Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

COMPONENTE 3. Mejora de Servicio al Ciudadano 2019

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	E LA MEJORA DE SERVICIO AL CI					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		estamie	Diseñe	parac	cuci	Seguimiento y		1	2	3	Inicio	Fin	
INFORMACIÓN	Se fortalecera la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia que dependerá de la alta dirección de la Universidad de Pamplona.	X					Se mantedrá actualizada la documentación ante el sistema de gestión según sea la necesidad del proceso.	X	X	X	28-ene-19	30/062019	Rectoria y líder Oficina Atención al Ciudadano y Transparencia.
	Se fortalecerá la oficina de Secretaria General para la atención al ciudadano en los casos de grados de ventanilla.					X	Se realizara 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.	X	X	X	28-ene-19	30/062019	Líder Secretaría General y líder Oficina Atención al Ciudadano y Transparencia.
	Se incorporarán recursos propios en pilar 1 y 5 del plan de gestión institucional para implementar los códigos de barras por cada una de las dependencias responsables de cada uno de los procesos				x		**Registro y Control:** • Constancia de buena conducta. • Constancia de reserva de cupo. • Constancia de periodos académicos. • Constancia de estudio de semestre en curso. • 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		X		28-ene-19	30/062019	Lider del proceso Registro y Control Académico y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
					X		**BIBLIOTECA:** Puesta de marcha de Código de Barras para las Multas en biblioteca	X	X	X	28-ene-19	01-mar	Lider del proceso de Recursos Bibliográficos y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
				X			**SECRETARIA GENERAL:** Implementación de los Contenidos Programáticos Copia Original Acta de Grado- Duplicado Diploma Fondos Negros Constancia de Egresado. Registro de Diploma Autenticación Diploma,- Autenticación Acta	X	X		28-ene-19	30/062019	Lider Secretaria General y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
				X			**TALENTO HUMANO:** Certificado Laboral	X	X		28-ene-19	30/062019	Lider Talento Humano y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
						X	**BIENESTAR UNIVERSITARIO:** Pago de servicio de comedor	X	X	X	28-ene-19	30-nov	Lider de Bienestar y Universitacio y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
				X			**PAGADURÍA Y TESORERÍA:** Inscripciones Postgrados Matricula Financiera Postgrado, Derechos de Grado Postgrado Constancias Postgrados, - Financiación periodos anteriores Posgrados	X	X	X	28-ene-19	30/062019	Lider de Pagaduría y Tesorería y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
						X	**VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA:** Inscripciones Presencial. Matricula Financiera Presencial. Derecho de grado Presencial. Vacacionales Presencial. Inscripciones Distancia. Matriculas Financiera Distancia	X	X	X	28-ene-19	30-nov	Lider del proceso de Vicerectoria Administrativa y Financiera y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
	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			X			Se realizarán videos ilustradores con subtítulos 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.	X	X	X	28-ene-19	30-dic	Lider de Comunicación y Prensa y Lider Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia

DIÁLOGO	Implementar sistemas de información interna y externo que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los Ciudadanos de la Universidad de Pamplona.	x					Implementación del módulo institucional para el radicado externo de las comunicaciones institucionales con el fin de ofrecer a los usuarios un mejor servicio	x	X	X	28-ene-19	30-dic	Líder Coordinación de Atención al Ciudadano y Transparencia, Líder Oficina Secretaria General, Líder
	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 PQRSD y habilitar el video llamado.	x	X		28-ene-19	30-mar	Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia Y Líder Oficina del CIADTI
	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 PQRSD en el tiempo establecido según la normatividad vigente.	x	x	x	28-ene-19	30-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	28-ene-19	30-nov	Líder Oficina Sistema Gestión de Calidad, Lider Talento Humano y Líder Atención al Ciudadano y Transparencia
RESPONSABILIDAD	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	28-ene-19	30-nov	Líder Oficina Talento Humano y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia
	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 PQRSD		X		28-ene-19	30-jul	Líder Atención al Ciudadano y Transparencia y UETIC
	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					X	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.	x	x	x	28-ene-19	30/03/2019	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	28-ene-19	30/11/2019	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			28-ene-19	30/03/2019	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 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.	X			28-ene-19	30/09/2019	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 rápida					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	28-ene-19	30/11/2019	Líder Comunicación y prensa y Líder Coordinación Atención al Ciudadano y Transparencia