



2

Fecha

AGOSTO 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas(Dependencias) - SEGUNDO SEGUIMIENTO	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUNDO SEGUIMIENTO
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	Se realizó la evaluación correspondiente del mapa de riesgos y PAAC del primer cuatrimestre por parte del proceso de Control Interno dejando las observaciones respectivas y recomendaciones al proceso de Planeación dejando evidencia mediante comunicación interna	100%	Continuar ejecutando la evaluación y generando las recomendaciones necesarias para el mejoramiento en el cumplimiento del PAAC y Mapa de Riesgos
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Planeación	Socialización de la metodología	25-ene-19	Acción ejecutada	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	Acción ejecutada	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	Acción ejecutada	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	Acción ejecutada	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 planeadas
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Planeación	Envío de las modificaciones por parte de las dependencias	31-may-19	El proceso de Planeación presenta las evidencias correspondientes de la modificación de ciertas acciones del plan anticorrupción específicamente en su componente 3 y 4, se realizó la divulgación de los cambios con los procesos competente y se publicó nuevamente en la página web de la Universidad	100%	A pesar de haberse presentado cambios en los componentes del PAAC no se tuvieron en cuenta en su mayoría las recomendaciones y ajustes especialmente al mapa de riesgos de los procesos, se requiere que el proceso de planeación revise nuevamente la información y haga el
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Proceso de Planeación	Divulgación y observaciones a través de los medios electrónicos institucionales	21-jun-19		100%	
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		100%	
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 todos los procesos a través de sus grupos de mejoramiento realicen las actividades de seguimiento a la efectividad de los componentes del PAAC y Mapa de Riesgos con el fin de mantener el control constante de las acciones propuestas (el seguimiento no puede ser el mismo que el realizado por el Proceso de Control Interno). Para la segunda evaluación distribuyó el número de procesos que remitieron las evidencias del seguimiento



Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias) - SEGUNDO SEGUIMIENTO	% De Avance (Control interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUNDO SEGUIMIENTO
1. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11	Se realizó la entrega de las evidencias por parte de algunos procesos donde se sigue el seguimiento a la ejecución de los controles establecidos y los soportes correspondientes para determinar la efectividad de los mismos.	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.
2. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11	Se realizó la verificación de la documentación y evidencias excepcionadas relacionadas con el estado en el cumplimiento de los mapas de riesgo y componentes del PAAC, información que fue revisada y remitida al proceso de Control Interno para la evaluación correspondiente.	100%	
3. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11	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 (gestión y acciones) a los demás componentes del PAAC consolidando las observaciones en los formatos de seguimiento definidos.	100%	Mantener la ejecución de la acción dentro de las fechas pactadas y la consolidación de evidencias necesarias.
4. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11	Activar ejecución	100%	
5. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	
6. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	
7. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	
8. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	
9. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	
10. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	
11. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	
12. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	
13. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	
14. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	
15. OBJETIVO: Mejorar la eficiencia de la atención al cliente.	Gerente de Atención al Cliente	1. Realizar un diagnóstico de la atención al cliente. 2. Implementar un sistema de seguimiento de las dependencias. 3. Realizar un informe de avance.	24-10-11		50%	



