ANEXO. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2025

PRIMER CUATRIMESTRE 2025

					2. ACTIVIDA	ADES	PRO	PUES	TAS Y	METAS DE RESUL	TADO ANU	JAL	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META ALCANZADA 2025		MEST	OYECT RALME 025		RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
				2024	2023	1	2	3	4		DE CIERRE	INTERNO	
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	70%	50%		50%		50%	Líderes de Procesos Equipo Operativo de Procesos Jefe de Control Interno Jefe Oficina Gestión del Riesgo	2025-12-09	2025-04-30	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
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 Jefe Oficina Gestión del Riesgo	2025-12-09	2025-04-30	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 de 22 de agosto de 2018, el cual ya se encuentra publicado en la página Web. Se viene trabajando en la actualización del formato de matriz y del Procedimiento por parte de la Unidad de Gestión del Riesgo.

					2. ACTIVID	ADES	PRO	PUES	TAS Y	METAS DE RESUL	TADO ANU	JAL	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2024	META ALCANZADA 2025		MEST	OYECT RALME 025		RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
				2024	2023	1	2	3	4		DE CIERRE	INTERNO	
													Soporte: https://www.udenar.edu.co/recursos/wp- content/uploads/2020/05/SGC-MN-02-Manual-Matriz-Riesgos-v3.pdf
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	2025-12-09	2025-04-30	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, 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.	Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites conjuntamente con el Comité de	Porcentaje de Procedimiento s y trámites críticos identificados	(Total de procedimiento s y/ o trámites / Procedimiento s 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)		2025-04-30	Este punto se debe retomar con el nuevo equipo de trabajo, liderado por la oficina de planeación y el Proceso de Gestión de Información y Tecnología de la universidad.

					2. ACTIVIDA	ADES	PRO	PUES	TAS Y	METAS DE RESUL	TADO ANU	IAL	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2024	META ALCANZADA 2025		MEST	OYECT RALME 025		RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
				2024	2023	1	2	3	4		DE CIERRE	INTERNO	
	cada trámite y procedimiento.												
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de	Priorizar los trámites y procedimientos a intervenir	Trámites y procedimiento s priorizados	Número de Trámites y procedimiento s priorizados	10%	30%				30%	Líderes de Procesos críticos para la universidad	2025-12-09	2025-04-30	Se cuenta con un listado de procedimientos del área misional de la entidad, sin embargo, es labor del Comité revisar y priorizar los trámites a intervenir.
Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos.			Número de Trámites priorizados registrados en el SUIT							Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno, Jefe de Control Interno Disciplinario			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 procedimiento s Documentados	Total de Procedimiento documentados	30%	70%		20%		50%	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	2025-12-09	2025-04-30	Se cuenta con una propuesta de la Política formal de Racionalización de Trámites para la Universidad de Nariño, pero se debe priorizar este trabajo del plan.
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 procedimiento s racionalizados	(Total de procedimiento s y/ o trámites / Procedimiento s y/o trámites racionalizados)	10%	20%		10%		20%	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	2025-12-09	2025-04-30	Se han realizado labores de actualización de 17 procedimientos dentro de los 15 procesos institucionales, los cuales se ven reflejados en el Listado Maestro de Documentos por Proceso del primer cuatrimestre del 2025, sobre todo en lo que respecta a aspectos financieros.

					2. ACTIVIDA	ADES	PRO	PUES [*]	TAS Y	METAS DE RESUL	TADO ANU	JAL	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2024	META ALCANZADA 2025		MEST	OYECT/ RALME 025		RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
				2024	2023	1	2	3	4		DE CIERRE	INTERNO	
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.	Procedimiento s sistematizados	(Total de procedimiento s y/ o trámites críticos actualizados / Procedimiento s y/o trámites sistematizados	10%	30%			30%		Centro de Informática Líderes de Procesos	2025-12-09	2025-04-30	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 implementada s	Número de estrategias implementada s No. de usuarios de los procedimiento s sistematizados	25%	25%			25%		Centro de Informática Centro de Publicaciones En calidad de Apoyo: Comité de Gobierno en línea	2025-12-09	2025-04-30	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. ACTIVIDA	ADES	PRO	PUES	TAS Y	METAS DE RESUL	TADO ANU	JAL	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META ALCANZADA		MEST	OYECT RALME 025		RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
				2024	2025	1	2	3	4		DE CIERRE	INTERNO	
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	2025-12-09	2025-04-30	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 en el mes de junio de 2025.
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 oportunament e	Documentos reportados sobre Informe de Gestión.	100%	100%		100 %			Rectora Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo Líderes de Proceso Jefes de Dependencia	2025-12-09	2025-04-30	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. ACTIVIDA	ADES	PRO	PUES	TAS Y	METAS DE RESUL	TADO ANU	IAL	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2024	META ALCANZADA 2025		MEST	OYECT RALME 025		RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
				2024		1	2	3	4			INTERNO	
Establecer la metodología para la Rendición de Cuentas de la Universidad de Nariño, de tal manera que se convierta en una	Realizar la Rendición de Cuentas a través de la presentación del Resumen del Informe de Gestión ante la universidad y ciudadanía.	Rendición de Cuentas Ejecutada.	Rendición de cuentas anual presentada	100%	100%		100 %			a. Rectora y Alta Dirección. b. Director oficina de Planeación y Desarrollo	2025-12-09	2025-04-30	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
herramienta de interacción con la comunidad universitaria y partes interesadas.	del evento. (Publicación del Documento, asignación del lugar, invitaciones a las partes interesadas) b. Cubrimiento del									c. Líder de Gestión de Comunicaciones			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.
	evento y Evaluación de acuerdo a los formatos establecidos por el SIGC.									d. Líderes de Proceso			
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.	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. Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2025-12-09	2025-04-30	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. TRAMITES EN LÍNEA Instrucciones de Pago Matricula Financiera Matricula Académica Inscripción Pregrado Inscripción Postgrado Reingresos
generan										Comunicaciones			Traslados Transferencias Cambios de Sección Generación de Recibos en Línea Convocatorias Centro de Conciliaciones Centro de Idiomas Asignación de Correos Electrónicos

