

	FORMATO							Código: FOR-PES-006			
	PLAN DE ACCIÓN Y DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL							Versión : 08			
								Fecha de Aprobación: 14-03-2025			
Proceso : Planeación Estratégica											
GESTIÓN ESTRATÉGICA											
COMPONENTES GENERALES					PROGRAMACIÓN VIGENCIA			2025	LOGRO ACUMULADO	SEGUIMIENTO ESTRATÉGICO	
COMPONENTE GESTIÓN	COMPONENTE ESPECÍFICO	SUBCOMPONENTES	DESCRIPCIÓN SUBCOMPONENTE	MEDICIÓN SUBCOMPONENTE	CÓDIGO	FÓRMULA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA		DESCRIPCIÓN DEL LOGRO (describir acciones fechas y reportes)	PORCENTAJE DE LOGRO
Plan_de_Developo_Institucional	Eje_1.Cualificación_del_Proyecto_Académico_Pedagógico	Programa_1.1.Oferta_académica_cualificada_con_responsabilidad_social_y_ambiental	Proyecto_1.1.4.Formación_en_otras_lenguas	Número de profesores que participan en seminarios y cursos de formación en lenguas extranjeras.	19	Sumatoria de profesores que participan en seminarios y cursos de formación en lenguas extranjeras.	40		Docentes que participan en Seminarios y Cursos de formación en lenguas extranjeras.	74	100,00%
										<p>I trimestre</p> <p>Durante la convocatoria realizada entre el 15 y el 21 de enero, la información fue publicada en la página de la Vicerrectoría Académica y en notas comunicantes, donde se especificaron las fechas de inscripción para el primer semestre y primer ciclo de 2025. Como resultado de esta convocatoria, se matricularon 7 profesores en modalidad semestral y 6 en modalidad intensiva bajo el Plan de Desarrollo Profesional, así como 2 profesores adicionales en modalidad semestral que accedieron al beneficio del 50% de descuento para funcionarios y docentes de planta.</p> <p>II trimestre</p> <p>Durante la convocatoria realizada entre el 25 de marzo y el 30 de abril para el segundo ciclo de 2025, se matricularon 15 profesores en modalidad intensiva bajo I trimestre</p>	
Plan_de_Developo_Institucional	Eje_1.Cualificación_del_Proyecto_Académico_Pedagógico	Programa_1.1.Oferta_académica_cualificada_con_responsabilidad_social_y_ambiental	Proyecto_1.1.4.Formación_en_otras_lenguas	Beneficiarios de la oferta virtual del Centro de Lenguas UPN	20	Sumatoria de beneficiarios de la oferta virtual del Centro de Lenguas UPN	180		Beneficiarios de la oferta virtual del Centro de Lenguas	282	100,00%
										<p>I trimestre</p> <p>Durante el proceso de matrícula del primer semestre y primer ciclo, se logró la inscripción de 31 estudiantes en el programa de inglés virtual You Speak Now, dirigido al público en general.</p> <p>II trimestre</p> <p>Durante el proceso de matrícula del segundo ciclo, se logró la inscripción de 26 estudiantes en el programa de inglés virtual You Speak Now, dirigido al público en general y 91 estudiantes en el Seminario de Formación en Lenguas Extranjeras en cursos de inglés y francés del nivel A1</p> <p>III trimestre</p> <p>Durante el proceso de matrícula del segundo semestre y tercer, se logró la inscripción de 35 estudiantes en el programa de inglés virtual You Speak Now, dirigido al público en general y 69 estudiantes en el Seminario de Formación en Lenguas Extranjeras en cursos de inglés y francés del nivel A1</p>	
Otros_Elementos_de_Gestión	Programa_de_Transparencia_y_Etica_Pública	Administración_de_Riesgos	C.Riesgo_de_LAFT_FFADM_y_Debidad_Diligencia	Responder_de_forma_oportuna, efectiva, y de fondo, las PQRSFD, de los ciudadanos y las partes interesadas, dando cumplimiento al procedimiento PRO-GGU-003_Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias	PTEP 14	Cumplimiento de la acción	100%		Acción cumplida	100%	100,00%
