



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
<b>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.</b>	1. Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción	03/02/2014	30/04/2014	Líderes de Procesos
	2. Socializar Mapa de Riesgos de corrupción	05/05/2014	30/09/2014	Planeación
	3. Realizar 3 Evaluaciones de control sobre riesgos	30/04/2014	19/12/2014	Control Interno
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	1. Analizar resultado de Audiencia Pública vigencia 2012 realizada en el 2013 y publicar en página web.	02/01/2014	31/01/2014	Control Interno
	2. Definir cronograma de actividades a desarrollar en 2014 para rendición de cuentas	03/02/2014	21/03/2014	Planeación
	3. Ejecución de Actividades programadas	24/03/2014	19/12/2014	Planeación
	4. Realizar rendición de cuentas trimestral a través de pagina web	03/02/2014	19/12/2014	Planeación
	5. Responder permanentemente requerimientos del ciudadano en cuanto a los resultados de gestión a través de redes sociales y pagina web	03/02/2014	19/12/2014	Secretaria General
	6. Realizar 2 rendiciones de cuentas con indicadores gestión a través de boletines internos y externos	03/02/2014	19/12/2014	Planeación
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	1. Elaborar procedimiento de atención al ciudadano	03/02/2014	31/04/2014	Planeación
	2. Socializar procedimiento de atención al ciudadano a todos los funcionarios de la institución	01/05/2014	31/07/2014	Planeación
	3. Verificar implementación del Procedimiento de Atención al ciudadano por los funcionarios	01/08/2014	19/20/2012	Control interno
	4. Diseñar espacio en página web para la comunicación constante con el ciudadano	03/02/2014	31/04/2014	Planeación / Secretaria General
	5. Realizar el estudio de caracterización de los clientes y usuarios visitantes en la pagina web y medir el nivel de percepción sobre los canales de atención	03/02/2014	30/09/2014	Mercadeo
	6. A través del Plan de capacitación y formación institucional, incluir capacitación permanente sobre atención al cliente.	03/02/2014	19/12/2014	Vicerrectoría Administrativa y financiera
	7. Medir la percepción y satisfacción de clientes y usuarios 1 vez en el año con el fin de identificar sus necesidades	02/06/2014	19/12/2014	Planeación
	8. Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos en los tiempos establecidos por la norma	03/02/2014	19/12/2014	Secretaria General
	9. Elaborar un informe semestral sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y publicar en página web	03/02/2014	19/12/2014	Secretaria General



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

<b>RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>	1. Actualizar y publicar en página web los procedimientos de los trámites y servicios de la institución	03/02/2014	30/04/2014	Planeación
	2. Realizar estudio de trámites y servicios	03/02/2014	30/09/2014	Planeación / Vicerrectoría Académica / Secretaria General
	3. Actualizar y publicar en página web los Formatos para descarga de trámites y servicios de la institución	03/02/2014	30/09/2014	Planeación
	4. Racionalización de Tramites y servicios identificados	03/02/2014	19/12/2014	Planeación / Vicerrectoría Académica / Secretaria General