

**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.	Campaña institucionalizada	Asesor de Planeación	30/07/2016
	1.2	Adelantar campañas de sensibilización, para generar iniciativas que mejoren el servicio ciudadano	Iniciativas documentadas	Secretaría General	10/10/2016
	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 SUI	Secretaría General	30/12/2016
	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.	Evaluación virtual de servicios brindados por la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango	Asesor de Planeación	31/06/2016
	2.3	Implementar una encuesta de percepción de los empresarios sobre los servicios brindados por el la Escuela Superior Tecnológica de Artes Débora Arango	Mejora del servicio de comunicación con el usuario	Oficina de Extensión	Permanentemente
	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	30/04/2016
<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	29/07/2016
	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	31/08/2016
	3.3	Incluir en los manuales de funciones, competencias básicas relacionadas con el servicio	Manuales de funciones actualizados	Gestión del Talento humano	31/06/2016
	3.5	Establecer estrategias de incentivo para destacar el desempeño de los ervidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Estrategias documentadas e implementadas	Gestión del Talento humano	31/06/2016

<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	31/06/2016
	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	Jefe de comunicaciones	31/06/2016
	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	Julio y diciembre de 2016
	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	Control Interno	30/06/2016
	4.6	Documentar e implementar la política de protección de datos personales	Política adoptada	Asesora Jurídica	30/07/2016
	4.7	Documentar, aprobar y publicar la carta de trato digno	Documento elaborado y publicado	Secretario General	30/06/2016
	<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 del DEBORA	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	Entre septiembre y octubre
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	Octubre de 2016

**JUAN CARLOS MEJÍA GIRALDO**  
RECTOR

**JAIRO ALBERTO MUÑOZ DIAZ**  
ASESOR DE PLANEACIÓN

