

ANEXO. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2022

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				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	2022-12-30	2022-04-30 2022-08-31 2022-12-07	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. 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 El día 20 de mayo de 2022, se practico una auditoria interna de gestión y calidad, en la cual se reviso la matriz de riesgos del proceso financiero y para el caso de contratación se realizaron algunas recomendaciones frente a la valoración de un posible riesgo como lo es “fraccionamiento de contratos”. Soporte: Informe de Auditoria Mayo 20 2022 Código: SGC-FR-30. Se cuenta con el Aplicativo actualizado según los Requerimientos normativos, el cual fue diseñado en la plataforma SAPIENS INSTITUCIONAL. <u>Observación: Acción que necesita Mejora y debe retomarse en el Plan de Acción del año 2023, con el fin de generar capacitaciones al nuevo personal académico-administrativo.</u>

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				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.	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	2022-12-30	2022-04-30 2022-08-31 2022-12-07	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. Soporte: https://www.udenar.edu.co/recursos/wp-content/uploads/2020/05/SGC-MN-02-Manual-Matriz-Riesgos-v3.pdf Se cuenta con el Apicativo actualizado según los Requerimientos normativos, el cual fue diseñado en la plataforma SAPIENS INSTITUCIONAL. Se recomienda nueva valoración de Riesgos de Corrupción en la matriz.
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	60%	100%			20%	80%	Alta Dirección Jefe de Control Interno Consejo de Administración Líderes de proceso	2022-12-30	2022-08-31	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 y la nueva valoración. Evidencia: Reunión de revisión por la dirección 11 y 12 de Agosto de 2022.Componente Riesgos Soporte: Circular 020 de Control Interno y Oficina Disciplinaria. Se recomienda nueva valoración de Riesgos de Corrupción en la matriz. <u>Observación: Acción que necesita Mejora y debe retomarse en el Plan de Acción del año 2023.</u>

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL														
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				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.	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 Procedimiento s y trámites críticos identificados	(Total de procedimiento s y/ o trámites / Procedimiento s 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)	2022-12-30	2022-08-31 2022-12-30	El equipo de calidad adscrito a la Oficina de Autoevaluación, Acreditación y Certificación durante el año 2022 realizó la labor de revisión y actualización de 14 procedimientos dentro de las diferentes unidades académico administrativas de la Universidad de Nariño, por lo anterior se calcula un avance estimado del 40%, esta actividad se ha ido desarrollando de acuerdo a las necesidades de cada uno de los procesos identificados para la universidad.	
													Procedimientos nuevos/actualizados	
													DRI	2
													Vicerrectoría académica	1
Clínica Veterinaria	4													
Jurídica	3													
Lab. Docencia	1													
Gestión Financiera	3													
Total	14													
En la última reunión realizada el 2 de diciembre de 2022 el Director de la Sección de Sistemas de Información, 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 2023.														
Priorización para el año 2023: Plataforma de Contratación Y Nómina .														
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de racionalización y	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	2022-12-30	2022-09-30	En la última reunión realizada el 2 de diciembre de 2022 el Director de la Sección de Sistemas de Información, 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 2023.	
			Número de Trámites							Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno, Jefe de			Priorización para el año 2023: Plataforma de Contratación y Nómina	

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
optimización de procesos.			priorizados registrados en el SUIT							Control Interno Disciplinario			
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	50%	50%		20%		30%	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	2022-12-30	2022-09-30	En la última reunión realizada el 2 de diciembre de 2022 el Director de la Sección de Sistemas de Información, 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 2023. Priorización para el año 2023: Plataforma de Contratación, Nómina y procesos de inscripción y matrículas, actualización de la plataforma financiera.
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	2022-12-30	2022-09-30	Se han realizado labores de actualización de 14 procedimientos, 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	2022-12-30	2022-09-30	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. La reunión de Revisión por la Dirección se efectuó el 11 y 12 de agosto de 2022 en el Auditorio Bloque CESUN, jornada en la cual se enfatizó sobre la importancia de la automatización de trámites.
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, a través de una política de	Implementar estrategias de Socialización de los trámites y procedimientos sistematizados	Estrategias implementadas	Número de estrategias implementadas No. de	25%	25%			25%		Centro de Informática Centro de Publicaciones En calidad de Apoyo: Comité de Gobierno en	2022-12-30	2022-11-15	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. TRAMITES EN LÍNEA

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
racionalización y optimización de procesos.			usuarios de los procedimientos s sistematizados							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
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	2022-12-30	2022-11-15	Se han realizado reuniones con la Sección de Sistemas de Información, sin embargo, esta es una actividad que se debe retomar de manera urgente en el año 2023.
Establecer la metodología para la Rendición de	Realizar el Informe de Gestión de la Universidad de	Informes de Gestión reportados	Documentos reportados	100%	100%		100 %			Rector	2022-12-30	2022-09-30	Se realizó el Informe de Gestión de cada dependencia según la Guía Metodológica de la Universidad de Nariño de acuerdo al Procedimiento

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
Cuentas de la Universidad de Nariño, de tal manera que se convierta en una herramienta de interacción con la comunidad universitaria y partes interesadas.	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.	oportunamente	sobre Informe de Gestión.							Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo Líderes de Proceso Jefes de Dependencia		2022-12-30	REC-DIE-PR-04 y la Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión REC-DIE-GU-01. La Rendición de Cuentas Vigencias 2021-2022, se realizó el miércoles 14 de septiembre de 2022, en el Teatro Imperial Hora: 8:30 am Presentación del documento informe de Gestión periodo rendido 2021-2022. Link https://www.udenar.edu.co/rendicion-de-cuentas/
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. Rector y Alta Dirección. b. Director oficina de Planeación y Desarrollo c. Líder de Gestión de Comunicaciones d. Líderes de Proceso	2022-12-30	2022-06-30	Así mismo, la planeación de la Universidad de Nariño, para el segundo cuatrimestre del año 2022 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 14 de septiembre de 2022 en las instalaciones del Teatro Imperial, se llevó a cabo el proceso de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, actividad en la que la Dra. Martha Sofia González Insuasti como rectora del Alma Mater presentó a los diferentes grupos de interés el resultado de su gestión.

