



# **Construcción PA-AC 2017**

## **Cuarto componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano**

Busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, **mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos**

## Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano se configura como una labor integral, que requiere:

- Total articulación al interior de las entidades;
- Compromiso expreso de la Alta Dirección;
- Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

**Diagnóstico o análisis del estado actual:** revisión integral: FI:

- Identificar nivel cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de PQRSD protección datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación Th, y publicación de información, entre otros.
- Encuestas percepción ciudadanos respecto calidad servicio y la Información de PQR (identificar necesidades de ciudadanos y elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.
- Encuestas percepción a SP que interactúan con los ciudadanos (contacto y el ejercicio de su labor, son insumos para identificar aspectos por mejorar.

Realizado el diagnóstico, se definen las acciones de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de su población objetivo, así como los recursos

## SUBCOMPONENTES

### A. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección:

- Institucionalizar dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

## SUBCOMPONENTES

### B. Fortalecimiento de los canales de atención

- Fortalecer medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de: TSPQRD.
- Formular acciones para fortalecer principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención

## SUBCOMPONENTES

### Actividades a desarrollar

- Realizar ajustes a espacios físicos de A y S al ciudadano para garantizar su accesibilidad (NTC 6047).
- Autodiagnóstico espacios físicos (identificar ajustes requeridos.)
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar accesibilidad a las páginas web de las entidades (NTC 5854 y Convertic).
- Implementar convenios con el Centro de Relevos y cualificar a servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas.
- Implementar SI que faciliten gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.

## SUBCOMPONENTES

### Actividades a desarrollar

- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

## SUBCOMPONENTES

### C. Talento humano

- Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, son los SP quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

#### Actividades a desarrollar

- Fortalecer competencias de SP que atienden a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.

## SUBCOMPONENTES

- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo:
  - ✓ cultura de servicio al ciudadano,
  - ✓ fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio,
  - ✓ innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público,
  - ✓ normatividad, competencias y habilidades personales,
  - ✓ gestión del cambio,
  - ✓ lenguaje claro, entre otros.
- Establecer sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

## SUBCOMPONENTES

### D. Normativo y procedimental

comprende los requerimientos a cumplir en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. Formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

#### Actividades a desarrollar

- Establecer reglamento interno para peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.
- Construir e implementar política de protección de datos personales.
- Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.
- Elaborar y publicar en canales de atención la carta de trato digno.
- Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.

## SUBCOMPONENTES

### E. Relacionamiento con el ciudadano

Da cuenta de la gestión para conocer características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

#### Actividades a desarrollar

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar pertinencia de oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados .
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

# MODELO PARA FORMULAR LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	"Actividad 1.1"			
	1.2	"Actividad 1.2"			
	1.3	"Actividad 1.3"			
	1...	"Actividad 1..."			
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	"Actividad 2.1"			
	2.2	"Actividad 2.2"			
	2.3	"Actividad 2.3"			
	2...	"Actividad 2..."			
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	"Actividad 3.1"			
	3.2	"Actividad 3.2"			
	3.3	"Actividad 3.3"			
	3.3	"Actividad 3.3"			
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	"Actividad 4.1"			
	4.2	"Actividad 4.2"			
	4.3	"Actividad 4.3"			
	4...	"Actividad 4..."			
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	"Actividad 5.1"			
	5.2	"Actividad 5.2"			
	5.3	"Actividad 5.3"			
	5...	"Actividad 5..."			