2

Fecha

AGOSTO 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas(Dependencias) - SEGUNDO SEGUIMIENTO	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUNDO SEGUIMIENTO
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	Se realizó y gestionó por parte del proceso de planeación dos capacitaciones sobre este componente a cada uno de los procesos responsables, sin embargo no se han presentado mayores avances sobre los controles ejecutados	50%	Se debe realizar un mayor esfuerzo por parte de los responsables en el cumplimiento de la acción, actividades que deben tener el acompañamiento constante del proceso de Planeación y Atención al Ciudadano. Así mismo se debe tener en cuenta el poco tiempo con el que se cuenta para dar por cerradas las actividades
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control	Se realizará la actualización del procedimiento ante el SIG y el SUT - 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 SUT - Renovación de matrícula de estudiantes.	30/11/2019		50%	
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 SUT - Transferencia de estudiantes de pregrado.	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Oficina de Admisiones, Registro y Control, CIADTI	Se realizará la inscripción en el SUT - 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 SUT - 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 reingreso, cancelación, ceremonia de grado u otros que requieran esta verificación. Se realizará la actualización de la documentación del proceso, se registrará ante el SUT - 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 SUT - 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	El proceso de Secretaría General no remitió evidencias de avance sobre los controles establecidos	0%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Vicerrectoría Administrativa y Financiera - Presupuesto	Se realizará la actualización de la documentación, se registrará ante el SUT - Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios.	30/11/2019	Se realizó y gestionó por parte del proceso de planeación dos capacitaciones sobre este componente a cada uno de los procesos responsables, sin embargo no se han presentado mayores avances sobre los controles ejecutados	50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Dirección de Interacción Social	Se realizará el procedimiento ante el SIG, se registrará ante el SUT - Movilidad académica	30/11/2019		50%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Se modificarán los requisitos de inscripción, se realizará el registro ante el SUT y se implementará el Código de Barras - Inscripción y matrícula a programa de pregrado	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.	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	El proceso de Secretaría General no remitió evidencias de avance sobre los controles establecidos	0%	



2

Fecha
AGOSTO 2019

Seguimiento		Actividades Cumplidas(Dependencias) - SEGUINDO SEGUIMIENTO		% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUINDO SEGUIMIENTO
Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada		
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%	
	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%	
		Se realizó y gestionó por parte del proceso de planeación dos capacitaciones sobre este componente a cada uno de los procesos responsables, sin embargo no se han presentado mayores avances sobre los controles ejecutados		20%	
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Recursos Bibliográficos/Vice académica	Se realizará la actualización de la documentación y normatividad del proceso, se registrará ante el SUT - Pago de Multas			
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%	
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		100%	
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.	30/062019	70%	Se mantiene la observación del seguimiento anterior. Se requiere que el proceso de continuidad a las actividades de elaboración del protocolo institucional de atención al ciudadano en el menor tiempo posible y su difusión a todas las instancias. Mantener la revisión constante de la información publicada en la página web de la Universidad
		Meta: Se mantendrá actualizada la documentación ante el sistema de gestión según sea la necesidad del proceso.			
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.	30/062019	100%	



Seguimie

2

Fecha

AGOSTO 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas(Dependencias) - SEGUINDO SEGUIMIENTO	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUINDO SEGUIMIENTO
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider del proceso Registro y Control Académico 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 Registro y Control: <ul style="list-style-type: none">• Constancia de buena conducta.• Constancia de reserva de cupo.• Constancia de periodos académicos.• Constancia de estudio de semestre en curso.• Constancia de estudio periodo no vigente.• Constancia de terminación de estudios-• Certificado sabana de notas graduado• Constancia de aceptación en la universidad• Validaciones• Habilitación.• Homologaciones• Supletorios. -	30/06/2019	Acción cumplida mediante acta 24 del 25 de junio de 2019 la oficina de Registro y Control da parte de cumplimiento a la actualización de procesos y actualización de formatos también Acta No 36 del 5 de septiembre del grupo de mejoramiento de la oficina de registro y control académico por la cual se dan las instrucciones en lo pertinente al código de barras adjuntos: Acta_36_Evidencias_cumplimiento_mapa_de_ni esgos_y_PAAC sep. 10	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider del proceso de Recursos Bibliográficos 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 BIBLIOTECA: Puesta de marcha de Código de Barras para las Multas en biblioteca	01-mar	Acción Cumplida, se encuentra implementado en el portal de pagos en Línea y el código de barras para los respectivos servicios de esta área. acta_009_10042019_REUNIÓN_PROCESOS_LIQUIDACIONMULTASBIBLIOTECA 04 ACTA_010_30042019_REUNIÓN_BIBLIOTECA http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portal/G/home_1/recursos/2019/06/062019/pagos_en_linea.jsp ACTA N° 015 11-09-2019	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Secretaria General 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 SECRETARIA GENERAL: Implementación de los Contenidos Programáticos Copia Original Acta de Grado- Duplicado Diploma Fondos Negros Constancia de Egresado. Registro de Diploma Autenticación Diploma.- <i>Autenticación Acta de Grado</i>	30-jun	Se realizó reunión en las oficinas del CIADTI, donde se muestra el Desarrollo de la plataforma hasta el momento, para los trámites de secretaria general como se muestra en acta relacionada adjunto: correo Soporte acta reunión secretaria general sep. 12 05 ACTA_014_05092019	50%	Se debe generar un mayor esfuerzo por parte de los responsables en el cumplimiento de está acción determinando su efectividad.
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 TALENTO HUMANO: Certificado Laboral	30/06/2019	Se reiteró correo electrónico solicitando actualización y reunión para este tema. Adjunto correo electrónico con fecha del 05 de septiembre 06 Correo solicitud talento H sep. 05	50%	Lo anterior en el menor tiempo posible ya que es reiterativo e porcentaje mínimo



