

PLAN

SERVICIO CIUDADANO UNAL

Vicerrectoría General

2021



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO UNIVERSIDAD NACIONAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
VICERRECTORIA GENERAL
2021

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

El Plan de Servicio al Ciudadano se enmarca en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013) y se desarrolla a través del *Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano* (Figura 1), cuya implementación se realiza a través de una serie de pasos.

Figura 1. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



Fuente: Conpes 3785

Los pasos que contempla el modelo son 6 (Figura 2):

1. Compromiso Directivo
2. Diagnóstico
3. Planeación
4. Ejecución y Acompañamiento
5. Medición
6. Continuidad a la Mejora

Figura 2. Pasos para la Implementación del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



Dentro del proceso de estructuración del *Plan de Servicio al Ciudadano en la Universidad Nacional* se ha desarrollado el *Diagnóstico* (paso 2). Según el modelo, el paso por seguir es la *Planeación*, el cual se materializa en el presente documento y orienta las acciones que la Universidad realizará en el corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta los elementos que según el diagnóstico se requieren mejorar para lograr una Universidad más transparente y participativa, que preste mejores servicios y atienda las diferentes solicitudes de los ciudadanos.

El *Diagnóstico de Servicio al Ciudadano de la UN*, generó unas recomendaciones que se configuran en el punto de partida para la formulación de las acciones propuestas a continuación. Estas recomendaciones fueron priorizadas y así se determinan las actividades específicas a efectuar.

El *Plan de Servicio al Ciudadano para la UNAL*, se configura con un plan de acción, donde se establecen las actividades por cada componente del *Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano* (explicado a continuación), así como los responsables, la fecha programada, y la meta o producto (permiten hacer seguimiento al desarrollo de las actividades y los resultados obtenidos).

Es importante resaltar que las acciones formuladas deben estar contenidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano–PAAC, a través del cual se implementan las actividades definidas a través del desarrollo del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano.

En este contexto, las que no se incluyen dentro del PAAC vigente, se incorporarán en los planes de vigencias posteriores.

Contextualización Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano

El *Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano* se orienta a fortalecer las capacidades de las entidades en aspectos técnicos y operativos del servicio, para mejorar los procesos y procedimientos del servicio, promover el acceso a la oferta de trámites y servicios, así como el ajuste de las necesidades y expectativas del ciudadano mediante estrategias de innovación ¹. Reúne los elementos principales para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así, 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 ².

El modelo garantiza la gestión de servicio desde dos puntos: la ventanilla hacia adentro, relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa, y la ventanilla hacia afuera que tiene que ver con la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, cada uno con tres subcomponentes como se observa en la Figura 1, y las cuales se describen en la Tabla 1.

Tabla 1. Descripción del Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Ventanilla hacia dentro	Ventanilla hacia afuera
<i>Arreglos institucionales:</i> institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la entidad, representado en el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una estructura formal (dependencia creada) para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y la asignación de recursos.	Cobertura: gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos.
<i>Procesos y Procedimientos:</i> requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.	<i>Cumplimiento:</i> gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones.
<i>Servidores Públicos:</i> actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores	<i>Certidumbre:</i> la entidad garantiza que el ciudadano obtenga información completa, clara y

¹ Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y grupos de valor del Sector Administrativo en Salud - MISC Grupo de Atención al Ciudadano. Ministerio de Salud

² Información adaptada del documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, Versión 2, 2015, Presidencia de la República.

Ventanilla hacia dentro

públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano que presta la entidad, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos.

Ventanilla hacia afuera

precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite.

Fuente: información adaptada de Conpes 3785 de 2013 y Modelo de Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública – Eva

Una vez revisado el *Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*, el cual es la base para la formulación del Plan de Servicio al Ciudadano, a continuación, se esboza, en la Tabla 2, dicho Plan para la Universidad Nacional de Colombia.

Tabla 2. Plan de Servicio al Ciudadano Universidad Nacional de Colombia

Componente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
Arreglos Institucionales	Generar una estrategia para visibilizar la necesidad de incorporar recursos específicos para el tema de servicio al ciudadano en los proyectos que se planteen.	Estrategia de comunicación sobre la necesidad de recursos para servicio al ciudadano.	VRG-SIGA	2022
	Generar espacios en la alta dirección (en los comités o reuniones) para dar a conocer las iniciativas planteadas en el tema de servicio al ciudadano.	Reuniones con directivas con presentaciones de las iniciativas de servicio al ciudadano en la UNAL.	VRG-SIGA	2022
Procesos y Procedimientos	Actualizar y socializar la Carta de Trato Digno de la UN	Carta de Trato Digno UNAL 2021.	VRG-SIGA	2021
	Realizar campañas de sensibilización y contextualización de Protección Datos para la implementación de la Política de Protección de Datos de la UN	Campaña sensibilización en Protección Datos Personales.	VRG	2021
	Definir el Modelo Administrativo y Organizacional de Protección de Datos Personales.	Modelo Administrativo y Organizacional de Protección de Datos Personales.	VRG	2021
	Revisar y socializar la Política de Servicio al Ciudadano.	Política de Servicio al Ciudadano difundida en todas las dependencias de la UNAL.	VRG-SIGA	2022
	Actualizar los manuales de atención al ciudadano.	Protocolo de Atención al Usuario Actualizado.	VRG – SIGA	2022

