



Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

COMPONENTE 3. Mejora de Servicio al Ciudadano 2021

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA MEJORA DE				META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Agreement	Diseño	Preparación	Ejecución		1	2	3	Inicio	Fin	
INFORMACIÓN	Se fortalecerá la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia que dependerá de la alta dirección de la Universidad de Pamplona.				X	Se mantendrá actualizada la documentación ante el sistema de gestión según sea la necesidad del proceso.	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Rectoría y líder Oficina Atención al Ciudadano y Transparencia.
	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura				X	Mejorar los canales de información chat, encuesta, atención presencial, módulo móvil PQRSO.	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia y Líder Oficina del CIADTI
DIALOGO	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención				X	Mantener las alertas emitidas a los correos electrónicos de los funcionarios asignados para dar respuesta a los requerimientos interpuestos en el módulo institucional PQRSO en el tiempo establecido según la normatividad vigente.	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia y Líder Oficina del CIADTI
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano		X			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.	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Líder Oficina Sistema Gestión de Calidad, Líder Talento Humano y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Universidad de Pamplona	X				Se realizarán 2 campañas educativas, conversatorios y encuentros pedagógicos en el fortalecimiento de cultura del servicio	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Líder Oficina Talento Humano y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
RESPONSABILIDAD	Establecer un instructivo para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.				X	Mantener actualizado el instructivo mediante un video tutorial de cómo usar el módulo de PQRSO	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Líder Atención al Ciudadano y Transparencia y UETC
	Elaborar periódicamente informes de PQRSO 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	Se dará continuidad en la entrega de los informes mensuales a la Oficina de Control Interno de gestión del requerimiento de PQRSO 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.	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Líder Oficina de Control Interno de Gestión y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia
	Aprobar e implementar una política de protección de datos personales.		X			Mantener actualizada la política de protección de datos personales que se encuentra radicada en alta dirección e implementarla.	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Rectoría, Líder Oficina Jurídica y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia
	Socializar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.				X	Socializar la carta de trato digno institucional a la Comunidad en general.	X			26-ene-21	30/03/2021	Rectoría, Líder Oficina de Comunicación y Prensa y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
	Realizar periódicamente la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente una vez reciba la respuesta el usuario.				X	Se mejorará 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.	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Líder Oficina CIADTI y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
	Actualizar en la página web el directorio principal, administrativo de la universidad de Pamplona, lo anterior para que los usuarios que necesiten dicha información puedan acceder a ella de forma fácil y				X	Se actualizará y se publicará permanentemente en la página web Institucional la estructura orgánica, el directorio principal, el directorio administrativo de la Universidad de Pamplona.	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Líder Comunicación y prensa y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
	Implementación de los criterios a seguir en la publicación de la información, en el subportal de cada dependencia de la Universidad de Pamplona.	X				Se actualizará y se publicará permanentemente la información necesaria y requerida por cada dependencia de la Universidad de Pamplona, manteniendo cada subportal al día con los criterios institucionales.	X	X	X	26-ene-21	31-dic	Director de cada dependencia / o proceso, líder de Atención al Ciudadano y Transparencia líder de Comunicación y Prensa.