



SEGUIMIENTO 1 ELABORADO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Entidad	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	
Vigencia	2020	
Fecha de publicación	15 junio de 2020.	
Componente	4	ATENCIÓN AL CIUDADANO
Fecha de corte	Enero a Abril de 2020.	

SUBCOMPONENTES		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OSBERVACIONES
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecimiento al seguimiento de las PQRSD	El Informe de PQRSD fue ejecutado.	50%	Se realizo en los meses de enero y febrero del presente año, la cual presento un avance 50% en la actividad Programada
	1.2	Inducción y reinducciones de los administradores del sistema de PQRSD	Personal Capacitado.	50%	La Inducción y reinducción de los administradores del sistema de PQRSD para el primer semestre programado se realizó.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualización de los reportes mensual de seguimiento a las PQRSD registradas en el sistema de información	Reporte mensual de los seguimientos a las PQRSD registradas en la plataforma de información.	33%	Se observó hasta el mes de abril de 2020 los reportes de seguimiento a las PQRSD registradas.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar al personal en Mejoramiento en la Atención al Cliente	La capacitación programada por la Oficina de Talento Humano fue ejecutada.	50%	La actividad comprometida se realizó el mes de marzo, teniendo en cuenta que la próxima se realizara en el mes de septiembre de 2020
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Actualizar normatividad de la atención a las PQRSD	La Normatividad de atención a la PQRSD es la Resolución 166 de 2013 y se viene ajustando de acuerdo a la necesidad.	100%	Se da cumplimiento a la acción comprometida.



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 del mismo.	Está Pendiente por ejecutar por parte de Centro de Información Tecnologías y Control Documental.	0%	Se encuentra Programada para el mes de Diciembre
	5.2	Aplicar encuestas de satisfacción del cliente	Está Pendiente por ejecutar.	0%	Esta actividad está programada para el mes de Julio y Diciembre 2020.

ELABORÓ: Normen Alejandro Molina Vivas _____

APROBÓ: Dr. Edilson Ducuara Castro _____ (ORIGINAL FIRMADO) _____