UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Fecha de publicación 31 de mazo de 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

OBJETIVO: Centrar esfuerzos en garantizar el acceso de lo 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 en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativa de los ciudadanos.

Subcomponente	#	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Se creará la coordinación de Atención al Ciudadano y Transparencia, que dependerá de la alta dirección de la Universidad de Pamplona.	Se realizarán modificaciones en la documentación del proceso, protocolos y formatos de la coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia de la Universidad de Pamplona.	Rectoría, Líder Oficina Jurídica, Líder Oficina de Presupuesto, Líder Talento Humano y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	29 de abril
	1.2.	Se incorporarán recursos propios en las líneas 3 y 8 del plan de acción institucional para la ejecución de actividades propuestas	-Constancias y certificaciones - Contenidos programáticos - Registro de diplomas - Actas de grado - Fondos negros - Duplicados de diplomas - Inscripciones académicas - Matriculas - Vacacionales - Validaciones - Homologaciones - Derechos de grado por ceremonia y por secretaría general - Sabana de notas -Carnet estudiantil y egresado - Supletorios - Autenticaciones y solicitudes de copias - Multas - Diplomados Actualización de los procesos para las solicitudes e inscripciones en línea: - Proceso de financiación - Paz y salvo - Inscripción a comedores estúdiales - Solicitud de carnet estudiantil y egresado Además la adecuación de acceso a la oficina de la Coordinación de atención al ciudadano Construcción de la rampa y la compra de equipos informáticos (3 computadores, 1 impresora con escáner, 3 puestos de trabajo y 2 diademas con micrófono)	Líder Oficina de Planeación , Líder Oficina de Presupuesto, Líder Oficina de Contratación Y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	31 de agosto
	1.3.	Establecer canales de atención directa en la oficina Atención al Ciudadano y la Comunidad en General	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 Atención al Ciudadano y Transparencia, Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	30 de mayo
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	Adecuaciones físicas en las instalaciones de la Universidad	Se construirá la rampa en la Coordinación Atención al ciudadano y Transparencia y la publicación de videos con animados dando información institucional de interés de los usuarios en la página web institucional	Líder Oficina de comunicación y prensa, Líder de Oficina de Recursos físicos y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	30 de agosto
	2.2.	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 pueden 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 de agosto
	2.3	Implementar sistemas de información interna y externo que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los Ciudadanos de la Universidad de Pamplona.	Puesta en uso del módulo institucional para el radicado interno y 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 de junio
	2.4	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Habilitar los canales de información chat, encuesta, video llamada, atención presencial, módulo móvil PQRSD	Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia Y Líder Oficina del CIADTI	30 de julio
	2.5	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención	Establecer 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 de julio
	2.6	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano	Se realizarán 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	Líder Oficina Sistema Gestión de Calidad y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	30 de junio
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Se realizarán talleres y conferencias en temas de desarrollo personal y competencias laborales orientadas al servicio del usuario para el personal administrativo	Coordinación de Atención al Ciudadano y Transparencia	30 de agosto
	3.2.	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Universidad de Pamplona	se realizarán 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 de agosto
	3.3.	Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano como estrategia de mejora al servicio.	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 Talento Humano y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	30 de agosto
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Se actualizará el documento cumplimiento ante el requerimiento realizado por los usuarios en el módulo PQRSD, donde se clarifique la responsabilidad de dar una respuesta oportuna y satisfactoria al usuario por cada líder de proceso y las sanciones que pueden ocasionar si estos incurren en el incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.	Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	30 de junio
	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 Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	Los primeros cinco días hábiles de cada mes
	4 .4	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos	Actualizar los procedimientos, procesos, protocolos, guías y formatos de cada uno de los procesos validados en el sistema gestión de Calidad institucional.	Líderes de proceso de cada una de las dependencias	30 de junio
	4.5	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Se establecerá la política de protección de datos personales	Líder Oficina Jurídica y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	28 de mayo
	4.6	Elaborar, actualizar, socializar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	El representante legal dirigirá a los usuarios de la Universidad de Pamplona la carta de trato digno institucional posteriormente se realizará la socialización a la comunidad Universitaria y Comunidad en general.	Rectoría, Líder Oficina de Comunicación y Prensa y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	29 de abril
	4.7	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal	Se creará e implementará el formato de recepción de requerimientos verbales y presenciales.	Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia	28 de mayo
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	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 evaluacción de los resultados se tendrá en cuenta en cada plan de mejoramiento continuo de cada una de las dependencias.	Líder Oficina Sistema Gestión de Calidad	31 de agosto