

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA****PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO****Componente 4: Atención al Ciudadano**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecimiento al seguimiento de las PQRSD	Informe de PQRSD identificando acciones de mejora de las recurrencias de las PQDRSD	Secretaria General, Coordinador de PQDRSD	Diciembre 31 de 2017
	1.2	Inducción y reinducciones de los administradores del sistema de PQRSD	Personal Capacitado	Secretaria General, Área de Personal	Diciembre 31 de 2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Diseño de reportes trimestrales de seguimiento a las PQRSD registradas en el sistema de Información	Reportes Trimestrales	Secretaria General, Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	Diciembre 31 de 2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar al personal en Mejoramiento en la Atención al Cliente	Mejorar la atención al cliente	Área de personal	Segundo Semestre de 2017
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Actualizar normatividad de la atención a las pqrds	Normatividad Actualizada	Secretaria General	Diciembre 31 de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Rediseñar y aplicar instrumento que permita caracterizar usuarios e identificar necesidades de trámites a través del Portal institucional y satisfacción el mismo	Análisis de resultados y plan de mejoramiento	Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Diciembre 31 de 2017
	5.2	Aplicar encuestas de satisfacción del cliente	Aplicación y análisis de la encuesta de Satisfacción del Cliente	Gestión de Calidad	Segundo semestre 2017