



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 1 de 30

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Buenaventura



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 2 de 30

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PRESENTACIÓN.....	3
3. JUSTIFICACION.....	4
4. OBJETIVOS	5
4.1 Objetivo General	5
4.2 Objetivos Específicos	5
5. ALCANCE	6
6. DEFINICION	6
7. MARCO LEGAL.....	6
8. DIAGNOSTICO.....	7
9. IDENTIFICACION DEL PROBLEM.....	10
10. COMPONENTE DE LA POLITICA.....	10
11. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTACION	10
12. APLICABILIDAD.....	13
13. FASES DE IMPLEMENTACION.....	18
14. RECURSOS NECESARIOS.....	20
15. PLAN DE TRABAJO.....	20
16. ARTICULOLACION DEL METODO INTEGRADO DE PLANEACION.....	23
17. ESTRATEGIAS Y ACCIONES.....	27
18. INDICADORES DE SEGUIMIENTO.....	27
PLAN DE ACCION.....	29.
15.MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	29



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 3 de 30

1. INTRODUCCIÓN

A través de esta política, se busca generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos. La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, que se enmarca hoy en MIPG, la ubica como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

2. PRESENTACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

Buscar mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG1.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la institución y a través de los



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 4 de 30

distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

3. JUSTIFICACIÓN

El servicio al ciudadano pretende lograr la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos de tal manera que se genere valor público y se cumplan las funciones misionales de las entidades consolidando con ello la institucionalidad del gobierno nacional. Así mismo, comprende la necesidad de resaltar la importancia de la participación ciudadana en decisiones de impacto de la institución, y así validar la gestión pública que realiza con miras al cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.

En consecuencia, cada servidor público de la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procedimientos y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la institución frente a la ciudadanía.

Dado esto, los servidores que tengan contacto con el ciudadano y quienes cumplan funciones de atención al público, deben percibirse como un solo ente, cuyo principal objetivo es el de atender y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano.

La UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, ha realizado acciones concretas en mejorar el servicio que ofrece a los ciudadanos, de tal manera que se cuenta con una ventanilla única de atención de las necesidades que tienen a fin de poder satisfacerlas de manera completa. Así mismo, se tienen herramientas para obtener información de retorno del servicio brindado mediante encuestas de satisfacción del servicio y atención a las PQRSD.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 5 de 30

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar la política de Servicio al Ciudadano de la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, a fin de emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer los canales y protocolos de atención al ciudadano.
- Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.
- Incorporar el enfoque diferencial en todos los procesos de atención.
- Implementar herramientas para el seguimiento y evaluación del servicio.

5. ALCANCE

La Política busca lograr la satisfacción de los ciudadanos que acudan a la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO en forma presencial o Ventanilla única, canales virtuales como página web, contacto telefónico (Chat y FAQ) Respuestas a preguntas frecuentes

6. DEFINICIONES

- **Servicio al ciudadano:** Se refiere al sistema que permite a los ciudadanos radicar y consultar sus requerimientos en línea asociados con el sector y los servicios que presta cada una de las entidades
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona de hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El derecho de petición, incluye el de solicitudes de información, de consulta y documentos.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 6 de 30

- **Queja:** Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por alguna parte
- **Reclamo:** Es la manifestación de INCONFORMIDAD por la prestación deficiente de un servicio. ¡Puede ser entendido por aquella queja que se formula por retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios departamentales, sin que ello implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público; es decir, que el hecho generador del reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.
- **Sugerencia:** Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejor prestación de los servicios departamentales que conlleven beneficio para la comunidad.
- **Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

7. MARCO LEGAL

A continuación, se enuncian algunas de las normas que regulan el Servicio al Ciudadano para brindar a toda la comunidad educativa y a los habitantes de las islas servicios con calidad, pertinencia y agilidad. Entre las cuales se encuentran:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003
- Decreto 01 del 2 de enero de 1984
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009
- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"
- CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 7 de 30

- NTCGP1000:2009: Esta Norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicio.
- Ley 489 de 1998 Por la cual se implementa el Sistema de Desarrollo Administrativo
- Modelo Estándar de Control Interno MECI: Proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades, con el fin de orientarlas hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado Colombiano
- Decreto 1499 de 2018: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

8. DIAGNÓSTICO

La Universidad del Pacífico, en su calidad de institución pública de educación superior con sede en Buenaventura, tiene el deber de garantizar a la ciudadanía un servicio de atención accesible, eficiente, inclusivo y transparente. La atención al ciudadano es el primer punto de contacto entre la comunidad y la Universidad, constituyendo un elemento esencial para generar confianza, credibilidad y legitimidad institucional.

