

ANEXO. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2024

TERCER CUATRIMESTRE 2024

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
Definir y aplicar la metodología para la aplicación del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Nariño.	Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción	Documento	100%	80%		50%		30%	Líderes de Procesos Equipo Operativo de Procesos Jefe de Control Interno Jefe Oficina Gestión del Riesgo	2024-12-30	2024-12-30	Se cuenta con el Manual de Administración del Riesgo de la Universidad de Nariño en Versión 3. Documento Evidencia: Manual de Código: SGC–MN-02 de 22 de agosto de 2018, el cual ya se encuentra publicado en la página Web. Soporte: https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2020/05/SGC-MN-02-Manual-Matriz-Riesgos-v3.pdf Se verifica el Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad el cual contiene la Política de Administración del Riesgo Pág. 40 . Soporte: https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2022/05/manual_de_calidad_v9_2021.pdf A través de la convocatoria de personal, se cuenta en el momento con dos personas vinculadas en la Unidad de Gestión del Riesgo de la entidad, esta oficina se encuentra revisando la actualización de los formatos y además capacitaciones en el tema de la metodología para el tratamiento y seguimiento de los riesgos institucionales.
Definir y aplicar la metodología para la aplicación del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Nariño.	Implementar las acciones preventivas de acuerdo con el Plan de Acción para el Tratamiento de	Reporte de las acciones preventivas relacionadas a corrupción.	Documento	50%	100%		50%		50%	Alta Dirección Jefe de Control Interno Consejo de Administración	2024-12-30	2024-12-30	Se cuenta con la Matriz de identificación, análisis y evaluación de Riesgos. Cód. SGC-FR-51 Plan de Acción para el tratamiento de las causas del riesgo. Cód. SGC-FR-07 Se cuenta con el Manual de Administración del Riesgo de la Universidad de Nariño en Versión 3. Documento Evidencia: Manual de Código: SGC–MN-02

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
	las Causas del Riesgo.									Líderes de proceso Jefe Oficina Gestión del Riesgo			de 22 de agosto de 2018, el cual ya se encuentra publicado en la página Web. Soporte: https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2020/05/SGC-MN-02-Manual-Matriz-Riesgos-v3.pdf Se verificó en la auditoria Interna del Departamento de Contratación y en los informes de Ordenación del Gasto del periodo la matriz de Riesgo del Proceso. Al respecto, se encuentra que no se ha materializado ningún riesgo de corrupción, dado que toda la contratación de la universidad se cumple de acuerdo al Estatuto de Contratación (Acuerdo 050 del 29 de septiembre de 2022) La Unidad de Gestión del Riesgo de la entidad, ha realizado al cierre de la vigencia 2024 6 capacitaciones en el tema de la metodología para el tratamiento y seguimiento de los riesgos institucionales con impacto en los quince procesos de la entidad.
Definir y aplicar la metodología para la aplicación del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Nariño.	Reportar el estado de los riesgos de Corrupción a la Alta Dirección.	Reunión de Revisión por la Dirección ejecutada.	Reunión	80%	100%			20%	80%	Alta Dirección Jefe de Control Interno Consejo de Administración Líderes de proceso	2024-12-30	2024-12-30	Se reportó para conocimiento de la Alta Dirección la Matriz de Riesgos de Corrupción, sin embargo, hasta el momento no se ha materializado ningún riesgo de este tipo, además se plantearon en la matriz la identificación de los controles respectivos y la nueva valoración, según las nuevas directrices de la Unidad de Gestión del Riesgo de la entidad.
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y	Elaborar un Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites conjuntamente con el Comité de	Porcentaje de Procedimientos y trámites críticos identificados	(Total de procedimiento s y/ o trámites / Procedimiento s y/o trámites	30%	40%		20%		20%	Líderes de Procesos críticos para la universidad Comité de Gobierno en línea (Líder o Delegado de la Alta Dirección,Jefe de Planeación y Desarrollo,	2024-12-30	2024-12-30	Se ha formulado un nuevo plan de trabajo, a fin de cumplir con la Estrategia Anti trámites de la universidad, teniendo en cuenta la misión de la entidad se priorizaran los procedimientos misionales y financieros de la universidad.

