



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PL -PA- F2

VERSIÓN : 1

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Definición del grupo interdisciplinario encargado de la atención al ciudadano	Resolución interna definiendo el grupo interdisciplinario para las PQRS	Gerente	Febrero 8 de 2017
	1.2 Definición del documento que contenga las directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	1 documento	Técnico Admto Gr. 3 (proceso de planificación)	Febrero 15 de 2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Presentar informe y análisis Trimestral de PQRS al Comité SIG	4 Informes	Técnico Admto Gr. 4 (proceso sistemas)	Abril 15- Jul 15- Oct 15/ 2017 y Ene 15/2018.
	2.2 Definición del protocolo de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	1 documento	Técnico Admto Gr. 3 (proceso de planificación)	Febrero 15 de 2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Capacitación a los servidores públicos encargados de la atención al ciudadano respecto a las directrices internas.	2 capacitaciones	Técnico Admto Gr. 3 (proceso de planificación)	Febrero 20 - Septiembre 20 de 2017
	3.2 Incluir en el plan de capacitación temáticas relacionadas con la atención al ciudadano.	Plan de capacitación	Jefe Oficina de Talento Humano	Semestral
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 que contenga los lineamientos PQRS para cumplir con los	1 documento	Técnico Admto Gr. 3 (proceso de planificación)	Febrero 15 de 2017
	4.2 la sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente	3 acciones	Prorectoría Universitaria Gr. 2 (Proceso de Planificación)	Enero 31 - Marzo 27 - Julio 25 - Diciembre 5 de 2017
	4.3 Divulgación de la política de protección de datos personales	2 acciones de divulgación	Prorectoría Universitaria Gr. 2 (Proceso de Planificación)	Febrero 16 - Septiembre 13 de 2017
Subcomponente 5	5.1 Caracterización de los grupos de interés	Identificación de los grupos interesados	Técnico Admto GR.3 Proceso de Planificación	Febrero 8 de 2017



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PL -PA- F2

VERSIÓN : 1

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Relacionamiento con el ciudadano	5.2 Medición de satisfacción	1 medición al año	Profesional Universitario Gr. 2 (Proceso Planificación)	Febrero 28 de 2017

Aprobado mediante Resolución 033 de 2017