

	FORMATO								Código: FOR-PES-006					
	PLAN DE ACCIÓN Y DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL								Versión : 08					
									Fecha de Aprobación: 14-03-2025					
Proceso : Planeación Estratégica														
COMPONENTES GENERALES					GESTIÓN ESTRATÉGICA			SEGUIMIENTO ESTRATÉGICO						
COMPONENTE GESTIÓN	COMPONENTE ESPECÍFICO	SUBCOMPONENTES	DESCRIPCIÓN SUBCOMPONENTE	MEDICIÓN SUBCOMPONENTE	CÓDIGO	FÓRMULA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	LOGRO ACUMULADO	DESCRIPCIÓN DEL LOGRO	PORCENTAJE DE LOGRO			
Otros_Elementos_de_Gestió n	Programa_de_Transparencia_y_E tica_Pública	Administración_de_Riesgos	B.Canales_de_Denuncia	Socializar_a_la_comuni dad_en_general,los,ca nales,de,denuncia,dis puestos_y_el_procedimi ento_para_este_fin	PTEP 08	Cumplimiento de la acción	100%	Acción cumplida	100%	La Secretaría General realizó lo siguiente: I trimestre: 3 socializaciones acerca del sistema de PQRSFD así: Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental el 6 de marzo, inducción a funcionarios el 12 de marzo e inducción a funcionarios del restaurante el 17 de marzo. Adicionalmente participó en la feria de bienvenida de estudiantes el 3 de febrero dando a conocer el sistema PQRSFD. II trimestre: 2 socializaciones así: una con las dependencias que durante la vigencia 2024 tuvieron el mayor número de comunicaciones, respondieron fuera de los tiempos legalmente establecidos o tuvieron solicitudes reiterativas, el 23 de mayo y una socialización del sistema PQRSFD a los funcionarios del IPN el 30 de mayo.	100,00%			
Otros_Elementos_de_Gestió n	Programa_de_Transparencia_y_E tica_Pública	Administración_de_Riesgos	B.Canales_de_Denuncia	Actualizar_el,protocolo _de,Atención_al,Ciuda dano_que,permita,el, cumplimiento,de,los,r equitos,legales,y,el,r atamiento,adecuado,d e,las,denuncias,recib idas,y,con,enfoque,de _género,_racial_y,difer	PTEP 09	Cumplimiento de la acción	100%	Acción cumplida	0%	Se llevaron a cabo 4 mesas de trabajo para adelantar la actualización del Protocolo de atención al ciudadano, en la que participaron la Oficina de Desarrollo y Planeación y el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	0,00%			
Otros_Elementos_de_Gestió n	Programa_de_Transparencia_y_E tica_Pública	Administración_de_Riesgos	C.Riesgo_de_LAFT_FPADM_y_Debidas _Diligencia	Responder_de,forma,o portunua,_efectiva,_y_de _fondo,las,PQRSFD,d e,los,ciudadanos_y,las partes,interesadas,de ndo,cumplimiento_al,p rocedimiento,PRO- GGU- 003,Peticiones,_quejas, _reclamos,_sugerencias _,felicitaciones_y,denu	PTEP 14	Cumplimiento de la acción	100%	Acción cumplida	100%	I trimestre: el 10 de febrero de 2025 la Secretaría General recibió 1 PQRSFD la cual fue respondida de forma oportuna, completa y de fondo el 17 de febrero. II trimestre: el 22 de abril de 2025 la Secretaría General recibió 1 PQRSFD la cual fue respondida el 14 de mayo de 2025, cumpliendo los 15 días hábiles para dar respuesta. III trimestre: la Secretaría General recibió 3 PQRSFD, así: 1) El 25 de agosto de 2025 y fue respondida el 6 de septiembre de 2025, cumpliendo los 10 días hábiles para dar respuesta; 2) El 2 de septiembre de 2025 y fue respondida el 10 de septiembre de 2025, utilizando 6 de los 10 días hábiles para dar respuesta a la Secretaría General; 3) y 3) el 20 de mayo de 2025 a nombre del cuarto trimestre de 2024. El informe del primer trimestre de 2025 fue publicado y socializado el 28 de abril de 2025. El informe del segundo trimestre de 2025 fue publicado el 20 de julio de 2025 y socializado el 13 de agosto con las dependencias a las cuales se hace reconocimientos a su participación en el documento.	100,00%			
Otros_Elementos_de_Gestió n	Programa_de_Transparencia_y_E tica_Pública	Cultura_de_la_Legalidad_y_Estado _Abierto	B.Participación_Ciudadana_y_Rendición _de_Cuentas	Elaborar,_socializar_y_p ublicar,en_el_sitio_web _de,transparencia,UPN _los,informes_de,PQR SFD	PTEP 44	Cumplimiento de la acción	100%	Acción cumplida	100%	El informe del primer trimestre de 2025 fue publicado y socializado el 28 de abril de 2025. El informe del segundo trimestre de 2025 fue publicado el 20 de julio de 2025 y socializado el 13 de agosto con las dependencias a las cuales se hace reconocimientos a su participación en el documento.	100,00%			
						Cumplimiento de la acción	100%	Acción cumplida			0,00%			
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								