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
optimización de procesos.	Gobierno en Línea iniciando con la identificación de los procedimientos y trámites críticos de la Universidad, generando un inventario de trámites - Identificar los soportes legales que aplican para cada trámite y procedimiento.		críticos identificados)							Asesor de Calidad, Líder de Gestión de Comunicaciones, Líder de Gestión de Información y Tecnología, Director del Aula de Informática, Administrador Pagina Web; Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno, Jefe de Control Interno Disciplinario)			
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos.	Priorizar los trámites y procedimientos a intervenir	Trámites y procedimientos priorizados	Número de Trámites y procedimientos priorizados Número de Trámites priorizados registrados en el SUI	10%	30%				30%	Líderes de Procesos críticos para la universidad Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno, Jefe de Control Interno Disciplinario	2024-12-30	2024-12-30	Se cuenta con un listado de procedimientos del área misional de la entidad, y se verifica que el Comité ha priorizado los trámites a intervenir en los procesos de formación académica, investigación e interacción social. El Normograma se encuentra disponible en la Sección de Transparencia de la página web institucional.
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos.	Documentar y aprobar los procedimientos relacionados a los trámites identificados	Porcentaje procedimientos Documentados	Total de Procedimiento documentados	30%	70%		20%		50%	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	2024-12-30	2024-12-30	Se cuenta con la Política formal de Racionalización de Trámites para la Universidad de Nariño.

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos.	Ajustar y/o actualizar el 30% de los procedimientos existentes críticos para la Universidad	Porcentaje de trámites y procedimientos racionalizados	(Total de procedimientos y/o trámites / Procedimientos y/o trámites racionalizados)	10%	20%		10%		30%	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	2024-12-30	2024-12-30	Se han realizado labores de actualización de 45 procedimientos dentro de los 15 procesos institucionales, los cuales se ven reflejados en el Listado Maestro de Documentos por Proceso.
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos.	Sistematizar los procedimientos documentados y los modificados.	Procedimientos sistematizados	(Total de procedimientos y/o trámites críticos actualizados / Procedimientos y/o trámites sistematizados)	10%	30%			30%		Centro de Informática Líderes de Procesos	2024-12-30	2024-12-30	Actualización de Procedimientos los cuales se encuentran cargados en la página web de la universidad y se registran en los Listados Maestros de Documentos por proceso.
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos.	Implementar estrategias de Socialización de los trámites y procedimientos sistematizados	Estrategias implementadas	Número de estrategias implementadas No. de usuarios de los procedimientos sistematizados	25%	25%			25%		Centro de Informática Centro de Publicaciones En calidad de Apoyo: Comité de Gobierno en línea	2024-12-30	2024-12-30	Todos los procedimientos una vez aprobados en la Reunión de Revisión por la Dirección fueron publicados y se encuentran disponibles en procesos de inducción, reinducción con impacto en los Líderes de Proceso y Comunidad universitaria en general. TRAMITES EN LÍNEA Instrucciones de Pago Matrícula Financiera Matrícula Académica Inscripción Pregrado Inscripción Postgrado Reingresos Traslados Transferencias Cambios de Sección Generación de Recibos en Línea Convocatorias Centro de Conciliaciones Centro de Idiomas

