

**ESCUELA SUPERIOR TECNOLÓGICA DE ARTES DÉBORA ARANGO**

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
<b>Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	1.1	Institucionalizar en la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango la campaña escríbele al rector, en cabeza de Direccionamiento Estratégico. (hacer más divulgación)	Campaña institucionalizada (Con divulgación)	Asesor de Planeación	30/04/2017
	1.2	Adelantar campañas de sensibilización, para generar iniciativas que mejoren el servicio ciudadano	Iniciativas documentadas	Secretaría General	Semestralmente
	1.3	Analizar en comité de dirección las quejas relacionadas con atención inadecuada de los usuarios por parte de los funcionarios.	Informes de PQRSF	Asesora Jurídica	Permanentemente
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Estandarización de trámites o formularios	Trámites aprobados por el SUIT	Secretaría General	30/08/2017
	2.2	Ingresar en la página WEB de la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango un espacio a través de encuestas de satisfacción donde los usuarios externos puedan evaluar el servicio brindado por la entidad. (hacer más divulgación)	Evaluación virtual de servicios brindados por la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango	Comunicaciones	30/06/2017
	2.3	Implementar una encuesta de percepción de los empresarios sobre los servicios brindados por el la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango. (Usuarios de los convenios)	Mejora del servicio de comunicación con el usuario (encuesta de usuarios al inal del convenio)	Oficina de Extensión	30/12/2017
	2.4	Continuar con el servicio de interprete para garantizar la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad a los servicios de la Institución.	Interprete que preste el servicio a personas en situación de discapacidad	Gestión del Talento humano	30/04/2017
<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	3.1	Promover en todos los funcionarios la realización de capacitaciones en temas relacionados con servicio al cliente	Funcionarios capacitados	Gestión del Talento humano	30/08/2017
	3.2	Realizar campañas de sensibilización internas sobre protocolos de servicio al cliente y código de ética	Código de ética actualizado y divulgado	Secretaría General	30/08/2017

	3.3	Incluir en los manuales de funciones, competencias básicas relacionadas con el servicio.	Manuales de funciones actualizados	Gestión del Talento humano	30/06/2017
	3.4	Establecer estrategias de incentivo para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Estrategias documentadas e implementadas	Gestión del Talento humano	30/04/2017

<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1	Fortalecer el proceso de atención de PQRSF, en lo relacionado con la calificación de la satisfacción de los usuarios con el tratamiento brindado a las mismas	Proceso actualizado	Jefe de comunicaciones	30/06/2017
	4.2	Incluir en el procedimiento de PQRSF, la prioridad en la respuesta de estas, cuando sean presentadas por menores de edad o estén relacionadas con el cumplimiento de un derecho fundamental	Proceso actualizado (Hacer seguimiento)	Jefe de comunicaciones	31/06/2017
	4.3	Consolidar y presentar informes de comportamiento de PQRSF al comité de control interno cada seis meses con análisis de datos para luego ser socializado con las dependencias de la Institución	Informes de PQRSF	Jefe de comunicaciones	Semestralmente
	4.5	Realizar una jornada de sensibilización a los funcionarios de la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango, sobre los derechos de los usuarios con el fin de promover su cumplimiento.	Funcionarios sensibilizados. (Se requiere capacitación)	Control Interno	30/06/2017
	4.6	Documentar e implementar la política de protección de datos personales	Política adoptada	Asesora Jurídica	30/07/2017
	4.7	Documentar, aprobar y publicar la carta de trato digno	Documento elaborado y publicado	Secretario General	30/04/2017
	<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Realizar caracterización de los usuarios y grupos de interés de la Institución y revisar la pertinencia de los canales y mecanismos de comunicación e información empleados por la Institución	Documento con caracterización de usuarios y grupos de interés de La Institución.	Jefe de Comunicaciones
5.2		Realizar encuesta de percepción de los egresados respecto a los servicios brindados por la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango	Informe de resultados de encuesta	Bienestar Institucional	30/12/2017
5.4		Realizar encuesta de satisfacción de los estudiantes con los servicios administrativos y con el proceso formativo.	Informe de resultados de encuesta	Vicerrectoría Administrativa	30/04/2017

**JUAN CARLOS MEJÍA GIRALDO**  
RECTOR

**JAIRO ALBERTO MUÑOZ DIAZ**  
ASESOR DE PLANEACIÓN

