



Señor Brigadier General (RA)  
**LUIS FERNANDO PUENTES TORRES**  
Rector  
Universidad Militar Nueva Granada

17/01/2020 04:42 p.m. CORRESPONDENCIA



ASUNTO: SEGUIMIENTO PAAPC  
DESTINATARIO: LUIS FERNANDO PUENTES TORRES  
DEPENDENCIA: RECTORIA  
No. COMUNICACION: 0044 RECTOR-OFICIO

CONSECUTIVO 44



[Interno]

**Asunto:** Tercer seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en el PAAPC vigencia 2019.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, realizó verificación a las actividades establecidas dentro del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Universidad Militar Nueva Granada vigencia 2019, según los lineamientos contenidos en el documento **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano – Versión 2”**.

El Seguimiento fue llevado a cabo en el mes de enero del 2020 dando cumplimiento a las fechas establecidas por el Gobierno Nacional, según decreto 1081 del 2015 por **Maria Ximena Gonzalez Sanchez**, profesional de esta oficina.

Cordialmente,

  
**CR (RA) SARA MARIA BARRAZA BARRERA**  
Jefe Oficina Control Interno de Gestión



## INFORME FINAL AL SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019

Atendiendo las disposiciones dadas por el Gobierno Nacional, desde la Oficina de Control Interno de Gestión de la Universidad Militar, se realizó el correspondiente seguimiento a las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la UMNG.

Para vigencia 2019, el PAAPC fue construido bajo 6 objetivos, asumiendo una gestión pública, enfocada a los grupos de interés institucional y a la ciudadanía en general.

- ✚ Gestión de riesgos de corrupción / Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- ✚ Racionalización de trámites en el Universidad Militar Nueva Granada.
- ✚ Rendición de cuentas participación ciudadana en la Comunidad Neogranadina y los grupos de Interés Institucionales.
- ✚ Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano.
- ✚ Transparencia y Acceso a la Información.
- ✚ Iniciativas adicionales de control a la gestión.

2

El presente informe consistió en evaluar el cumplimiento a las acciones formuladas del 31 de enero a 31 de diciembre del 2019, frente a las actividades cumplidas, valorándose en porcentaje de cumplimiento como se expresa a continuación:

De 0 a 59%      Correspondiente a la zona baja (color rojo).

De 60 a 79%      Correspondiente a la zona media (color amarillo).

De 80 a 100%      Corresponde a zona alta (color verde).





## Gestión de riesgos de corrupción / Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos

### Objetivo específico No.1

Fortalecer la cultura de gestión, apropiación y evaluación del Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción, en concordancia con los procesos y procedimiento definidos en el sistema de Gestión de Calidad, con el fin de apropiar competencias de gestión que anticipen la generación de riesgos y prácticas de corrupción al interior de la Universidad Militar Nueva Granada.

### Estrategia:

Oportunidades, riesgos de los procesos y de corrupción, anticipando y/o mitigando la ocurrencia de estos tipos de actos, que, por acción u omisión, lesionen los intereses de la UMNG.

Proporcionar al interior de la Universidad Militar Nueva Granada, los mecanismos normativos y pedagógicos que contribuyan a una adecuada gestión de los riesgos institucionales.

### Actividades propuestas cinco. (5)

3

#	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Seguimiento oportunidades prioritarias derivadas de la Gestión de riesgos y del análisis de contexto Institucional.	Porcentaje de avance y cumplimiento de oportunidades prioritarias para la UMNG	feb-19	dic-19	Se observaron actividades realizadas en la matriz oportunidades derivadas del contexto institucional y de la gestión de riesgos.  Resultados presentados en la jornada de Revisión por directivas.

**cumplimiento 100 %**



h

<p>2 Contextualizar sobre la importancia de una adecuada gestión del riesgo a nivel institucional.</p>	<p>Capacitaciones a la comunidad universitaria.</p>	<p>feb-19</p>	<p>dic-19</p>	<p>Se realizaron capacitaciones sobre la gestión del riesgo en el módulo Kawak en el segundo semestre de la vigencia 2019</p>	<p><b>cumplimiento 100 %</b></p>
<p>3 Realizar el monitoreo semestral al mapa de riesgos institucional</p>	<p>Dos monitoreos realizados durante la vigencia. Resultados publicados en la página web institucional.</p>	<p>feb-19</p>	<p>ene-20</p>	<p>Resultado de los monitoreos al mapa de riesgos institucional publicados en la web.</p>	<p><b>cumplimiento 100%</b></p>
<p>4 Promover estrategias orientadas a los grupos de interés, con el fin de prevenir la corrupción y promover la transparencia.</p>	<p>Actividades realizadas con los grupos de interés en el marco de la prevención de la corrupción y promoción de la transparencia.</p>	<p>may-19</p>	<p>dic-19</p>	<p>Se evidenciaron piezas publicitarias como actividades presentadas en campañas para la promoción y prevención de la transparencia, dirigida a los grupos de interés a la ciudadanía en general. Estas fueron socializadas y difundidas por los diferentes canales de comunicación existentes en la universidad.</p>	<p><b>cumplimiento 100%</b></p>
<p>5 Elaboración y socialización de la cartilla de transparencia.</p>	<p>Cartilla de Transparencia.</p>	<p>feb-19</p>	<p>ago-19</p>	<p>Se observa documento "cartilla de transparencia 2019".  Socializada y difundida por medios los diversos medios existentes de la universidad.</p>	<p><b>cumplimiento 100 %</b></p>

4



**Gráfica No.1**

En el componente No.1 se plantearon cinco (5) actividades, (3) tres actividades no se cumplieron en los tiempos establecidos, (2) dos dieron inicio posterior a las fecha acordadas.

A la fecha todas las actividades se encuentran en un 100% de cumplimiento.

## Racionalización de trámites en la Universidad Militar Nueva Granada

### Objetivo específico No. 2

Definir las acciones necesarias para el cumplimiento gradual de la política de racionalización y optimización de trámites en todos los procesos propios de la gestión, aplicando las medidas para la racionalización de trámites en la Universidad Militar Nueva Granada.

### Estrategia:

Promover la racionalización de los trámites, al Interior de la Universidad Militar Nueva Granada para facilitar la gestión y el acceso a los servicios por parte de los ciudadanos en pro de una cultura anti trámites, y en cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Estado para este fin particular.