# CRONOGRAMA CONSTRUCCIÓN

	ACTIVIDAD	FECHA
1	Reunión con los líderes responsables de los 6 componentes	Octubre 31
2	Capacitaciones (ver cronograma)	Noviembre 1 al 08
3	<b>Diligenciamiento</b> según componentes (documento y formato: 17 líderes SIG)	<b>Noviembre 09 al 23</b>
4	<b>Recepción y revisión</b> de documento y formato diligenciado (líderes de los 6 componentes)	Noviembre 24 al 29
5	<b>Entrega de documentos y formatos</b> por parte de los líderes de los 6 componentes a Planeación	Noviembre 30
6	Revisión y solicitud de ajustes (Planeación)	<b>Diciembre 01 al 06</b>
7	Consolidación del Plan (Planeación)	Diciembre 07 al 16
8	Socialización vía WEB para convocar a recepción de inquietudes, observaciones y propuestas	Diciembre 19 al 30
9	Periodo de receso por vacaciones colectivas fin de año	Diciembre 19/16 Enero 10/17
10	Revisión y respuesta a observaciones y propuestas recibidas (Planeación + líderes componente)	Enero 10 al 16
11	Incorporación de consideraciones y sugerencias a que haya lugar	Enero 17 al 20
12	Revisión y firma resolución de adopción del Plan	Enero 23 al 26
13	Publicación del Plan	Enero 27 de 2017



---

# Localización de la información

Link: [Transparencia y acceso a la información pública](#)

- Información general
  - Estrategia de construcción
  - Resolución
  - Cronograma
- Comunicaciones
- Documentos
  - Guías
  - Manuales
  - Formatos: correo institucional



# CRONOGRAMA CAPACITACIONES

	FECHA		Horario		Tema	Documentos de ayuda	Dirigido a:	#	Lugar
			de:	a:					
Octubre	Lunes	31	14:00	16:00	Socialización responsabilidades / productos		Líderes de componentes	7	Planeación
	Martes	01	14:30	17:00	Socialización estrategia para la construcción del PA-AC		Líderes Procesos SIG + Jefes Dependencias + Decanos + colaboradores	51	Auditorio Eduardo Carranza
Noviembre	Miércoles	02	08:30	10:00	Componente: Racionalización de trámites	Guía Racionalización trámites	Docencia: V.A + Facultades (Decano + Unidades Académicas que intervienen en el componente) + Admisiones + Investigaciones + Proyección Social + Bienestar Universitario + <b>Líder del componente, Jefe de Archivo y Correspondencia</b>	20	Auditorio Bertha Lucía (Posgrados)
			10:00	11:30	Componente: Rendición de Cuentas	1) Manual rendición de cuentas 2) Lineamientos rendición de cuentas electrónicas	Rectoría + Docencia: V.A + Facultades (Decano + Unidades Académicas que intervienen en el componente) + Investigaciones + Proyección Social + Control Interno + Jefe División Financiera + Contadora + <b>Líder del componente, Secretario General y Jefe de Comunicaciones.</b>	25	Auditorio Bertha Lucía (Posgrados)
	Jueves	03	14:00	15:30	Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de corrupción.	Guía para la gestión del riesgo	Líderes Procesos SIG + jefes dependencias + colaboradores	40	Auditorio Bertha Lucía (Posgrados)
			15:45	17:15	Taller construcción mapa de riesgos		Procesos misionales: docencia (5 decanos + Idead + Admisiones) Investigación y Proyección Social + Colaboradores	30	Auditorio Bertha Lucía (Posgrados)
	Viernes	04	08:00	09:30	Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Documento Conpes 3785 de 2013	Vicerrectoría de Recursos + Infraestructura-Planeación + Líderes Proceso SIG + PQRSD + Integrantes Comité de Capacitación + <b>Líder del componente, Jefe de Archivo y Correspondencia.</b>	25	Sala de Juntas Consejo Superior
Componente: Iniciativas Adicionales									
			09:30	11:00	Componente: Mecanismo para la transparencia y el acceso a la información	Guía de Instrumentos de Gestión de Información	Líderes Proceso SIG + <b>Líder del componente, Jefe de Sistemas.</b>	30	Sala de Juntas Consejo Superior



---

# Resultados esperados

1. Objetivos a los que la Universidad apuntará en el 2017 en el componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
2. Responsabilidad frente al desarrollo de los componentes: proyectado Vs ejecutado.
3. Diligenciamiento del formatos.



---

# MIL GRACIAS

*Nadie puede corromper ni purificar a otro, somos nosotros mismos responsables de nuestra propia purificación*  
– Buda-

