

103-002-22

Santiago de Cali, enero 14 de 2022

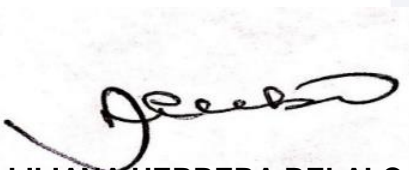
Ingeniero
HUGO ALBERTO GONZÁLEZ LÓPEZ
Rector
UNIAJC

Referencia: Informe tercer Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con la Ley 1474 de 2011, la Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 y el Plan Anual de Auditorias para la Vigencia 2021 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, me permito hacer entrega del Informe de la referencia para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradeciendo la gestión a la presente.

Atentamente,



LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe de Oficina de Control Interno

Adjunto:
Ing. Patricia Parra Guzmán
Jefe Oficina Asesora de Planeacion

103-002-22

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

1. INTRODUCCIÓN.

De conformidad con el plan anual de auditorías de la vigencia 2021 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 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 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 cumplimiento de las actividades de cada componente que conforman el plan, correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2021.

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 2021.

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 UNIAJC, vigencia 2021.
- Resolución No 094 de 2021 “Por medio de la cual se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2021”

103-002-22

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, realizo seguimiento al cumplimiento de las actividades de cada uno de los componentes definidos en la Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2021, de conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación. El PAAC, es 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 de la vigencia 2021, de conformidad con lo establecido en la Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 y la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNIAJC, 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 2021, se programaron un total de 34 actividades las cuales tuvieron un cumplimiento de ejecución del 100%.

Cuadro No. 1 Porcentaje de Cumplimiento Actividades por Componente PAAC tercer cuatrimestre vigencia 2021.

Componente	Número de Actividades Programadas	% Cumplimiento Actividades Programadas
Mapa de Riesgo de Corrupción	3	100%
Racionalización de Tramites	2	100%
Rendición de Cuentas	7	100%
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	14	100%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	8	100%

Fuente: Resolución de la UNIAJC No. 094 de 2021 – Oficina Asesora de Planeación.

103-002-22

A continuación, se detalla los avances correspondientes al tercer cuatrimestre de la presente vigencia, por cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación.

Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción.

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% AVANCE
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 Julio.1 a Septiembre 30 de 2021 y Octubre Noviembre de 2021.	100%
Consolidar los resultados del seguimiento y reportar a la Alta Dirección.	La Oficina Asesora de Planeación consolidó el seguimiento a riesgos reportado por los Líderes de Proceso para el periodo Julio.1 a Septiembre 30 y Octubre Noviembre de 2021.	100%
Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	La Oficina de Control Interno para la vigencia 2021, realizo 2 seguimientos al mapa de riesgos institucional. El primer seguimiento, tuvo como objetivo evaluar el diseño de los controles. En el segundo seguimiento se evaluó la implementación de los controles con las respectivas evidencias y la materialización o no de los riesgos identificados. Lo anterior de acuerdo con el rol de evaluación de la gestión del riesgo establecido en el Decreto Nacional 648 de 2017 y los criterios definidos por la Función Pública.	100%

Fuente: Resolución de la UNIAJC No. 094 de 2021 – Oficina Asesora de Planeación.

Componente 2 Racionalización de Tramites.

Para la presente vigencia se programaron dos actividades de las cuales, la actividad “Permitir a través de la plataforma tecnológica en línea, que el estudiante que requiere el trámite realice la solicitud en línea y obtenga respuesta en máximo diez (10) días hábiles” desde el primer cuatrimestre se cumplió en su totalidad.