Actualmente, la Universidad ha implementado canales de atención tanto presenciales como virtuales, dispone de mecanismos de recepción de PQRSD y publica información de interés general en su sitio web. Sin embargo, el análisis de la situación actual evidencia importantes desafíos en términos de integración, estandarización y calidad en la gestión de la atención.

Entre las principales brechas identificadas se encuentra la ausencia de un sistema integrado de gestión de PQRSD, lo que genera duplicidad de registros, dificultades de trazabilidad y falta de reportes unificados para la toma de decisiones. Asimismo, los tiempos de respuesta no siempre cumplen los plazos previstos en la Ley 1437 de 2011, lo que puede impactar la percepción de oportunidad del servicio.

Se identificó también la falta de indicadores de desempeño y satisfacción del usuario, así como la inexistencia de un plan formal de capacitación y estandarización de procesos para el personal encargado de la atención. Esto se traduce en diferencias en



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 8 de 30

la calidad de servicio, limitaciones en el uso de lenguaje claro y en algunos casos en la falta de enfoque diferencial para atender a poblaciones diversas, lo cual es especialmente relevante en el contexto de Buenaventura, caracterizado por su diversidad étnica y cultural.

A nivel de infraestructura, se observan oportunidades de mejora en la señalización de puntos de atención, la accesibilidad de los espacios físicos y la disponibilidad de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

El contexto social y territorial de Buenaventura también implica un reto adicional: garantizar que la atención llegue de manera efectiva a las zonas más apartadas, donde existen brechas digitales y dificultades de conectividad. Por ello, la política debe incorporar estrategias que aseguren la cobertura de los servicios y la inclusión de comunidades en condición de vulnerabilidad.

No obstante, se cuenta con un entorno favorable para el fortalecimiento de la gestión de atención al ciudadano. La alta dirección ha expresado su compromiso con la mejora continua del servicio, y existe un marco normativo robusto que brinda soporte técnico y legal: Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), Decreto 1081 de 2015 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Recomendaciones Estratégicas

Con base en el diagnóstico realizado, se proponen las siguientes recomendaciones estratégicas para la formulación e implementación de la Política de Administración de Atención al Ciudadano:

1. **Diseño e implementación de un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano**
 - Consolidar un sistema único de gestión de PQRSD que permita la trazabilidad en tiempo real de las solicitudes.
 - Incorporar tableros de control para monitorear tiempos de respuesta, volumen de casos y niveles de satisfacción.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 9 de 30

2. Estandarización y digitalización de procesos

- Actualizar y unificar los procedimientos de atención, garantizando su alineación con la Ley 1437 de 2011 y los lineamientos del MIPG.
- Fortalecer los canales virtuales con formularios simplificados, opciones de seguimiento en línea y lenguaje claro.

3. Fortalecimiento del recurso humano

- Diseñar un plan permanente de capacitación en servicio al ciudadano, enfoque diferencial, comunicación efectiva y resolución de conflictos.
- Designar responsables claros para cada etapa del proceso de atención y establecer perfiles de cargo orientados al servicio.

4. Medición y mejora continua

- Implementar indicadores de desempeño (tiempos de respuesta, número de casos gestionados, satisfacción del usuario).
- Desarrollar encuestas periódicas de satisfacción y usar sus resultados para ajustar los procesos.

5. Enfoque diferencial e inclusión

- Garantizar que la política incorpore estrategias para la atención de población vulnerable, personas en situación de discapacidad y comunidades étnicas.
- Implementar mecanismos de comunicación en lenguaje claro y accesible para toda la ciudadanía.

6. Fortalecimiento de la comunicación institucional

- Diseñar campañas de socialización de los canales de atención, de los derechos de los ciudadanos y de los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
- Publicar informes periódicos de gestión y resultados de la atención en el sitio web institucional, fortaleciendo la rendición de cuentas.

