

ANEXO. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2023

TERCER CUATRIMESTRE 2023

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				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%		50%		50%	Líderes de Procesos Equipo Operativo de Procesos Jefe de Control Interno	2023-12-30	2023-12-20	<p>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.</p> <p>Soporte: https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2020/05/SGC-MN-02-Manual-Matriz-Riesgos-v3.pdf</p> <p>Se verifica el Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad el cual contiene la Política de Administración del Riesgo Pág. 40 .</p> <p>Soporte: https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2022/05/manual_de_calidad_v9_2021.pdf</p>
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%		50%		50%	Alta Dirección Jefe de Control Interno Consejo de Administración Líderes de proceso	2023-12-30	2023-12-20	<p>Se cuenta con la Matriz de identificación, análisis y evaluación de Riesgos. Cód. SGC-FR-51</p> <p>Plan de Acción para el tratamiento de las causas del riesgo. Cód. SGC-FR-07</p> <p>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.</p> <p>Soporte: https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2020/05/SGC-MN-02-Manual-Matriz-Riesgos-v3.pdf</p>

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				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.	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	2023-12-30	2023-12-20	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 y la nueva valoración.
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos.	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	Porcentaje de Procedimientos y trámites críticos identificados	(Total de procedimientos y/o trámites / Procedimientos y/o trámites críticos identificados)	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, 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)	2023-12-30	2023-12-20	Se revisa el plan de trabajo con los líderes de proceso, encontrando la pertinencia para cargar los procedimientos en la página.

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
	cada trámite y procedimiento.												
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	2023-12-30	2023-12-20	Se viene llevando a cabo un Ciclo de concientización a fin de que los 15 Líderes de Procesos, sobre todo en el área financiera realicen la actualización de documentación y de procedimientos, se cuenta con las listas de asistencia y los compromisos pactados con la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación. Actualización del Normograma	
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	2023-12-30	2023-12-20	Propuesta Política formal de Racionalización de Trámites para la Universidad de Nariño.	
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%	20%	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	2023-12-30	2023-12-20	Se han realizado labores de actualización de 18 procedimientos, los cuales se ven reflejados en el Listado Maestro de Documentos por Proceso.	

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				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.	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	2023-12-30	2023-12-20	Proceso de Actualización de Procedimientos los cuales se subirán a la página web de la universidad y se registrarán en los Listados Maestros de Documentos, una vez se surta su aprobación en la reunión de Revisión por la Dirección.
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	2023-12-30	2023-12-20	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. 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 Grados y titulación exitosa

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				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.	Reactivación del Comité Gobierno en Línea y Antitrámites	Actas de Reunión registradas	Documento	0%	10%			10%		Comité de Gobierno en Línea. Equipo de Calidad	2023-12-30	2023-12-20	Revisión de la Normatividad existente en la Universidad. Se cuenta con el normograma actualizado con fines de atender la visita de auditoria por parte del ICONTEC.
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%			Rector Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo Líderes de Proceso Jefes de Dependencia	2023-12-30	2023-12-20	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 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
<p>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.</p>	<p>Realizar la Rendición de Cuentas a través de la presentación del Resumen del Informe de Gestión ante la universidad y ciudadanía.</p> <p>a. Preparar la Logística del evento. (Publicación del Documento, asignación del lugar, invitaciones a las partes interesadas)</p> <p>b. Cubrimiento del evento y Evaluación de acuerdo a los formatos establecidos por el SIGC.</p>	Rendición de Cuentas Ejecutada.	Rendición de cuentas anual presentada	100%	100%		100%			<p>a. Rector y Alta Dirección.</p> <p>b. Director oficina de Planeación y Desarrollo</p> <p>c. Líder de Gestión de Comunicaciones</p> <p>d. Líderes de Proceso</p>	2023-12-30	2023-12-20	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>La rendición de cuentas se llevó a cabo en el Teatro Imperial el día 14 de septiembre de 2024.</p> <p>Evidencias: Informes de Gestión y Planes de Acción por Proceso.</p>
<p>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.</p>	<p>Actualizar el portafolio de servicios de la Universidad de Nariño en la página web.</p>	Información actualizada y portafolio de servicios actualizado	Información disponible y actualizada.	50%	100%	50%		50%		<p>Comité de Gobierno en Línea.</p> <p>Líderes de Proceso.</p> <p>Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones.</p> <p>Aula de Informática</p>	2023-12-30	2023-12-20	<p>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.</p> <p>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</p>