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% AVANCE
Permitir a través de la plataforma tecnológica en línea, que el estudiante que requiere el trámite realice la solicitud en línea y obtenga respuesta en máximo diez (10) días hábiles.	Se programó la plataforma Academosoft articulada con Gestasoft para que los estudiantes puedan solicitar, pagar y descargar sus certificados de estudio en línea. El proceso de divulgación se realizó a través de un link con instructivo, el cual esta publicado en la página web oficial de la UNIAJC https://www.uniajc.edu.co/estudiante/solicitud-de-certificados/ . La oficina de Registro Académico reporta que se han atendido 350 solicitudes a través de esta opción. (Octubre 2021)	100%
Permitir a través de la plataforma tecnológica en línea, que el estudiante que	No es posible implementar este trámite a través de una plataforma tecnológica. Por lo tanto, se utilizó como estrategia el uso del correo electrónico	100%

103-002-22

<p>requiere el trámite realice la solicitud en línea y obtenga respuesta en máximo diez (10) días hábiles.</p>	<p>(registroacademico@admon.uniajc.edu.co) para que los estudiantes soliciten los certificados de notas, anexando la copia del soporte de pago y por este mismo medio reciben el certificado. De esta manera se mejora la prestación de este servicio. El proceso de divulgación de este trámite se hace a través de la página web de la Institución. https://www.uniajc.edu.co/estudiante/solicitud-de-certificados/</p>	
--	---	--

Fuente: Resolución de la UNIAJC No. 094 de 2021 – Oficina Asesora de Planeación.

Componente 3 Rendición de Cuentas.

En este componente se programan un total de 7 actividades, las cuales se llevaron a cabo entre los meses de septiembre y diciembre de la vigencia 2021, en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía. Este componente es liderado por la Rectoría, Secretaria General, Oficina de Comunicaciones, Directivos y Oficina de Control Interno.

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% AVANCE
Publicación Informe de Gestión.	Se publica el 31 de enero el informe de gestión de la vigencia 2020	100%
Divulgación del Ejercicio de Rendición de cuentas por los diferentes medios de comunicación.	Se emite la resolución No. 104 de Enero 29 de 2021 por la cual se establecen las pautas para la audiencia pública de rendición de cuentas a la Ciudadanía de la Gestión año 2020.	100%
Realizar Audiencia pública en la sede principal y transmitir la misma por redes sociales.	La audiencia pública de la Rendición de Cuentas 2020 que se realiza el viernes 05 de noviembre a las 9:00 de la mañana a través de la fan page de Facebook de la UNIAJC.	100%
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 UNIACJ al Rector para brindar información a la comunidad Universitaria.	100%
Obtener una explicación inmediata a las preguntas planteadas en la audiencia.	Se recibieron preguntas par parte de los asistentes, mediante el chat de Facebook, las cuales se respondieron al finalizar la audiencia.	100%
Evaluación de la audiencia.	A través de encuesta de satisfacción se evalúa la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2020 de la UNIAJC.	100%
Plan de mejoramiento de la audiencia.	El 22 de noviembre se realiza la reunión de seguimiento al proceso de rendición de cuentas 2020, revisando el informe 103.084/21 emitido por la oficina de control interno donde se identifica una recomendación que quedó registrada como compromiso en el acta.	100%

Fuente: Resolución de la UNIAJC No. 094 de 2021 – Oficina Asesora de Planeación.

103-002-22

Componente 4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% AVANCE
Construir el Plan de Participación Ciudadana de acuerdo a la "Política de Transparencia, Participación y Servicio a la Ciudadanía en la UNIAJC".	Con el objetivo de optimizar la cantidad de documentos institucionales en el SIGO, se decidió NO crear un Plan de Participación Ciudadana, sino actualizar el Procedimiento Retroalimentación de usuarios y partes interesadas (EM-P-003), con respecto a la Política de Transparencia, Participación y Servicio a la Ciudadanía en la UNIAJC".	100%
Crear botón "Mecanismos de participación ciudadana", en http://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/ , indicando cómo los estudiantes y grupos de interés pueden participar en la gestión y mejora institucional.	El 1° de diciembre la Profesional de Calidad Institucional y el Community Manager de la UNIAJC se reunieron para consolidar la información que se debe publicar en el Botón de Participación ciudadana, acordando que sería: 1. Formulación de Políticas 2. Rendición de Cuentas 3. Sistema de PQRSFD 4. Encuesta de Satisfacción (Solo para estudiantes) Posteriormente se creó el Botón en la Página Web Institucional.	100%
Divulgar con directivos (Desarrollo Organizacional), los resultados de Encuesta de Satisfacción 2020 y Sistema de PQRS 2020.	Mediante Seguimiento a Riesgos realizado por los procesos para el periodo Julio 1 a Septiembre.30 de 2021 se presentó el Informe de PQRS I-2021 (1 dic.2020 a 31 may.2021). Los análisis de los procesos se evidencian en las respectivas Actas de Seguimiento a Riesgos. La Encuesta de Satisfacción Institucional se aplicará entre la última semana de noviembre y la segunda de diciembre 2021, con emisión del respectivo Informe en febrero de 2022. El próximo Informe de PQRS se emitirá la primera semana de diciembre 2021. Ambos informes podrán ser analizados por los Procesos en el primer trimestre de 2022.	100%
Definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los Informes de Satisfacción y PQRS.	El punto 4 del Seguimiento a Riesgos realizado por los Procesos para el periodo Julio 1 a Septiembre.30 de 2021, reportan el análisis del Informe de PQRS I-2021 (1 dic.2020 a 31 may.2021), así como el seguimiento a las acciones que diseñaron los procesos al respecto, si hubo lugar a ellas. Los informes de Satisfacción 2021 y PQRS Consolidado II-2021, podrán ser analizados por los Procesos en el primer trimestre de 2022 para diseñar acciones si hay lugar a ellas.	100%
Avanzar en proyecto "Smart Campus" hasta la Fase de Desarrollo del aplicativo para el Sistema de PQRS y retroalimentación de Satisfacción.	Fase de Análisis - Refinamiento de historias de usuario - Construcción del product Backlog (historias de usuario priorizadas y estimadas) Fase de Diseño - Diseño y desarrollo de la base de datos	100%

103-002-22

	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de los planes arquitecturales del software DAS Fase de Desarrollo (app para correr sobre dispositivos móviles) - Se configura el ambiente de desarrollo en los servidores de Smart Campus (Sprint 0) - Se Realiza la interfaz de registrar usuario internos y autenticación de usuarios Externos - Se realizan todas las pantallas para la calificación de la prestación del servicio - Se consume el servicio de usuarios de Smart Campus para la autenticación de usuarios internos 	
Mejorar la capacidad de respuesta del Call Center.	<p>Se elaboró formato de monitoreo de llamadas que permite la evaluación de desempeño del agente durante la atención de las llamadas telefónicas; este permite generar un control y hacer realimentación al agente y al jefe de área.</p> <p>Cumplimiento en la entrega diaria de seguimiento a los agentes, al igual que la generación de reportes semanales y mensuales, de las estadísticas generales, como nivel de atención, nivel de servicio y nivel de abandono. Estos reportes permiten conocer las cifras discriminadas por área y por día.</p> <p>Se cuenta con la supervisión permanente del sistema call center, que contribuye a atender los requerimientos.</p> <p>Se inició proceso de contratación con TALUNS, empresa dedicada al acompañamiento y asesoría de Call Center, para reforzar la atención en temporada crítica.</p>	100%
Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de la Página Web.	<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>	100%
Elaborar Informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	<p>El Área de Calidad Institucional elaboró el Informe de PQRS Consolidado 2021, cuyo último apartado contiene "Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora".</p>	100%
Capacitaciones u otras actividades en conductas apropiadas de la función pública y Protección de datos personales.	<p>Se realizó la Capacitación de DERECHOS Y DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS el martes, 5 de octubre de 2021 2:30 p.m.</p>	100%
Funcionamiento permanente del Sistema de PQRS para retroalimentación con los usuarios y ciudadanos.	<p>El Área de Calidad Institucional Gestiona el Sistema de PQRS y como resultado final elaboró el Informe de PQRS Consolidado 2021, cuyo último apartado contiene "Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora".</p>	100%
Evaluar la Percepción docente.	<p>La encuesta Cerró el 30 de noviembre-2021. Respondieron 3551 estudiantes.</p>	100%
Actualizar y aplicar Encuesta satisfacción institucional.	<p>'La Encuesta de Satisfacción Institucional se aplicó entre la última semana de noviembre y la segunda de diciembre 2021, obteniendo 677 respuestas (Casi el doble de las que se requerían -372- para contar un nivel de confianza de 95% y error de muestreo del 5%),</p>	100%

