Se incorporarán recursos propios en pilar 1 y 5 del plan de gestión institucional para implementar los códigos de barras por cada una de las dependencias responsables de cada uno de los procesos <b>TALENTO HUMANO:</b> Certificado Laboral	30/06/2019	Los coordinadores de desarrollo expresaron que se encuentran en el levantamiento de la información, falta concretar con la oficina de rentas departamentales si es posible la unificación de costos con esta entidad para la racionalización de los pagos. Evidencia Acta de Reunión N° 002 de 2019	50%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider de Bienestar y Universitario y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Se incorporarán recursos propios en pilar 1 y 5 del plan de gestión institucional para implementar los códigos de barras por cada una de las dependencias responsables de cada uno de los procesos <b>BIENESTAR UNIVERSITARIO:</b> Pago de servicio de conector	30-nov	Acción cumplida	100%	El proceso debe dejar evidencia de la efectividad de las acciones establecidas en las reuniones de grupo de mejoramiento
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider de Pagaduría y Tesorería y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Se incorporarán recursos propios en pilar 1 y 5 del plan de gestión institucional para implementar los códigos de barras por cada una de las dependencias responsables de cada uno de los procesos <b>PAGADURÍA Y TESORERÍA:</b> Matrícula Financiera Posgrado, Derechos de Grado Posgrado Constancias Posgrados, - Financiación periodos anteriores Posgrados	30/06/2019	Los coordinadores de desarrollo expresaron que se encuentran en el levantamiento de la información, el desarrollo será entregado el día 30 de junio según consta en Acta de reunión N° 002 de 2019	50%	Realizar por parte de la dependencia competente el control y seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades para dar cumplimiento dentro de las fechas establecidas en el acta de reunión
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider del proceso de Vicarrectoría Administrativa y Financiera y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Se incorporarán recursos propios en pilar 1 y 5 del plan de gestión institucional para implementar los códigos de barras por cada una de las dependencias responsables de cada uno de los procesos <b>VICARRECTORIA ADMINISTRATIVA:</b> Inscripciones Presencial. Matrícula Financiera Presencial. Derecho de grado Presencial. Vacaciones Presencial. Inscripciones Distancia. Matrículas Financiera Distancia	30-nov	Acción cumplida	100%	

Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Código	FDE-PL-42 v.00
Página	1 de 1

Fecha	Abril 2019
-------	------------

Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
Lider de Comunicación y Prensa y Lider de Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	La intención de la Universidad de Pamplona es promover el acceso del contenido de la información de página web a personas con discapacidades visuales, auditivas y de habla, permitiendo que puedan percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web institucionales <b>Meta:</b> Se realizarán videos ilustradores con subtítulos de acceso a la página web, servicios y trámites, documentos y demás temas de interés de nuestros usuarios. No obstante, es importante destacar que la accesibilidad beneficia a todos los tipos de usuarios que visiten nuestro sitio web, ya que hace que los contenidos se presenten en forma comprensible y amigable para todas las personas.	30-dic	Se realizan los videos solicitados y requeridos para promover las actividades y eventos institucionales los cuales son oportunamente publicados y difundidos en la página web y demás medios establecidos. Ejemplo: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1915VazL_Q&amp;pbjrl=10">https://www.youtube.com/watch?v=1915VazL_Q&amp;pbjrl=10</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=0z6gncq6u0&amp;t=22s">https://www.youtube.com/watch?v=0z6gncq6u0&amp;t=22s</a>	100%	Se requiere incluir dentro de los responsables de la acción al proceso de UETIC debido a que esta dependencia es la encargada de realizar los videos institucionales interactivos, el seguimiento y verificación de la efectividad se realizará de manera permanente
Lider Coordinación de Atención al Ciudadano y Transparencia, Lider Oficina Secretaria General y Lider Oficina del CIADTI	Implementar sistemas de información interna y externo que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los Ciudadanos de la Universidad de Pamplona. <b>Meta:</b> Implementación del módulo institucional para el radicado externo de las comunicaciones institucionales con el fin de ofrecer a los usuarios un mejor servicio	30-dic	Se llevo a cabo la implementación en el modulo de gestión documental de la etapa de radicación de comunicaciones externas dando cumplimiento a la actividad	100%	
Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia Y Lider Oficina del CIADTI	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura <b>Meta:</b> Mejorar los canales de información chat, encuesta, atención presencial, módulo móvil PORSD y habilitar el video llamado	30-mar	Para el desarrollo de está actividad se requiriera la compra de equipos asignados al proceso de Atención al Ciudadano, solicitud que fue remitida para su adquisición oportunamente	30%	Realizar por parte del Proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia el seguimiento al proceso de compra
Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia Y Lider Oficina del CIADTI	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención <b>Meta:</b> Mantener las alertas emitidas a los correos electrónicos de los funcionarios asignados para dar respuesta a los requerimientos interpuestos en el módulo institucional PORSD en el tiempo establecido según la normatividad vigente	30-dic	Acción cumplida.	100%	El módulo de PORSD ha mantenido de manera permanente la generación de alertas, se recomienda establecer otras acciones que permitan no solo revisar la veracidad de la información de este aplicativo sino de la información institucional que se difunde por diferentes medios.