Seguimie

2

Fecha

AGOSTO 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas(Dependencias) - SEGUINDO SEGUIMIENTO	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUINDO SEGUIMIENTO
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 BIENESTAR UNIVERSITARIO: Pano de servicio de comedor 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	30-nov	Acción cumplida.	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider de Pagaduría y Tesorería y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	PAGADURÍA Y TESORERÍA: Inscripciones Posgrados Matricula Financiera Posgrado, Derechos de Grado Posgrado Constancias Posgrados, - Financiación periodos anteriores Posgrados 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	30/062019	acción cumplida para los servicios relacionados con código de barras se anexa evidencia de relación de pagos por entidad bancaria. Correo evidencias Pagaduría Posgrados sep. 11 08V __Solicitud_de_evidencias_para_el_seguimie nto_de_avances_del_PACC	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider del proceso de Vicerrectoria Administrativa y Financiera y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA: Inscripciones Presencial. Matricula Financiera Presencial. Derecho de grado Presencial. Vacacionales Presencial. Inscripciones Distancia. Matriculas, Etranciera, Distancia 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	30-nov	Acción cumplida.	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider de Comunicación y Prensa y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Meta: 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 visitan nuestro sitio web, ya que hace que los contenidos se presenten en forma comprensible y amigable para todas las personas. Implementar sistemas de información interna y externo que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los Ciudadanos de la Universidad de Pamplona.	30-dic	Acción cumplida.	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Coordinación de Atención al Ciudadano y Transparencia, Lider Oficina Secretaria General y Lider Oficina del CIADTI	Meta: 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	Acción cumplida.	100%	

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas(Dependencias) - SEGUNDO SEGUIMIENTO	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUNDO SEGUIMIENTO
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	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 Meta: Mejorar los canales de información chat, encuesta, atención presencial, módulo móvil PQRSD y habilitar el video llamado	30-mar	LOS CANALES DE INFORMACION YA ESTAN IMPLEMENTADOS Falta ajustes en video llamada aun no contamos con las cámaras adjunto: enlace play store descarga pqrsd móvil https://play.google.com/store/apps/details?id=com.unipamplona.apppqrsd&hl=es enlace encuesta virtual: http://serviciosacademicos.unipamplona.edu.co/unipamplona/encuestaCalidad/publico/encuesta/P%C3%89ABLICO en atención presencial la dependencia cuenta con dos funcionarios para ésta tarea	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	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 Meta: Mantener las alertas emitidas a los correos electrónicos de los funcionarios asignados para dar respuesta a los requerimientos interpuestos en el módulo institucional PQRSD en el tiempo establecido según la normatividad vigente	30-dic	Acción cumplida.	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Oficina Sistema Gestión 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	El protocolo de Servicio al ciudadano se envió a la Facultad de Salud, para la respectiva Validación el cual fue direccionado a la profesora Isabel Roza Psicóloga con Maestría en Psicología del Consumidor ,del cual nos envió sus observaciones por correo electrónico, donde a la fecha se esta replanteando las observaciones dadas. adjunto:10 evidencia correo Profesora Isabel Roza protolo	50%	Se hace necesario que el proceso avance en la construcción y aprobación del documento teniendo en cuenta que es un insuño importante para la planificación de la oficina y la divulgación con la comunidad
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	La dependencia hace envió de correo con fecha de septiembre 11 de 2017 evidenciando una secuencia de capacitaciones y campañas durante el primer (Semestre se anexa evidencia) 10 2_FGH-28_Prog_capac_pers_vinc	100%	
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	Acción cumplida. Se encuentra publicado en el enlace de atención al ciudadano los instructivos correspondientes al PQRSD http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portafile/home_1/recursos/pagina_2018/30082019/instructivos_isd	100%	



