

**ANEXO 1. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017**

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				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%	100%				100%	Líderes de Procesos Equipo Operativo de Procesos Jefe de Control Interno	2017-12-30	2017-09-30	Se actualizo el Manual de Administración del Riesgo de la Universidad de Nariño a Versión 3. Documento Evidencia: Manual de Código: SGC-MN-02 de noviembre de 2017 el cual ya se encuentra para revisión final y publicación. Una vez se encuentre aprobado oficialmente, se comenzará las actividades de inducción y re inducción máxime cuando hay nuevas directivas en la Universidad de Nariño por cambio de administración.  <b><u>Observación: Acción que necesita Mejora y debe retomarse en el Plan de Acción del año 2018 con el fin de generar capacitaciones al nuevo personal académico-administrativo.</u></b>
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 las Causas del Riesgo.	Reporte de las acciones preventivas relacionadas a corrupción.	Documento	50%	100%	25%	25%	25%	25%	Alta Dirección Jefe de Control Interno Consejo de Administración Líderes de proceso	2017-12-30	2017-09-30	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
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.	Acta de Reunión	60%	100%			20%	80%	Alta Dirección Jefe de Control Interno Consejo de Administración Líderes de proceso	2017-12-30	2017-09-30 2017-12-31	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, sin embargo se plantearon en la matriz la identificación de los controles respectivos.  Evidencia: Acta de Reunión de revisión por la dirección .Componente Riesgos

**2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL**

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
<b>Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos.</b>	Elaborar un Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites conjuntamente con el Comité de 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.	Porcentaje de Procedimientos y trámites críticos identificados	(Total de procedimientos y/o trámites / Procedimientos y/o trámites críticos identificados)	10%	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, 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)	2017-12-30	2017-09-30 2017-12-31	El equipo de calidad adscrito a la Oficina de Autoevaluación, Acreditación y Certificación durante el año 2017 realizó la labor de revisión y actualización de 19 procedimientos dentro de las diferentes unidades académico administrativas de la Universidad de Nariño, por lo anterior se calcula un avance estimado del 60%, esta actividad se ha ido desarrollando de acuerdo a las necesidades de cada uno de los procesos identificados para la universidad.  En la última reunión realizada el 20 de diciembre de 2017 el Director de Centro de Informática, presenta un listado de los procedimientos que se encuentran en proceso de sistematización por parte de su equipo de trabajo, los cuales se encuentran identificados en una Matriz de Priorización para desarrollarse en el año 2018.  <b>Priorización para el año 2018: Plataforma de Contratación.</b>

**2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL**

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				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.	Priorizar los trámites y procedimientos a intervenir	Trámites y procedimientos priorizados	Número de Trámites y procedimientos priorizados  Número de Trámites priorizados registrados en el SUIT	10%	30%				30%	Líderes de Procesos críticos para la universidad  Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno, Jefe de Control Interno Disciplinario	2017-12-30	2017-09-30	En la última reunión realizada el 20 de diciembre de 2017 el Director de Centro de Informática, presenta un listado de los procedimientos que se encuentran en proceso de sistematización por parte de su equipo de trabajo, los cuales se encuentran identificados en una Matriz de Priorización para desarrollarse en el año 2018.  <b>Priorización para el año 2018: Plataforma de Contratación</b>
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 Procedimientos documentados	50%	50%		20%		30%	Líderes de Proceso  Equipo de Calidad	2017-09-23	2017-09-30	En la última reunión realizada el 20 de diciembre de 2017 el Director de Centro de Informática, presenta un listado de los procedimientos que se encuentran en proceso de sistematización por parte de su equipo de trabajo, los cuales se encuentran identificados en una Matriz de Priorización para desarrollarse en el año 2018.  <b>Priorización para el año 2018: Plataforma de Contratación y procesos de inscripción y matrículas, actualización de la plataforma financiera.</b>
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 20% 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%		10%	Líderes de Proceso  Equipo de Calidad	2017-09-23	2017-09-30	Se han realizado labores de actualización de 19 procedimientos sin embargo no se ha generado un documento oficial para proceder a hacer la socialización respectiva.

**2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL**

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
<b>Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos.</b>	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	2017-11-15	2017-11-15	Proceso de Actualización de Procedimientos los cuales se subieran a la página en el año 2018, una vez se surta su aprobación en la reunión de Revisión por la Dirección.
<b>Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos.</b>	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	2017-11-15	2017-11-15	Todos los procedimientos una vez aprobados en la Reunión de Revisión por la Dirección se deben publicar y presentar en procesos de inducción, reinducción con impacto en los Líderes de Proceso y Comunidad universitaria en general.  <b>TRAMITES EN LÍNEA</b> 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 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
						<p><b>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.</b></p>	Reactivación del Comité Gobierno en Línea y Antitrámites	Actas de Reunión registradas	Documento				
<p><b>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.</b></p>	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%		Rector  Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo Líderes de Proceso  Jefes de Dependencia	2017-06-30	2017-06-30  2017-12-30	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.  Presentación del documento informe de Gestión periodo rendido Abril 2016 a Abril 2017.  Link <a href="http://www.udenar.edu.co/?s=informe+de+gesti%C3%B3n+">http://www.udenar.edu.co/?s=informe+de+gesti%C3%B3n+</a>	