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				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.	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	2022-12-30	PERMANENTE	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 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 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				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	60%	100%		100 %			Comité de Gobierno en Línea Líderes de Proceso Equipo de Calidad	2022-12-30	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. 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

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL														
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				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%	30%			30%		Jefe de Control Interno Líderes de Proceso Administradora Web Máster	2022-12-30	2022-12-30	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:	
													DEPENDENCIA	NUMERO DE PREGUNTAS PRIORIZADAS
													CEPUN	5
													JURÍDICA	1
													OCARA	13
													COES	10
													RECURSOS HUMANOS	13
													VIPRI	6
													FSSS	4
													BIBLIOTECA	21
													CONSULTORIOS JURÍDICOS	19
													ALMACEN Y SUMINISTROS	11
													ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	6
													Total 2022	109
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	20%	80%			80%		Vicerrector Administrativo Líder del proceso Gestión de Recursos Físicos.	2022-12-30	PERMANENTE	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”.	

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				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; cuyo propósito es ofrecer al visitante y al miembro de la comunidad universitaria información sobre las instalaciones los servicios y los funcionarios que laboran en los distintos campos; así mismo ofrecerán información sobre los desarrollos institucionales en sus diversos ámbitos, Académico, Investigativo, administrativo, cultural y de Interacción Social; un espacio manejado por estudiantes de la Universidad de Nariño, cuyo principio se basa en la colaboración, el compromiso institucional, la formación social y humana y sentido de pertinencia.

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL																																																					
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				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.	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	2022-12-30	PERMANENTE	Construcción el nuevo sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 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																																								
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	2022-12-30	PERMANENTE	Informes estadísticos publicados sobre el comportamiento de las PETICIONES, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones: <table><tr><th>NO.</th><th>TIPO SOLICITUD</th><th>CANTIDAD</th><th>PORCENTAJE</th></tr><tr><td>1</td><td>CONSULTA</td><td>270</td><td>35%</td></tr><tr><td>2</td><td>DENUNCIA</td><td>13</td><td>2%</td></tr><tr><td>3</td><td>DERECHO DE PETICIÓN</td><td>108</td><td>14%</td></tr><tr><td>4</td><td>FELICITACIÓN</td><td>32</td><td>4%</td></tr><tr><td>5</td><td>PETICIÓN/SOLICITUD DE INFORMACIÓN</td><td>242</td><td>32%</td></tr><tr><td>6</td><td>QUEJA</td><td>54</td><td>7%</td></tr><tr><td>7</td><td>RECLAMO</td><td>41</td><td>5%</td></tr><tr><td>8</td><td>SUGERENCIA</td><td>7</td><td>1%</td></tr><tr><td colspan="2">TOTAL</td><td>767</td><td>100%</td></tr></table>	NO.	TIPO SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE	1	CONSULTA	270	35%	2	DENUNCIA	13	2%	3	DERECHO DE PETICIÓN	108	14%	4	FELICITACIÓN	32	4%	5	PETICIÓN/SOLICITUD DE INFORMACIÓN	242	32%	6	QUEJA	54	7%	7	RECLAMO	41	5%	8	SUGERENCIA	7	1%	TOTAL		767	100%
NO.	TIPO SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE																																																		
1	CONSULTA	270	35%																																																		
2	DENUNCIA	13	2%																																																		
3	DERECHO DE PETICIÓN	108	14%																																																		
4	FELICITACIÓN	32	4%																																																		
5	PETICIÓN/SOLICITUD DE INFORMACIÓN	242	32%																																																		
6	QUEJA	54	7%																																																		
7	RECLAMO	41	5%																																																		
8	SUGERENCIA	7	1%																																																		
TOTAL		767	100%																																																		

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL													
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2021	META ALCANZADA 2022	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2022				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	INFORME DE AVANCES (LOGROS Y EVIDENCIAS)
						1	2	3	4				
													Durante el año 2022 se presentaron 767 solicitudes tramitadas exitosamente a través del Sistema Aplicativo SAPIENS. Al respecto, las variables en las que más se reporta PQRS son las relacionadas a peticiones referentes a fechas de inscripciones, matrículas, homologaciones, trámites internos y orientación de procedimientos en general con un 32%, seguido con un 35% consultas, y en aspectos tales como derechos de petición un 14%. Dirigirse al reporte estadístico: 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 sus beneficiarios y ciudadanía en general.	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	2022-12-30	PERMANENTE	Reunión de Revisión por la Dirección realizada el día 11 y 12 de agosto del año 2022, 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. Reuniones de inducción y reinducción en las cuales se ha abordado el tema de PQRS´F y los mecanismos de atención al ciudadano.