

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.

SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
1. Planeación estratégica del servicio al Ciudadano	Un (1) manual de Atención al Ciudadano inclusivo	Actualización de las políticas del servicio al ciudadano de conformidad con las necesidades de grupo de interés y valor.		X		01/02/2023	30/04/2023	Atención al ciudadano y transparencia
	Cuatro (4) Informes	Realizar informes generales del estado y consolidación de las PQRSDF institucionales.	X	X	X	01/04/2023	12/04/2023	Atención al ciudadano y transparencia
						01/07/2023	10/07/2023	
						01/10/2023	10/10/2023	
						01/12/2023	15/12/2023	
	Dos (2) Capacitaciones	Realizar capacitaciones de cultura del servicio (Lenguaje claro, comunicación asertiva e inclusión) y conocimiento de la norma relacionada con las PQRSDF a los funcionarios administrativos de la Universidad.				01/05/2023	01/06/2023	Atención al ciudadano y transparencia
01/10/2023						01/11/2023		

2. Fortalecimiento del Talento Humano del servicio al Ciudadano	Una (1) Capacitación "Instructivo para el funcionario: Servicio al Ciudadano"	Fortalecer el relacionamiento de la universidad con sus grupos de valor a través de capacitación de aprendizaje organizacional al personal administrativo en servicio al ciudadano		X		24/01/2023	15/12/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia
	Una (1) Capacitación realizada: "Instructivo para el funcionario: Herramientas de accesibilidad web"	Fortalecer el relacionamiento de la universidad con sus grupos de valor a través de capacitación de aprendizaje organizacional, al personal administrativo en herramientas de accesibilidad web			X	24/01/2023	15/12/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia
	Un (1) Instructivo de inclusión para el servicio al ciudadano	Elaborar documento que contenga las políticas sobre lenguaje claro e inclusión.		X		01/03/2023	30/05/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia
3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Una (1) Campaña de sensibilización	Realizar campaña de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio		X		06/03/2023	15/12/2023	Atención al ciudadano y Transparencia
	Dos (2) Campañas de visibilización	Realizar campañas de visibilización de percepción producto y/o servicio de las partes interesadas		X	X	06/03/2023	01/04/2023	Atención al ciudadano y Transparencia
						01/09/2023	01/10/2023	
Un (1) podcasts o boletín informativo	Capacitar a los ciudadanos en uso del módulo PQRSDF		X	X	01/05/2023	01/06/2023	Atención al ciudadano y Transparencia	

4. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Dos (2) Informes de percepción producto y /o servicio de las partes interesadas	Realizar informe donde se evidencien los resultados de la satisfacción de los ciudadanos clientes y partes interesadas		X	X	01/07/2023	14/07/2023	Atención al ciudadano y Transparencia
						01/12/2023	15/12/2023	
5. Conocimiento del servicio al ciudadano	(3) Puntos móviles de Servicio y atención al ciudadano	Realizar puntos móviles de atención temporal al ciudadano en las diferentes sedes del municipio de Pamplona como plan piloto de políticas de servicio al ciudadano.	X	X	X	01/02/2023	30/05/2023	Atención al ciudadano y Transparencia
						01/06/2023	30/08/2023	
						01/09/2023	15/12/2023	
	Un (1) Video tutorial en lenguaje de señas	Realizar video tutorial de lenguaje de señas explicando los procedimientos para presentr una PQRSDf en los procesos institucionales			X	01/09/2023	30/10/2023	Atención al ciudadano y Transparencia

