

PROCESO:	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	RESPONSABLE DEL PROCESO:	CINDY CAPDEVILLA ALVIZ
VIGENCIA	2017		

DIMENSIONES ESTRATÉGICAS: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVO	% OBJETIVO	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	PRODUCTO ENTREGABLE SEGUNDO PERIODO	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	% CUMPLIMIENTO DE LA META SEGUNDO PERIODO
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%	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%			
	10%	Informe de PQRSO 2016 publicado en el sitio web	1	1	Realizar y publicar en el sitio web el informe de PQRSO de la vigencia 2016	Informe de PQRSO 2016 publicado en el sitio web	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%			
	10%	Realizar la medición de la satisfacción de los usuarios y tiempo de respuesta frente a las PQRSO recibidas en el transcurso del año 2017	Documento con medición de satisfacción de usuarios frente a las PQRSO	2	Evaluar la satisfacción de los tiempos de respuesta y satisfacción frente a la atención de las PQRSO en la vigencia 2017	Un (1) informe sobre el resultado de la medición del nivel de satisfacción de usuarios frente a la orientación de PQRSO recibidas con corte a junio de 2017	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	Un (1) informe sobre el resultado de la medición del nivel de satisfacción de usuarios frente a la orientación de PQRSO recibidas con corte a diciembre de 2017	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%
	20%	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	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%	Informe con medición de los indicadores de desempeño de los canales de atención	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%
	15%	Definir Lineamientos/directrices del sistema de PQRSO 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 PQRSO a través de la línea telefónica	1	Actualizar el procedimiento que establece el manejo de las PQRSO, incorporando la atención telefónica.	Documento actualizado con lineamientos del Sistema de PQRSO a través de la línea telefónica	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%			
	10%	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 Divulgar los documentos relacionados con la Atención al Usuario	Documentos vigentes Soporte de divulgación	Profesional Universitario Atención al Usuario Profesional Universitario Atención al Usuario	50% 50%			



PLAN DE ACCIÓN

FR-DER-01-V6
Vigencia: 1/06/2016
Pág. 1 de 2

PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO RESPONSABLE DEL PROCESO: CINDY CAPDEVILLA ALVIZ

VIGENCIA: 2017

DIMENSIONES ESTRATÉGICAS: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVO	% OBJETIVO	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	PRODUCTO ENTREGABLE SEGUNDO PERIODO	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	% CUMPLIMIENTO DE LA META SEGUNDO PERIODO
Cumplir con los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea en materia de Seguridad y Privacidad de la Información - Norma ISO 27001	15%	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%
					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%	

Formulado por:

CINDY CAPDEVILLA ALVIZ
Responsable del Proceso

Aprobado por:

EMILIO ARMANDO ZABATA
Rector



PLAN DE ACCIÓN

FR-DER-01-V6
Vigencia: 1/06/2016
Pág. 2 de 2

PROCESO:	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	RESPONSABLE DEL PROCESO:	CINDY CAPDEVILLA ALVIZ
VIGENCIA	2017		

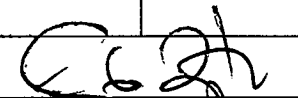
DIMENSIONES ESTRATÉGICAS: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD

OBJETIVO	% OBJETIVO	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	PRODUCTO ENTREGABLE SEGUNDO PERIODO	RESPONSABLE DEL ENTREGABLE	% CUMPLIMIENTO DE LA META 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%	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	50%	Listado de Asistencia de Desarrollo de Auditoría Interna del SGC del proceso Ciclo I	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%
Promover y fortalecer el uso del Sistema Integrado de Acreditación, Autoevaluación y Aseguramiento de la Calidad.	40%	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%			
Optimizar el proceso de ingreso de la información (Academusoft)	30%	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%	Sistema de Academusoft actualizado con la información solicitada	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%

Formulado por:


 CINDY CAPDEVILLA ALVIZ
 Responsable del Proceso

Aprobado por:


 EMILIO ARMANDO ZAPATA
 Rector

[Handwritten mark]