7. Creación de un Comité de Atención al Ciudadano

- Establecer un comité o mesa de trabajo institucional para el seguimiento de los indicadores, la definición de planes de mejora y la evaluación periódica de la política.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 10 de 30

La adopción de estas recomendaciones permitirá que la Universidad del Pacífico evolucione hacia un modelo de atención centrado en el usuario, eficiente y alineado con los principios de transparencia, legalidad y participación ciudadana. Con ello se fortalecerá la confianza en la institución y se contribuirá al cumplimiento de su misión de servicio público.

9. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El servicio al ciudadano en la Universidad del Pacífico presenta debilidades en accesibilidad, trato digno y oportunidad, lo que impacta negativamente en la satisfacción de los usuarios y la confianza institucional.

10. COMPONENTES DE LA POLÍTICA

Establecer un lineamiento claro sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos basados en las acciones realizadas por los funcionarios, las cuales vincularán la percepción ciudadana al desempeño de servicio brindado por la entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública de la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO.

Para llevar a cabo el Servicio al Ciudadano, la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO dispone de tres (3) canales de atención autorizados:

1. Ventanilla única
2. Página web (Chat y FAQ)
3. Canal telefónico

11. ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

- Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y servicios de cara al ciudadano.
- La entidad debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 11 de 30

- La entidad debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades
- Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias
- Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:
 - Localización física de la sede
 - Horarios de atención
 - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax
 - Listado de trámites y servicios
 - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
 - Correo electrónico de contacto de la Entidad
 - Noticias
 - Información relevante de la rendición de cuentas
 - Calendario de actividades"
- Publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:
 - Mecanismos para la atención al ciudadano
 - Localización física, horarios y días de atención al público
 - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos
 - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
 - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información".
- El sitio web debe contar con información dirigida a diferentes grupos de población
- Actualizar frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención
- Contar con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 12 de 30

- Contar con una política de tratamiento de datos personales actualizada, y tener establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.
- Divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
- Contar con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales
- Permitir al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Proceder a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.
- Definir y publicar un reglamento interno o procedimiento para la gestión de las peticiones y quejas recibidas
- Informar a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones
- Contar con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad debe expedir el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación
- Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.
- Incluir en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis:
 - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 13 de 30

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles"
 - Contar con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano
 - Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, tener en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano

Los responsable de la Implementación y seguimiento de esta política serán la Vicerrectoría administrativa y financiera y/o la Oficina de Planeación, Secretaria General y la Oficina de control Interno.

12. APLICABILIDAD

La política de Servicio al Ciudadano será aplicable a todos los servidores de la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo deben ser y obrar los servidores públicos de la institución, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

La responsabilidad de los servidores públicos y demás colaboradores es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política. Es un compromiso y responsabilidad de todos, conocer la Política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta

La política de Servicio al Ciudadano será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por Ley o la función pública.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 14 de 30

Definición de Líder Provisional de la Política de Administración de Atención al Ciudadano

Para garantizar la adecuada formulación, implementación y seguimiento de la Política de Administración de Atención al Ciudadano en la Universidad del Pacífico, se propone la designación de un **Líder Provisional de la Política**.

Este líder tendrá la responsabilidad de coordinar las acciones iniciales para el diagnóstico, diseño, socialización y puesta en marcha de la política, asegurando su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las normativas vigentes en materia de servicio al ciudadano.

Perfil Propuesto

Se recomienda que el líder provisional sea un funcionario de planta con experiencia en:

- Atención al ciudadano y gestión de PQRSD.
- Procesos de planeación institucional y control interno.
- Uso de sistemas de información y generación de reportes de gestión.
- Habilidades de comunicación, trabajo en equipo y enfoque en servicio.

Idealmente, el rol debería ser asumido por el/la **Director(a) de Planeación y Control Interno**, dado que estas dependencias tienen funciones de articulación institucional y de alineación con el MIPG, así como la capacidad de coordinar con las diferentes áreas administrativas y académicas.

Funciones Clave del Líder Provisional

1. Coordinar la actualización de la matriz de procesos de atención al ciudadano y la identificación de brechas.
2. Liderar la elaboración del documento técnico de formulación de la política, con participación de las áreas misionales y administrativas.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 15 de 30

3. Articular el desarrollo de la política con los sistemas de información institucionales, garantizando interoperabilidad y trazabilidad.
4. Supervisar la socialización de la política con la comunidad universitaria y los actores externos.
5. Presentar informes periódicos de avance ante la alta dirección y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
6. Preparar el plan de transición para la designación del líder definitivo una vez la política esté aprobada.