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
													Asignación de Correos Electrónicos Consulta de Notas Consulta de Horarios Cancelación de Materias Grados y titulación exitosa Tramites relacionados a la VIIS
Establecer la metodología para la Rendición de Cuentas de la Universidad de Nariño, de tal manera que se convierta en una herramienta de interacción con la comunidad universitaria y partes interesadas.	Reactivación del Comité Gobierno en Línea y Antitrámites	Actas de Reunión registradas	Documento	0%	10%			10%		Comité de Gobierno en Línea. Equipo de Calidad	2024-12-30	2024-12-30	Revisión de la Normatividad existente en la Universidad. Se cuenta con el normograma actualizado, el cual fue socializado durante la visita de auditoria por parte del ICONTEC en el mes de junio de 2024.
Establecer la metodología para la Rendición de Cuentas de la Universidad de Nariño, de tal manera que se convierta en una herramienta de interacción con la comunidad universitaria y partes interesadas.	Realizar el Informe de Gestión de la Universidad de Nariño de acuerdo al Procedimiento REC-DIE-PR-04 y la Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión REC-DIE-GU-01, en sus versiones actualizadas.	Informes de Gestión reportados oportunamente	Documentos reportados sobre Informe de Gestión.	100%	100%		100 %			Rectora Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo Líderes de Proceso Jefes de Dependencia	2024-12-30	2024-12-30	Se realizó el Informe de Gestión de cada dependencia según la Guía Metodológica de la Universidad de Nariño de acuerdo al Procedimiento REC-DIE-PR-04 y la Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión REC-DIE-GU-01.

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
Establecer la metodología para la Rendición de Cuentas de la Universidad de Nariño, de tal manera que se convierta en una herramienta de interacción con la comunidad universitaria y partes interesadas.	Realizar la Rendición de Cuentas a través de la presentación del Resumen del Informe de Gestión ante la universidad y ciudadanía. a. Preparar la Logística del evento. (Publicación del Documento, asignación del lugar, invitaciones a las partes interesadas) b. Cubrimiento del evento y Evaluación de acuerdo a los formatos establecidos por el SIGC.	Rendición de Cuentas Ejecutada.	Rendición de cuentas anual presentada	100%	100%		100 %			a. Rectora y Alta Dirección. b. Director oficina de Planeación y Desarrollo c. Líder de Gestión de Comunicaciones d. Líderes de Proceso	2024-12-30	2024-12-30	Para el ejercicio de rendición de cuentas se tiene como documento marco de navegación el Plan de Desarrollo Pensar la Universidad y la Región. Así mismo el Proceso de Control y Evaluación realiza las solicitudes de informes de Gestión de acuerdo a lo contenido en la Ley 951 de 2005. Se anota que cada Líder de Proceso en la Universidad de Nariño, presenta ante el Consejo de Administración al principio de cada vigencia el Plan de Acción respectivo, el cual está perfectamente alineado con el Plan de Desarrollo de la Universidad, Plan de Trabajo de la Rectoría y el Proyecto Educativo Institucional. Evidencias: Informes de Gestión y Planes de Acción por Proceso. Se cumplió con el Procedimiento de Rendición de Cuentas el 12 de junio de 2024 y el informe esta cargado en la página web de la entidad: https://www.udenar.edu.co/rendicion-de-cuentas-2021-2024/ 
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la	Actualizar el portafolio de servicios de la Universidad de	Información actualizada y portafolio de	Información disponible y actualizada.	50%	100%	50%		50%		Comité de Gobierno en Línea. Líderes de Proceso.	2024-12-30	2024-12-30	El portafolio de servicios de la Universidad de Nariño se encuentra actualizado y publicado en la página de la Universidad de Nariño. www.udenar.edu.co Pestaña Servicios.

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Nariño en la página web.	servicios actualizado								Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones. Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			TRAMITES EN LÍNEA Instrucciones de Pago Matricula Financiera Matricula Académica Inscripción Pregrado Inscripción Postgrado Reingresos Traslados Transferencias Cambios de Sección Generación de Recibos en Línea Convocatorias Centro de Conciliaciones Centro de Idiomas Asignación de Correos Electrónicos Consulta de Notas Consulta de Horarios Cancelación de Materias