### Actividades propuestas ocho (8)

#	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Revisar, socializar a la comunidad política anti-trámites actualizada, utilizando medios informativos página web.	Soportes de socialización comunidad.	may-19	jun-19	<p>En la 6 sesión del comité institucional de gestión y desempeño, realizado el 04 de julio del presente, se puso en consideración a los miembros de comité la política anti trámites.</p> <p>Se evidencia publicación de la misma en la WEB institucional y actividades de socialización.</p> <p><b>cumplimiento 100%</b></p>
2	Revisar el inventario de trámites institucionales y los que se encuentren registrados en el sistema SUIT y registrar el avance frente a la vigencia 2019.	Acta de inventario	feb-19	agos-19	<p>Se reportan el siguiente estado en lo tramites institucionales:</p> <p>12 trámites registrados:</p> <p>-7 inscritos en el SUIT. -4 se encuentran actualmente en estado de corrección. -1 se encuentra sin gestión.</p> <p>Se observa actividad realizada a la actualización de formatos para publicación en el SUIT.</p> <p><b>cumplimiento 100%</b></p>
3	Actualización de formatos para publicarlos en el SUIT.				
3	Revisar, actualizar y ajustar la guía institucional de trámites de la UMNG.	Guía institucional de tramites aprobada	feb-19	agos-19	<p>Se observa ajuste a la guía institucional de trámites y aprobación en el comité de gestión de mes de diciembre del 2019.</p> <p><b>cumplimiento 100%</b></p>

6

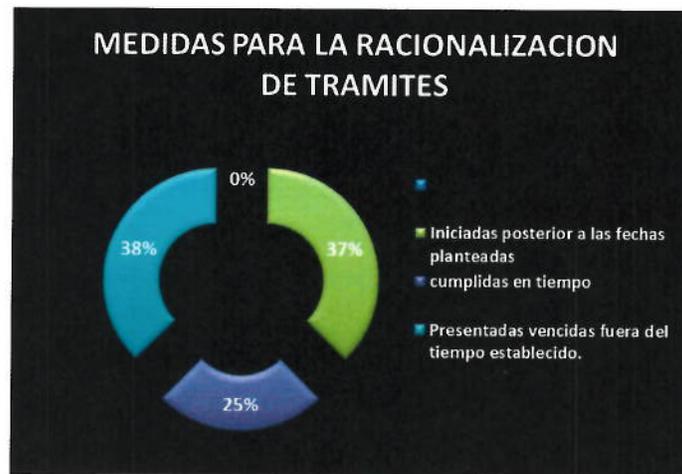
6



<p>4 Promover el uso de las TICS para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información.</p>	<p>Página Web</p>	<p>feb-19</p>	<p>dic-19</p>	<p>Se observa capacitación realizada dirigida a los docentes de las diferentes facultades, enfocada a incentivar el uso de las aulas virtuales, carpeta digital, campañas sobre concientización en seguridad de la información.</p>
<p><b>cumplimiento 100 %</b></p>				
<p>5 Implementación de Kioscos Informativos.</p>	<p>Kioscos instalados en cada una de las sedes.</p>	<p>feb-19</p>	<p>dic-19</p>	<p>Se realizó instalación de Kioscos informativos y fueron ubicados en las sedes de la universidad, allí se publican temas relacionados con los tramites y contenidos de interés para el consultante.</p>
<p><b>cumplimiento 100 %</b></p>				
<p>6 Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos y físicos</p>	<p>Página Web</p>	<p>feb-19</p>	<p>dic-19</p>	<p>Se ubicó en la página web de la universidad información sobre procedimientos y enlaces para acceder a los trámites administrativos.</p>
<p><b>cumplimiento 100%</b></p>				
<p>7 Reuniones periódicas con responsables de procesos para hacer seguimiento a los avances sobre la racionalización de trámites.</p>	<p>Acta de reunión</p>	<p>feb-19</p>	<p>dic-19</p>	<p>Se realizaron reuniones a fin de establecer trámites pertinentes a publicar en el suit.</p>
<p><b>cumplimiento 100 %</b></p>				



<p>8 Elaboración y ejecución del plan de mejora frente a la frecuencia de solicitud del trámite, pertinencia de necesidad del trámite, complejidad del trámite, tiempos de ejecución y recursos.</p>	<p>Documento de plan de mejora.</p>	<p>feb-19      dic-19</p>	<p>Se estableció un plan de mejora para el análisis de los trámites y su frecuencia tiempos y pertinencia.</p>
			<p><b>cumplimiento 100 %</b></p>



**Gráfica No2**

Tres (3) de las actividades planteadas en el componente No.2 dieron inicio posterior a la fecha, dos (2) iniciaron y se cumplieron en el tiempo planteado, tres (3) se presentaron vencidas y fuera del tiempo establecido. A la fecha, su cumplimiento es de un 100% en finalización.



## Rendición de cuentas participación ciudadana en la Comunidad Neogranadina y los grupos de Interés Institucionales.

### Objetivo específico No. 3

Apropiar la cultura de Rendición de Cuentas Participación Ciudadana en la Comunidad Neogranadina y los grupos de interés institucionales, bajo el enfoque académico, administrativo y de gestión, como un mecanismo legal con que cuente el ciudadano para solicitar información coherente, prestar vigilancia y veeduría sobre la gestión integral que realiza la Universidad Militar Nueva Granada

### Estrategia:

Afianzar la relación de la Universidad Militar Nueva Granada con la Comunidad Neogranadina y ciudadanía en general, a través de la rendición de cuentas participación ciudadana encaminada a la difusión, el dialogo y la transparencia.

### Actividades propuestas cuatro (4)

9

#	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Formular y aprobar la estrategia de Rendición de Cuentas participación ciudadana 2018-2019.	Documento estrategia rendición de cuentas aprobado	feb-19	mar-19	Se elaboró e implemento la estrategia rendición de cuentas y participación ciudadana. 2018/2019  <b>cumplimiento 100%</b>
2	Socializar a funcionarios de la UMNG y grupos de interés, sobre herramientas mecanismos utilizados para el	Actividades socialización	mar-19	dic-19	Se realizaron actividades de para la rendición de cuentas específica de cada proceso.  Se evidencian documentos relacionados con el cumplimiento relacionadas a mecanismos y herramientas



desarrollo de la  
estrategia  
Rendición de  
Cuentas y  
participación  
ciudadana.

sobre estrategia rendición de  
cuentas y participación  
ciudadana.

- Acta de comité 04 de diciembre de 2018
- Publicación en la página de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Participación Ciudadana 2018 – 2019 Umng
- Campañas de expectativa
- Encuestas de percepción aplicada a los grupos de interés
- Encuesta de evaluación.
- Convocatoria y publicación masiva invitando a la audiencia pública.
- Informe de sostenibilidad.
- Anuario Estadístico

10

**cumplimiento 100 %**

3 Implementación,  
desarrollo de la  
estrategia de  
rendición cuentas y  
participación  
ciudadana.

Evidencias de la  
ejecución:  
formatos, firmas  
de participación,  
soportes  
convocatoria  
realizada, video de  
actividad.  
acta socialización  
actividades  
relacionada con la  
estrategia.

mar-19 dic-19

Campañas cumplimiento  
cronograma enfocado hacia la  
rendición de cuentas específicas.

