

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	Cuatrimestr			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
1. Planeación estratégica del servicio al Ciudadano	Cuatro (4) Informes	Realizar informes generales del estado y consolidación de las PQRSDF institucionales. (1)				1/04/2024	12/04/2024	Atención al ciudadano y transparencia
			X	X	X	1/07/2024	10/07/2024	
						1/10/2024	10/10/2024	
						1/12/2024	15/12/2024	
	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. (2)		X	X	1/05/2024	1/06/2024	Atención al ciudadano y transparencia
						1/10/2024	1/11/2024	
2. Fortalecimiento del Talento Humano del servicio al Ciudadano	Una (1) Capacitación "Instructivo para el funcionario: Servicio al Ciudadano y 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 servicio al ciudadano y Herramientas de accesibilidad web (3)		X		24/01/2024	15/12/2024	Atención al Ciudadano y Transparencia
3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Dos (2) Campañas de visibilización	Realizar campañas de visibilización de percepción producto y/o servicio de las partes interesadas. (4)		X	X	6/03/2024	1/04/2024	Atención al ciudadano y Transparencia
						1/09/2024	1/10/2024	
	Un (1) podcasts o boletín informativo	Capacitar a los ciudadanos en uso del módulo PQRSDF (5)		X	X	1/05/2024	30/05/2024	Atención al ciudadano y Transparencia
					1/05/2024	1/06/2024		
4. Evaluación de						1/07/2024	14/07/2024	

<b>gestión y medición de la percepción ciudadana</b>	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 (6)		X	X	1/12/2024	15/12/2024	Atención al ciudadano y Transparencia
<b>5. Conocimiento del servicio al ciudadano</b>	(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. (7)	X	X	X	1/02/2024	30/05/2024	Atención al ciudadano y Transparencia
						1/06/2024	30/08/2024	
						1/09/2024	15/12/2024	
	Un (1) Video tutorial en lenguaje de señas	Realizar video tutorial de lenguaje de señas explicando los procedimientos para presentar una PQRSDF en los procesos institucionales (8)			X	1/09/2024	30/10/2024	Atención al ciudadano y Transparencia