					2. ACTIVIDA	ADES	PRO	PUES	TAS Y	METAS DE RESUL	TADO ANU	JAL	
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META ALCANZADA		MEST	OYECT RALME 025		RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
20. 20. 100				2024	2025	1	2	3	4		DE CIERRE	INTERNO	
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.	Portal Web de la universidad en lo que corresponde al sistema de Atención al Ciudadano y mejoramiento de la presentación e imagen institucional	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	2025-12-09	2025-04-30	Consulta de Notas Consulta de Horarios Cancelación de Materias Se realizó la actualización del sitio en donde se radican las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, 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. ACTIVIDA	ADES	PRO	PUES	TAS Y	METAS DE RESUL	TADO ANU	JAL		
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META ALCANZADA 2025		MEST	OYECT RALME 025		RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL	INFORME DE AVANCES (LO	GROS Y EVIDENCIAS)
				2024	2025	1	2	3	4		DE CIERRE	INTERNO		
Fortalecer los mecanismos de Atención al	preguntas frecuentes para que	Espacio en la página web creado y	Espacio visible para navegación	0%	50%			50%		Jefe de Control Interno Líderes de Proceso	2025-12-09	2025-04-30	Se realizó el requerimiento de infor importantes, de los cuales se tiene un to cuales harán parte de la sección pregui	al de 142 preguntas priorizadas las
ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y	los ciudadanos puedan encontrar respuesta a las inquietudes más importantes.	actualizado								Administradora Web Máster			DEPENDENCIA	NUMERO DE PREGUNTAS PRIORIZADAS
ciudadanía en													CEPUN	5
general.													JURÍDICA	1
													OCARA	23
													COES	10
													RECURSOS HUMANOS	13
													VIIS	15
													FSSS	4
													BIBLIOTECA	21
													CONSULTORIOS JURÍDICOS	19
													ALMACEN E INVENTARIOS	21
													ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	10
													Total 2024	142

					2. ACTIVIDA	ADES	PRO	PUES	TAS Y	METAS DE RESUL	TADO ANU	JAL						
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2024	META ALCANZADA 2025		MEST	OYECT RALME 025		RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL	INFORME DE AV	ANCES (LOGF	OS Y EVIDENCIAS)			
				2024	2023	1	2	3	4		DE CIERRE	INTERNO						
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	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%	70%				100%	Vicerrector Administrativo Centro de Informática Aula de Informática	2025-12-30	PERMANENTE	Procedimiento TRÁMITE SUGERENCIAS, DENUNCIAS https://www.udenar.edu.co/r PR-0 Se encuentra doc http://sapiens.udenar.edu.co:	el cual se encuentra en la página web de la Universidad de Nariño. 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 Informes estadísticos publicados sobre el comportamiento de las PETICIONES, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:				
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin	conformes. 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	2025-12-30	PERMANENTE	Informes estadísticos publicados sobre el comportamiento de las PETICIONES, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones: Periodo observado: Enero a abril de 2025					
de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y	irecuericia.												TIPO EXPRESIÓN PQRSD'F ENERO A ABRIL 2025	CANTI DAD	PORCENTAJE			
ciudadanía en general.													Consulta	27	20%			
general.													Denuncia	5	4%			
													Derecho de Petición	24	17%			
													Felicitación	4	3%			
													Petición/Solicitud de Información	65	47%			
													Queja	6	4%			
													Reclamo	5	4%			
													Sugerencia	2	1%			
													TOTAL	138	100%			

					2. ACTIVIDA	ADES	PRO	PUES	TAS Y	METAS DE RESUL	TADO ANU	JAL			
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META ALCANZADA		MEST	OYECT RALME 025		RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL	INFORME DE AVAN	CES (LOGROS Y EV	(IDENCIAS)
				2024	2025	1	2	3	4		DE CIERRE	INTERNO			
													ASPECTO PQRSD'F ENERO A ABRIL 2025	CANTIDAL	PORCENTAJE
													Atención	7	5%
													Servicio	13	9%
													Información	28	20%
													Oportunidad	2	1%
													Comunicación	1	1%
													Aspectos Académicos	61	44%
													Infraestructura	7	5%
													Otro Aspecto/Consulta	19	14%
													PQRSD'F MES A MES DE	138	100% PORCENTAJE
													ENERO A ABRIL 2025		
													ENERO	36	26%
													FEBRERO	50	36%
													MARZO	27	20%
													ABRIL	25	18%
													TOTAL	138	100%

					2. ACTIVIDA	ADES	PRO	PUES	STAS	SY	METAS DE RESUL	TADO ANU	JAL				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE	META ALCANZADA		MEST	OYECT RALME 025			RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL		INFORME DE AV	/ANCES (LOGROS Y EVIDENCIA	s)
				2024	2025	1	2	3	4	4		DE CIERRE	INTERNO				
														Dirigirse http://sapiens	al .udenar.edu.co:5	reporte 6080/#/pqrs/registrar.	estadístico: