

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Proceso	Actividades	Indicador	Publicación	Seguimiento	Responsable	Anotaciones
				Enero 31	Agosto 31		
<b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	IG	Capacitación de la ley 1712 de 2014 y el decreto 103 de 2015 donde se hará énfasis en los temas de acceso a la información	No. de capacitaciones	NA	X	Jefe Oficina Asesora Jurídica Jefe Oficina Control Interno	Se realizó la capacitación al personal administrativo y académico de la Institución. 100%
	IG	Implementar software que facilite la administración y manejo de los indicadores de la IU. END	Aplicativo en desarrollo	NA	X	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Se adquirió el software integrado para la administración de los indicadores. 60%
	GC	Gestionar una plataforma para la gestión documental del SIG	Plataforma en desarrollo	NA	X	Vicerrectora Administrativa	Se adquirió el software integrado para la gestión documental del SIG 60%
	GC	Realizar entrenamiento al personal competente con auditor externo	Audidores con las competencias requeridas	NA	X	Vicerrectora Administrativa	Se encuentra en ejecución el Programa de Auditorías de la vigencia 50%
	GA	Realizar una revisión periódica de ingresos y egresos que reflejen simultáneamente resultados veraces	Revisiones periódicas	NA	X	Directora Financiera Técnica	Se revisó los ingresos y egresos en el desarrollo de la auditoria a la gestión financiera 100%
	GA	Realizar autoevaluación a los procedimientos y formatos de la DTF	Informe de la Autoevaluación a la DTF	NA	X	Directora Financiera Técnica	Se revisaron los procedimientos de la gestión financiera en el desarrollo de la auditoria 100%
	GAD	Establecer controles en las notas de los estudiantes	Controles implementados	NA	X	Vicerrector Académico	Se realizó el seguimiento a las planillas de notas enviadas por los docentes. 100%
	GE	Sensibilizar sobre los principios del MECI (Autocontrol, Autogestión y Autoregulación)	Sensibilización realizada	NA	X	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Oficina de Control Interno	Se evidencia plegable en las carteleras de la Institución para la sensibilización de los principios del MECI 100%
	GE	Implementar un software para la administración y realización de las auditorías internas	Software en desarrollo	NA	X	Jefe Oficina de Control Interno	Se adquirió el software integrado para la administración de las auditorias 60%

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Proceso	Actividades	Indicador	Publicación	Seguimiento	Responsable	Anotaciones
				Enero 31	Agosto 31		
<b>Estrategia Antitrámites</b>	IG	Simplificar los tiempos de las actividades a desarrollar al interior de la PQRS	Procedimiento ajustado Propuesta presentada	NA	X	Secretaria General	Los tiempos de respuesta son conforme a la ley vigente. Se encuentra en revisión el procedimiento de PQR-S 80%
	IG	Simplificar los tiempos de las actividades a desarrollar al interior de los grados	Procedimiento de Grados	NA	X	Secretaria General	Se encuentra en documentación el procedimiento de grados 40%
	GA	Gestionar la digitalización de la información que reposa en carpetas, archivos, libros para la expedición de los bonos pensionales	Información para bono pensional digitalizada	NA	X	Profesional Universitario Unidad de Desarrollo Humano	Se encuentra en proceso la depuración y expurgo de los expedientes de personal activo e inactivo 20%
	GA	Matricula financiera.	Mejorar la atención al cliente	NA	X	Profesional Universitario Unidad de Crédito y Cartera	Se evidencia código de barras en la liquidación financiera a través de archivos planos 100%
	GAD	Tener apoyo para la optimización del recurso para la Matricula Académica	Persona asignada a la Unidad	NA	X	Profesional Universitario Unidad de Admisiones y Registro Académico	Se cuenta con el apoyo de recurso humano para la Unidad de Admisiones y Registro Académico 100%
	GAD	Reducir el tiempo de entrega de algunos certificados académicos Generar los certificados de notas desde el aplicativo académico	Reducir el tiempo de espera en la entrega de certificados Certificados generados desde el aplicativo	NA	X	Profesional Universitario Unidad de Admisiones y Registro Académico	Se evidencia reducción de tiempo en la entrega de los certificados de matrícula académica en 1 a 3 días hábiles. Se evidencia generación de los certificados de notas para los pensum con créditos académicos. 100%

