

PROCESO:	ATENCIÓN AL USUARIO	RESPONSABLE DEL PROCESO:	CINDY PAOLA CAPDEVILLA ALVIZ
VIGENCIA:	2017	PERIODO:	SEGUNDO SEMESTRE

DIMENSIONES ESTRATÉGICAS: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVO	% OBJETIVO	% EJECUTADO	% TOTAL EJECUTADO	META	VALOR DEL INDICADOR CUANTITATIVO	NÚMERO DE ENTREGABLES TOTAL	ESTADO DE ACTIVIDADES	PRODUCTO ENTREGABLE (PRIMER PERIODO)	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	CUMPLIMIENTO DE META (PRIMER PERIODO)	LINEA DE EVALUACIÓN (PRIMER PERIODO)		OBSERVACION DEL PRIMER PERIODO	PRODUCTO ENTREGABLE (SEGUNDO PERIODO)	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	CUMPLIMIENTO DE META (SEGUNDO PERIODO)	LINEA DE EVALUACIÓN (SEGUNDO PERIODO)		OBSERVACION DEL SEGUNDO PERIODO		
											SI	NO					SI	NO			
Dar cumplimiento con los lineamientos, actividades y estrategias en el marco de la Ley de Transparencia, el Índice de Transparencia Nacional y la Política de Transparencia Institucional	20%	20%	100%	Mantener actualizado el inventario de información del Proceso	Documento con inventario de la información del proceso que requiere mantenerse actualizada en el página web institucional	1	Identificar y caracterizar la información del proceso Actualizar el inventario de información que está bajo la responsabilidad del proceso, para su publicación en el sitio web de la Institución, y el cual permita tener una descripción de la información publicada, el tipo de documento, duración, permanencia y la descripción de la ubicación en el sitio web institucional	Documento con el inventario de la información del proceso Cumplimiento con el documento (Fecha máxima 01 de marzo de 2017)	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	SI	50%	Se da cumplimiento con la entrega del documento dentro de la fecha estipulada								
	10%	10%	100%	Informe de PORSD 2016 publicado en el sitio web	1	1	Realizar y publicar en el sitio web el informe de PORSD de la vigencia 2016	Informe de PORSD 2016 publicado en el sitio web	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%	SI	100%	Se evidencia informe de PORSD 2016 publicado en el sitio web								
	10%	10%	100%	Realizar la medición de la satisfacción de los usuarios y tiempo de respuesta frente a las PORSD recibidas en el transcurso del año 2017	Documento con medición de satisfacción de usuarios frente a las PORSD	2	2	Evaluar la satisfacción de los tiempos de respuesta y satisfacción frente a la atención de las PORSD en la vigencia 2017	Un (1) informe sobre el resultado de la medición del nivel de satisfacción de usuarios frente a la orientación de PORSD recibidas con corte a junio de 2017	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	SI	50%	Presenta informe de medición del nivel de satisfacción de los usuarios frente a las PORSD	Un (1) informe sobre el resultado de la medición del nivel de satisfacción de usuarios frente a la orientación de PORSD recibidas con corte a diciembre de 2017	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	SI	50%	Presenta informe de medición del nivel de satisfacción de los usuarios frente a las PORSD	
	20%	20%	100%	Realizar monitoreo constante a través de indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Matriz de indicadores	1	1	Establecer la metodología para medir el desempeño de los canales de atención Medición de los indicadores de desempeño de los canales de atención	Indicador y/o Matriz de indicadores	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	SI	50%	Se presenta indicador para medir el desempeño de los canales de atención institucionales							
															Informe con medición de los indicadores de desempeño de los canales de atención	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	SI	50%	Presenta informe con medición de los indicadores de desempeño de los canales de atención	
	15%	15%	100%	Definir Lineamientos/directrices del sistema de PORSD a través de línea telefónica y verbal socializados y aplicados, al personal que desarrolla actividades de servicio al cliente.	Documento con lineamientos del Sistema de PORSD a través de la línea telefónica	1	1	Actualizar el procedimiento que establece el manejo de las PORSD, incorporando la atención telefónica	Documento actualizado con lineamientos del Sistema de PORSD a través de la línea telefónica	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%	SI	100%	Se aprobó documento mediante resolución 0082 de 2017							0%



EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

FR-DER-02-V6
Vigencia: 1/06/2016
Pág. 1 de 3

PROCESO:	ATENCIÓN AL USUARIO	RESPONSABLE DEL PROCESO:	CINDY PAOLA CAPDEVILLA ALVIZ
VIGENCIA:	2017	PERIODO:	SEGUNDO SEMESTRE

DIMENSIONES ESTRATÉGICAS: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVO	% OBJETIVO	% EJECUTADO	% TOTAL EJECUTADO	META	VALOR DEL INDICADOR CUANTITATIVA	NUMERO DE ENTREGABLES TOTAL	LISTADO DE ACTIVIDADES	PRODUCTO ENTREGABLE PRIMER PERIODO	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	CUMPLIMIENTO DE LA META PRIMER PERIODO	LINEA DE EVALUACION PRIMER PERIODO		OBSERVACION DEL PRIMER PERIODO	PRODUCTO ENTREGABLE SEGUNDO PERIODO	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	CUMPLIMIENTO DE LA META SEGUNDO PERIODO	LINEA DE EVALUACION SEGUNDO PERIODO		OBSERVACION DEL SEGUNDO PERIODO	
											SI	NO					SI	NO		
Dar cumplimiento con los lineamientos, actividades y estrategias en el marco de la Ley de Transparencia, el Índice de Transparencia Nacional y la Política de Transparencia Institucional	10%	10%	100%	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, así como la gestión de los tramites y otros procedimientos administrativos.	Plan de mejoramiento para optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, así como la gestión de los tramites y otros procedimientos administrativos.	2	Documentar los procesos con relación a la Atención al Usuario	Documentos vigentes	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	SI	50%	Se presenta la documentación actualizada del proceso de Atención al Usuario						0%	
							Divulgar los documentos relacionados con la Atención al Usuario	Soporte de divulgación	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	NO	0%							50%	Presenta evidencia de la divulgación del Manual de Atención al Usuario
Cumplir con los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea en materia de Seguridad y Privacidad de la Información - Norma ISO 27001	15%	15%	100%	Dar inicio con la implementación de la Seguridad y privacidad de la Información - Norma ISO 27001	2	2	Elaboración de plan de trabajo para la implementación de las directrices de la normas ISO 27001							Plan de Trabajo para la implementación de la norma ISO 27001	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	SI	50%	Se presenta plan de trabajo para implementación de la norma	
							Cumplimiento del plan de trabajo establecido para la implementación de la norma ISO 27001							Informe de avance del plan de trabajo para el cumplimiento de la norma ISO 27001	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	SI	50%	Se presenta informe de avances con cumplimiento de controles para vigencia 2017	

RESULTADO	% PLANEADO EN EL PRIMER PERIODO	EJECUTADO	TOTAL A EJECUTAR PARA EL SEGUNDO PERIODO	EJECUTADO EN EL SEGUNDO PERIODO	RESULTADO FINAL
		70,0%	65,0%	35,0%	35,0%

Formulado por:


 CINDY PAOLA CAPDEVILLA ALVIZ
 Responsable del Proceso

Aprobado por:


 EMILIO ARMANDO ZAPATA
 Rector

PROCESO:	ATENCIÓN AL USUARIO	RESPONSABLE DEL PROCESO:	CINDY PAOLA CAPEDEVILLA ALVIZ
VIGENCIA	2017	PERIODO:	SEGUNDO SEMESTRE