										<p>I trimestre</p> <p>Durante el segundo trimestre, de las 7 solicitudes recibidas a través del portal PQRSFD, se respondió el 100% dentro de los plazos establecidos, con respuestas claras y oportunas. Este resultado contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos de optimizar la atención al usuario y fortalecer la satisfacción y confianza en los servicios ofrecidos.</p> <p>II trimestre</p> <p>Durante el tercer trimestre, de las 12 solicitudes recibidas a través del portal PQRSFD, se respondió el 100% dentro de los plazos establecidos, con respuestas claras y oportunas. Este resultado contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos de optimizar la atención al usuario y fortalecer la satisfacción y confianza en los servicios ofrecidos.</p>	
Plan_de_Mejoramiento	Auditoria_Combinada	Oportunidad_de_Mejora	<p>Durante la auditoría realizada al Centro de Lenguas, se identificaron dos documentos clave: Formato de Asignación de Cursos y Formato de Acompañamiento a Tutores, los cuales son de manejo interno.</p> <p>Actualmente, el Formato de Acompañamiento a Tutores solo se diligencia para aquellos docentes que imparten clases los fines de semana, y solo se utiliza de manera específica en tutores que están asignados de lunes a viernes si se han recibido quejas por parte de los estudiantes en este horario.</p> <p>De acuerdo con la información aportada durante la ejecución de la auditoría el resultado de evaluación de este documento es retroalimentado con el tutor para que se tomen las acciones pertinentes.</p> <p>Otro formato es el de Asignación de cursos, que se diligencia con cada uno de los tutores contratados, en donde se registra la distribución de los niveles que estarán a cargo del tutor, ello permite a la coordinación académica llevar un control más riguroso con cada uno de</p>	<p>Porque los formatos no están formalizados en el sistema ISOLUCION</p> <p>- Porque no se ha llevado a cabo el proceso de integración de estos documentos en el sistema.</p> <p>Porque no se ha establecido un plan claro para la formalización de documentos clave en ISOLUCION.</p> <p>Porque puede haber desconocimiento sobre cómo integrar eficazmente estos formatos dentro del sistema y su importancia en la gestión académica.</p> <p>Porque no se ha realizado un análisis que establezca la necesidad de que todos los</p>	OM-68-2024	Cumplimiento de la acción	100%		Acción cumplida	100%	100,00%
										<p>I Trimestre</p> <p>Con el objetivo de mejorar los procesos de selección y asignación de tutores en el Centro de Lenguas, se acordó actualizar la guía GUI-CLE-002 e incluir los formatos de acompañamiento a tutores y asignación de cursos, los cuales han estado en uso pero no se encuentran registrados en Isolución. La mesa de trabajo realizada el 25 de febrero permitió definir los puntos clave. Se dio inicio a la fase de la actualización de la guía.</p> <p>II Trimestre</p> <p>Con corte al 30 de junio, se da por cumplida la acción, toda vez que la guía GUI-CLE-002 "Selección de Tutores del Centro de Lenguas" se encuentra actualizada y publicada en Isolución. Asimismo, los formatos que venían siendo utilizados por la Coordinación Académica, pero que no se encontraban oficializados ni cargados en el sistema, ya fueron aprobados por ODP y se encuentran disponibles en Isolución; estos corresponden al FOR-CLE-011 "Asignación de Cursos" y al FOR-CLE-010 "Acompañamiento a Tutores del Centro de Lenguas".</p> <p>III trimestre</p> <p>En el marco del proceso de revisión y seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, el hallazgo fue registrado en estado "cerrado" en el sistema Isolución, con fecha 8 de septiembre de 2025, dejando constancia del cumplimiento de las acciones establecidas.</p>	