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Código FDE-PL-42 v.00  
 Página 1 de 1

Seguimiento No.

1

Fecha

Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Oficina Sistema Gestion de Calidad, Lider Talento Humano y Lider Atención al Ciudadano y Transparencia	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano  Meta: Implementar las actividades de atención al ciudadano sobre los protocolos, guías y formatos de atención al ciudadano y Transparencia, los cuales serán aprobados por el Sistema gestión de Calidad y publicados en la página web. Ciclo de capacitaciones institucionales en temas a fines a cultura de servicio, competencias laborales, administración pública, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, gestión del cambio, principios éticos y valores	30-nov	Se remitió y encuentra en revisión ante el SIG el protocolo de servicio al ciudadano. Se envió email reiterado su revisión del mismo. Del 24 de abril de 2019. Se solicitó reunión con la directora de Talento Humano para conversar sobre plan de capacitaciones estamos a la espera de confirmación de agenda. Email enviado el 11 de abril 2019	50%	Realizar por parte del proceso el control y seguimiento correspondiente a las solicitudes remitidas para dar por cerrada la acción y determinar su efectividad
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Oficina Talento Humano y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Universidad de Pamplona  Meta: Se realizarán 2 campañas educativas, conversatorios y encuentros pedagógicos en el fortalecimiento de cultura del servicio	30-nov	Se solicitó reunión con la directora de Talento Humano para conversar sobre plan de capacitaciones estamos a la espera de confirmación de agenda. Email enviado el 11 de abril 2019	50%	Los espacios de sensibilización es importante realizarlos una vez se cuente con el protocolo de atención al ciudadano para su difusión ya que este documento es el insumo adecuado para el cumplimiento de la meta
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Atención al Ciudadano y Transparencia y UETIC	Establecer un instructivo para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.  Meta: Mantener actualizado el instructivo mediante un video tutorial de cómo usar el módulo de PQRSD	30-Jul	Se realizó solicitud a la UETIC para la construcción del tutorial remitiendo el guion, email enviado el 29/03/19 y se relloró del 26/04/19	50%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Oficina de Control Interno de Gestión y Lider Atención al Ciudadano y Transparencia	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, además identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias  Meta: Se dará continuidad en la entrega de los informes mensuales a la Oficina de Control Interno de gestión del requerimiento de PQRSD y la trazabilidad de los mismos, en caso que no se dé respuesta respectiva en el tiempo establecido se remitirá a control interno disciplinario para el debido proceso.	30/09/2019	Se elaboraron los reportes correspondientes de manera mensual. Último reporte del 25 al 25 mar/19 enviado mediante Email el 24 de abril de 2019 al proceso de control interno	100%	Se requiere que el proceso de atención al ciudadano realice la socialización y divulgación de los resultados del informe para establecer las mejoras por parte de los procesos, así mismo es importante conocer el estado por las acciones correctivas tomadas por las dependencias con respecto a las PQRSD allegadas
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Redoría, Lider Oficina Jurídica y Lider Atención al Ciudadano y Transparencia	Aprobar e implementar una política de protección de datos personales.	30/11/2019	El proceso de asesoría jurídica realizó la verificación de la política la cual informan se	100%	Se hace necesario realizar la difusión de la política así como el establecimiento de las acciones para poner en práctica y dar cumplimiento a está normatividad en la institución

Titulo	FDE-PL-42 v.00
Fecha	1 de 1

11 de 14

Fecha	Abril 2019
-------	------------

De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
100%	Realizar actividades que permitan divulgar el documento, así como acciones que permitan evaluar su entendimiento en los funcionarios
50%	Una vez consolidadas las encuestas institucionales se debe determinar por parte del proceso la efectividad de los resultados, la muestra seleccionada y su divulgación
100%	
100%	
50%	Se debe realizar en reuniones periódicas el control y seguimiento a las acciones establecidas dentro de las fechas pactadas, y determinar y dar a conocer el porcentaje de avance.
100%	Difundir y publicar aún más la existencia de los resultados del documento "Caracterización de los Grupos de Valor" ya que la información contenida es necesarias o sirve de insumo para otros procesos
100%	Mantener la ejecución de la acción y las evidencias consolidadas para determinar su efectividad