PTEP 08	Secretaría_General	Realizar socializaciones del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias	8	Socializaciones realizadas	24/01/2025	19/12/2025	Funcionamiento	Gestión_para_el_Gobierno_Universitario	Ninguna	8	100,00%	La secretaria General realizó lo siguiente: I trimestre: 3 socializaciones acerca del sistema de PQRSFD así: Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental el 6 de marzo, inducción a funcionarios el 12 de marzo e inducción a funcionarios del restaurante el 17 de marzo. Adicionalmente participó en la feria de bienvenida de estudiantes el 3 de febrero dando a conocer el sistema PQRSFD. II trimestre: 2 socializaciones así: una con las dependencias que durante la vigencia 2024 tuvieron el mayor número de comunicaciones, respondieron fuera de los tiempos legalmente establecidos o tuvieron solicitudes reiterativas, el 23 de mayo y una socialización del sistema PQRSFD a los funcionarios del IPN el 30 de mayo. III trimestre: 1 socialización del sistema PQRSFD con la Subdirección de Asesorías y Extensión y la participación en el Nomada Fest! para estudiantes, los días 31 de julio y 11 de agosto. IV trimestre: 2 socializaciones del sistema PQRSFD así: En la inducción y reinducción de funcionarios el 17 de marzo y la socialización del sistema PQRSFD el 23 de mayo. Se llevaron a cabo 4 mesas de trabajo para adelantar la actualización del Protocolo de atención al ciudadano, en la que participaron la Oficina de Desarrollo y Planeación y el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna
PTEP 09	Secretaría_General	Realizar cuatro mesas de trabajo para adelantar la actualización del Protocolo de atención al ciudadano, con la participación de las dependencias responsables	4	Mesas de trabajo adelantadas	1/07/2025	19/12/2025	Funcionamiento	Gestión_para_el_Gobierno_Universitario	Ninguna	4	100,00%	Se llevaron a cabo 4 mesas de trabajo para adelantar la actualización del Protocolo de atención al ciudadano, en la que participaron la Oficina de Desarrollo y Planeación y el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna

PTEP 14	Secretaría_General	Responder las PQRSFD de competencia de la Secretaría General, dentro de los términos oportunos de respuesta	100%	PQRSFD respondidas	24/01/2025	19/12/2025	Funcionamiento	Gestión_para_el_Gobierno_Universitario	Ninguna	100%	100,00%	<p>I trimestre: el 10 de febrero la Secretaría General recibió 1 PQRSFD la cual fue respondida de forma oportuna, completa y de fondo el 17 de febrero.</p> <p>II trimestre: el 22 de abril la Secretaría General recibió 1 PQRSFD la cual fue respondida el 14 de mayo, cumpliendo los 15 días hábiles para dar respuesta.</p> <p>III trimestre: la Secretaría General recibió 3 PQRSFD, así: 1) El 25 de agosto y fue respondida el 8 de septiembre, cumpliendo los 10 días hábiles para dar respuesta; 2) El 2 de septiembre y fue respondida el 10 de septiembre, utilizando 6 de los 10 días hábiles para dar respuesta a solicitudes de información; y 3) El 25 de septiembre la cual fue respondida el 5 de octubre, utilizando 6 de los 15 días hábiles para dar respuesta a solicitudes generales.</p> <p>IV trimestre: la Secretaría General recibió 4 PQRSFD, así: 1) El 8 de octubre y fue respondida el 13 de noviembre, cumpliendo los 15 días hábiles para dar respuesta; 2) El 9 de octubre, se solicitó ampliación de términos y fue respondida el 10 de noviembre; 3) El 20 de octubre la</p>	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna
PTEP 44	Secretaría_General	Elaborar los informes trimestrales de PQRSFD y remitir al Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para su publicación en el sitio web de transparencia UPN	4	Publicaciones realizadas	24/01/2025	19/12/2025	Funcionamiento	Gestión_para_el_Gobierno_Universitario	Ninguna	4	100,00%	<p>La Secretaría General socializó y publicó el 24 de enero de 2025 el informe del cuarto trimestre de 2024.</p> <p>El informe del primer trimestre de 2025 fue publicado y socializado el 28 de abril de 2025.</p> <p>El informe del segundo trimestre de 2025 fue publicado el 20 de julio de 2025 y socializado el 15 de agosto con las dependencias a las cuales se hace recomendaciones o sugerencias en el documento.</p> <p>El informe del tercer trimestre de 2025 fue publicado el 11 de noviembre de 2025 y socializado el 15 de noviembre con las dependencias a las cuales se hace recomendaciones o sugerencias en</p>	IV_período_(ene_a_dic)	Se incluyen los informes del IV trimestre de 2024 y del I, II y III trimestre de 2025. Se aclara que el informe del cuarto trimestre con corte al 31 de diciembre de 2025 será elaborado y remitido al Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para su publicación los primeros meses de la vigencia 2026.