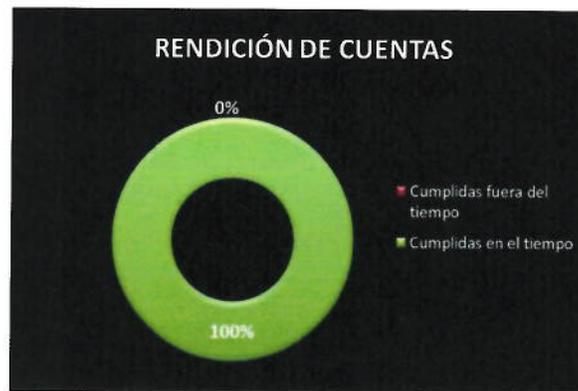
- audiencia pública vigencia  
2018.

-Se llevó a cabo la redición  
cuentas específicas por áreas  
misionales por medio de la  
UMNG radio programa 120  
minutos.

**cumplimiento 100%**

4 Evaluación y realimentación a la gestión institucional.	Acta de reunión comité directivo.	feb-19	abr-19	Se realizó aplicación de encuesta de evaluación en el portal LimeSurvey, su análisis como resultado de la evaluación fue socializado por correo electrónico, acta publicada en el portal web institucional.
---	-----------------------------------	--------	--------	---

**cumplimiento 100 %**



**Gráfica No3**

Para el presente componente, se plantearon cuatro (4) actividades dieron cumplimiento de un 100%, en el tiempo determinado.

## Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano

### Objetivo específico No.4:

Impulsar mecanismos para mejorar la Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano en la Universidad Militar Nueva Granada, con el fin de optimizar en oportunidad y calidad la accesibilidad a los trámites y servicios requeridos por los usuarios, la ciudadanía y los grupos de interés en general.



**Estrategia:**

Coordinar las acciones tendientes a garantizar que los trámites y servicios ofrecidos por la Universidad, sean brindados de forma oportuna, eficiente y con altos estándares de calidad Talento Humano Normativo y procedimental Fortalecer las acciones tendientes a garantizar que los trámites y servicios de la Universidad sean brindados de forma eficiente y oportuna.

**Actividades propuestas nueve (9)**

#	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Actualización del Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano de la UMNG con el Sistema de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano Conpes 3785"	Sistema de gestión de atención al ciudadano actualizado	feb-19	abr-19	Se realizó actualización y difusión del sistema de gestión y atención al ciudadano alineado al documento conpes 3785.  <b>cumplimiento 100 %</b>
2	Avance de la Implementación Sistema de Gestión CRM	Soporte de avance CRM	feb-19	dic-19	Se realiza la Invitación Publica No 7 de 2019 para realizar la implementación de la 2 Fase.  <b>cumplimiento 100 %</b>
3	Evaluación de los canales comunicación utilizados en dependencias existentes en la universidad, con el fin de medir la efectividad y asertividad comunicación.	Análisis de resultados evaluación aplicada	feb-19	dic-19	Se observa documento en el que se describen los resultados registrados para el 2019, su medición fue desarrollada para medir



el nivel de satisfacción en canales de atención. Esta encuesta fue dirigida a los grupos de interés de la universidad.

**cumplimiento 100 %**

4 Elaboración, implementación de un plan de mejora tras las recomendaciones generadas por parte de los funcionarios de las áreas de mayores incidencias frente al manejo de los canales de comunicación.

Plan de mejora

feb-19

dic-19

Plan de mejora suscrito y análisis de eficiencia

**cumplimiento 100 %**

5 Implementación de buzones de sugerencias

Informe de análisis y respuestas de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

feb-19

dic-19

Se evidencia informe de análisis y respuestas de pqr relacionando a este canal implementado.

**cumplimiento 100%**

6 Actualización del directorio de la Universidad Militar Nueva Granada.

Publicación directorio institucional.

ene-19

mar-19

Durante la vigencia 2020 se actualizo permanentemente el directorio institucional de la UMNG.

**cumplimiento 100 %**



7 Actualizar de forma permanente la página web con información de importancia para los grupos de interés: políticas, actividades de carácter institucional para facilitar el acceso a la información.

Publicación página de la UMNG.

feb-19 dic-19

Se socializa formulario para la Actualización permanente de la Pagina WEB

**cumplimiento 100 %**

8 Participación de la sección de atención al ciudadano en las jornadas de inducción.

Documentación de las capacitaciones realizadas

feb-19 dic-19

Se ha realizado jornadas de inducción y reinducción donde se observa la participación organizada por talento humano con temas relacionados con la atención al ciudadano como cultura organizacional.

**cumplimiento 100 %**

9 Actualización Manual Atención al Ciudadano UMNG.

Manual atención al ciudadano 2019 V1

feb-19 may-19

Se realiza actualización de manual de atención al ciudadano disponible en sistema KAWAK.

**cumplimiento 100 %**





**Gráfica No.4**

De las nueve (9) actividades programadas, dos (2) actividades se cumplieron fuera del tiempo, dos (2) actividades dieron inicio posterior a la fecha planteada, tres (3) actividades se cumplieron en el tiempo determinado, dos (2) actividades fueron presentadas vencidas fuera del tiempo establecido.

A la fecha, para el cierre de la vigencia 2019, las actividades proyectadas se encuentran finalizadas en un 100% de cumplimiento.

## Transparencia y Acceso a la Información

### Objetivo específico No 5

En el marco de las prácticas de buen gobierno referidas a la transparencia, participación y servicio al ciudadano, ejecutar actividades relacionadas con el desarrollo de Mecanismos basados en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento (TACs) que fomenten el ejercicio de la Transparencia y Acceso a la Información como cultura al interior y exterior de la Universidad Militar Nueva Granada.

#### Estrategia:

Fortalecer el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos en general criterio diferencial de accesibilidad.

### Actividades propuestas tres (3)



#	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Implementación formato de seguimiento y control la publicación obligatoria de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, y contenidos de la página WEB en la UMNG.	Formato seguimiento, control, reporte trimestral revisión contenidos en acuerdo principio calidad información.	feb-19	dic-19	Se implementó formato de seguimiento y control de publicaciones  <b>cumplimiento 100%</b>
2	Identificación de consultas, solicitudes de información más frecuentes, suministro de estas a través de los diferentes canales de comunicación.  Producción audiovisual para temas solicitados (preguntas frecuentes, tramites, servicios)	Publicación o envío de información solicitada	ene-19	dic-19	Se elaboró una base de datos, dando respuesta a las preguntas frecuentes, para que los ciudadanos consulten inquietudes y obtengan respuestas de manera más ágil. Esta información es revisada y actualizada permanentemente y es de fácil acceso en los diferentes canales de la universidad.  <b>cumplimiento 100%</b>
3	Socializar en la Página y demás medios de divulgación de la UMNG el diagnóstico institucional frente a los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos y electrónicos para población en situación de discapacidad.	Publicación de página web y demás medios de divulgación	ene-19	dic-19	Para dar cumplimiento sobre lineamientos de accesibilidad a espacios físicos y electrónicos para población en situación de discapacidad, se realiza divulgación a los diferentes grupos de interés en la web institucional y los canales de comunicación.  <b>cumplimiento 100 %</b>





**Gráfica No.5**

En el presente componente, las actividades finalizaron en el tiempo establecido, se encuentra en un 100% de cumplimiento en su desempeño.