DIMENSIONES ESTRATÉGICAS: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD

OBJETIVO	% OBJETIVO	% EJECUTADO	% TOTAL EJECUTADO	META	VALOR DEL INDICADOR CUANTITATIVA	NÚMERO DE ENTREGABLES TOTAL	LISTADO DE ACTIVIDADES	PRODUCTO ENTREGABLE PRIMER PERIODO	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	CUMPLIMIENTO DE LA META PRIMER PERIODO	LINEA DE EVALUACIÓN PRIMER PERIODO	OBSERVACION DEL PRIMER PERIODO	PRODUCTO ENTREGABLE SEGUNDO PERIODO	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	CUMPLIMIENTO DE LA META SEGUNDO PERIODO	LINEA DE EVALUACIÓN SEGUNDO PERIODO	OBSERVACION DEL SEGUNDO PERIODO		
Cumplir con los requisitos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de las normas NTCGP 1000:2009 E ISO 9001:2008 en todos los procesos institucionales	30%	30%	100%	Cumplimiento de Ciclos de Auditoría Interna del SGC del proceso	Listado de Asistencia de Desarrollo de Auditoría Interna del SGC del proceso	2	Coordinar con Auditor Líder Plan de Auditoría Interna del SGC al proceso	Listado de Asistencia de Desarrollo de Auditoría Interna del SGC del proceso Ciclo I	Profesional Universitario Atención al Usuario	0%	0%	De acuerdo a lo estipulado en la Revisión por la Dirección, se definió la realización de un solo ciclo de auditoría para la vigencia, por lo cual el Comité aprueba la evaluación del entregable en el segundo semestre del año, reprogramando así la meta	Listado de Asistencia de Desarrollo de Auditoría Interna del SGC del proceso Ciclo I	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%	SI	100%	Se realizó Auditoría en fecha 18 de diciembre de 2017	
Promover y fortalecer el uso del Sistema Integrado de Acreditación, Autoevaluación y Aseguramiento de la Calidad.	40%	40%	100%	Actualizar y mantener la información de los inscritos en el sistema integrado de Acreditación, Autoevaluación y Aseguramiento de la Calidad para el periodo 2012-2016	Información actualizada de inscritos a la fecha	1	Cargar la información solicitada y mantener actualizado el sistema	Información de inscritos cargada y actualizada, de acuerdo con los requerimientos del sistema AAA (fecha máxima 30 de marzo de 2017)	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%	SI	100%	Presenta informe con el registro de la Información para el periodo 2012 - 2016						
Optimizar el proceso de ingreso de la Información (Academusoft)	30%	30%	100%	Actualizar el sistema de Academusoft con la información requerida (Requerimientos de Planeación)	Información actualizada en el sistema de academusoft de acuerdo a requerimientos	2	Ingresar la información solicitada (requerimientos de Planeación) y mantener actualizado el sistema	Verificación de la actualización de la información en el sistema de Academusoft	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	SI	50%	Se presenta porcentaje de avance de la Información actualizada en el sistema Academusoft	Sistema de Academusoft actualizado con la información solicitada	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	SI	50%	Se presentan soportes de actualización de información en el Sistema Academusoft de acuerdo a los lineamientos de Planeación

RESULTADO	% PLANEADO EN EL PRIMER PERIODO	% EJECUTADO	% TOTAL A EJECUTAR PARA EL SEGUNDO PERIODO	% EJECUTADO EN EL SEGUNDO PERIODO	RESULTADO FINAL
	55,0%	55,0%	45,0%	45,0%	100,0%

Formulado por:

CINDY PAOLA CAPEDEVILLA ALVIZ
Responsable del Proceso

Aprobado por:

EMILIO ARMANDO ZAPA
Rector



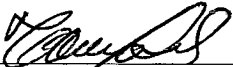
EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

FR-DER-02-V6
Vigencia: 1/06/2016
Pág. 3 de 3

PROCESO:	ATENCIÓN AL USUARIO	RESPONSABLE DEL PROCESO:	CINDY PAOLA CAPDEVILLA ALVIZ
VIGENCIA	2017	PERIODO:	SEGUNDO SEMESTRE

RESULTADO	% PLANEADO EN EL PRIMER PERIODO	EJECUTADO	% TOTAL A EJECUTAR PARA EL SEGUNDO PERIODO	% EJECUTADO EN EL SEGUNDO PERIODO	RESULTADO FINAL
DIMENSIONES ESTRATÉGICAS: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	70,0%	65,0%	35,0%	35,0%	100,0%
DIMENSIONES ESTRATÉGICAS: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	55,0%	55,0%	45,0%	45,0%	100,0%
TOTAL	62,50%	60,00%	40,00%	40,00%	100,00%

Formulado por:


CINDY PAOLA CAPDEVILLA ALVIZ
Responsable del Proceso

Aprobado por:


EMILIO ARMANDO ZAPATA
Rector