



FORMATO								Código: FOR-PES-006				
PLAN DE ACCIÓN Y DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL								Versión : 08				
Proceso : Planeación Estratégica												
COMPONENTES GENERALES					GESTIÓN ESTRÁTÉGICA			SEGUIMIENTO ESTRÁTÉGICO				
COMPONENTE GESTIÓN	COMPONENTE ESPECÍFICO	SUBCOMPONENTES	DESCRIPCIÓN SUBCOMPONENTE	MEDICIÓN SUBCOMPONENTE	CÓDIGO	PROGRAMACIÓN VIGENCIA	2025	LOGRO ACUMULADO	DESCRIPCIÓN DEL LOGRO (descripción de los logros)	PERIODOS	PERCENTAJE 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_cas os_de_denuncia_d e_puestas_y_el_procedim ento_para_este_fín	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 1 de marzo, invitando a funcionarios el 12 de marzo e inducción a funcionarios restaurante el 17 de marzo. Adicionalmente participó en la feria de bienvenida de estudiantes el 3 de febrero dando a conocer el sistema PQRSFD.	IV_trimestre	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_Cida dano,_que_permita_el cumplimiento_de_los_r equerimientos_y_el_d ratamiento,_además,_de_las_denuncias_recibi das,_y,_con_enfoque_de_género,_racial_y_dif erencial	PTEP 09	Cumplimiento de la acción	100%	Acción cumplida	0% Se llevaron a cabo 4 meses 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	II_trimestre	0,00%	
Otros_Elementos_de_Gestió n	Programa_de_Transparencia_y_E tica_Pública	Administración_de_Riesgos	C.Riesgo_de_LAFT_FPADM_y_Debida d_Diligencia	Realizar el彤orma_o de respuesta a las peticiones,y_de_fondo_las_PQR_SFD,de_las_ciudadanías_y_las_partes_interesadas,_da ndo_cumplimiento_al_p roceso_(003_Peticiones,_quejas,_reclamos,_sugerencias,_felicitaciones_y_denu ncias)	PTEP 14	Cumplimiento de la acción	100%	Acción cumplida	100% I trimestre: el 10 de febrero de 2023 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 8 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 pregunta. IV trimestre: la Secretaría General recibió 1 PQRSFD el 24 de enero de 2025 el informe del cuarto trimestre de 2024.	III_trimestre	100,00%	
Otros_Elementos_de_Gestió n	Programa_de_Transparencia_y_E tica_Pública	Cultura_de_la_Legitimidad_y_Estado_Ab ierto	B.Participación_Ciudadana_y_Rendición_de_Cuentas	Elaborar,_socializar_y_p ublicar_en_el_sito_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 recomendaciones o sugerencias en el documento.	II_trimestre	100,00%	
						Cumplimiento de la acción	100%	Acción cumplida			0,00%	
FORMULACIÓN PLAN DE ACCIÓN Y DE MEJORAMIENTO DE LA VIGENCIA								GESTIÓN OPERATIVA				
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
					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 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, invitando 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 consultas y otra con las dependencias 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 Nomads Fest para estudiantes, los días 31 de julio y 11 de agosto. IV trimestre: 2 socializaciones del sistema PQRSFD así: En la inducción y rendición de funcionarios el 17 de diciembre.
PTEP 09	Secretaría_General	realizar cuatro meses 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 meses 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

PTEP 14	Secretaria_General	Responder las PORSFID de competencia de la Secretaría General, dentro de los términos oportunos de respuesta	100%	PORSFID respondidas	24/01/2025	19/12/2025	Funcionamiento	Gestión_para_el_Gobierno_Universitario	Ninguna	100%	100,00%	I trimestre: el 10 de febrero la Secretaría General recibió 1 PORSFID la cual fue respondida de forma oportuna, completa y de fondo el 17 de febrero.  II trimestre: el 22 de abril la Secretaría General recibió 1 PORSFID la cual fue respondida el 14 de mayo, cumpliendo los 15 días hábiles para dar respuesta.  III trimestre: la Secretaría General recibió 3 PORSFID, 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 octubre y fue respondida el 16 de septiembre y 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 3 de octubre, utilizando 6 de los 15 días hábiles para dar respuesta a solicitudes generales.	IV_período_(ene_a_dic)	Ninguna
PTEP 44	Secretaria_General	Elaborar los informes trimestrales de PORSFID 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%	La Secretaría General socializó y publicó el 24 de enero de 2025 el informe 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 fue socializado el 13 de agosto con las dependencias a las cuales se hace recomendaciones o sugerencias en el documento.  El informe del tercer trimestre de 2025 fue publicado el 11 de noviembre de 2025 y socializado el 13 de noviembre con las dependencias a las cuales se hace recomendaciones o sugerencias en el documento.	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 correspondiente al 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.