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Actualización del Portal Web de la universidad en lo que corresponde al sistema de Atención al Ciudadano y mejoramiento de la presentación e imagen institucional de las herramientas de radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Información de PQRS'F actualizada	Documento Lista de Chequeo de Actualización	80%	100%		100 %			Comité de Gobierno en Línea Líderes de Proceso Equipo de Calidad	2024-12-30	2024-12-30	Procedimiento TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, publicado Versión 12 https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2020/05/SGC-PR-05-PQRSF-V12.pdf Se actualizo el Protocolo de Atención al Ciudadano. Se encuentra documentado el Manual de Ayuda http://sapiens.udenar.edu.co:3017/apoyo/pqrs/manual_ayuda_pqrs.pdf. http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL																																							
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)																										
						1	2	3	4																														
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Crear un espacio de preguntas frecuentes para que los ciudadanos puedan encontrar respuesta a las inquietudes más importantes.	Espacio en la página web creado y actualizado	Espacio visible para navegación	0%	50%			50%		Jefe de Control Interno Líderes de Proceso Administradora Web Máster	2024-12-30	2024-12-30	El proceso de Gestión del Talento Humano incremento preguntas relacionadas a los procedimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo. La sección preguntas frecuentes de la entidad, se encuentra actualizada según procesos institucionales: <table><thead><tr><th>DEPENDENCIA</th><th>NUMERO DE PREGUNTAS PRIORIZADAS</th></tr></thead><tbody><tr><td>CEPUN</td><td>5</td></tr><tr><td>JURÍDICA</td><td>1</td></tr><tr><td>OCARA</td><td>23</td></tr><tr><td>COES</td><td>10</td></tr><tr><td>RECURSOS HUMANOS</td><td>23</td></tr><tr><td>VIIS</td><td>15</td></tr><tr><td>FSSS</td><td>4</td></tr><tr><td>BIBLIOTECA</td><td>21</td></tr><tr><td>CONSULTORIOS JURÍDICOS</td><td>19</td></tr><tr><td>ALMACEN E INVENTARIOS</td><td>21</td></tr><tr><td>ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</td><td>6</td></tr><tr><td>Total 2024</td><td>148</td></tr></tbody></table>	DEPENDENCIA	NUMERO DE PREGUNTAS PRIORIZADAS	CEPUN	5	JURÍDICA	1	OCARA	23	COES	10	RECURSOS HUMANOS	23	VIIS	15	FSSS	4	BIBLIOTECA	21	CONSULTORIOS JURÍDICOS	19	ALMACEN E INVENTARIOS	21	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	6	Total 2024	148
														DEPENDENCIA	NUMERO DE PREGUNTAS PRIORIZADAS																								
														CEPUN	5																								
														JURÍDICA	1																								
														OCARA	23																								
														COES	10																								
														RECURSOS HUMANOS	23																								
														VIIS	15																								
														FSSS	4																								
														BIBLIOTECA	21																								
														CONSULTORIOS JURÍDICOS	19																								
														ALMACEN E INVENTARIOS	21																								
														ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	6																								
														Total 2024	148																								
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de	Realizar el proyecto de señalización de la Universidad de Nariño.Tareas: Optimización de las	Proyecto de señalización realizado	Documento e implementación	80%	100%			100%		Vicerrector Administrativo Líder del proceso Gestión de Recursos Físicos.	2024-12-30	2024-12-30	Se realizó por parte de la Dirección del Fondo de Construcciones la señalización de toda la Universidad de Nariño a través del Plan Urbanístico y el Plan Vial de la Universidad. Se cuenta con la identificación clara de cada uno de los espacios dentro del campus universitario.																										

