



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

*El proyecto Estratégico más importante de la Orinoquia Colombiana*

## Estrategia de Servicio al Ciudadano

Esta estrategia hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019:

### Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Con el propósito de avanzar en el desarrollo de las políticas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la Universidad de los Llanos se han proyectado acciones encaminadas a dar cumplimiento a los lineamientos que establecen dichas políticas, y han generado herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Institución.

Dentro de estas actividades se puede resaltar:

- Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes
- Aumentar la satisfacción de los usuarios de la Institución

La Universidad cuenta con un espacio de [Atención al Ciudadano](#) en la página web institucional y un link para interponer una [P.Q.R.S.D.](#), donde se pueden presentar

- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Denuncias

Con la posibilidad de que a través del mismo mecanismo se de respuesta y se realice seguimiento a través de un número consecutivo.

Como mejoramiento a la atención al ciudadano, se divulgan los canales oficiales de atención al ciudadano a través del Boletín Interno y por las redes sociales Institucionales.

**ATENCIÓN PRESENCIAL:** de **Lunes a Viernes** en las tres sedes así:

Mediante [Resolución Rectoral N° 0017 de 2019](#), Artículo 4° se establece el horario de atención al público en todas las sedes será el siguiente, sin perjuicio de las jornadas especiales debidamente autorizadas:

- **Ventanilla Única:** 7:30 a.m. a 11:45 a.m y de 2:00 a 5:45 p.m
- **Admisiones, Registro y Control Académico:**  
En la mañana de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y en la tarde de 2:00 p.m. a 4:00 p.m
- **Tesorería:**  
En la mañana de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y en la tarde de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Igualmente, acorde con las necesidades y horarios de los estudiantes, la Biblioteca ofrece sus servicios a la comunidad académica en los siguientes horarios, según sede:

**a. Sede Barcelona:**

**Biblioteca Central Jorge Boshell:** de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los Sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

**Biblioteca Posgrados:** de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

**Centro de documentación Biblioteca Central Jorge Boshell:** de lunes a viernes de 7:30 a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

**b. Sede San Antonio:**

**Biblioteca Central:** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

**ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

Conmutador 6 616800, extensión: 101, Línea de Atención Gratuita: 018000918641 Fax 6616800 Ext. 104

**ATENCIÓN VIRTUAL.**

**P.Q.R.S.D.** [quejasyreclamos@unillanos.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co)

- **Formulario en línea:** Las quejas, reclamos o sugerencias pueden realizarse a través del diligenciamiento del respectivo formulario en línea, ubicado en la página Web institucional, al cual se puede acceder desde un equipo de cómputo o celular.
- **Chat en línea:** En horario de oficina se puede acceder a este link ubicado en la página principal de la institución [www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co).

**REDES SOCIALES**

• **Twitter:** [https://twitter.com/unillanos\\_?lang=es](https://twitter.com/unillanos_?lang=es)

• **Facebook:** <https://www.facebook.com/UnillanosOficial>

Trimestralmente se presentan informes de P.Q.R.S.D., los cuales se publican en la página Web.

A partir de este modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y 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. (Tomado la Guía [Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano](#), Versión 2- 2015).

Para ello, es importante incluir y ejecutar dentro del Plan Institucional de Capacitación, temática de sensibilización y fomento de la cultura del servicio al ciudadano, ética, valores, protocolo de servicio al ciudadano, gestión del cambio; a través del fortalecimiento de los procesos de inducción, enfocado hacia la adquisición de competencias al personal contratado.

Otro frente de acción sobre el que se trabajará en el marco de la mejora en la atención al ciudadano en la Universidad de los Llanos, será en la consolidación del compromiso de la Alta Dirección, a través de su participación en mesas de trabajo, que propendan por aplicar estrategias de reconocimiento, capacitación y políticas, con el objetivo de mejorar la atención al ciudadano y motivar a los funcionarios a la prestación de un buen servicio.

### **Estrategia**

Para ejecutar el componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

*Tabla 4 Matriz componente 4: Servicio al Ciudadano*

<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
<b>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	1.1 Señalizar para orientar al usuario a las Unidades de Servicios (Salud Ocupacional, enfermería, Oficina de Admisiones, Tesorería, Biblioteca, espacios de bienestar, laboratorios) y Punto de Información y Atención al Ciudadano –PIAC.	Unidades de servicio señalizadas	Vicerrecursos Infraestructura - Planeación	Agosto
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1 Incorporar en la página web accesibilidad para la población indígena de mayor participación en UNILLANOS (Información básica según Ley 1712 de 2014).	Página web con lenguaje indígena	Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Sistemas, Archivo y Correspondencia	Agosto
<b>Subcomponente 3 Talento humano</b>	3.1 Incluir y ejecutar dentro del Plan Institucional de Capacitación, temática de sensibilización y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano, ética, valores, y gestión del cambio	Capacitación incluida en el PIC y ejecutada	Oficina de Personal	Semestral
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1 Revisar y actualizar el portafolio de servicios publicado en la web y monitorear la accesibilidad de los hipervínculos relacionados	Portafolio de servicios actualizado e hipervínculos funcionando	Dirección de Proyección social	Semestral
	4.2 Divulgar en boletín interno los canales oficiales de atención al ciudadano	Divulgación de Canales oficiales de la Institución	Archivo y Correspondencia Comunicaciones	Semestral

**Universidad de los Llanos - El proyecto Estratégico más importante de la Orinoquia Colombiana**

	4.3	Elaborar periódicamente informes P.Q.R.S.D. en donde se incluya desagregado la información de trámites para identificar oportunidades de mejora en prestación de los servicios y publicarlo en el link "transparencia y acceso a la información"	Informes P.Q.R.S.D publicado en el link "transparencia y acceso a la información"	Archivo y Correspondencia	Semestral
	4.4	Socializar al interior de la Universidad, en especial a los estudiantes, los trámites publicados en el SUIT	Noticia y correo	Archivo y Correspondencia, Comunicaciones	Semestral
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Realizar caracterización a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés (partes interesadas) de Unillanos siguiendo lineamientos de la <a href="#">"Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas"</a> , para lograr mejor desempeño e implementación de servicios basados en las necesidades de quienes lo requieran, ya sea persona natural o jurídica.	Caracterización de usuarios (partes interesadas) de la Universidad de los Llanos	Proyección Social	Noviembre
				Bienestar Institucional	Noviembre
				Admisiones	Noviembre
				Control Interno	Noviembre
				Oficina de Egresados	Noviembre
				Preu	Noviembre
				Dirección de Investigaciones	Noviembre
				Oficina de Internacionalización	Noviembre
				Biblioteca	Noviembre
				Oficina de Personal	Noviembre
				Oficina Jurídica - contratación CPS	Noviembre
5.2	Realizar encuesta de percepción a los servidores públicos que interactúan directamente con los ciudadanos, con el fin de conocer las expectativas y experiencias frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación	Encuesta de percepción a servidores públicos que atienden público	Archivo y Correspondencia Coordinación SIG	Agosto	

Fuente: Procesos SIG, Líder del componente Oficina de Archivo y Correspondencia