103-002-22

	se contó con el apoyo de Decanos y DTIC, para socializarla y poder obtener esos resultados.	
--	---	--

Fuente: Resolución de la UNIAJC No. 094 de 2021 – Oficina Asesora de Planeación.

Componente 5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

ACTIVIDAD	ACTIVIDAD CUMPLIDA	% AVANCE
Publicación de diferentes link que den acceso a diferentes portales públicos (SIGEP, SECOP).	En la Sección de Transparencia y Acceso a la información pública de nuestra página 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%
Actualización de la información mínima obligatoria relacionada con el quehacer de la UNIAJC.	En la Sección de Transparencia y Acceso a la información pública de nuestra página WEB, La Institución pone a disposición de la ciudadanía la información	100%
Asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 del 2014.	Se ha compilado, organizado y publicado la información.	100%
Elaborar y mantener actualizado el inventario de activos de información.	Se ha compilado, organizado y publicado la información	100%
Mantener la estructura y actualización del esquema de publicación de información en el portal Institucional.	En la Sección de Transparencia y Acceso a la información pública de nuestra página WEB, La Institución pone a disposición de la ciudadanía la información.	100%
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%
Seguimiento y análisis a los informes de PQRS.	El punto 4 del Seguimiento a Riesgos realizado por los Procesos para el periodo Julio 1 a Septiembre.30 de 2021, reportan el análisis del Informe de PQRS I-2021 (1 dic.2020 a 31 may.2021), así como el seguimiento a las acciones que diseñaron los procesos al respecto, si hubo lugar a ellas. El Área de Calidad Institucional Gestiona el Sistema de PQRS y como resultado final elaboró el Informe de PQRS Consolidado 2021, cuyo último apartado contiene "Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora".	100%

Fuente: Resolución de la UNIAJC No. 094 de 2021 – Oficina Asesora de Planeación.

103-002-22

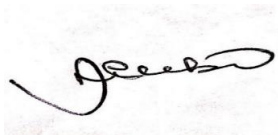
7. CONCLUSIONES

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 resalta el compromiso de los responsables de ejecutar las acciones programadas para el tercer cuatrimestre de la presente vigencia, permitiendo cumplir con la totalidad de estas. De la misma manera se resalta la labor realizada desde la Oficina Asesora de Planeación y Calidad Institucional, al realizar el respectivo monitoreo, seguimiento y consolidación de la información, permitiendo de esta manera fortalecer la Política anticorrupción, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Sistema de Control Interno de la UNIAJC. de esta manera, se dio cumplimiento a los compromisos establecidos en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la vigencia 2021.

8. RECOMENDACIONES

Desde la Oficina de Control Interno, se recomienda a los líderes y gestores que lideran los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, continuar con su compromiso para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, lo cual permitirá el fortalecimiento de esta política a nivel institucional impactando de manera positiva los grupos de valor e interés de la UNIAJC.