	Planificar e implementar un seguimiento periódico al desempeño de las dependencias en las actividades relacionadas con Servicio al Ciudadano.	Indicadores de desempeño en servicio al ciudadano.	VRG-SIGA	2023
	Realizar seguimiento a los planes de mejora generados a partir de los informes de PQRSD.	Planes de mejora culminados.	VRG -SIGA	2021
	Revisar los tramites y servicios prestados en la UNAL relacionados con certificaciones y pagos bajo los lineamientos de la Ley Anti Tramites con la participación de los funcionarios encargados de estos.	Racionalización de trámites y servicios de certificaciones y pagos.	SIGA	2022
	Elaborar el procedimiento para la recepción de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	Procedimiento para la recepción de peticiones verbales en lenguas nativas UNAL.	VRG-SIGA	2023
Servidores Públicos	Realizar un taller en protocolos de atención y servicio al ciudadano (pautas de actuación) para los funcionarios de cara al usuario en los diferentes canales de atención.	Taller protocolos de atención y servicio al ciudadano (pautas de actuación).	VRG- SIGA-DNPAA	2022
	Realizar capacitación a los funcionarios de servicio al ciudadano en atención a personas con discapacidad y trato diferencial.	Capacitación en atención a personas con discapacidad y trato diferencial.	DNPAA-DNBU	2022
	Reinducción a funcionarios en trámites y servicios que se prestan a usuarios.	Jornadas de reinducción	Líderes de Procesos- Coordinaciones de Calidad	2022
	Desarrollar una estrategia para promover una mejor actitud en los funcionarios al momento de prestar un servicio al usuario.	Estrategia de buen trato en la prestación del servicio	VRG-SIGA Coordinaciones de Calidad	2022
Cobertura	Elaborar diagnóstico de las instalaciones de la Universidad (iniciar con sede Bogotá y Nivel Nacional) en cuanto a la accesibilidad a los espacios físicos.	Diagnóstico de accesibilidad en la sede Bogotá y Nivel Nacional.	DNBU-Observatorio de Inclusión-Oficina Nacional de Gestión de Espacios Físicos	2023
	Avanzar en la implementación de la accesibilidad web para todas las páginas de la UNAL	Páginas web de la universidad con criterios de accesibilidad.	UNIMEDIOS-DNBU	2022
	Continuar con la priorización de trámites y servicios para la automatización .	Tramites automatizados	SIGA	2021

	Revisar los tramites y servicios SUIIT bajo los criterios de accesibilidad.	Tramites y servicios SUIIT con criterios de accesibilidad.	SIGA-UNIMEDIOS	2022
Cumplimiento de Expectativas	Actualización de las caracterizaciones de usuarios y demás partes interesadas de la UNAL	Caracterizaciones de usuarios y demás partes interesadas actualizadas.	SIGA	2021
	Hacer uso de la información obtenida con la caracterización de usuarios para establecer oportunidades de mejora en el servicio al ciudadano.	Establecer oportunidades de mejora en el servicio al ciudadano.	SIGA	2021
	Mantener actualizado el sitio web de transparencia de la Universidad Nacional conforme a los requerimientos establecidos en las Leyes 1474 de 2011 y Ley 1712 de 2014.	Página de Transparencia actualizada	VRG	2021
	Dar a conocer a la comunidad universitaria el sitio web de transparencia y acceso a la información pública.	Campaña de Transparencia	VRG	2021
	Desarrollar iniciativas que contribuyan al mejoramiento del servicio al ciudadano teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción 2020.	Plan de acción para incrementar la satisfacción de los usuarios respecto a los trámites y servicios	SIGA-VRG	2021
Certidumbre	Promover el curso de lenguaje claro en los funcionarios de la Universidad iniciando con los vinculados a la atención al ciudadano.	Adquisición de herramientas por parte de los funcionarios para una mejor comunicación con los grupos de valor.	DNPA	2022
	Traducir a lenguaje claro los documentos de los trámites y servicios registrados en el SUIIT.	Tramites y servicios SUIIT traducidos en lenguaje claro.	SIGA	2023