

|    | <b>Atención al Ciudadano</b> | <b>Código</b>   | FDE.PL-37 v.01   |  |                  |  |  |  |  |
|---|------------------------------|---|--|--|------------------|--|--|--|--|
|   |                              | <b>Página</b>   | 1 de 1   |  |                  |  |  |  |  |
| <b>NOMBRE DE LA ENTIDAD</b>   | Universidad de Pamplona      | <b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>   | 30 Enero de 2017   |  |                  |  |  |  |  |
| <b>DEPARTAMENTO</b>   | Norte de Santander           | <b>AÑO DE VIGENCIA</b>  | 2017   |  |                  |  |  |  |  |
| <b>MUNICIPIO</b>  | Pamplona                     |   |  |  |                  |  |  |  |  |
| <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>   |                              |   |  |  |                  |  |  |  |  |
| <b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>  |                              |   |  |  |                  |  |  |  |  |
| <b>OBJETIVO:</b> Centrar esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Universidad de Pamplona, conforme a los principios de información completa, clara y consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad |                              |   |  |  |                  |  |  |  |  |
| Subcomponente   | Número                       | Actividades   | Meta o producto  | Responsable  | Fecha Programada |  |  |  |  |
| <b>Subcomponente 1</b><br><b>Estructura administrativa y</b><br><b>Direccionamiento estratégico</b>   | 1,1                          | Se fortalecerá la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, que dependerá de la alta dirección de la Universidad de Pamplona.   | Teniendo en cuenta que la oficina de atención al ciudadano y transparencia fue creada en la planta de personal de la institución, se sensibilizara y capacitará sobre las actividades en el proceso, de la coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia de la Universidad de Pamplona y la inclusión en el mapa de procesos del SIG. | Líder Oficina Jurídica, Líder Oficina de, Líder Talento Humano y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia  | 30/01/17         |  |  |  |  |
|   |                              | Se fortalecerá la oficina de Secretaría General para la atención al ciudadano en los casos de grados de ventanilla  | Se realizará actos para grados por ventanillas donde se tendrá la participación de un directivo para la entrega de dichos títulos, donde los graduados puedan sentirse importantes por un logro cumplido.  | Líder Oficina Secretaría General y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia, Vicerrectoría Administrativa. | 30/07/17         |  |  |  |  |
|   | 1,2                          | Se incorporarán recursos propios en las líneas 3 y 8 del plan de acción institucional para implementar los códigos de barras por cada una de las dependencias responsables de cada uno de los procesos. | <b>REGISTRO Y CONTROL:</b> Constancia de buena conducta, - Constancia de Reserva de cupo, -Constancia de períodos académicos, -Constancia de estudio de semestre en curso  | Líder del proceso de Registro y Control y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia                         | 30/11/17         |  |  |  |  |
|   |                              |   | Constancia de estudio periodo no vigente, - Constancia de terminación de estudios, - Certificado sabana de notas graduado, - Constancia de aceptación en la universidad, -Validaciones, - Habilitación, - Homologaciones, - Supletorios, - Solicitud Duplicado de Carnet.  |  |                  |  |  |  |  |
|   |                              |   | <b>BIBLIOTECA:</b> Puesta de marcha de Código de Barras para las Multas en biblioteca  | Líder del proceso de Biblioteca y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia                                 | 28/02/17         |  |  |  |  |
|   |                              |   | <b>SECRETARIA GENERAL:</b> Implementación de los Contenidos Programáticos, - Copia Original Acta de Grado, -Duplicado Diploma, - Fondos Negros, -Constancia de Egresado, -Registro de Diploma, - Autenticación Diploma, -Autenticación Acta.   | Secretaría General y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia  | 30/11/17         |  |  |  |  |
|   |                              |   | <b>TALENTO HUMANO:</b> Certificado Laboral   | Talento Humano y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia  | 30/11/17         |  |  |  |  |
|   |                              |   | <b>BIENESTAR UNIVERSITARIO:</b> Pago de servicio de comedor  | Bienestar Universitario y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia   | 30/11/17         |  |  |  |  |