Plan_de_Mejoramiento	Auditoria_Combinada	Oportunidad_de_Mejora	<p>Al revisar la medición de los indicadores de Ingresos recaudados y Cursos ofertados, elaborados en 2019, se evidenció que desde la vigencia 2023 se ha superado la meta establecida, por lo cual se hace necesario revisar el planteamiento, la meta y la utilidad de los mismos, en cumplimiento del INS-GDC-003 Formulación y reporte de indicadores UPN, que establece: "Para la identificación de los indicadores es importante tener en cuenta que deben ser de utilidad para el seguimiento al cumplimiento del objetivo del proceso, debe ser medible, cuantificable y que aporte resultados para la toma de decisiones que conlleven a la mejora del proceso" y "Cuando la meta del indicador sea alcanzada de forma consecutiva, debe considerarse el cambio de la misma o del indicador, puesto que éste ya está controlado por el proceso y no representa un reto en términos de cumplimiento del objetivo del proceso"</p>	<p>Porque es necesario revisar el planteamiento, la meta y la utilidad de los indicadores de Ingresos recaudados y Cursos ofertados</p> <p>Porque desde la vigencia 2023 se ha superado la meta establecida de manera consistente</p> <p>Porque los indicadores actuales no reflejan adecuadamente la realidad del desempeño y han dejado de ser desafiantes.</p> <p>Porque no se han actualizado ni revisado en función de los cambios en las condiciones del entorno y en la oferta educativa.</p> <p>Porque no se ha implementado un proceso sistemático</p>	OM-69-2024	Cumplimiento de la acción	100%	Acción cumplida	100%	<p>I trimestre</p> <p>Con el objetivo de mejorar la eficiencia y alineación de los procesos, se solicitó capacitación en febrero para actualizar los indicadores del Centro de Lenguas. Se recibe capacitación el 19 de marzo. Posteriormente se revisan los indicadores, identificando la necesidad de anulación de uno de ellos relacionado con las PQRSFD, por lo que se hace solicitud a ODP quedando anulado el día 25 de marzo. Se continúa en el avance de actualización de los indicadores restantes.</p> <p>II trimestre</p> <p>Con corte al 30 de junio, se cumple la acción de actualización de indicadores, en la cual el indicador ""Ingresos recaudados"" cambia a una medición trimestral comparativa con el mismo período del año anterior, y el indicador ""Cursos ofertados"" ajusta su meta del 85% al 93%. Ambos fueron actualizados y aprobados por la ODP a través de Isolución.</p> <p>III trimestre</p> <p>En el marco del proceso de revisión y seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, el hallazgo fue registrado en estado "cerrado" en el sistema Isolución, con fecha 8 de septiembre de 2025, dejando constancia del cumplimiento de las acciones establecidas.</p>	100,00%
Plan_de_Mejoramiento	Auditoria_Combinada	No_Conformidad	<p>NC-01-CLE-2024 En el marco de la entrevista realizada a las funcionarias encargadas del manejo de la documentación del Centro de Lenguas, se evidenciaron debilidades en la consulta de los documentos solicitados.</p> <p>Al revisar las evidencias presentadas en relación con la gestión documental, se encontró que el proceso no cuenta con las siguientes carpetas con sus respectivos índices electrónicos, ni físicos ni digitales en el OneDrive asignado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental:</p> <p>1. CLE-430.3.2 Actas autoevaluación de la gestión de la vigencia 2023.</p> <p>2. CLE-430.22 Casos estudiantiles de las vigencias 2022 y 2023</p> <p>3. CLE-430.59.3 Informes de gestión de las vigencias 2022 y 2023</p> <p>4. CLE-430.77.4 Plan de estudios de la vigencia 2022</p> <p>5. CLE-430.77.2 Plan de acción de las vigencias 2022 y 2023 (la carpeta digital está creada, pero se encuentra vacía)</p> <p>6. CLE-430.63.3 Libros de matrículas de las vigencias 2022 y 2023</p>	<p>Porque la documentación necesaria no se ha recopilado ni cargado de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Retención Documental (TRD).</p> <p>Porque la contratista no tiene acceso a las carpetas compartidas, lo que limita su capacidad para gestionar la información de manera efectiva.</p> <p>Porque no se configuran las autorizaciones necesarias para permitir el acceso de la documentación.