**2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL**

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
<b>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.</b>	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. Rector y Alta Dirección.  b. Director oficina de Planeación y Desarrollo  c. Líder de Gestión de Comunicaciones  d. Líderes de Proceso	2017-06-30	2017-06-30	Así mismo, la planeación de la Universidad de Nariño, para el segundo cuatrimestre del año 2017 ha tenido en cuenta las estrategias consignadas en el Plan de Desarrollo Universitario y en general los lineamientos dados por la Ley en materia de Gestión Pública, Buen Gobierno, Transparencia, Antitrámites, desarrollado a través de los distintos proyectos formulados por las áreas Académicas y Administrativas de la Universidad de Nariño y sus planes de acción en desarrollo.  En mérito de lo expuesto, el pasado 25 de mayo de 2017 en las instalaciones del Teatro Imperial, se llevó a cabo el proceso de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, actividad en la que el Dr. Carlos Solarte Portilla como Rector del Alma Mater presento a los diferentes grupos de interés el resultado de su gestión, además de la Resolución No. 10567 "por la cual el Ministerio de Educación Nacional otorgó la Acreditación Institucional de Alta Calidad a la Universidad de Nariño" por un periodo de 6 años, haciendo público el reconocimiento sobre la calidad de los programas académicos institucionales y enalteciendo el cumplimiento de la función social del ente universitario.
<b>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.</b>	Actualizar el portafolio de servicios de la Universidad de Nariño en la página web.	Información actualizada y portafolio de servicios actualizado	Información disponible y actualizada.	50%	100%	50%		50%		Comité de Gobierno en Línea.  Líderes de Proceso.  Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones.  Aula de Informática	2017-06-30	PERMANENTE	El portafolio de servicios de la Universidad de Nariño se encuentra actualizado y publicado en la página de la Universidad de Nariño. <a href="http://www.udenar.edu.co">www.udenar.edu.co</a> Pestaña Servicios.  <b>TRAMITES EN LÍNEA</b> 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

**2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL**

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
<b>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.</b>	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	60%	100%		100 %			Comité de Gobierno en Línea  Líderes de Proceso  Equipo de Calidad	2017-06-30	CUATRIMESTRAL	Se realizó la actualización del sitio en donde se radican las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, publicando el procedimiento institucional resumido y además aclaración de los conceptos.





**2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL**

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
						de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	mejorar el acceso y la señalización de toda la Universidad de Nariño a través del Plan Urbanístico y el Plan Vial de la Universidad. Implementación de estrategias para mejorar la comunicación con personal en situación de discapacidad.						

**2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL**

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
												Los estudiantes que atenderán el Punto de Información hacen parte del voluntariado de estudiantes beneficiarios del sistema de bienestar Universitario.	
<b>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.</b>	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	2017-12-30	PERMANENTE	Se encuentra en construcción el nuevo sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias el cual debe trabajarse de acuerdo a la nueva estructura de la página web de la Universidad de Nariño.
<b>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.</b>	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	2017-06-30	PERMANENTE	Informes estadísticos publicados de manera cuatrimestral en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011. Informes pormenorizados de control Interno en el cual se hace referencia al comportamiento de las PETICIONES, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Ver informes Pormenorizados de Control Interno e Informe Final de PQRS'F.

**2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL**

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)																																							
						1	2	3	4																																											
													<p>a. Durante el primer cuatrimestre del año 2017 se atendió la línea gratuita de atención al ciudadano arrojando los siguientes resultados:</p> <p align="center"><b>Cuadro 4. Atención Línea Gratuita de Atención al Ciudadano</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MESES</th> <th>AÑO 2016</th> <th>AÑO 2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENERO</td> <td>5</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>FEBRERO</td> <td>12</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>MARZO</td> <td>5</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>ABRIL</td> <td>13</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>35</b></td> <td><b>104</b></td> </tr> </tbody> </table> <p align="right"><small>Fuente: Tabla Registro de llamadas Año 2016 y primer Cuatrimestre cohorte abril 2017</small></p> <p align="center"><b>Estadístico de PQRS'F Primer Cuatrimestre 2017</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO EXPRESIÓN</th> <th>No.</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICIONES</td> <td>64</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>QUEJAS</td> <td>33</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>RECLAMOS</td> <td>5</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIAS</td> <td>9</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>FELICITACIONES</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL AÑO 2017</b></td> <td><b>112</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p align="right"><small>Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21</small></p>	MESES	AÑO 2016	AÑO 2017	ENERO	5	31	FEBRERO	12	29	MARZO	5	31	ABRIL	13	13	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>104</b>	TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE	PETICIONES	64	57%	QUEJAS	33	29%	RECLAMOS	5	4%	SUGERENCIAS	9	8%	FELICITACIONES	1	1%	<b>TOTAL AÑO 2017</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>
MESES	AÑO 2016	AÑO 2017																																																		
ENERO	5	31																																																		
FEBRERO	12	29																																																		
MARZO	5	31																																																		
ABRIL	13	13																																																		
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>104</b>																																																		
TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE																																																		
PETICIONES	64	57%																																																		
QUEJAS	33	29%																																																		
RECLAMOS	5	4%																																																		
SUGERENCIAS	9	8%																																																		
FELICITACIONES	1	1%																																																		
<b>TOTAL AÑO 2017</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>																																																		

