



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 PAOLA CAPDEVILLA ALVIZ
VIGENCIA	2018		

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, la Política de Transparencia Institucional, y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	30%	Mantener actualizado el inventario de Información del Proceso	Documento con inventario de la información del proceso que requiere mantenerse actualizada en la 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 2018)	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%  50%				
	10%	Informe de PORSD 2017 publicado en el sitio web que incluya los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	1	1	Realizar y publicar en el sitio web el Informe de PORSD de la vigencia 2017	Informe de PORSD 2017 publicado en el sitio web	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%				
	20%	Realizar la medición de la satisfacción de los usuarios frente a las PORSD recibidas en el transcurso del año 2018	Documento con medición de satisfacción de usuarios frente a las PORSD		2	Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la atención de las PORSD en la vigencia 2018	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 2018	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 PORSD recibidas con corte a diciembre de 2018	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%
	20%	Establecer mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	Documento con mecanismos		1	Definir los mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental, Peticiones presentadas por menores de edad, Peticiones presentadas por periodistas	Documento o procedimiento con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental, Peticiones presentadas por menores de edad, Peticiones presentadas por periodistas	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%			
Mejorar la interacción entre los procesos que se encuentran relacionados con la unidad con el fin de aumentar la satisfacción del usuario.	20%	Identificar e implementar acciones en la interacción entre los procesos que se encuentran relacionados con el fin de aumentar la satisfacción del usuario	Indicador de Satisfacción al cliente	2	Realizar diagnóstico para identificar las necesidades	Documento de Diagnóstico	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%				
					Solicitar ante la Rectoría la implementación de las acciones de mejora para la prestación del Servicio				Solicitud de acciones para la implementación de mejoras	Profesional Universitario Atención al Usuario	50%	

Formulado por:

CINDY PAOLA CAPDEVILLA ALVIZ  
Responsable del Proceso

Aprobado por:

EMILIO ARMANDO ZANATA  
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 PAOLA CAPDEVILLA ALVIZ

VIGENCIA 2018

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 la normas NTCGP 1000:2009, MIPG e ISO 9001:2015 en todos los procesos institucionales	20%	Cumplimiento de Ciclos de Auditoría Interna del SGC del proceso	Listado de Asistencia de Desarrollo de Auditoría Interna del SGC del proceso	1	Coordinar con Auditor Líder Plan de Auditoría Interna del SGC al proceso				Listado de Asistencia de Desarrollo de Auditoría Interna del SGC	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%
Dar cumplimiento a los lineamientos de la Estrategia de Gobierno Digital y Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano	20%	Implementar controles de la Seguridad y privacidad de la Información - Norma ISO 27001	1	1	Cumplimiento del plan de trabajo establecido para la implementación de la norma ISO 27001				Informe con porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de la norma ISO 27001	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%
	10%	Caracterización de usuarios y medición de percepción	Documento con caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	1	Actualizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.				Documento con caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos publicado en el sitio web	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%
	30%	Evaluar la satisfacción de los usuarios que realizan trámites.	Documento con medición de satisfacción del usuario en relación a los trámites y servicios institucionales	2	Realizar el inventario de trámites y/o servicios del proceso, seleccionar uno de ellos y medir la satisfacción del ciudadano	Un (1) informe con la medición del nivel de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites o servicios que presta el proceso, correspondiente al primer semestre de 2018	Profesional Universitario Atención al Usuario	25%	Un (1) informe con la medición del nivel de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites o servicios que presta el proceso, correspondiente al segundo semestre de 2018	Profesional Universitario Atención al Usuario	25%
			Documento con plan de mejora	2	Identificar los trámites o servicios que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario	Plan de trabajo para mejorar la satisfacción del ciudadano frente al trámite o servicio (Si se requiere mejorar)	Profesional Universitario Atención al Usuario	25%	Informe de cumplimiento del plan de trabajo establecido para mejorar la satisfacción del ciudadano	Profesional Universitario Atención al Usuario	25%
Dar cumplimiento a los lineamientos de la Estrategia de Participación por Medios Electrónicos	20%	Definir e implementar un esquema de atención al usuario que contemple responsables, múltiples canales, servicios de soporte y protocolos para la prestación de trámites y servicios durante todo el ciclo de vida de los mismos	Una (1) Campaña de socialización del Manual de Atención al Usuario que incluya el esquema de atención al usuario	1	Realizar y publicar en el sitio web informe de la campaña de socialización del Manual de Atención al Usuario que incluya el esquema de atención al usuario	Informe con evidencia del desarrollo de la campaña de socialización del Manual de Atención al Usuario que incluya el esquema de atención al usuario	Profesional Universitario Atención al Usuario	100%			

Formulado por:

CINDY PAOLA CAPDEVILLA ALVIZ  
Responsable del Proceso

Aprobado por:

EMILIO ARMANDO ZAPATA  
Rector