</p>	NC-63-2024	Cumplimiento de la acción	100%	Acción cumplida	100%	<p>I trimestre</p> <p>Con el objetivo de avanzar en el proceso de almacenamiento de documentos en el OneDrive del Centro de Lenguas, se solicitó capacitación el día 05 de marzo al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental, la cual fue brindada el día 17 y 20 de marzo. De acuerdo con las indicaciones brindadas, se identificó la necesidad de ajuste en el orden de recepción de documentos de matrícula de los estudiantes. Esta información fue actualizada en la página web del Centro de Lenguas. Actualmente ya fueron finalizadas las siguientes series documentales: CLE-430.59.3 INFORMES DE GESTIÓN, CLE-430.77.4 PLAN DE ESTUDIOS.</p> <p>II trimestre</p> <p>Con corte al 30 de junio, En consecuencia, y de acuerdo con las indicaciones recibidas y lo estipulado en la TRD actual, se da por cumplida la acción correspondiente a la gestión de estas series documentales. Actualmente, se encuentran finalizadas las siguientes series documentales: CLE-430.59.3 Informes de Gestión, CLE-430.77.4 Plan de Estudios, CLE-430.1 Acreditación, CLE-430.3 Actas y CLE-430.77 Planes, con lo cual se supera la meta de cumplimiento establecida en el plan de mejoramiento.</p> <p>III trimestre</p> <p>En el marco del proceso de revisión y seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, el hallazgo fue registrado en estado "cerrado" en el sistema Isolución, con fecha 8 de septiembre de 2025, dejando constancia del cumplimiento de las acciones establecidas.</p>	100,00%
Plan_de_Desarrollo_Institucional	Eje_1.Cualificación_del_Proyecto_Académico_Pedagógico	Programa_1.1.Oferta_académica_cualificada_con_responsabilidad_social_y_ambiental	Proyecto_1.1.4.Formación_en_otros_lenguas	Ampliación de población de incidencia del Centro de Lenguas.	123	Sumatoria de alianzas con entidades privadas y/o públicas o SARES en los que participe el CLE.	5	Alianzas con entidades privadas o públicas o SARES en los que participe el CLE.	10	<p>I trimestre</p> <p>Con corte a 30 de marzo, el Centro de Lenguas cuenta con cinco convenios vigentes: cuatro con cooperativas: COASMEDAS, CBC-Cooperativa Bancaria de Colombia, CONALEJUSTICIA y CANAPRO-Casa Nacional del Profesor y uno con la compañía editorial PEARSON.</p> <p>II trimestre</p> <p>Con corte al 30 de junio, el Centro de Lenguas cuenta con cuatro alianzas vigentes: dos con cooperativas, COASMEDAS y CANAPRO-Casa Nacional del Profesor; una con la compañía editorial PEARSON; y una mediante contrato activo con la Unión Temporal Estratégica CEDEVIDA, orientado al desarrollo de cursos de inglés con enfoque en turismo.</p> <p>III trimestre</p> <p>Con corte al 30 de septiembre, el Centro de Lenguas cuenta con diez alianzas vigentes: tres con cooperativas, COASMEDAS, CANAPRO - Casa Nacional del Profesor y COOPTRAEXXON, tres con fondos de empleados, FONETERNA, FESDIS y FEGO C.O., una con la compañía editorial PEARSON, otra mediante contrato activo con IDARTES y Unión Temporal Estratégica CEDEVIDA, y un convenio interadministrativo con el Departamento de Cundinamarca.</p>	100,00%
Plan_de_Desarrollo_Institucional	Eje_1.Cualificación_del_Proyecto_Académico_Pedagógico	Programa_1.1.Oferta_académica_cualificada_con_responsabilidad_social_y_ambiental	Proyecto_1.1.4.Formación_en_otros_lenguas	Aumento de matrículas en la oferta de formación del Centro de Lenguas.	122	Sumatoria de matrículas de la oferta académica del Centro de Lenguas.	9000	Cantidad de matrículas	9518	<p>I trimestre</p> <p>Con corte a 30 de marzo, se tuvo un total de 3.391 estudiantes matriculados en los diferentes programas y modalidades que oferta el Centro de Lenguas.</p> <p>II trimestre</p> <p>Con corte a 30 de junio, se tuvo un total de 4.454 estudiantes matriculados en los diferentes programas y modalidades que oferta el Centro de Lenguas.</p> <p>III trimestre</p> <p>Con corte a 30 de septiembre, se tuvo un total de 7.829 estudiantes matriculados en los diferentes programas y modalidades que oferta el Centro de Lenguas.</p> <p>IV trimestre</p>	100,00%