### Iniciativas adicionales:

---

#### Objetivo específico No 6

17

Propiciar la participación ciudadana y de los grupos de interés de la Universidad Militar Nueva Granada, para el desarrollo de Iniciativas Adicionales de control a la gestión institucional para la lucha contra la corrupción, desde el enfoque académico, administrativo y de gestión, como propuesta de valor para la sociedad en general.

#### Estrategia:

Incorporar dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración y gestión pública.

#### Actividades propuestas cuatro (4)

#	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Actualización de la estrategia de participación ciudadana para garantizar los derechos de los grupos de interés en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.	Estrategia de participación ciudadana socializada y aprobada por el comité institucional de gestión y desempeño.	feb-19	agos-19	Se realizó revisión de la estrategia y participación ciudadana, fue presentada y aprobada en el comité de Gestión institucional.  <b>Cumplimiento 100%</b>
2	Fomentar el uso de kioscos informativos	Publicación página web y diferentes canales de divulgación.	feb-19	dic-19	Para dar a conocer los kioscos institucionales de información ubicados las diferentes sedes de la universidad, se realizaron campañas de promoción, con el fin de promover consultas y el uso permanente de la herramienta tecnológica de comunicación dispuesta por la Universidad.  <b>Cumplimiento 100 %</b>
3	Encuentros ciudadanos.	Actas de encuentros ciudadanos	feb-19	dic-19	Se realizaron reuniones denominados encuentros neogranadinos con los grupos de interés, con el objetivo de construir el plan de desarrollo institucional 2020 - 2030. (PDI)  <b>Cumplimiento 100 %</b>

4 Visitas de campo aplicación de encuestas (grupos de interés).

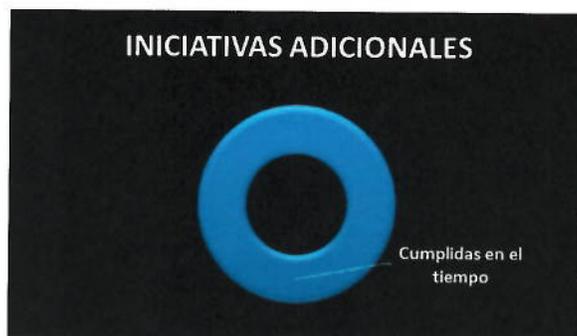
Resultado encuestas

feb-19

dic-19

Se desarrolló una estrategia de acercamiento con los grupos de interés establecidos por la universidad, con el fin de identificar necesidades y expectativas a fin de consolidar requisitos, que impliquen el compromiso por parte de la Universidad y de los actores involucrados para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se desarrollaron encuestas y su resultado fue publicado en la web institucional de la universidad.

**cumplimiento 100%**



**Grafica No6**

En el componente No.6 se plantearon cuatro (4) actividades al cierre se encuentra en un 100% de cumplimiento.



## FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN ATENCIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2019

Entidad: Universidad Militar Nueva Granada  
 Vigencia: 2019  
 Fecha de publicación: Enero 15 de 2020  
 Componentes: 6

SEGUIMIENTO 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
Fecha de seguimiento: Septiembre – Diciembre 2019				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
1. Gestión de riesgos de corrupción / Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.	5	5	100%	<p>En el componente No.1 se plantearon cinco (5) actividades, (3) tres actividades no se cumplieron en los tiempos establecidos, (2) dos dieron inicio posterior a las fecha acordadas.</p> <p>A la fecha todas las actividades se encuentran en un 100% de cumplimiento.</p>
2. Racionalización de trámites en el Universidad Militar Nueva Granada	8	8	100%	<p>Tres (3) de las actividades planteadas en el componente No.2 dieron inicio posterior a la fecha, dos (2) iniciaron y se cumplieron en el tiempo planteado, tres (3) se presentaron vencidas y fuera del tiempo establecido.</p>

20



				A la fecha su cumplimiento es de un 100% en finalización.
3. Rendición de cuentas participación ciudadana en la Comunidad Neogranadina y los grupos de Interés Institucionales.	4	4	100%	Para el presente componente, se plantearon cuatro (4) actividades dieron cumplimiento de un 100%, en el tiempo determinado.
4. Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano	9	9	100%	De las nueve (9) actividades programadas, dos (2) actividades iniciaron su desarrollo posterior a la fecha planteada, tres (3) actividades se vencieron durante su desarrollo, dos (2)  Las actividades proyectadas se encuentran finalizadas en un 100% de cumplimiento.
5. Transparencia y Acceso a la Información.	3	3	100%	En el presente componente las actividades finalizaron en el tiempo establecido, se encuentran en un 100% en su desempeño.

6. Iniciativas adicionales	4	4	100%	En el componente No.6 se plantearon cuatro (4) actividades al cierre se encuentra en un 100% de cumplimiento.
----------------------------	---	---	------	---

En concordancia con lo dispuesto en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano – Versión 2” se llevó a cabo por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, la verificación al cumplimiento, seguimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mismo, correspondiente al tercer seguimiento determinado en el Plan Anticorrupción Atención Participación Ciudadana para la vigencia 2019.

Para la vigencia 2020, se recomienda fortalecer los correspondientes componentes del PAAPC en sus actividades planteadas, de tal forma que coayuden a la prevención ante posibles actos y eventos de corrupción que se puedan presentar en cualquier nivel dentro de la institución.

  
**Adm. Esp. María Ximena González Sanchez**  
**P.U. Oficina Control Interno de Gestión**

  
**Cr. (RA) Sara Maria Barraza Barrera**  
**Jefe Oficina Control Interno de Gestión**

Tercer informe de seguimiento al Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Universidad Militar Nueva Granada. Vigencia 2019

