

	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	Junio 26 de 2020
	1.2	Inducción y reinducciones de los administradores del sistema de PQRSD	Personal Capacitado	Secretaria General Administradora Sistema PQRSD	Marzo 13 de 2020 Agosto 28 de 2020
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 2020
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 2020
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	Diseñar y aplicar un mecanismo y/o instrumentos que permitan caracterizar usuarios e identificar necesidades de tramites y/o servicios a través del portal institucional y satisfacción del mismo	Análisis de resultados y plan de mejoramiento	Centro de Información, Tecnologías y Control documental.	Diciembre 30 de 2020
	5.2	Aplicar encuestas de satisfacción del cliente	Informe de buzón de encuestas.	Lideres de procesos con apoyo del equipo del Sistema de Gestión de Calidad.	Julio 30 y Diciembre 30 de 2020