Justificación de la Designación Provisional

Nombrar un líder provisional permitirá iniciar de manera oportuna las acciones requeridas para dar cumplimiento a la normativa nacional en materia de atención al ciudadano, asegurar la coherencia institucional de la política y garantizar la participación de todas las dependencias en su construcción. Esta designación contribuye a generar confianza, orden y trazabilidad en el proceso, evitando retrasos en su adopción oficial.

Componentes de la Política de Administración de Atención al Ciudadano

La Política de Administración de Atención al Ciudadano debe convertirse en una herramienta institucional que garantice el derecho de la comunidad a recibir información clara, servicios de calidad y respuesta oportuna a sus solicitudes, fortaleciendo la confianza en la Universidad y consolidando la cultura de servicio público.

Componentes y Estrategias de Implementación

1 Componente Normativo y de Gobernanza

Objetivo: Garantizar que la política se encuentre alineada con el marco normativo vigente y cuente con liderazgo institucional.

Acciones de implementación:



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 16 de 30

- Expedir un acto administrativo que adopte formalmente la política.
- Designar el **Líder de Atención al Ciudadano** (provisional y luego definitivo) y conformar un **Comité de Servicio al Ciudadano** que articule áreas administrativas, académicas y de planeación.
- Incluir la política como parte de los compromisos del MIPG y de los planes de mejoramiento institucional.

2. Componente de Procesos y Procedimientos

Objetivo: Estandarizar y simplificar los procedimientos de atención, recepción y respuesta de PQRSD.

Acciones de implementación:

- Documentar, unificar y publicar los procesos de atención, asegurando que cumplan con los términos de la Ley 1437 de 2011.
- Crear protocolos de atención para casos prioritarios (población en condición de vulnerabilidad, estudiantes, egresados).
- Establecer mecanismos de seguimiento y trazabilidad de cada solicitud en tiempo real.

3. Componente Tecnológico e Innovación

Objetivo: Digitalizar, automatizar y facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y a los canales de atención.

Acciones de implementación:

- Implementar un **Sistema Integrado de Gestión de PQRSD** con tableros de control y alertas de vencimiento de plazos.
- Fortalecer el sitio web institucional con un **Portal de Atención al Ciudadano** en lenguaje claro, accesible y en formatos descargables.
- Garantizar interoperabilidad de datos entre las áreas de planeación, talento humano, contratación y finanzas.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 17 de 30

- Habilitar chat en línea, formularios virtuales y seguimiento de solicitudes por medio de código de radicado.

4. Componente de Comunicación y Divulgación

Objetivo: Garantizar que la comunidad conozca los servicios, canales y tiempos de respuesta.

Acciones de implementación:

- Diseñar campañas de socialización en redes sociales, carteleras y eventos institucionales.
- Publicar informes periódicos de gestión, estadísticas de PQRSD y niveles de satisfacción.
- Generar material informativo en lenguaje ciudadano y con enfoque diferencial para comunidades afrodescendientes, indígenas y personas en situación de discapacidad.

5. Componente de Capacitación y Cultura de Servicio

Objetivo: Desarrollar competencias y promover una cultura institucional centrada en el ciudadano.

Acciones de implementación:

- Capacitar a todo el personal involucrado en la atención en temas de comunicación efectiva, trato respetuoso, enfoque diferencial y normatividad vigente.
- Establecer un plan de formación anual en servicio al ciudadano y resolución de conflictos.
- Promover campañas internas de sensibilización para consolidar el valor del servicio como pilar institucional.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 18 de 30

6. Componente de Medición, Seguimiento y Mejora Continua

Objetivo: Evaluar la efectividad de la política y asegurar su actualización permanente.

Acciones de implementación:

- Definir indicadores clave (tiempos de respuesta, número de solicitudes atendidas, nivel de satisfacción).
- Realizar encuestas semestrales de percepción y satisfacción.
- Publicar los resultados y utilizar los hallazgos para generar planes de mejora.
- Reportar avances en los comités de calidad y en la rendición de cuentas anual.

Resultados Esperados

La implementación de estos componentes permitirá:

- Mayor confianza de la ciudadanía en la gestión de la Universidad.
- Reducción de tiempos de respuesta y mejora en la trazabilidad de solicitudes.
- Acceso ágil, claro y oportuno a la información institucional.
- Desarrollo de una cultura organizacional orientada al servicio y la transparencia.