						Cumplimiento de la acción		Acción cumplida			

FORMULACIÓN PLAN DE ACCIÓN Y DE MEJORAMIENTO DE LA VIGENCIA										SEGUIMIENTO OPERATIVO				
CÓDIGO COMPONENTE GENERAL	UNIDAD RESPONSABLE EJECUCIÓN	ACCIÓN DE LA VIGENCIA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FECHA REALIZACIÓN (dd-mm-aaaa)		TIPO DE RECURSO PARA EJECUCIÓN	PROCESO SGI ASOCIADO	OBSERVACIONES	AVANCE ACUMULADO	PORCENTAJE DE AVANCE	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LA ACCIÓN	PERIODO DE SEGUIMIENTO	LIMITACIONES QUE AFECTAN EL CUMPLIMIENTO
					INICIO	FIN								
19	Centro_de_Lenguas	Efectuar convocatoria para informar y atraer a docentes de la UPN a participar en la formación en idiomas ofertada por el Centro de Lenguas.	4	Publicaciones de la convocatoria	19/02/2025	29/11/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	4	100,00%	La primera convocatoria se llevó a cabo entre el 15 y el 21 de enero de 2025 y fue publicada a través de la página de la Vicerrectoría Académica y en notas comunicantes. En estas publicaciones se especificaron las fechas de inscripción para el primer semestre y primer ciclo de 2025, lo que permitió a los profesores acceder a los cursos ofrecidos por el Centro de Lenguas. Como resultado de esta convocatoria, se matricularon 7 profesores en modalidad semestral y 6 en modalidad intensiva bajo el Plan de Desarrollo Profesorat, así como 2 profesores adicionales en modalidad semestral que accedieron al beneficio del 50% de descuento para funcionarios y docentes de planta. Entre el 25 de marzo y el 30 de abril de 2025, se llevó a cabo la convocatoria para el segundo ciclo del año, la cual fue publicada a través de la página de la Vicerrectoría Académica y mediante notas comunicantes. Esta convocatoria estuvo dirigida a los profesores, con el fin de brindarles la oportunidad de acceder a los cursos ofrecidos por el Centro de Lenguas. Como resultado de esta convocatoria, se matricularon 15	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna
20	Centro_de_Lenguas	Efectuar divulgación para informar y atraer a particulares, estudiantes y docentes de la UPN a participar en la formación en modalidad virtual ofertada por el Centro de Lenguas.	4	Divulgaciones de la apertura de inscripciones	19/02/2025	29/11/2025	Funcionamiento	Extensión	Aplica para indicador 122 del PDI	4	100,00%	Del 10 al 21 de enero se dio a conocer la apertura de inscripciones para el proceso de matrícula del programa de inglés en modalidad virtual You Speak Now dirigido a público general. Esta información fue difundida a través de la página web del CLE, notas comunicantes y redes sociales (Instagram). Como resultado de esta divulgación, se logró la matrícula de 31 estudiantes en modalidad virtual. La segunda convocatoria de la vigencia 2025 se llevó a cabo entre el 18 de marzo y el 30 de abril. Al igual que en el primer trimestre, fue divulgada a través de la página web, notas comunicantes y redes sociales. Como resultado de esta convocatoria, se matricularon 26 estudiantes en el programa de inglés virtual You Speak Now, dirigido al público en general, y 91 estudiantes en el Seminario de Formación en Lenguas Extranjeras, en cursos de inglés y francés correspondientes al nivel A1. Entre el 16 de junio y el 11 de julio se llevó a cabo la tercera convocatoria dirigida al público en general del programa de inglés virtual You Speak Now. Como resultado de esta	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna
PTEP 14	Centro_de_Lenguas	Responder de forma oportuna, efectiva y de fondo las peticiones de los ciudadanos y las partes interesadas, de responsabilidad del Centro de Lenguas, dando cumplimiento al procedimiento PRO-GGU-003 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD)	100%	PQRSFD resueltas oportunamente	13/01/2025	20/12/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	100%	100,00%	De las 23 solicitudes recibidas a través del portal PQRSFD durante el primer trimestre, se respondió el 100% dentro de los plazos establecidos, brindando respuestas claras, detalladas y oportunas. De las 7 solicitudes recibidas a través del portal PQRSFD durante el segundo trimestre, se respondió el 100% dentro de los plazos establecidos, brindando respuestas claras, detalladas y oportunas. De las 12 solicitudes recibidas a través del portal PQRSFD durante el tercer trimestre, se respondió el 100% dentro de los plazos establecidos, brindando respuestas claras, detalladas y oportunas. De las 5 solicitudes recibidas a través del portal PQRSFD durante el tercer trimestre, se respondió el 100% dentro de los plazos establecidos, brindando respuestas claras, detalladas y oportunas. De acuerdo con la necesidad de actualizar la guía GUI-CLE-002: Selección de Tutores del Centro de Lenguas y de incluir dos formatos que han estado en uso pero que aún no se encuentran cargados en Isolución, el pasado 25 de febrero se realizó una mesa de trabajo en la que participaron los coordinadores académicos y la funcionaria en el rol de facilitadora. De esta reunión, se acordó incluir un nuevo punto en la mencionada guía, ya que resulta relevante incluir esta información, de la cual se derivarán los formatos de acompañamiento a tutores y	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna
OM-68-2024	Centro_de_Lenguas	Realizar una mesa de trabajo para revisar la GUI-CLE-002 incluyendo el paso a paso para la asignación de cursos. Adicional, evaluar la integración del formato "Acompañamiento a Tutores", determinando si se puede adaptar a los documentos existentes en ISOLUCION, o si es necesario desarrollar un nuevo procedimiento.	1	Acta de reunión	3/02/2025	28/02/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	1	100,00%		IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna

OM-68-2024	Centro_de_Lenguas	Modificar la guía GUI-CLE-002, incorporando el paso a paso para la asignación de cursos a los tutores.	1	GUI-CLE-002 Actualizada en Isolucion.	3/02/2025	30/04/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	1	100,00%	<p>Entre los coordinadores académicos se inició el proceso de revisión y validación de la información que se incluiría en la guía, con el fin de asegurar su coherencia e incorporar los nuevos formatos alineados a esta.</p> <p>Con corte al 30 de junio, se da por cumplida la acción, toda vez que la guía GUI-CLE-002 "Selección de Tutores del Centro de Lenguas" se encuentra actualizada y publicada en Isolución; dicha versión fue enviada a flujo para revisión y aprobación el 11 de abril de 2025 y aprobada por ODP el 2 de mayo. En esta actualización se incluyó el numeral 11, así como los registros de los nuevos formatos asociados.</p>	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna
OM-68-2024	Centro_de_Lenguas	Integrar los formatos en ISOLUCION, asegurando su correcta estructuración y funcionamiento, así como obtener la validación final por parte de la Oficina de Desarrollo y Planeación (ODP) para garantizar su implementación efectiva en la gestión académica.	2	Formatos cargados en Isolucion	3/02/2025	30/06/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	2	100,00%	<p>De acuerdo con la necesidad de actualizar la guía GUI-CLE-002: Selección de Tutores del Centro de Lenguas y de incluir dos formatos que han estado en uso pero que aún no se encuentran cargados en Isolución, el pasado 25 de febrero se realizó una mesa de trabajo en la que participaron los coordinadores académicos y la funcionaria en el rol de facilitadora.</p> <p>De esta reunión, se acordó incluir un nuevo punto en la mencionada guía, ya que resulta relevante incluir esta información, de la cual se derivarán los formatos de acompañamiento a tutores y asignación de cursos.</p> <p>Con corte al 30 de junio, se da por cumplida la acción, en razón a que los formatos mencionados ya se encuentran cargados en Isolución y cuentan con la aprobación por parte de ODP. Estos corresponden al FOR-CLE-011 "Asignación de cursos y al FOR-CLE-010 "Acompañamiento a Tutores. Cuentas de</p>	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna
