

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.



 [Volver al menú](#)

SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable	
			1	2	3	Inicio	Fin		
Fortalecimiento de los canales de atención	informe semestral de eficiencia en la adopción de estos nuevos canales	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura, elaborando informe semestral de eficiencia en la adopción de estos nuevos canales		X	X		10/08/2022	15/12/2022	Atención al ciudadano y transparencia
	Documentación Ajustada Actualizada	Ajustar y actualizar la documentación asociada al Proceso de Servicio al Ciudadano con el objetivo de optimizar la atención brindada a la comunidad universitaria y ciudadanía en general.		X	X		1/03/2022	15/05/2022	Atención al ciudadano y transparencia
	Cuadro control establecido por la oficina de Atención al Ciudadano donde se evidencia la atención del 100% de los chats recibidos.	Garantizar la atención a la ciudadanía a través del Chat Institucional activo en la página web, registrando las entradas y usuarios atendido en el cuadro control establecido por la oficina de Atención al Ciudadano.	X	X	X		01/31/2022	15/12/2022	Atención al ciudadano y transparencia
	Informes de PQRSD mensual remitido a la oficina de Control Interno	Enviar mensual reporte consolidado de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, además identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	X	X	X		02/15/2022	25/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia
		Elaborar y publicar el informe trimestral general del estado y consolidación de las PQRSD institucional para su publicación en la página web de la Universidad	X	X	X		10/04/2022	25/01/2022	Atención al Ciudadano y Transparencia
	Informe trimestral general del estado y consolidación de las PQRSD institucional	Mantener las alertas emitidas a los correos electrónicos de los funcionarios asignados para dar respuesta a los requerimientos interpuestos en el módulo institucional PQRSD en el tiempo establecido según la normatividad vigente.	X	X	X		01/31/2022	15/12/2022	Atención al Ciudadano y Transparencia
	Capacitación en Servicio al Ciudadano.	Solicitar la Inclusión en el plan institucional de capacitación de la Universidad de Pamplona Capacitaciones en Atención al Ciudadano- comunicación accesible al personal administrativo.	X	X	X		01/31/2022	15/12/2022	Atención al ciudadano y Transparencia
	Aplicación de encuestas de percepción virtual.	Solicitar la aplicación de encuestas de percepción a cada una de las dependencias con el fin de evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución, la evaluación de los resultados se tendrá en cuenta en cada plan de mejoramiento continuo de cada una de las dependencias.	X	X	X		01/31/2022	15/12/2022	Atención al ciudadano y Transparencia
	Informe semestral de la medición institucional de la percepción de los productos o servicios	Elaborar el informe semestral de la medición institucional de la percepción de los productos o servicios solicitados para su publicación en la página web de la Universidad		X	X		10/08/2022	25/01/023	Atención al ciudadano y Transparencia