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Proceso	Actividades	Indicador	Publicación	Seguimiento	Responsable	Anotaciones
				Enero 31	Agosto 31		
<b>Estrategia de Rendición de Cuentas</b>	IG	Publicar informe de gestión en la página Web Institucional	Publicar Informe de Gestión Página Web	NA	X	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Se evidencia publicación en la página web del informe de gestión de la vigencia 100%
	IG	Preparar audiencia pública	Actualizar el Reglamento y establecer el Cronograma	NA	X	Secretaria General y Grupo de Trabajo	Se estableció el cronograma 40%
	IG	Realizar audiencia pública	Desarrollo de la Audiencia Pública	NA	X	Secretaria General	
	IG - GE	Realizar evaluación de la audiencia pública	Evaluar la Audiencia Pública	NA	X	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Oficina de Control Interno	
<b>Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano</b>	IG	<b>Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano:</b> Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad.	Actualización periódica de los contenidos de la Página WEB	NA	X	Secretaria General	Se encuentran actualizados los contenidos de la página web y su portafolio de servicios. 100%
	IG	Implementar y Optimizar: - Procedimientos internos que soportan los trámites y servicios al ciudadano. - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Revisar y actualizar procedimientos y formatos	NA	X	Secretaria General	Los trámites de la IU. END se encuentran publicados en la página Web y en el SUIT, con un avance del 40%. 40%
	GC	Medir la satisfacción del usuario en relación a los servicios que presta la Entidad.	Efectuar las encuestas que miden la satisfacción del usuario.	NA	X	Vicerrectora Administrativa	La entidad mide la satisfacción del usuario anualmente, los resultados se presentan a continuación: 2012: 3.92% - 2013: 3.92% - 2014:4.1% 100%

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Proceso	Actividades	Indicador	Publicación	Seguimiento	Responsable	Anotaciones
				Enero 31	Agosto 31		
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	IG	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. - Horarios y puntos de atención. - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Página Web actualizada con la información de la entidad	NA	X	Secretaría General	La información sobre los horarios y puntos de atención, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se encuentra actualizada en la página web de la entidad.  100%
	GA	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Adecuar las áreas de circulación que favorezcan la accesibilidad a la institución para la atención prioritaria	NA	X	Vicerrectora Administrativa	Se evidencia proyecto y planos para la reestructuración de los espacios físicos con facilidad estructural, teniendo en cuenta la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. 10%
	GA	<b>Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos:</b> Capacitar a los servidores públicos en tema de servicio al ciudadano.	Socialización por medio de cartelera y audio interno	NA	X	Vicerrectora Administrativa	Se evidencia participación en Talleres para mejorar el índice de avance de inscripción de trámites (IGA) y participación en temas de transparencia referente a servicio al ciudadano. 40%
	GA	<b>Fortalecimiento de los Canales de Atención:</b> Fortalecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.		NA	X	Secretaría General	Se evidencia adquisición de 15 buzones en los que se mejoró el diseño para mayor transparencia en la gestión de las PQR-S. De igual manera se cuenta con el módulo de PQR-S en el portal institucional y el audio interno. 100%
	GA	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	Sistema de turnos en funcionamiento	NA	X	Dirección Técnica Financiera	Se implementó el Sistema de Turnos optimizando la prestación del servicio. 100%
	GA	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	Proyecto de adecuación de espacios físicos	NA	X	Vicerrectora Administrativa	Se hizo dotación de plaquetas de señalización para las áreas de la Institución 100%
	IG	Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	No. de canales de información	NA	X	Secretaría General	Se cuenta con canales de información como el facebook y twitter 100%

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Proceso	Actividades	Indicador	Publicación	Seguimiento	Responsable	Anotaciones
				Enero 31	Agosto 31		
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	IG	<p><b>Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos:</b></p> <p><b>Seguimiento.</b> Implementar un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.            Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.            Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.            Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.            - Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.            - Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.</p>		NA	X	Secretaria General	Se evidencia un procedimiento para la atención de PQR-S.  100%
	IG	<p><b>Control.</b> Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y</li> <li><input type="checkbox"/> Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.</li> </ul>		NA	X	Secretaria General	
	IG	<p><b>Veedurías Ciudadanas.</b> Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.            - Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas (Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003).            - Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal (Ibidem, Literal b).</p>		NA	X	Secretaria General	No se evidencia solicitudes, observaciones ni recomendaciones de veedurías ciudadanas  100%

**Tabla 2. Resumen Actividades Programadas, En Ejecución y Actividades Realizadas**

Estrategia	Acciones				
	Programadas	En Ejecución		Realizadas	
	No.	No.	%	No.	%
Mapa de riesgos de corrupción	9	4	19%	5	81%
Estrategia Antitrámites	6	3	27%	3	73%
Estrategia de Rendición de Cuentas	4	3	65%	1	35%
Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano	13	4	32%	9	68%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>36%</b>	<b>18</b>	<b>64%</b>

Consolidación del Documento:	Cargo: <u>Jefe de Oficina Asesora de Planeación (E)</u>
	Nombre: <u>Luz Stella Murillo Zabala</u>
	Firma _____

Seguimiento de la Estrategia:	Cargo: <u>Jefe de Oficina de Control Interno</u>
	Nombre: <u>Clara Yasmin Gómez Rivera</u>
	Firma _____