13. FASES DE IMPLEMENTACIÓN

Fase	Objetivo	Actividades Clave	Tiempo Estimado	Responsables
Corto Plazo (0 – 6 meses)	Iniciar la adopción formal de la política y establecer la base organizacional	- Expedir resolución que adopte la política. - Designar líder provisional y conformar Comité de Atención al Ciudadano . - Diagnóstico y documentación de procesos actuales de atención.	1° y 2° trimestre	Rectoría – Oficina de Planeación – Control Interno



POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 19 de 30

Fase	Objetivo	Actividades Clave	Tiempo Estimado	Responsables
		- Priorización de brechas y diseño de plan de trabajo.		
Mediano Plazo (6 – 18 meses)	Estandarizar y optimizar los procesos y canales de atención	- Implementación del Sistema Integrado de PQRS. - Capacitación inicial del personal de atención. - Elaboración y socialización de protocolos de atención y lenguaje claro. - Creación del Portal de Atención al Ciudadano en el sitio web institucional.	3° a 5° trimestre	Planeación – Sistemas de Información – Comunicaciones – Talento Humano
Largo Plazo (18 – 36 meses)	Consolidar la cultura de servicio, medir resultados y garantizar sostenibilidad	- Implementación de indicadores de satisfacción y tiempos de respuesta. - Campañas de comunicación permanentes y eventos de participación ciudadana. - Publicación de informes de resultados semestrales. - Ajuste y mejora continua de la política según hallazgos.	6° a 8° trimestre	Comité de Atención al Ciudadano – Control Interno – Rectoría

2. Componentes y Entregables Esperados

Componente	Entregables Clave	Plazo
Normativo y Gobernanza	- Resolución de adopción de la política. - Acta de conformación del Comité de Atención al	Corto plazo



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 20 de 30

Componente	Entregables Clave	Plazo
	Ciudadano. - Nombramiento del Líder Provisional.	
Procesos y Procedimientos	- Manual de Atención al Ciudadano. - Protocolos de atención prioritaria. - Flujogramas de procesos estandarizados.	Mediano plazo
Tecnológico e Innovación	- Sistema de gestión de PQRSD en producción. - Tableros de control y trazabilidad en línea. - Portal web de atención con seguimiento ciudadano.	Mediano plazo
Comunicación y Divulgación	- Plan de comunicación y campañas de socialización. - Informes de gestión semestrales publicados. - Estrategias en redes sociales y carteleras.	Mediano y largo plazo
Capacitación y Cultura de Servicio	- Programa de formación anual en atención al ciudadano. - Registro de participación de funcionarios. - Talleres de enfoque diferencial.	Mediano y largo plazo
Medición y Mejora Continua	- Matriz de indicadores de desempeño. - Encuestas de satisfacción aplicadas semestralmente. - Plan de mejora actualizado según resultados.	Largo plazo

14. RECURSOS NECESARIOS

- **Humanos:** Líder de la política, equipo de planeación, funcionarios de atención, comunicadores, analistas de TI.
- **Tecnológicos:** Plataforma de gestión de PQRSD, hosting para portal web, software de analítica de datos.
- **Financieros:** Recursos para capacitación, campañas de comunicación y actualización de infraestructura tecnológica.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 21 de 30

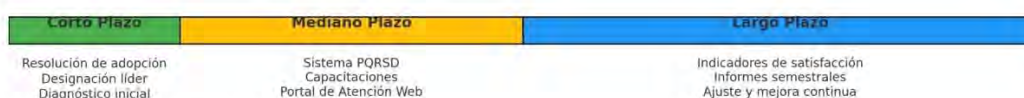
4. Factores de Éxito y Seguimiento

- Compromiso de la alta dirección y apoyo de la Rectoría.
- Coordinación interdependencias para evitar duplicidades.
- Participación activa de estudiantes, docentes y ciudadanía en el diseño y evaluación de los servicios.
- Evaluación semestral del cumplimiento de indicadores y ajustes en el plan de trabajo.