OM-69-2024	Centro_de_Lenguas	Solicitar orientación y capacitación a la Oficina de Desarrollo y Planeación sobre cómo actualizar indicadores y mediciones en ISOLUCION.	1	Capacitación realizada	3/02/2025	28/02/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	1	100,00%	<p>El 6 de febrero se solicitó capacitación para abordar y conocer los aspectos clave necesarios para actualizar de manera adecuada los indicadores del Centro de Lenguas. El 13 de marzo, debido a que no se había obtenido respuesta a la solicitud inicial, se reiteró la misma. Finalmente, la capacitación se llevó a cabo el 19 de marzo. Durante esta sesión, se verificaron los indicadores del Centro de Lenguas y se solicitó la evaluación de uno de los indicadores relacionado con la oportunidad de respuesta de las PQRSFD, solicitud que fue aprobada el 25 de marzo.</p>	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna

OM-69-2024	Centro_de_Lenguas	Organizar una mesa de trabajo para identificar y analizar los indicadores clave que necesitan revisión y actualización.	1	FOR-GDC-023 Acta de reunión	3/02/2025	15/04/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	1	100,00%	<p>Luego de la capacitación y orientación recibida por parte de OFD, se llevó a cabo una reunión conjunta con las coordinaciones académica y administrativa durante el mes de abril, con el fin de realizar las actualizaciones correspondientes en Isolucion.</p> <p>El día 8 de abril se llevó a cabo una mesa de trabajo entre la coordinación académica, la coordinación administrativa y la facilitadora, en la cual se realizó la revisión de los indicadores a actualizar, específicamente los correspondientes a "Cursos ofertados" e "Ingresos recaudados". Como resultado del análisis, se concluyó que para el indicador "Cursos ofertados" se ajusta únicamente la meta de cumplimiento, pasando del 89% al 93%. En cuanto al indicador "Ingresos recaudados", se acordó replantear el enfoque y forma de medición, con el fin de reflejar con mayor precisión el comportamiento real de los ingresos del Centro de Lenguas.</p>	IV_perodo_(ene_a_dic)	Ninguna
OM-69-2024	Centro_de_Lenguas	Actualizar al menos dos indicadores conforme a los lineamientos del SGI para el Centro de Lenguas en ISOLUCION.	2	Indicadores actualizados en Isolucion.	3/02/2025	30/06/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	2	100,00%	<p>En la reunión se acordó la capacitación para abordar y conocer los aspectos clave necesarios para actualizar de manera adecuada los indicadores del Centro de Lenguas. El 13 de marzo, debido a que no se había obtenido respuesta a la solicitud inicial, se reiteró la misma. Finalmente, la capacitación se llevó a cabo el 19 de marzo. Durante esta sesión, se verificaron los indicadores del Centro de Lenguas y se solicitó la anulación de uno de los indicadores relacionado con la oportunidad de respuesta de las PORSGD, solicitud que fue aprobada el 25 de marzo.</p> <p>Con corte al 30 de junio, se da por cumplida la acción, toda vez que dos de los indicadores ya se encuentran actualizados en Isolucion, aprobados por OOP. En detalle:</p> <p>1. Se ajustó el enfoque del indicador de ingresos recaudados, el cual ahora se medirá de forma trimestral, comparando los ingresos de cada trimestre con los del mismo periodo del año anterior.</p> <p>2. Se actualizó la meta del indicador de cursos ofertados, pasando del 89 % al 93 %.</p>	IV_perodo_(ene_a_dic)	Ninguna