OBJETIVO ESPECÍFICO N. 3 Fortalecer la cultura de gestión, apropiación y evaluación del Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción, en concordancia con los procesos y procedimientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión, con el fin de apropiarse y competencias de gestión que anticipen la generación de riesgos y prácticas de corrupción al interior de la Universidad Militar Nueva Granada.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA		RECURSOS	ACTIVIDAD REALIZADA	EVIDENCIA APORTADA	FECHA	% CUMPL.
				INICIO	FIN					
Oportunidades, riesgos de los procesos y de corrupción anticipando y/o mitigando la ocurrencia de estos tipos de actos, que por acción u omisión, lesionen los intereses de la UMNG	Seguimiento a las oportunidades prioritarias derivadas de la Gestión de riesgos y del análisis de contexto Institucional	Porcentaje de avances y cumplimiento de las oportunidades prioritarias para la UMNG	Oficina Asesora de Dirección e Inteligencia Competitiva y de la Universidad.	feb-19	dic-19	Recurso humano de la Oficina Asesora de Dirección e Inteligencia Competitiva	Se observaron actividades realizadas en la matriz oportunidades derivadas del contexto Institucional y de la gestión de riesgos. Resultados presentados en la jornada de Revisión por directivos. Se realizó seguimiento a la matriz de oportunidades	matriz de oportunidades	19/09/2019	100%
	Contextualizar sobre la importancia de una adecuada gestión de riesgos a nivel Institucional	Capacitaciones a la comunidad universitaria	Oficina Asesora de Dirección e Inteligencia Competitiva	feb-19	dic-19	Recurso humano de la Oficina Asesora de Dirección e Inteligencia Competitiva	Se realizaron capacitaciones sobre la gestión del riesgo en el módulo Kweek en el segundo semestre de la vigencia 2019. Consultación Guía para la Gestión de Riesgos Institucional y de Riesgos de Corrupción.	Como electrónico: Guía para la Gestión de Riesgos Institucional y de Riesgos de Corrupción 2019	19/09/2019	100%
	Realizar el monitoreo semestral al mapa de riesgos Institucional	Dos monitoreos realizados durante la vigencia.	Oficina Asesora de Dirección e Inteligencia Competitiva. Responsables de procesos	feb-19	ene-20	El sistema KAWAN se encuentra en funcionamiento y los ajustes se encuentran presupuestados.	Resultado de los monitoreos al mapa de riesgos Institucional publicados en la web. Durante la vigencia, se han realizado dos monitoreos semestrales: 1. En el periodo 2018-1, los procesos no realizaron actualizaciones en el versionamiento del mapa de riesgos Institucional 2. En el periodo 2019-2, los procesos realizaron algunas actualizaciones en el mapa de riesgos Institucional	Como electrónico: Acta de reunión y compromisos adquiridos	04/07/2019 a 19/05/2019	100%
	Promover estrategias orientadas a los grupos de interés en el marco de la prevención de la corrupción y promover la transparencia.	Actividades realizadas con los grupos de interés en el marco de la prevención de la corrupción y promoción de la transparencia	Oficina Asesora de Dirección e Inteligencia Competitiva	may-19	dic-19	Uso de página web y sistemas de información existente	Se evidencian piezas publicitarias como actividades presentadas en campañas para la promoción y prevención de la transparencia, dirigida a los grupos de interés a la ciudadanía en general. Estas fueron socializadas y difundidas por los diferentes canales de comunicación existentes en la universidad. Se realizó campañas para prevenir la corrupción y promover la transparencia. Piezas de comunicación que se publican en los diferentes canales de comunicación.	Piezas publicitarias emitidas por correo electrónico, página de la UMNG y publicación en capturas Instagram.	14/08/2019 - 28/11/2019	100%
	Elaboración y socialización de la Cartilla de Transparencia	Cartilla de Transparencia	Oficina Asesora de Dirección e Inteligencia Competitiva	feb-19	ago-19	la oficina Asesora de Dirección e Inteligencia competitiva y sistemas disponibles	Se elabora documento "Cartilla de transparencia 2019". Socializada y difundida por medios los diversos medios estables de la universidad V1	Cartilla de Transparencia, documento que se socializó por el correo electrónico, en sesiones de aprendizaje de FICOSUP se dio a conocer el documento en métricas.	17/07/2019 a 16/08/2019 a 19/09/2019	100%

**OBJETIVO ESPECIFICO N. 2: Definir las acciones necesarias para el cumplimiento gradual de la política de racionalización y optimización de trámites en todos los procesos propios de la gestión, aplicando las Medidas para la Racionalización de Trámites en la Universidad**

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA		RECORRIDO	ACTIVIDAD REALIZADA	EVIDENCIA APORTADA	FECHA	% CUMPL
				INICIO	FIN					
	Revisar y socializar a la comunidad la Hojografía de la política anti-trámites actualizada, utilizando medios informativos página web	Soportes de socialización a la comunidad.	Oficina Asesora de las TIC División de Comunicaciones	may-19	jun-19	Uso de la página WEB, los INFO institucionales y los portales informativos	En la 6 sesión del comité institucional de gestión y desarrollo, realizada el 04 de julio del presente, se puso en consideración a los miembros de comité la política anti trámites. Se evidencia publicación de la misma en la WEB institucional. Se evidencian actividades de socialización	como electrónico, acta de comité	31/12/2019	100%
	Revisar el inventario de trámites institucionales y los que se encuentran registrados en el sistema SUIT y registrar el avance frente a la vigencia 2019.		Oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva							
	Actualización de formatos para publicados en el SUIT	Acta de inventario	Oficina Asesora de las TIC División de Gestión de Calidad.	feb-19	ago-19	Uso sistema SUIT	La oficina TIC reporta estado de trámites institucionales "12 trámites registrados, 7 inscritos en el SUIT, 4 se encuentran actualmente en estado de conexión y 1 se encuentra en gestión". Se evidencia actividad realizada en lo concerniente a la actualización de formatos para publicación en el SUIT.	Acta de inventario y relación de cronograma de actividades en excel	22/07/2019	100%
	Revisar, actualizar y ajustar la guía institucional de trámites de la UMAG		Oficina Asesora TIC	feb-19	ago-19	Uso de los sistemas de información existentes	Se observa ajuste a la guía institucional de trámites según acta de comité de gestión administrativa realizado el 18 de mayo del presente.	como electrónico, acta de comité	31/12/2019	100%
	Promover el uso de las TICs para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información.	Página web	Oficina Asesora TIC Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva División de Comunicaciones	feb-19	dic-19	Uso de los sistemas de información existentes	Se observa capacitación realizada dirigida a los docentes de las diferentes facultades, enfocada a monetizar el uso de las aulas virtuales, carpeta digital, campañas sobre concientización en seguridad de la información. La Sección de Atención al Ciudadano dio a conocer a los grupos de interés los diferentes canales de atención que promueven la participación de la ciudadanía	Se envió piezas informativas de los siguientes canales de atención (chat, whatsapp, call center, formato físico y correo electrónico)	28/02/2019	100%
	Implementación de Kioscos Informativos	Kioscos instalados en cada una de las sedes	Oficina Asesora TIC Oficina de Protección al Patrimonio Oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, División de Servicios Generales	feb-19	dic-19	Uso de los sistemas de información existentes Recurso humano de la Oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	Se realizó instalación de Kioscos informativos y fueron ubicados en las sedes de la universidad, allí se publican temas relacionados con los trámites y contenidos de interés para el consultante. Las copias registradas se encuentran ubicadas ( la entrada peatonal, bloque A primer piso y bloque D primer piso )	Se remitió información por correo electrónico - piezas de divulgación	23/09/2019	100%

BP

para el cumplimiento de los objetivos de la cultura del trabajo, y en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Estado para cada actividad.

Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos y físicos	Página web	Oficina Asesora de Dirección Estratégica e Inteligencia Competitiva	feb-19	dic-19	Uso de los sistemas de información existentes	Se estableció un plan de mejora para el análisis de los trámites y su frecuencia tiempos y pertinencia. Por medio de la Oficina Asesora de Dirección Estratégica e Inteligencia se trabajo con un proveedor denominado HAPTICA, cual tuvo como objetivo contractual crear 13 puntos de contacto para facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites. Información que se implementó en la División de Admisiones, Registro y Control.	Se puede evidenciar en las dispositivos adjuntos los 13 puntos de contacto para facilitar el acceso a la información. Ejemplo <a href="https://www.unmg.edu.co/web/estudiantes/procesos-academicos/informacion/bonificados-academicos">https://www.unmg.edu.co/web/estudiantes/procesos-academicos/informacion/bonificados-academicos</a>	31/01/2019	100%
Reuniones periódicas con responsables de procesos para hacer seguimiento a los avances sobre la racionalización de trámites	Acta de reunión	Oficina Asesora de Dirección Estratégica e Inteligencia Competitiva	feb-19	dic-19	Recurso humano de la Oficina Asesora de Dirección Estratégica e Inteligencia Competitiva	Se realizaron reuniones a fin de establecer trámites pertinentes a publicar en el sitio La Sección de Atención al Ciudadano viene realizando capacitaciones de lineamientos de PQRSDF, racionalización de trámites y canales de atención con los líderes de proceso y el personal a su cargo. Total de personal capacitado 276 funcionarios	Se adjuntan actas de Reunión con el listado del personal que participó de la actividad	23/07/2019	100%
Elaboración y ejecución del plan de mejora frente a la frecuencia de solicitud del trámite, pertinencia de necesidad del trámite, complejidad del trámite, tiempo de ejecución y recursos	Documento de plan de mejora	Oficina Asesora de Dirección Estratégica e Inteligencia Competitiva	feb-19	dic-19	Diseños de procesos	<p>Se estableció un plan de mejora para el análisis de los trámites y su frecuencia tiempos y pertinencia, basados en el análisis de de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recurrentes 2019.</p> <p><b>Medidas correctivas</b></p> <p>Con el fin de contrarrestar y/o disminuir los temas recurrentes, la Sección de Atención al Ciudadano realizó y se encuentra en ejecución de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulsó comunicación con las dependencias de la Universidad. Se implementó a partir del mes de abril el Call Center, cuyas estadísticas reflejan la dinámica con relación a la atención telefónica y el incremento del servicio que se brinda, alcanzando un porcentaje de 95,64% de atención y satisfacción. Adicionalmente, se realiza la actualización permanente del directorio institucional.</li> <li>- Inconformidad en la atención al usuario. Se tienen programadas capacitaciones para el segundo semestre de 2019, por medio de proveedores externos en los lineamientos de servicio al cliente, gestión telefónica, participación ciudadana y control social a los funcionarios cuyas funciones implican atención directa a los grupos de interés.</li> <li>- Se están realizando capacitaciones de los lineamientos de PQRSDF, racionalización de trámites y la Carta de Atención al Ciudadano, a través de la estrategia de oficina móvil de Atención al Ciudadano, la cual visita las unidades académico-administrativas. Como resultado de esa labor se capacitaron 205 funcionarios.</li> </ul>	Se adjunta documento, donde se elaboró informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recurrentes 2019, dando a conocer desde la sección las medidas correctivas aportando implementadas con el fin de aportar al plan de mejoramiento	31/12/2019	100%

63

OBJETIVO ESPECÍFICO N.3 Apropiar la cultura de Rendición de Cuentas Participación Ciudadana en la Comunidad Neogranadina y los grupos de interés institucionales, bajo el enfoque académico, administrativo y de gestión, como un mecanismo legal con que cuente el ciudadano para solicitar información coherente, prestar vigilancia y veeduría sobre la gestión integral que realiza la Universidad Militar Nueva Granada.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA		RECURSOS	ACTIVIDAD REALIZADA	EVIDENCIA APORTADA	FECHA	% COMP
				INICIO	FIN					
Alianza la relación de la Universidad Militar Nueva Granada con la Comunidad Neogranadina y ciudadana en general, a través de la rendición de cuentas participación ciudadana encaminada a la dilación, el diálogo y la transparencia	Formular y aprobar la estrategia de Rendición de Cuentas participación ciudadana 2018-2019	Documento estrategia rendición de cuentas aprobado	Oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	feb-19	mar-19	Líder de la sección estadística de la oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva y sistemas disponibles	La Estrategia de Rendición de Cuentas se elaboró, socializó y aprobó en comité de seguimiento el 04 de Diciembre de 2018.	Documento de Estrategia de Rendición de Cuentas Participación Ciudadana 2018 - 2019 - <a href="http://www.umng.edu.co/consejo-de-cuentas">http://www.umng.edu.co/consejo-de-cuentas</a>	4/12/2019	100%
	socializar a los funcionarios de la Universidad y grupos de interés, sobre las herramientas y mecanismos utilizados para llevar a cabo la estrategia de Rendición de Cuentas participación ciudadana	Actividades de socialización	Oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	mar-19	dic-19	Líder de la sección estadística de la oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva y sistemas disponibles	Se realizaron actividades de para la rendición de cuentas específicas de cada proceso. Se evidencian documentos relacionados con el cumplimiento relacionadas a mecanismos y herramientas sobre estrategia rendición de cuentas y participación ciudadana. <ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de comité 04 de diciembre de 2018</li> <li>Publicación en la página de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Participación Ciudadana 2018 – 2019 Umng</li> <li>Encuestas de percepción aplicadas a los grupos de interés</li> <li>Encuesta de evaluación</li> <li>La convocatoria y publicación masiva invitando a la audiencia pública</li> <li>El Informe de sostenibilidad</li> <li>El Anuario Estadístico</li> </ul>	Acta de comité 04 de diciembre de 2018 Publicación en la página de la Estrategia de Rendición de Cuentas de Participación Ciudadana 2018 – 2019 Umng Las campañas de expectativa Encuestas de percepción aplicadas a los grupos de interés Encuesta de evaluación La convocatoria y publicación masiva invitando a la audiencia pública El Informe de sostenibilidad El Anuario Estadístico	15/01/2019 -29/03/2019	100%
	Implementación y desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas participación ciudadana	Evidencias de la ejecución, formatos de firmas de participación, reportes, convocatorias realizadas, video de la actividad, Acta de socialización de actividades	Oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	mar-19	dic-19	Contratación del sistema de transmisión y grabación del evento, Corrección de estilo, diagramación e	1. Se llevó a cabo la audiencia pública el 29 de marzo de 2019. Campañas cumplimiento cronograma enfocado hacia la rendición de cuentas específicas. -audiencia pública vigencia 2018. -Se llevó a cabo la rendición cuentas específicas por áreas institucionales por medio de la UMNG cada programa 120 minutos.	Acta de Cierre - Video de la audiencia pública - Actas por áreas institucionales - Cronograma de actividades de la rendición de cuentas por la Umng Pedro	Acta de Audiencia Pública 28/03/2019 Actas de la rendición de cuentas por la UMNG radio 19/04/2019 - 07/05/2019 - 19/07/2019	100%
	Evaluación y realimentación a la gestión institucional	Acta de reunión comité directivo	Oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	feb-19	abr-19	Líder de la sección estadística de la oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva y sistemas disponibles	Se realizó aplicación de encuesta de evaluación en el portal LimeSurvey, su análisis como resultado de la evaluación fue socializado por correo electrónico, acta publicada en el portal web institucional.	Encuestas y acta de cierre de la audiencia pública	29/03/2019	100%