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	obras de infraestructura para mejorar el acceso y la señalización de toda la Universidad de Nariño a través del Plan Urbanístico y el Plan Vial de la Universidad.Implem entación de estrategias para mejorar la comunicación con personal en situación de discapacidad.									Director Oficina de Planeación y Desarrollo Aula de Informática Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones			Así mismo se instaló a la entrada de la Universidad un espacio que se asimila a un “Punto de Atención al Ciudadano”. En esta perspectiva, se cuenta con el Punto de Información y Ventanilla única, como un espacio para el servicio de la comunidad universitaria y de las personas que visitan la entidad.
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Creación y Ejecución del Software para el Mejoramiento de las herramientas para la medición de los tiempos de respuesta y el seguimiento efectivo de las PQRS’F y de los servicios no conformes.	Realización del Aplicativo de Software para mejorar reportes, informes y seguimiento a términos y tramite de PQRS’F y de los Servicios No Conformes.	Software	30%	60%				100%	Vicerrector Administrativo Centro de Informática Aula de Informática	2024-12-30	PERMANENTE	Procedimiento TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, publicado Versión 12 https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2020/05/SGC-PR-05-PQRSF-V12.pdf Se encuentra documentado el Manual de Ayuda http://sapiens.udenar.edu.co:3017/apoyo/pqrs/manual_ayuda_pqrs.pdf . http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de	Publicar los resultados de las PQRS’F radicadas en la Universidad y los motivos de mayor frecuencia.	Publicación de los Informes Estadísticos de PQRS’F.	Lista de Chequeo para verificación de la información	100%	100%				100%	Oficina de Control Interno	2024-12-30	PERMANENTE	Informes estadísticos publicados sobre el comportamiento de las PETICIONES, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
sus beneficiarios y ciudadanía en general.													Periodo observado: Septiembre a Diciembre de 2024 El presente Informe de seguimiento a las PQRSD`F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) se emite desde la Oficina de Control Interno de Gestión y Calidad de la Universidad de Nariño y corresponde al periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2024, con el –propósito de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad e impactar en los procesos de comunicación activa con los ciudadanos y partes interesadas pertinentes. En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Institucional y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.funcionpublica.gov.co, se cuenta con acceso al enlace https://www.udenar.edu.co/transparencia/, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL																						
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)									
						1	2	3	4													
													Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSD´F) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (01 de septiembre de 2024 a 31 de diciembre de 2024) se presentaron un total de 180, mientras que en el año 2023 se presentó para este mismo periodo un total de 186. De acuerdo al seguimiento periódico realizado en las diferentes unidades académico-administrativas se evidenció que las 180 expresiones de este periodo de septiembre a diciembre de 2024, fueron comprendidas así: cuarenta (40) consultas, seis (6) denuncias, veintiocho (28) derechos de petición, tres (3) felicitaciones, ochenta y tres (83) peticiones o solicitudes de información, trece (13) quejas y siete (7) reclamos. (Ver Tabla 1). TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024 <table><tr><th>TIPO EXPRESIÓN PQRSD´F SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024</th><th>CANTIDAD</th><th>PORCENTAJE</th></tr><tr><td>Consulta</td><td>40</td><td>22%</td></tr><tr><td>Denuncia</td><td>6</td><td>3%</td></tr></table>	TIPO EXPRESIÓN PQRSD´F SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE	Consulta	40	22%	Denuncia	6	3%
TIPO EXPRESIÓN PQRSD´F SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE																				
Consulta	40	22%																				
Denuncia	6	3%																				

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL																
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)			
						1	2	3	4							
														Derecho de Petición	28	16%
														Felicitación	3	2%
														Petición/Solicitud de Información	83	46%
														Queja	13	7%
														Reclamo	7	4%
														Sugerencia	0	0%
														TOTAL CUATRIMESTRE 2024	180	100%
														Periodo observado: Enero a diciembre de 2024		
														Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSD´F) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (09 de enero al 31 de diciembre de 2024) se presentaron		