|     |      |  |   |  |            |
|-----|------|--|---|--|------------|
|     |      | <b>PAGADURIA Y TESORERIA:</b> Inscripciones Postgrados<br>Matricula Financiera Postgrado, - Derechos de Grado Postgrado<br>Constancias Postgrados, - Financiación periodos anteriores Posgrados<br><br><b>VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA:</b> Inscripciones Presencial<br>Matricula Financiera Presencial, - Derecho de grado Presencial , Vacacionales Presencial<br>Inscripciones Distancia, - Matriculas Financiera Distancia<br>Derecho de grado Distancia, Financiación periodos anteriores Presencial, Financiación periodos anteriores Distancia<br><br><b>DIRECCIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL:</b> Inscripciones Educación Continuada<br>Matricula Financiera Educación Continuada | Líder del proceso de Pagaduría y Tesorería:<br>Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia   | 30/11/17   |            |
|     |      | <b>DIRECCIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL:</b> Inscripciones Educación Continuada<br>Matricula Financiera Educación Continuada  | Líder del proceso de Interacción Social y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia  | 30/11/17   |            |
|     |      | Establecer Canales de atención directa de la oficina de atención al ciudadano y otras dependencias que tienen contacto directo con la comunidad en general   | Asignación y adecuación de un espacio asequible para ciudadanía y más visible, en el cual se incluya accesos para personas de movilidad reducida y que no genere incomodidad para la prestación del servicio.   | Rectoría, Recursos físicos, vicerrectoría administrativa, Talento Humano Líder Atención al Ciudadano y Transparencia     | 30/04/2017 |
| 1,3 |      | Se fortalecerá la parte de Registro y control de la universidad de Pamplona  | Adecuación de un espacio asequible para la ciudadanía en la atención (ficheros de atención, sillas de espera etc.).   | Rectoría, Registro y Control, Recursos físicos, Vicerrectoría Administrativa, atención al ciudadano,                     | 30/11/17   |
|     |      | Se fortalecerá la parte de Pagaduría de la universidad de Pamplona   | Adecuación de un espacio asequible para la ciudadanía que requiera servicios del área de Pagaduría (ficheros de atención, sillas de espera etc.).   | Rectoría, Pagaduría, Recursos físicos, Vicerrectoría Administrativa, atención al ciudadano,                              | 30/11/17   |
|     |      | La intención de la Universidad de Pamplona es promover el acceso del contenido de la información de página web a personas con discapacidades visuales, auditivas y de habla, permitiendo que puedan percibir, entender, navegar, interactuar y contribuir con los sitios web institucionales.  | Se realizarán videos ilustradores con lenguaje de señas y audios de acceso a la página web, servicios y trámites, documentos y demás temas de interés de nuestros usuarios. No obstante, es importante destacar que la accesibilidad beneficia a todos los tipos de usuarios que visiten nuestro sitio web, ya que hace que los contenidos se presenten en forma comprensible y amigable para todas las personas. | Líder Comunicación y prensa y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia                                   | 30/11/17   |
|     | 2.1. | Implementar sistemas de información interna y externo que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los Ciudadanos de la Universidad de Pamplona.   | Implementación del módulo institucional para el radicado externo de las comunicaciones institucionales con el fin de ofrecer a los usuarios un mejor servicio.  | Líder Coordinación de Atención al Ciudadano y Transparencia, Líder Oficina secretaria general y Líder Oficina del CIADTI | 30/06/17   |
|     | 2.3  | Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.   | Mejorar los canales de información chat, encuesta, atención presencial, módulo móvil PQRSD y habilitar la video llamada,  | Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia Y Líder Oficina del CIADTI                                      | 30/07/17   |
|     | 2.4  | Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención   | 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.  | Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia y Líder Oficina del CIADTI                                      | 30/06/17   |

|  |      |   |   |   |          |
|--|------|---|---|---|----------|
|  | 2.5  | Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano   | Implementar las actividades de atención al ciudadano sobre los protocolos, guías y formatos de atención al ciudadano y Transparencia; los cuales serán aprobados por el Sistema gestión de Calidad y Publicados en la página web. Ciclo de capacitaciones institucionales en temas a fines a cultura de servicio, competencias laborales, administración pública, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, gestión del cambio, principios éticos y valores. | Líder Oficina Sistema Gestión de Calidad y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia- Talento Humano      | 01/03/17 |
| <b>Subcomponente 3</b><br><b>Talento Humano</b>            | 3.1  | Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Universidad de Pamplona   | se realizarán 2 campañas educativas, conversatorios y encuentros pedagógicos en el fortalecimiento de cultura del servicio  | Líder Oficina Talento Humano y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia                     | 30/09/17 |
| <b>Subcomponente 4</b><br><b>Normativo y procedimental</b> | 4.1  | Establecer un instructivo para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.   | Crear un instructivo mediante un video tutorial de cómo usar el módulo de PQRSD   | Líder Atención al Ciudadano y Transparencia y uetic   | 30/06/17 |
|  | 4.2  | Elaborar periódicamente informes 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 | Se dará continuidad en la entrega de los informes mensuales a la Oficina de Control Interno de gestión del requerimiento de PQRSD y la trazabilidad de los mismos, en caso que no se dé respuesta respectiva en el tiempo establecido se remitirá a control interno disciplinario para el debido proceso.   | Líder Oficina de Control interno de Gestión y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia                   | 30/11/17 |
|  | .43  | Aprobar e implementar una política de protección de datos personales.   | Aprobar la política de protección de datos personales que se encuentra radicada en alta dirección e implementarla.  | Rectoría, Líder Oficina Jurídica y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia                              | 30/06/17 |
|  | 4.4  | Socializar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.   | Socializar la carta de trato digno institucional a la Comunidad en general.   | Rectoría, Líder Oficina de Comunicación y Prensa y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia | 30/06/17 |
|  | .45  | Realizar periódicamente la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente una vez reciba la respuesta el usuario   | Se mejorara la forma de aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente a los usuarios de cada proceso y esta se deberá responder sistemáticamente una vez se reciba la información pertinente, la evaluación de los resultados se tendrá en cuenta en cada plan de mejoramiento continuo de cada una de las dependencias.  | Líder Oficina CIADTI  | 30/11/17 |
| <b>Componente 5. Relacionamiento con el ciudadano</b>      | 5.1. | Realizar periódicamente la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente una vez reciba la respuesta el usuario   | Se mejorara la forma de aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente a los usuarios de cada proceso y esta se deberá responder sistemáticamente una vez se reciba la información pertinente, la evaluación de los resultados se tendrá en cuenta en cada plan de mejoramiento continuo de cada una de las dependencias.  | Líder Oficina CIADTI  | 30/11/17 |

Líder del Proceso

Nombre: **Javier Mauricio García Mogollón**

Fecha de Aprobación: 30 de enero de 2017

Fecha de Publicación: 31 de enero de 2017