B

OBJETIVO ESPECÍFICO N. 4 Impulsar mecanismos para mejorar la Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano en la Universidad Militar Nueva Granada, con el fin de optimizar en oportunidad y calidad la accesibilidad a los trámites y servicios requeridos por los usuarios, la ciudadanía y los grupos de interés en general.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA		RECURSOS	ACTIVIDAD REALIZADA	EVIDENCIA APORTADA	FECHA	% CUMPL
				INICIO	FIN					
Coordinar las acciones tendientes a garantizar que los trámites y servicios ofrecidos por la Universidad, sean brindados de forma oportuna, eficiente y con altos estándares de calidad procedimental Fortalecer las acciones tendientes a garantizar que los trámites y servicios de la Universidad sean brindados de forma eficientes y oportuna.	Actualización del Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano de la UMNG con el Sistema de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano Corpus 3765	Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano actualizado	Oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia competitiva	feb-19	abr-19	Equipo de trabajo de la oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia competitiva y sistemas disponibles	Se realizó la actualización del sistema de gestión de atención al ciudadano de la UMNG	Documento actualizado Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano de la UMNG <a href="http://www.umng.edu.co/web/guest/ppp">http://www.umng.edu.co/web/guest/ppp</a>	29/04/2019	100%
	Avance de la Implementación Sistema de Gestión CRM	Soporte de avance CRM	Oficina Asesora de las TIC	feb-19	dic-19	Equipo de trabajo y sistemas de información disponibles	Se realiza la Invitación Pública No 7 de 2019 para realizar la implementación de la 2 Fase.	evidencia de invitación pública por web	12/31/2019	100%
	Evaluación de los canales de comunicación utilizados por las diferentes dependencias con las que cuenta la Universidad, con el fin de medir la efectividad y asertividad de la comunicación	Análisis de los resultados de la evaluación de la aplicada	Oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia competitiva	feb-19	dic-19	Presupuesto asignado Equipo de trabajo de la oficina de sistemas disponibles	Se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción	Documento mediante el cual se describen los resultados registrados en el año 2019 para la encuesta del nivel de satisfacción de los canales de atención a sus diferentes grupos de interés implementados por la Universidad Militar Nueva Granada	24 /05/2019 al 08 /06/2019	100%
	Elaboración e implementación de un plan de mejora tras la recolección de propuestas y recomendaciones generadas por parte de los funcionarios de las áreas con más incidencias frente al manejo de los canales de comunicación	Plan de Mejora	Oficina asesora de direcciónamiento estratégico e Inteligencia competitiva	feb-19	dic-19	Equipo de trabajo de la oficina Asesora de Direcciónamiento Estratégico e Inteligencia competitiva y sistemas disponibles	Se realizó la evaluación de los canales de comunicación y diseño el plan de mejora	Documento evaluación de canales de comunicación y plan de mejora	24/05/2019 - 08/06/2019 - 08/12/2019	100%
		Informe de	Oficina asesora de direcciónamiento estratégico e Inteligencia competitiva Oficina asesora de las TIC			Equipo de trabajo de la oficina Asesora de Direcciónamiento	Por medio de la contratación del Call Center se vinculó el chat, ubicado en la	Página de la Umng se encuentra en la parte inferior el chat: <a href="http://www.umng.edu.co">http://www.umng.edu.co</a>		

02

	Implementación de buzones de sugerencias	análisis y respuesta de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Oficina asesora de direccionamiento estratégico e inteligencia competitiva	feb-19	dic-19	Estratégico e inteligencia competitiva y sistemas disponibles y sistemas disponibles.	Se lleva a cabo permanentemente la actualización del directorio institucional	denominado chatas con nosotros. Se anexa informe primer semestre 2019 de PQRSDF y así mismo existe el sistema kwakw https://www.umng.edu.co/web/guest/tpqf	10/07/2019	100%
	Actualización del Directorio de la Universidad Militar Nueva Granada	Publicación del Directorio Institucional	Oficina asesora de direccionamiento estratégico e inteligencia competitiva Oficina de Comunicaciones	ene-19	mar-19	Equipo de trabajo de la oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e inteligencia competitiva y sistemas disponibles y sistemas disponibles.	Se lleva a cabo permanentemente la actualización del directorio institucional	Documento que se encuentra publicado en la página de la UMNG <a href="http://www.umng.edu.co/web/guest/directory">http://www.umng.edu.co/web/guest/directory</a>	permanente	100%
	Actualizar de forma permanente la página web con información de importancia para los grupos de interés: políticas, actividades de carácter institucional para facilitar el acceso a la información	Publicación de la Página de la UMNG	Oficina Asesora de las TIC Oficina asesora de direccionamiento estratégico e inteligencia competitiva Oficina de Comunicaciones	feb-19	dic-19	Equipo de trabajo de la oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e inteligencia competitiva y sistemas disponibles y sistemas disponibles.	Se elaboró formato de seguimiento y control para que los líderes de proceso realicen la actualización permanente de la página web, adicionalmente elaboró campañas de sensibilización y se elaboró directiva permanente denominada emitir instrucciones para actualizar permanentemente la información del portal web. la Directiva ya fue revisada por jurídica y se procede a tomar firmas.	Formato de seguimiento, plaza publicitaria información remitida vía correo electrónico y directiva permanente.	27/09/2019	100%
	Participación de la sección de atención al ciudadano en las jornadas de inducción	Documentación de las capacitaciones realizadas.	Oficina asesora de direccionamiento estratégico e inteligencia competitiva División de Talento Humano	feb-19	dic-19	Equipo de trabajo y sistemas de información disponibles	Se ha realizado jornadas de inducción y reincidencia donde se observa la participación organizada por talento humano con temas relacionados con la atención al ciudadano como cultura organizacional.	Actas	marzo-abril-mayo-junio-agosto	100%
	Actualización Manual de Atención al Ciudadano UMNG	Manual de atención al Ciudadano 2019	Oficina asesora de direccionamiento estratégico e inteligencia competitiva	feb-19	may-19	Equipo de trabajo de la oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e inteligencia competitiva y sistemas disponibles	Se realizó actualización del manual de atención al ciudadano UMNG	Segunda versión Manual de Atención al Ciudadano UMNG	04 de junio de 2019	100%

B

**OBJETIVO ESPECÍFICO N. 5** En el marco de las prácticas de buen gobierno referidas a la transparencia, participación y servicio al ciudadano, ejecutar actividades relacionadas con el desarrollo de Mecanismos basados en Tecnologías de la Información y la Comunicación.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA		RECURSOS	ACTIVIDAD REALIZADA	EVIDENCIA APORTADA	FECHA	% CUMP.	
				INICIO	FIN						
Fortalecer el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos en general. Criterio diferencial de accesibilidad	Implementación de formato de seguimiento y control de publicación de información obligatoria de acuerdo a ley 1712 de 2014, y contenido de la página web de la Universidad	Formato de Seguimiento y control Recibe. Fijidad de revisión de contenido de acuerdo al principio de Calidad de la Información	División de Comunicaciones Oficina asesora de direccionamiento estratégico e inteligencia competitiva	feb-19	dic-19	Equipo de trabajo y sistemas de información disponibles.	Se implementó el formato de seguimiento y control de publicación de información con el objetivo de mantener actualizada la página web.	formato socializado y publicado en el siguiente link: <a href="https://docs.google.com/forms/d/1uU0g83oykSVWqg_al3EYvo_Mt1SRA-dl1-QG3uvc/viewform?edit_requested=true">https://docs.google.com/forms/d/1uU0g83oykSVWqg_al3EYvo_Mt1SRA-dl1-QG3uvc/viewform?edit_requested=true</a>	Todo el año	100%	
	Identificación de consultas y solicitudes de información más frecuentes y suministro de estas a través de los diferentes canales de comunicación.	Oficina asesora de direccionamiento estratégico e inteligencia competitiva									
	Producción audiovisual para los temas solicitados (preguntas frecuentes, talleres, servicios)	Oficina Asesora de las TIC									
		Publicación o envío de información solicitada	División de Comunicaciones	ene-19	dic-19	Equipo de trabajo y sistemas de información disponibles	Se elaboró una base de datos, donde se registraron las preguntas frecuentes, para que los asistentes consulten inquietudes y obtengan respuestas de manera más ágil. Esta información es revisada y actualizada permanentemente y se da fácil acceso en los diferentes canales de la universidad.	El módulo de preguntas frecuentes está disponible en la siguiente ruta: <a href="https://living.cuatielp.com/app/home">https://living.cuatielp.com/app/home</a>	febrero, marzo, abril, agosto, septiembre	100%	
	Socializar en la Página y demás medios de divulgación de la UMNG el diagnóstico institucional frente a los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos y electrónicos para población en situación de discapacidad	Publicación página web y demás medios de divulgación	Oficina asesora de direccionamiento estratégico e inteligencia competitiva Oficina de Protección al Patrimonio Oficina Asesora de las TIC División de Comunicaciones	ene-19	dic-19	Equipo de trabajo y sistemas de información disponibles	Para dar cumplimiento sobre lineamientos de accesibilidad a espacios físicos y electrónicos para población en situación de discapacidad, se realizó divulgación a los diferentes grupos de interés, en la web institucional y los canales de comunicación.	Publicación de piezas de comunicación	diciembre	100%	

B)

**OBJETIVO ESPECÍFICO N. 6** Propiciar la participación ciudadana y de los grupos de interés de la Universidad Militar Nueva Granada, para el desarrollo de iniciativas adicionales de control a la gestión institucional para la lucha contra la corrupción, desde el enfoque académico, administrativo y de gestión, como propuesta de valor para la sociedad en general.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA		RECURSOS	ACTIVIDAD REALIZADA	EVIDENCIA APORTADA	FECHA	% CUMP
				INICIO	FIN					
Incorporar dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, andar transparentes y ser abiertos en el foro de los recursos humanos, tecnología de la información, de talento humano, con el fin de visualizar el accionar de la administración y gestión pública.	Actualización de la estrategia de participación ciudadana para garantizar los derechos de los grupos de interés en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.	Estrategia de participación ciudadana socializada y aprobada por el comité institucional de Gestión y Desempeño.	Oficina Asesora de Direcciónamiento estratégico e Inteligencia Competitiva	feb-19	ago-19	Equipo de trabajo y sistemas de información disponibles.	Se realizó revisión de la estrategia y participación ciudadana, fue presentada y aprobada en el comité de Gestión institucional.	Documento Estrategia de Participación Ciudadana	29 de agosto de 2019	100%
	Fomentar el uso de recursos informativos	Publicación página web y otros canales de divulgación	Oficina Asesora de Direcciónamiento estratégico e Inteligencia Competitiva	feb-19	dic-19	Equipo de trabajo y sistemas de información disponibles.	Para dar a conocer los canales institucionales de información utilizados las diferentes sedes de la universidad, se realizaron campañas de promoción, con el fin de promover consultas y el uso permanente de la herramienta tecnológica de comunicación dispuesta por la Universidad.	Casillas Neogranadinas, Unidades en el Bloque A Primer piso - Bloque D Primer Piso - Entradas Principal	26 de marzo de 2019	100%
	Encuentros ciudadanos	Actas de encuentros Ciudadanos	Oficina Asesora de Direcciónamiento estratégico e Inteligencia Competitiva	feb-19	dic-19	Equipo de trabajo y sistemas de información disponibles.	Se realizaron reuniones denominadas encuentros neogranadinos con los grupos de interés, con el objetivo de constituir el plan de desarrollo institucional 2020 - 2030. (PDI)	Actas reunión por cada una de las mesas líderes por las vicectorías y oficinas asesoras, lista de asistencia, presentación de la metodología aplicada y directrices transitorias.	09, 10, 11, 16, 17 y 18 de septiembre de 2019	100%
	Visitas de campo aplicación de encuestas (grupos de interés)	Resultado de encuestas	Oficina Asesora de Direcciónamiento estratégico e Inteligencia Competitiva	feb-19	dic-19	Equipo de trabajo y sistemas de información disponibles.	Se desarrollo una estrategia de acercamiento con los grupos de interés establecidos por la universidad, con el fin de identificar necesidades y expectativas a fin de consolidar requisitos, que impliquen el compromiso por parte de la Universidad y de los actores involucrados para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se desarrollaron encuestas y su resultado fue publicado en la web institucional de la universidad.	Encuestas aplicadas a los grupos de interés y El documento Grupos de Interés de la Universidad Militar Nueva Granada. Una responsabilidad colectiva que aporta a la responsabilidad social	febrero a noviembre	100%

6