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
												Consulta de Notas Consulta de Horarios Cancelación de Materias	
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 Lideres de Proceso Equipo de Calidad	2023-12-30	2023-12-20	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. 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 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				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	2023-12-30	2023-12-20	<p>Se realizó el requerimiento de información para los procesos más importantes, de los cuales se tiene un total de 109 preguntas priorizadas las cuales harán parte de la sección preguntas frecuentes de la entidad, así:</p> <table border="1"> <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>13</td> </tr> <tr> <td>VIPRI</td> <td>6</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 Y SUMINISTROS</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Total 2023</td> <td>119</td> </tr> </tbody> </table>	DEPENDENCIA	NUMERO DE PREGUNTAS PRIORIZADAS	CEPUN	5	JURÍDICA	1	OCARA	23	COES	10	RECURSOS HUMANOS	13	VIPRI	6	FSSS	4	BIBLIOTECA	21	CONSULTORIOS JURÍDICOS	19	ALMACEN Y SUMINISTROS	11	ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	6	Total 2023	119
DEPENDENCIA	NUMERO DE PREGUNTAS PRIORIZADAS																																						
CEPUN	5																																						
JURÍDICA	1																																						
OCARA	23																																						
COES	10																																						
RECURSOS HUMANOS	13																																						
VIPRI	6																																						
FSSS	4																																						
BIBLIOTECA	21																																						
CONSULTORIOS JURÍDICOS	19																																						
ALMACEN Y SUMINISTROS	11																																						
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	6																																						
Total 2023	119																																						
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel	Realizar el proyecto de señalización de la Universidad de Nariño.Tareas: Optimización de las obras de infraestructura para	Proyecto de señalización realizado	Documento e implementación	80%	80%			80%		Vicerrector Administrativo Líder del proceso Gestión de Recursos Físicos.	2023-12-30	2023-12-20	<p>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. Así mismo se instaló a la entrada de la Universidad un espacio que se asimila a un "Punto de Atención al Ciudadano".</p>																										

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				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.								Director Oficina de Planeación y Desarrollo Aula de Informática Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones			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 institución.	
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	2023-12-30	PERMANENTE	<p>Construcción el nuevo sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias el cual se encuentra en la página web de la Universidad de Nariño.</p> <p>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</p> <p>Se encuentra documentado el Manual de Ayuda http://sapiens.udenar.edu.co:3017/apoyo/pqrs/manual_ayuda_pqrs.pdf.</p> <p>http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar</p>	

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				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.	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	2023-12-30	PERMANENTE	<p>Periodo observado: Septiembre a diciembre de 2023</p> <p>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 2023 al 31 de diciembre de 2023) se presentaron un total de 186, mientras que en el año 2022 se presentó para este mismo periodo un total de 240.</p> <p>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 evidencio que las 186 expresiones de este periodo septiembre – diciembre de 2023, fueron comprendidas así: cuarenta y cuatro (44) consultas, dos (2) denuncias, cuarenta (40) derechos de petición, doce (12) felicitaciones, cincuenta y tres (53) peticiones o solicitudes de información, veintiún (21) quejas, once (11) reclamos y tres (3) sugerencias. (Ver Tabla 1).</p> <p align="center">TABLA N° 1 TIPO DE EXPRESIÓN SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2023</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO EXPRESIÓN PQRSD'F SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023</th> <th>CANTIDAD</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta</td> <td>44</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Denuncia</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Derecho de Petición</td> <td>40</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Felicitación</td> <td>12</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Petición/Solicitud de Información</td> <td>53</td> <td>28%</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO EXPRESIÓN PQRSD'F SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE	Consulta	44	24%	Denuncia	2	1%	Derecho de Petición	40	22%	Felicitación	12	6%	Petición/Solicitud de Información	53	28%
TIPO EXPRESIÓN PQRSD'F SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE																													
Consulta	44	24%																													
Denuncia	2	1%																													
Derecho de Petición	40	22%																													
Felicitación	12	6%																													
Petición/Solicitud de Información	53	28%																													

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)											
						1	2	3	4															
																					<table border="1"> <tr> <td>Queja</td> <td align="center">21</td> <td align="center">11%</td> </tr> <tr> <td>Reclamo</td> <td align="center">11</td> <td align="center">6%</td> </tr> <tr> <td>Sugerencia</td> <td align="center">3</td> <td align="center">2%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL AÑO 2023</td> <td align="center">186</td> <td align="center">100%</td> </tr> </table> <p align="center">ANÁLISIS DEL AÑO 2023</p> <p>Periodo observado: Enero a Diciembre de 2023</p> <p>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 (10 de enero al 31 de diciembre de 2023) se presentó un total de 571, mientras que en el año 2022 se presentó para este mismo periodo un total de 767.</p> <p>Lo anterior significa que la Universidad de Nariño asumió el tratamiento de las PQRS 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 571 expresiones de este año de 2023, fueron comprendidas así: ciento veintiséis (126) consultas, cinco (5) denuncias, ciento un (101) derechos de petición, diecinueve (19) felicitaciones, doscientas treinta (230) peticiones o solicitudes de información, cincuenta y un (51) quejas, treinta y tres (33) reclamos y seis (6) sugerencias. (Ver Tabla 2).</p>	Queja	21	11%
Queja	21	11%																						
Reclamo	11	6%																						
Sugerencia	3	2%																						
TOTAL AÑO 2023	186	100%																						

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2022	META ALCANZADA 2023	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2023				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				

TABLA Nº 2 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – DICIEMBRE 2023

TIPO EXPRESIÓN PQRSD'F DE ENERO A ABRIL 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	126	22%
Denuncia	5	1%
Derecho de Petición	101	18%
Felicitación	19	3%
Petición/Solicitud de Información	230	40%
Queja	51	9%
Reclamo	33	6%
Sugerencia	6	1%
TOTAL AÑO 2023	571	100%