**2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL**

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)																																																															
						1	2	3	4																																																																			
													<p align="center"><b>Estadístico de PQRS'F Segundo Cuatrimestre 2017</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO EXPRESIÓN</th> <th>No.</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICIONES</td> <td>215</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>QUEJAS</td> <td>23</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>RECLAMOS</td> <td>15</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIAS</td> <td>13</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>FELICITACIONES</td> <td>4</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2017</b></td> <td><b>270</b></td> <td><b>42%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p align="center"><small>Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21</small></p> <p align="center"><b>Estadístico de PQRS'F Tercer Cuatrimestre 2017</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO EXPRESIÓN</th> <th>No.</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICIONES</td> <td>268</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>QUEJAS</td> <td>29</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>RECLAMOS</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIAS</td> <td>9</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>FELICITACIONES</td> <td>4</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL AÑO 2017</b></td> <td><b>313</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p align="center"><small>Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21</small></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO EXPRESIÓN</th> <th>No.</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICIONES</td> <td>547</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>QUEJAS</td> <td>85</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>RECLAMOS</td> <td>23</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIAS</td> <td>31</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>FELICITACIONES</td> <td>9</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL AÑO 2017</b></td> <td><b>695</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Al respecto, las variables en las que más se reporta PQRS son las relacionadas a solicitud de información referentes a fechas de</p>	TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE	PETICIONES	215	33%	QUEJAS	23	4%	RECLAMOS	15	2%	SUGERENCIAS	13	2%	FELICITACIONES	4	1%	<b>TOTAL SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2017</b>	<b>270</b>	<b>42%</b>	TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE	PETICIONES	268	86%	QUEJAS	29	9%	RECLAMOS	3	1%	SUGERENCIAS	9	3%	FELICITACIONES	4	1%	<b>TOTAL AÑO 2017</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>	TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE	PETICIONES	547	79%	QUEJAS	85	12%	RECLAMOS	23	3%	SUGERENCIAS	31	4%	FELICITACIONES	9	1%	<b>TOTAL AÑO 2017</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>
TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE																																																																										
PETICIONES	215	33%																																																																										
QUEJAS	23	4%																																																																										
RECLAMOS	15	2%																																																																										
SUGERENCIAS	13	2%																																																																										
FELICITACIONES	4	1%																																																																										
<b>TOTAL SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2017</b>	<b>270</b>	<b>42%</b>																																																																										
TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE																																																																										
PETICIONES	268	86%																																																																										
QUEJAS	29	9%																																																																										
RECLAMOS	3	1%																																																																										
SUGERENCIAS	9	3%																																																																										
FELICITACIONES	4	1%																																																																										
<b>TOTAL AÑO 2017</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>																																																																										
TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE																																																																										
PETICIONES	547	79%																																																																										
QUEJAS	85	12%																																																																										
RECLAMOS	23	3%																																																																										
SUGERENCIAS	31	4%																																																																										
FELICITACIONES	9	1%																																																																										
<b>TOTAL AÑO 2017</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>																																																																										

**2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL**

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2016	META ALCANZADA 2017	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2017				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
<b>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.</b>	Realizar la campaña de PQRS'F con el propósito de dar a conocer los mecanismos existentes.	Campaña de PQRS'F ejecutada	Evento realizado Acta de Reunión	20%	100%		100%			Comité de Calidad Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones Jefe de Control Interno	2017-06-30	PERMANENTE	<p>Reunión de Revisión por la Dirección realizada el día 24 de enero del año 2017, en la cual cada uno de los quince Líderes de Proceso abordó temas tales como: resultados de los indicadores de gestión, identificación y despliegue de estrategias para dar tratamiento de los riesgos más importantes en cada uno de los procesos institucionales, así mismo se tuvo en cuenta todo lo relacionado a eliminar cualquier riesgo que pueda afectar la transparencia y por ende evitar actos de corrupción en la entidad, informes estadísticos de servicios no conformes, resultados de los niveles de satisfacción, reportes al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas y seguimiento a los planes de mejoramiento.</p> <p>Reuniones de inducción y reinducción en las cuales se ha abordado el tema de PQRS'F y los mecanismos de atención al ciudadano. Se cuenta con listas de asistencia y memorias de los eventos realizados.</p>