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL																															
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)																		
						1	2	3	4																						
													un total de 586, mientras que en el año 2024 se presentaron para este mismo periodo un total de 571. Lo anterior significa que la Universidad de Nariño asumió el tratamiento de las PQRSD´F como parte del mejoramiento continuo del servicio educativo y el de todos los procesos y procedimientos que desempeña la institución. De acuerdo al seguimiento periódico realizado en las diferentes unidades académico-administrativas se evidenció que las 586 expresiones de durante el año 2024, fueron comprendidas así: ciento treinta y cinco (135) consultas, quince (15) denuncias, ciento un (101) derechos de petición, veintitrés (23) felicitaciones, doscientas cuarenta y tres (243) peticiones o solicitudes de información, cuarenta y seis (46) quejas, veintiún (21) reclamos y dos (2) sugerencias. (Ver Tabla 2). TABLA N° 2 TIPO DE EXPRESIÓN DE ENERO – DICIEMBRE 2024 <table><tr><th>TIPO EXPRESIÓN PQRSD´F AÑO 2024</th><th>CANTID AD</th><th>PORCENTAJE</th></tr><tr><td>Consulta</td><td>135</td><td>23%</td></tr><tr><td>Denuncia</td><td>15</td><td>3%</td></tr><tr><td>Derecho de Petición</td><td>101</td><td>17%</td></tr><tr><td>Felicitación</td><td>23</td><td>4%</td></tr><tr><td>Petición/Solicitud de Información</td><td>243</td><td>41%</td></tr></table>	TIPO EXPRESIÓN PQRSD´F AÑO 2024	CANTID AD	PORCENTAJE	Consulta	135	23%	Denuncia	15	3%	Derecho de Petición	101	17%	Felicitación	23	4%	Petición/Solicitud de Información	243	41%
TIPO EXPRESIÓN PQRSD´F AÑO 2024	CANTID AD	PORCENTAJE																													
Consulta	135	23%																													
Denuncia	15	3%																													
Derecho de Petición	101	17%																													
Felicitación	23	4%																													
Petición/Solicitud de Información	243	41%																													

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL																																																											
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2023	META ALCANZADA 2024	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2024				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)																																														
						1	2	3	4																																																		
													<table><tr><td>Queja</td><td>46</td><td>8%</td><td></td></tr><tr><td>Reclamo</td><td>21</td><td>4%</td><td></td></tr><tr><td>Sugerencia</td><td>2</td><td>0%</td><td></td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>586</td><td>100%</td><td></td></tr></table> TABLA N° 3 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSD´F DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO DE ENERO A DICIEMBRE 2024 <table><tr><th>ASPECTO PQRSD´F AÑO 2024</th><th>CANTIDAD</th><th>PORCENTAJE</th></tr><tr><td>Atención</td><td>25</td><td>4%</td></tr><tr><td>Servicio</td><td>54</td><td>9%</td></tr><tr><td>Información</td><td>115</td><td>20%</td></tr><tr><td>Oportunidad</td><td>27</td><td>5%</td></tr><tr><td>Comunicación</td><td>11</td><td>2%</td></tr><tr><td>Aspectos Académicos</td><td>235</td><td>40%</td></tr><tr><td>Infraestructura</td><td>3</td><td>1%</td></tr><tr><td>Otro Aspecto/Consulta</td><td>116</td><td>20%</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>586</td><td>100%</td></tr></table> Dirigirse al reporte estadístico: http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar.	Queja	46	8%		Reclamo	21	4%		Sugerencia	2	0%		TOTAL	586	100%		ASPECTO PQRSD´F AÑO 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE	Atención	25	4%	Servicio	54	9%	Información	115	20%	Oportunidad	27	5%	Comunicación	11	2%	Aspectos Académicos	235	40%	Infraestructura	3	1%	Otro Aspecto/Consulta	116	20%	TOTAL	586	100%
Queja	46	8%																																																									
Reclamo	21	4%																																																									
Sugerencia	2	0%																																																									
TOTAL	586	100%																																																									
ASPECTO PQRSD´F AÑO 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE																																																									
Atención	25	4%																																																									
Servicio	54	9%																																																									
Información	115	20%																																																									
Oportunidad	27	5%																																																									
Comunicación	11	2%																																																									
Aspectos Académicos	235	40%																																																									
Infraestructura	3	1%																																																									
Otro Aspecto/Consulta	116	20%																																																									
TOTAL	586	100%																																																									