Seguimie 2

Fecha AGOSTO 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias) - SEGUNDO SEGUIMIENTO	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUNDO SEGUIMIENTO
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.	30/03/2019	Acción cumplida.	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Rectoría, Lider Oficina Jurídica y Lider Atención al Ciudadano y Transparencia	Aprobar e implementar una política de protección de datos personales.	30/11/2019	Acción cumplida.	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Rectoría, Lider Oficina de Comunicación y Prensa y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Socializar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	30/03/2019	Acción cumplida.	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Oficina CIADTI y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Realizar periódicamente la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente una vez reciba la respuesta el usuario.	30/09/2019	El análisis del primer trimestre fue enviado al SIG adjunto evidencia correo electrónico 12 ANALISIS ENCUESTA PERCEPCION PRIMER SEMESTRE 2019 12 correo SIG envió análisis de encuestas de percepción primer semestre 12 DATOS ESTADISTICOS PRIMER SEMESTRE 2019 12 Memorando 110 julio17 de 2019 análisis semestral encuestas	100%	
3. MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Lider Comunicación y prensa y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Actualizar en la página web el directorio principal, administrativo de la universidad de Pamplona, lo anterior para que los usuarios que necesiten dicha información puedan acceder a ella de forma fácil y rápida	30/11/2019	Acción cumplida.	100%	
4. RENDICION DE CUENTAS	Grupo Interno De Apoyo	Modificación de la Resolución 130 del 31 de Enero de 2018 "Por la cual se actualiza la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Universidad de Pamplona".	31-ene-19	Acción cumplida.	100%	
4. RENDICION DE CUENTAS	Grupo Interno De Apoyo	Dar cumplimiento a la actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Universidad de Pamplona".	31-dic-19		50%	No se ha realizado el control y seguimiento para determinar el porcentaje de avance del cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas el cual es insuño importante para la evaluación del proceso de Control Interno



Seguimie 2

Fecha AGOSTO 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas(Dependencias) - SEGUNDO SEGUIMIENTO	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUNDO SEGUIMIENTO
4. RENDICION DE CUENTAS	Proceso De Planeación	Actualización del documento de caracterización de los grupos de valor de la Universidad de Pamplona	31-ene-20	Acción cumplida.	100%	
4. RENDICION DE CUENTAS	Proceso De Comunicación Y Prensa	Realizar un proceso constante de actualización de la página Web Institucional y las redes sociales con información oportuna y veraz	31-ene-20	Acción cumplida.	100%	
4. RENDICION DE CUENTAS	Proceso De Comunicación Y Prensa	Emtir 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	Acción cumplida.	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 requiere de manera urgente realizar las acciones necesarias para el desarrollo y ejecución del control en el menor tiempo posible por parte de los responsables
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	Acción cumplida.	100%	
4. RENDICION DE CUENTAS	Grupo Interno De Apoyo	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	21-mar-19	Acción cumplida.	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 mantiene la recomendación realizada en el primer seguimiento: 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		0%	Se debe realizar un mayor esfuerzo por parte de los responsables para dar cumplimiento a las actividades establecidas
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		0%	
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		0%	No ha sido posible realizar la evaluación ya que no se ejecuta por parte del grupo responsable el control y seguimiento a las acciones y la consolidación de evidencias



