

	<b>FORMATO</b>		Código: FOR-PES-006
	<b>PLAN DE ACCIÓN Y DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>		Versión : 07
	Proceso : Planación Estratégica		Fecha de Aprobación: 16-11-2023

UNIDAD RESPONSABLE EJECUCIÓN	COMPONENTE GESTIÓN	COMPONENTE ESPECÍFICO	SUBCOMPONENTES	COMPONENTES GENERALES		FORMULACIÓN PLAN DE ACCIÓN Y DE MEJORAMIENTO						SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN Y DE MEJORAMIENTO						
				PROYECTO POR DESARROLLAR	INDICADOR POR CAUSA RALLADO	ACCIÓN DE LA VICENIA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	FECHA REALIZACIÓN (dd-mm-aaaa)		TIPO DE RECURSO PARA EJECUCIÓN	PROCESO SGI ASOCIADO	OBSERVACIONES	LOGRO	PORCENTAJE DE LOGRO	DESCRIPCIÓN DEL LOGRO	PERIODO DE SEGUIMIENTO (cuatrimestre)	LIMITACIONES QUE AFECTAN EL CUMPLIMIENTO
				INDICADOR POR DESARROLLAR	INDICADOR POR CAUSA RALLADO				INICIO	FIN								
Subdirección de Servicios Generales - Despacho	Plan de Desarrollo Institucional	Eje 3 Casa Digna	Programa 3.1 Mejoramiento y eficiencia de procesos	Proyecto 3.1.3 Mejoramiento de la eficiencia de procesos y sistemas de gestión de la UPN	Mejoramiento del Servicio de Transporte de la UPN	Realizar jornadas de capacitación a los conductores en servicio al cliente y conocimiento del vehículo y técnicas de conducción (orientadas al ahorro del combustible)	2	Jornadas de capacitación realizadas	24/01/2024	30/08/2024	Funcionamiento	Gestión de Servicios	Ninguna	0,00%				
Subdirección de Servicios Generales - Despacho	Otros Elementos de Gestión	Plan Anticorrupción	Gestión de Riesgos de Corrupción	Monitoreo y Revisión	No aplica	Remitir a la unidad responsable el avance en el cumplimiento de las acciones de control propuestas para la gestión de riesgos y en el plan anticorrupción y atención al ciudadano 2024	3	seguintes reportados	1/05/2024	20/12/2024	Funcionamiento	Gestión de Servicios	Ninguna	0,00%				
Subdirección de Servicios Generales - Despacho	Otros Elementos de Gestión	Plan Anticorrupción	Mecanismos de Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	No aplica	Responder de forma oportuna, efectiva y de fondo las peticiones de los ciudadanos y las partes interesadas, dando cumplimiento al procedimiento PRO-GGU-003 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PORSFD)	100%	PORSFD resueltas oportunamente	15/01/2024	20/12/2024	Funcionamiento	Gestión de Servicios	Ninguna	0,00%				
Subdirección de Servicios Generales - Despacho	Otros Elementos de Gestión	Plan Anticorrupción	Mecanismos de Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	No aplica	Aplicar los instrumentos establecidos de medición y evaluación de la comunidad universitaria (encuestas de percepción, evaluación de experiencia ciudadana, método de ciudadano incluido, análisis del mapa de experiencia del servicio, entre otros)	4	Instrumentos aplicados	1/05/2024	20/12/2024	Funcionamiento	Gestión de Servicios	Ninguna	0,00%				
Subdirección de Servicios Generales - Despacho	Otros Elementos de Gestión	Plan Anticorrupción	Iniciativas Adicionales	No aplica	No aplica	Elaborar y reportar al Proceso de Gestión Documental en el FOR-GDO-010 el inventario documental del archivo de gestión, tanto de documentos físicos como electrónicos.	1	reporte realizado	15/01/2024	20/12/2024	Funcionamiento	Gestión de Servicios	Ninguna	0,00%				
Gestión de Servicios	Otros Elementos de Gestión	Plan Anticorrupción	Gestión de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Realizar una reunión al interior del proceso para la actualización de los riesgos de corrupción. 2. Solicitar a la ODP la revisión y aprobación del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción del proceso conforme a la política, lineamientos o guías establecidas para tal fin actualizado.	1	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	22/02/2024	20/12/2024	Funcionamiento	Subdirección de Servicios Generales - Despacho	Ninguna	0,00%			PRO-GSS-002	
Gestión de Servicios	Plan de Mejoramiento	Auditoría de Control Interno_MECI	Aspecto por Mejorar	AM-03-SSG-2022: Definir criterios institucionales para que el funcionario líder o delegado para la gestión y supervisión del servicio de transporte, asigne y distribuya las salidas conforme al interés y pertenencia institucional y no según las consideraciones e intereses particulares de los funcionarios.  AM-04-SSG-2022: Designar e informar a los conductores a través de reuniones o comunicaciones formales quién es el funcionario asignado para el apoyo en la gestión, liderazgo y supervisión del servicio de transporte. Al respecto, se sugiere evaluar la viabilidad de la creación del Grupo de Transporte con la figura de coordinador.  AM-05-SSG-2022: Diseñar y desarrollar un programa integral de inducción o reintroducción y capacitación a los funcionarios de transporte (conductores y demás servidores), en el que se aborden sus derechos, deberes y obligaciones (Atención al usuario, presentación personal, lenguaje apropiado, cumplimiento de horarios, cumplimiento de indicaciones, líneas de autoridad, respeto, compromiso y pertenencia institucional, valores del servicio público, ética, lenguaje no sexista y violencia basada en género, entre otros que favorezcan el clima organizacional).  AM-07-SSG-2022: Definir, documentar o actualizar las políticas operativas, procedimientos y protocolos específicos para los servicios de transporte en sus distintas modalidades, indicando de manera específica los labores de transporte que pueden ser asignados a los conductores en los momentos en que no tienen actividades programadas, incluidos los conductores asignados a la dirección.	