Atentamente,



LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe Oficina de Control Interno

103-002-22

Anexo

Cumplimiento Consolidado Actividades de los Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNIAJC Vigencia 2021.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

Subcomponte	Actividad	Porcentaje de Cumplimiento
1. Política de Administración de Riesgos	1.1 Socialización de la "Política de Administración de Riesgos".	100%
	1.2 Revisar la "Política de Administración de Riesgos" y el "Procedimiento Gestión del Riesgo" para identificar si es necesaria su actualización y en ese caso proceder	100%
2. Construcción del Mapa de Riesgos	2.1 Definir los riesgos de corrupción para la vigencia 2021.	100%
	2.2 Consolidar los riesgos de corrupción en el Mapa, para la vigencia 2021.	100%
3. Consulta y Divulgación	3.1 Someter a consulta de los grupos de interés de la UNIAJC, el PAAC 2021 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. Monitoreo y Revisión	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. Seguimiento	5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	100%

Fuente: Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 - Oficina Asesora de Planeación.

2. Racionalización de Tramites.

Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Actividad Cumplida	Porcentaje de Cumplimiento
Certificados y constancias de estudios (29030)	El proceso de divulgación se realizó a través de un link con instructivo, el cual está publicado en la página web oficial de la UNIAJC https://www.uniajc.edu.co/estudiante/solicitud-de-certificados/	100%
Certificado de notas (29027)	Los estudiantes solicitan los certificados de notas al correo electrónico: registroacademico@admon.uniajc.edu.co , anexando la copia del soporte del pago y por este mismo medio reciben el certificado.	100%

Fuente: Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 - Oficina Asesora de Planeación.

103-002-22

3. Rendición de Cuentas.

Subcomponte	Actividad	Porcentaje de Cumplimiento
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Publicación Informe de Gestión.	100%
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Obtener una explicación inmediata a las preguntas planteadas en la audiencia.	100%
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Evaluación de la audiencia.	100%
	4.2 Plan de mejoramiento de la audiencia.	100%

Fuente: Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 - Oficina Asesora de Planeación.

4. Atención al Ciudadano.

Subcomponte	Actividad	Porcentaje de Cumplimiento
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Socializar el Acuerdo 013 (16 Dic.2020) con la "Política de Transparencia, Participación y Servicio a la Ciudadanía en la UNIAJC", para asegurar su adopción e implementación en todas las dependencias de la UNIAJC.	100%
	1.2 Construir el Plan de Participación Ciudadana de acuerdo a la "Política de Transparencia, Participación y Servicio a la Ciudadanía en la UNIAJC".	100%
	1.3 Crear botón "Mecanismos de participación ciudadana", en http://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/ , indicando cómo los estudiantes y grupos de interés pueden participar en la gestión y mejora institucional.	100%
	1.4 Divulgar con directivos (Desarrollo Organizacional), los resultados de Encuesta de Satisfacción 2020 y Sistema de PQRS 2020.	100%
	1.5 Definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los Informes de Satisfacción y PQRS.	100%
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Avanzar en proyecto "Smart Campus" hasta la Fase de Desarrollo del aplicativo para el Sistema de PQRS y retroalimentación de Satisfacción.	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. Talento humano	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. Normativo y procedimental	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. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Funcionamiento permanente del Sistema de PQRS para retroalimentación con los usuarios y ciudadanos.	100%
	5.2 Evaluar la Percepción docente.	100%
	5.3 Actualizar y aplicar Encuesta satisfacción institucional	100%

Fuente: Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 - Oficina Asesora de Planeación.

103-002-22

5. Transparencia y acceso a la información.

Subcomponete	Actividad	Porcentaje de Cumplimiento
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicación de diferentes links que den acceso a diferentes portales públicos (SIGEP, SECOP).	100%
	1.2 Actualización de la información mínima obligatoria relacionada con el quehacer de la UNIAJC.	100%
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 del 2014.	100%
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	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. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Diseñar, implementar y divulgar diferentes piezas publicitarias y comunicacionales, que faciliten la información a diferentes grupos poblacionales.	100%
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	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: Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 - Oficina Asesora de Planeación.