NC-63-2024	Centro_de_Lenguas	Solicitar una reinducción al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental para los funcionarios encargados de la gestión documental en el Centro de Lenguas. En esta reinducción, se espera que se aborden temas clave como la organización y mantenimiento del archivo digital, la normativa vigente aplicable, y los procedimientos adecuados para la creación, conservación y transferencia de documentos.	1	Capacitación realizada	3/02/2025	30/06/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	1	100,00%	<p>Con el objetivo de avanzar en el proceso de almacenamiento de documentos en el OneDrive del Centro de Lenguas, se solicitó capacitación el día 05 de marzo al Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental, la cual fue brindada el día 17 y 20 de marzo.</p>	IV_perodo_(ene_a_dic)	Ninguna
NC-63-2024	Centro_de_Lenguas	Crear y mantener actualizadas las carpetas en OneDrive, utilizando la cuenta cle_archivo@upn.edu.co. Esto implica asegurar que se alimenten con la documentación correspondiente según la Tabla de Retención Documental (TRD).	3	Carpetas creadas y actualizadas de acuerdo a la TRD vigente en la cuenta cle_archivo@upn.edu.co	3/02/2025	30/06/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	5	100,00%	<p>De acuerdo con los compromisos adquiridos durante la auditoría, el 29 de enero de 2025 se solicitó habilitar los permisos y el acceso a las carpetas de la Coordinación Académica, Administrativa y Asistencia a Dirección para la funcionaria Jolainy Garbello, encargada de la gestión documental en el Centro de Lenguas.</p> <p>A la fecha, se ha avanzado en la creación de las siguientes carpetas de acuerdo a las series y subseries incluidas en la TRD.</p> <p>1. CLE-430.1 ACREDITACIÓN Creación de la serie, inclusión de la información: comunicaciones oficiales y Resoluciones de la Secretaría de Educación año 2023. Creación del índice electrónico y portada de la carpeta.</p> <p>2. CLE-430.59 INFORMES CLE-430.59.3 INFORMES DE GESTIÓN Creación de la serie y subserie, inclusión de la información: informes de gestión correspondientes a los años 2020 al 2024. Creación del índice electrónico y portada de la carpeta.</p> <p>3. CLE-430.77 PLANES CLE-430.77.2 PLAN DE ACCIÓN Creación de la serie y subserie, inclusión de la información: informes de</p>	IV_perodo_(ene_a_dic)	Ninguna

123	Centro_de_Lenguas	Realizar seguimiento a los convenios vigentes mediante reuniones de revisión y coordinación, así como evaluar nuevas ofertas y propuestas en las que pueda participar el Centro de Lenguas.	5	Reuniones realizadas	3/04/2025	30/11/2025	Funcionamiento	Extensión	Ninguna	45	100,00%	<p>I trimestre</p> <p>Con corte a 30 de marzo, el Centro de Lenguas ha enviado las piezas publicitarias a cada uno de los proveedores de los convenios para su divulgación. Además, se han realizado reuniones con los proveedores de los convenios, en las cuales se han establecido nuevas estrategias y piezas para una mayor divulgación. Asimismo, se está en el proceso de búsqueda de nuevos convenios, para los cuales se están presentando cotizaciones con el fin de iniciar los procesos de oferta.</p> <p>II trimestre</p> <p>Durante este período, el Centro de Lenguas adelantó diversas gestiones orientadas a la consolidación y seguimiento de convenios, contratos y alianzas estratégicas.</p> <p>Acciones destacadas:</p> <p>Con IDARTES se realizaron dos reuniones en etapa precontractual, el 25 de abril y el 5 de mayo.</p>	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna
-----	-------------------	---	---	----------------------	-----------	------------	----------------	-----------	---------	----	---------	--	------------------------	---------