Porque se han presentado falencias en las actividades diarias de los conductores. Porque no existe un documento con lineamientos específicos a las salidas académicas y los criterios que se encuentran definidos no son tenidos en cuenta por parte de los conductores. Porque hace falta actualización del acuerdo 034 y hace falta programación en reintroducción a los funcionarios en derechos, deberes y obligaciones. Porque no se veía necesario mejorar la relación usuario-conductor y porque los conductores desconocen el proceso operativo. Porque no ha sido posible realizar los espacios debido a que Los servicios de transporte son constantes, lo cual no permite que se reúna el personal en un mismo momento.	Diseñar y aprobar el plan estratégico de seguridad vial de la Universidad Pedagógica Nacional	1	Plan estratégico de seguridad vial aprobado	22/02/2024	13/12/2024	Funcionamiento	Subdirección de Servicios Generales - Transporte	Se requiere de activación de comité de seguridad vial para generar aprobación de documentos, que permita la generación del plan estratégico de seguridad vial.	0,00%				
Gestión de Servicios	Plan de Mejoramiento	Auditoría de Control Interno_MECI	Aspecto por Mejorar	AM-06-SSG-2022: Realizar acompañamiento socio jurídico a aquellos funcionarios que estén próximos a jubilarse o que ya cumplen con los requisitos para la jubilación.	Se tiene a un conductor con la edad para retiro forzoso. Porque no tiene las 1300 semanas mínimas para lograr su pensión. Porque ha tenido periodos de empleo intermitentes o incompletos a lo largo de su carrera.	Realizar seguimiento al comunicado emitido a la Subdirección de personal para realizar el acompañamiento jurídico al personal que se encuentra con edad de retiro forzoso se la Subdirección	1	Seguimiento realizado	22/02/2024	23/08/2024	Funcionamiento	Subdirección de Servicios Generales - Transporte	Ninguna	0,00%				
Gestión de Servicios	Plan de Mejoramiento	Auditoría de Control Interno_MECI	Aspecto por Mejorar	AM-08-SSG-2022: Crear mecanismos de consulta a los usuarios a través de formularios electrónicos u otros mecanismos que no requieran datos personales para la evaluación de la satisfacción del servicio de transporte y dar a conocer al conductor y responsable de la salida, para que haya retroalimentación. Asimismo, tomar acciones o medidas específicas asociadas a los resultados de dichas evaluaciones.	No se han tomado acciones o medidas específicas asociadas a los resultados de las evaluaciones. No es un hecho retroalimentación a los conductores. No es posible realizar un análisis efectivo de la calidad del servicio prestado. No se está diligenciando la encuesta del servicio de transporte de manera eficaz. La encuesta es muy dispersada ya que está se encuentra muy generalizada.	Realizar reporte trimestralmente del resultado obtenido de las encuestas de satisfacción a los conductores del área de transporte	3	Reportes realizados	22/02/2024	13/12/2024	Funcionamiento	Subdirección de Servicios Generales - Transporte	El facilitador de calidad de la Subdirección de Servicios Generales también es responsable.	0,00%				
Gestión de Servicios	Plan de Mejoramiento	Auditoría de Control Interno_MECI	Aspecto por Mejorar	AM-10-SSG-2022: Fortalecer el programa de incentivos y reconocimiento a las buenas prácticas, de manera pública, a aquellos servidores adscritos al área de transporte, según desempeño, en procura de aumentar la motivación laboral.	El programa de incentivos y reconocimiento a las buenas prácticas no está fortalecido. Los servidores adscritos al área de transporte no están motivados. El desempeño de los servidores no está siendo reconocido. El reconocimiento no es público. No se está aumentando la motivación laboral.	Realizar seguimiento al comunicado emitido a la Subdirección de personal para incluir, vincular y fortalecer el programa de incentivos y reconocimiento a las buenas prácticas a los servidores adscritos al área de transporte de la UPN	2	Seguimientos realizados	22/02/2024	13/12/2024	Funcionamiento	Subdirección de Servicios Generales - Transporte	El facilitador de calidad de la Subdirección de Servicios Generales también es responsable.	0,00%				
Gestión de Servicios	Plan de Mejoramiento	Auditoría de Control Interno_MECI	Aspecto por Mejorar	AM-13-SSG-2022: Solicitar a los funcionarios mantener sus permisos y licencias actualizados con el fin de reducir los riesgos de incumplimiento y sanciones por parte de instancias de vigilancia y control.	No se solicita a los conductores la renovación de su licencia de conducción a tiempo. Por que no cuenta con un sistema de alerta para conocer la necesidad de actualización de licencias. No se contaba con un instrumento de validación para conocer el estado de permisos y licencias. No se estaba llevando un control sobre las licencias y permisos de los conductores.	Realizar seguimiento a las renovaciones de licencias de los conductores de la UPN	2	Seguimientos a las renovaciones de licencias de los conductores de la UPN realizados	22/02/2024	31/07/2024	Funcionamiento	Subdirección de Servicios Generales - Transporte	El facilitador de calidad de la Subdirección de Servicios Generales también es responsable.	0,00%				