

**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 PQRSD	Secretaria General, Coordinador de PQDRSD	Junio 28 de 2019
	1.2	Inducción y reinducciones de los administradores del sistema de PQRSD	Personal Capacitado	Secretaria General Administradora Sistema PQRSD	Marzo 14 de 2019 Agosto 30 de 2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualización de reporte mensual de seguimiento a las PQRSD registradas en el sistema de Información	Mensual	Secretaria General, Administradora Sistema PQRSD, Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	Enero a Diciembre 2019
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar al personal en Mejoramiento en la Atención al Cliente	Mejorar la atención al cliente	Área de personal	Marzo y Septiembre 2019
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Actualizar normatividad de acuerdo a la necesidad presentadas a nivel nacional atención a las PQRSD	Normatividad Actualizada	Secretaria General	Cuando se Requiera
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 27 de 2019
	5.2	Aplicar encuestas de satisfacción del cliente	Aplicación y análisis de la encuesta de Satisfacción del Cliente	Gestión de Calidad	Primer y Segundo semestre 2019