Seguimie 2

Fecha AGOSTO 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas(Dependencias) - SEGUNDO SEGUIMIENTO	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUNDO SEGUIMIENTO
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Líder Comunicación y prensa y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia	Actualizar en la página web el directorio principal, administrativo de la Universidad de Pamplona, lo anterior para que los usuarios que necesiten dicha información puedan acceder a ella de forma fácil y rápida Meta: Se actualizará y se publicará permanentemente en la página web institucional la estructura orgánica, el directorio principal, el directorio administrativo de la Universidad de Pamplona	30/06/2018	Acción cumplida.	100%	
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Líder Atención al Ciudadano y Transparencia	Aplicar la matriz de autodiagnóstico según la Ley 1712 del 2014. Nota: Publicación en la página web de la Universidad de Pamplona, un icono de acceso directo con el nombre de transparencia, para la implementación en el cumplimiento de los ítems relacionados en la Ley de la transparencia y acceso a la información pública	30/08/2018	Meta cumplida: La institución cumple con los requisitos según la ley 1712 de 2014 con el icono de Transparencia de acceso a la información reflejado en la página web de la institución. http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalG/home_1/recursos/atencion_ciudadano_tran spaenc/28082019/iconos.jsp	100%	
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Líder Oficina de Contratación y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia	Lineamientos de publicidad que contenga la contratación según lo establecido en la ley 1712 del 2014.	30/08/2018	Acción cumplida.	100%	
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Líder oficina de Planeación y Líder de Atención al Ciudadano y Transparencia	Realizar el proceso de inscripción del SUIT y establecer el listado de trámites y servicios, a disposición de los usuarios en la página principal con cada procedimientos.	30/08/2018	Actualizada ante el SUIT la inscripción de los servicios y trámite que presta la Universidad. http://msor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=35966 se establece enlace para los correspondientes pagos en línea: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalG/home_1/recursos/2019/08062019/pagos_e n_linea.jsp	50%	Se debe promover aún más por parte de los procesos responsables el cumplimiento de esta acción generando los resultados correspondientes acorde a lo exigido por la ley.
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Líder de Oficina Jurídica y Líder de Atención al Ciudadano y Transparen	Se aprobará la política que reglamente los datos abiertos así como el principio de gratuidad de la reproducción de información. Nota: Se publicará y se mantendrá actualizado mediante acto administrativo la información correspondiente en la página web de la Universidad de Pamplona.	30/08/2018	meta cumplida: La política de los datos abiertos y gratuidad de la información está accesible en el link de http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalG/home_1/recursos/atencion_ciudadano_tran sparenc/28082019/iconos.jsp	50%	Se mantiene el porcentaje debido a que el cumplimiento de la política se enmarca en la inscripción de los datos abiertos en el portal del gobierno nacional, acción que no se ha cumplido
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Líder Oficina Contratación Líder de Talento Humano y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia.	Registro SECOP institucional. Nota: Realizar actualización permanente del Sistema electrónico para la contratación pública.	30/11/2018	Acción cumplida.	100%	
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Secretaria 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. Nota: 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		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



2

Fecha AGOSTO 2019

Componente	Responsable	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas (Dependencias) - SEGUNDO SEGUIMIENTO	% De Avance (Control Interno)	Observaciones (Control Interno) - SEGUNDO SEGUIMIENTO
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lider Comunicación y prensa y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Adequar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. Nota: 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	Se reiteró solicitud de envío de evidencias vía correo electrónico a Oficina de Prensa adjunto: 15 correo solicitud evidencias comp 5 Prensa	50%	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	Lider Atención al Ciudadano y Comunicación y Prensa	Realizar semestralmente seguimiento a las solicitudes de acceso a información. Nota: 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 la información.	30/11/2018	Acción cumplida, se encuentra publicado en el enlace de Transparencia, el reporte de PQRSD del primer semestre de 2019 y el informe de tiempo de respuesta a las solicitudes http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portal/G/home_1/recursos/avances_2019/julio26072019/oaic_primersemestre_pqrdsd.pdf http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portal/G/home_1/recursos/atencion_ciudadano_transparencia/agosto-2019/28082019/tiempo_respuesta_pqrdsd.pdf	100%	

Ruby Jaimes Ramirez
Director (a) Oficina de Control Interno
Nombre: Ruby Jaimes Ramirez
Firma. Original firmado

Javier Mauricio Garcia Mogolón
Director (a) Oficina de Planeación
Nombre: Javier Mauricio Garcia Mogolón
Firma. Original firmado