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Código FDE-PL-42 v.00

Página 1 de 1

Seguimiento No. 1

Fecha Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
4. RENDICION DE CUENTAS	Proceso De Comunicación Y Prensa	Emitir información sobre la gestión global o general de la entidad (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos, a través de los medios institucionales.	31-ene-20	Se realiza de manera permanente la emisión de la información de interés público en los subportales de la página principal por parte de cada dependencia, así mismo se evidencia el resultado de la gestión en la publicación del informe de rendición de cuentas por parte de la Alta Dirección	100%	
4. RENDICION DE CUENTAS	Proceso de Planeación, Proceso de Atención al Ciudadano	Realización de ferias y eventos	31-dic-19	Acción no ejecutada a la fecha	0%	Se recomienda realizar la proyección de la planificación y asignación de responsabilidades para el desarrollo de los controles establecidos en lo que queda del año, generando informes de impacto y porcentaje de participación
4. RENDICION DE CUENTAS	Proceso de Planeación, Proceso de Comunicación y Prensa	Realización de un foro virtual sobre la gestión	21-mar-19	Acción no ejecutada a la fecha	0%	
4. RENDICION DE CUENTAS	Atención al Ciudadano, Comunicación y Prensa y Planeación	Hacer presencia por parte de la Universidad de Pamplona, en eventos de la Región, para interactuar con los ciudadanos	31-ene-20	Se hace presencia en los eventos aprobados dejando las evidencias audiovisuales y fotográficas necesarias las cuales de la misma manera son difundidas y dadas a conocer en los medios de comunicación establecidos	100%	
4. RENDICION DE CUENTAS	Grupo Interno De Apoyo	Realizar la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas	21-mar-19	Acción ejecutada presentando la rendición de cuentas del año inmediatamente anterior por parte de la Alta Dirección y contando con las evidencias del desarrollo de la actividad	100%	
4. RENDICION DE CUENTAS	Atención al Ciudadano y Planeación	Realización de encuestas de satisfacción frente a los resultados de la Rendición de Cuentas	21-mar	Se realizó la aplicación de la encuesta la cual se encuentra publicada	50%	Se debe realizar la divulgación de los resultados de la encuesta de rendición de cuentas y su publicación, así como la toma de acciones correctivas dependiendo de los resultados
4. RENDICION DE CUENTAS	Proceso de planeación	Generar incentivos mediante una actividad de conocimiento sobre el informe de Gestión de la vigencia inmediatamente anterior	31-ago-19			
4. RENDICION DE CUENTAS	Atención al Ciudadano y Planeación	Realizar socialización y sensibilización a los funcionarios de la Universidad de Pamplona, sobre el proceso de Rendición de Cuentas	31-dic-19			La acción se encuentra dentro de las fechas propuestas para su ejecución
4. RENDICION DE CUENTAS	Control Interno	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el resultado de la Rendición de Cuentas	mar-19			



Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Código FDE-PL-42 v.00  
Página 1 de 1

Seguimiento No. 1

Fecha

Abril 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias)	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno)
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Secretaría General y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia	El Registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada.  <b>Nota:</b> Se establecerán con la dependencia Gestión Documental, los inventarios de activos de Información, el esquema de publicación de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada de igual forma se publicarán en la página web para acceso de los usuarios	30/11/2018	Se envió email por parte del proceso de Atención al Ciudadano solicitando reunión para ampliar tema	0%	Se requiere presentar avances en el desarrollo de la actividad ya que la acción corresponde a obligaciones de ley, se realizará la verificación del desarrollo de la reunión solicitada y compromisos pactados
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Líder Comunicación y prensa y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.  <b>Nota:</b> Se actualizará permanentemente la página web institucional según lineamientos de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, Ministerio de Educación y Gobierno en línea	30/11/2018	La página de la Universidad de Pamplona cuenta con esto enlaces al final de su página principal <a href="http://www.unipamplona.edu.co/">http://www.unipamplona.edu.co/</a> Email solicitando actualizaciones a prensa 29/07/19.	50%	La descripción de las acciones adelantadas no es acorde al control, por lo que se requiere realizar la actualización o identificación de nuevas actividades encaminadas a dar cumplimiento al acceso de Información a personas con discapacidad emmarcadas en los lineamientos de Gobierno Digital
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Líder Atención al Ciudadano y Transparencia- Talento Humano	Realizar semestralmente seguimiento a las solicitudes de acceso a información.  <b>Nota:</b> Se publicará en la página web semestralmente un informe, como mecanismo de seguimiento al acceso a la información pública que contenga el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta de cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	30/11/2018	Se encuentra en recolección para este año ya se publica cada semestre. Reporte en Excel lo que va a la fecha con fecha de corte 30/03/19	50%	Se hace necesario que el proceso realice la divulgación de los resultados presentados a la fecha sobre el informe en mención con el fin de detectar fallas en los procesos por falta de respuesta y oportunidad para la toma de acciones, control y seguimiento por parte del Proceso de Atención al Ciudadano

Director (a) Oficina de Control

Interno  
Nombre: Diana Carolina Vilantzer Acaveado  
Firma: Original firmado

Director Oficina de Planeación

Nombre: Edwin Omar Jaimes Rico  
Firma: Original firmado