



## Estrategia de servicio ciudadano

	Meta o producto	Responsable	Fecha de ejecución					
			Inicio DD/MM/AAA A	Inicio DD/MM/AA AA	I TRIM EST RE	II TRIM EST RE	III TRIM EST RE	IV TRIM ESTR E
Informe Mensual De Gestión de PQRSD	Informe de PQRs mensual	Grupo administrativo	1/02/2020	31/12/2020	25%	25%	25%	25%
Presentar a la dirección una propuesta de mejora organizacional a partir del análisis de las PQRs	Propuesta de mejora presentada y aprobada	Grupo administrativo	1/02/2020	31/12/2020	25%	25%	25%	25%
Cualificación del personal de Atención al Ciudadano.	contratistas, cualificados en cultura c	Rectoría	2/02/2020	31/12/2020	25%	25%	25%	25%
Fortalecimiento de canales de atención e implementación de nuevas estrategias de contacto	Implementación de un nuevo canal de ater	Grupo administrativo	2/02/2020	31/12/2020	25%	25%	25%	25%
Diseñar y aplicar encuesta de satisfacción para el cliente de procesos y servicios internos	Encuesta de satisfacción aplicada	Grupo administrativo	2/01/2020	31/12/2020	0%	0%	50%	100%
Elaborar y publicar informes trimestrales de PQRSD que llegan a la entidad	mes de PQRSD publicados trimestrales	Grupo administrativo	2/01/2020	31/12/2020	25%	25%	25%	25%
Diseñar y difundir mensajes internos, para fortalecer la cultura del servicio al ciudadano.	2 Campañas presentadas en el año	Grupo administrativo	2/01/2020	31/12/2020	25%	25%	25%	25%
Implementar las decisiones de la alta dirección con relación a las propuestas de mejora presentadas a partir del análisis de las PQRs, mejorando un proceso a través de metodologías de análisis integral del servicio	Mejorar los procesos	Rectoría	1/04/2020	31/12/2020	0%	33%	66%	100%
Medir la satisfacción de los ciudadanos, padres, estudiantes y partes interesadas.	Informe de resultados publicado	Grupo administrativo	2/01/2020	31/12/2020	25%	25%	25%	25%