Resultados Esperados al Final de la Implementación

- **100% de las solicitudes ciudadanas con trazabilidad y tiempos de respuesta visibles.**
- **Reducción de quejas por demoras o falta de respuesta en al menos un 50% en dos años.**
- **Incremento en la satisfacción ciudadana medida en encuestas semestrales (>80%).**
- **Fortalecimiento de la reputación institucional como entidad transparente y cercana a la comunidad.**

Roadmap de Implementación de la Política de Atención al Ciudadano
Universidad del Pacífico



PLAN DE TRABAJO

A continuación, se presentan algunos criterios para llevar a cabo esta política:

- Cumplir con las estrategias de implementación de la política
- Servidores públicos comprometidos en prestar servicios con excelencia y calidad para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos



POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 22 de 30

Es necesario realizar seguimiento a las estrategias propuestas para lograr la implementación de la política, mediante lo siguiente:

ESTRATEGIA	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	Caracterización de grupos de valor	Número de Grupos de valor caracterizados / Total de Grupos de valor existentes	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y servicios de cara al ciudadano	Informe periódico de PQRS	PQRS con respuesta / Total PQRS	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual
El plan de trabajo del área de Talento Humano se definirá y aprobará con el fin de implementar las estrategias definidas en el ítem 8.1	Plan de trabajo formulado	Actividades ejecutadas/actividades programadas	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual
La entidad realiza capacitación sobre las normas NTC 4067	Capacitación normas NTC 4067	Capacitación normas NTC 4067 realizada	Vicerrectoría administrativa y financiera	semestral
La entidad realiza encuestas de satisfacción de trámites y servicios	Encuestas aplicadas	Encuestas de satisfacción de trámites y servicios	Vicerrectoría administrativa y financiera	Cada vez que se preste la atención
La entidad divulga y ejecuta la política de protección de datos personales.	Política de Protección de Datos	Política de protección de datos divulgada y apropiada	Área de sistemas	Anual



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 23 de 30

16. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

Esta política se articula con las políticas de: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la gestión pública, Gobierno Digital, Gestión Estratégica del Talento Humano, Seguimiento y evaluación del desempeño institucional y Control interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cumplimiento al Decreto 1499 de 2017.

RECURSOS

Para la implementación de esta política no se tendrá presupuesto establecido ya que se trabajará con cada uno de los funcionarios nombrados en la planta de la institución.

RIESGOS

La no implementación de la política de Servicio al Ciudadano puede conllevar a servicios de baja calidad por parte de la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO que denotan falta de compromiso con la ciudadanía en general, las cuales no aportan valor público a la institucionalidad de la gestión.

Para mitigar este riesgo es necesario que todos los funcionarios de la entidad se apropien de la comprensión de la política en cuestión, debido a que el servicio al ciudadano no sólo es responsabilidad de un área específica sino de todos los servidores públicos que deben aportar valor a la gestión para el logro y cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 24 de 30

Componente	Descripción
Trato digno y enfoque diferencial	Garantizar atención respetuosa, empática e incluyente para todos los usuarios.
Gestión eficiente de canales	Optimizar y articular todos los canales de atención al ciudadano.
Cultura del servicio	Fortalecer capacidades del talento humano para prestar un servicio de calidad.
Medición y mejora del servicio	Implementar mecanismos para evaluar y mejorar la atención prestada.

Para ampliar y fortalecer la política institucional en esta materia, se proponen las siguientes **estrategias de implementación**, alineadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las exigencias de la Ley 1437 de 2011 y Ley 1712 de 2014.

1. Estrategia de Integración Institucional

Objetivo: Garantizar que todas las dependencias de la Universidad actúen de manera articulada en la atención al ciudadano.

Acciones Clave:

- Conformar el **Comité Institucional de Atención al Ciudadano**, con representación de áreas académicas, administrativas y de planeación.
- Establecer **roles y responsabilidades claras** para cada dependencia en el proceso de atención.
- Alinear la política con los compromisos de planeación institucional, control interno y rendición de cuentas.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 25 de 30

2. Estrategia de Optimización de Procesos

Objetivo: Mejorar la eficiencia y trazabilidad de la atención.

Acciones Clave:

- Actualizar y estandarizar los procedimientos de recepción, gestión y respuesta de PQRSD.
- Diseñar un **mapa de procesos de atención** con indicadores de tiempo, calidad y satisfacción.
- Incorporar el principio de **simplificación de trámites**, reduciendo pasos innecesarios y tiempos de espera.

3. Estrategia de Transformación Digital

Objetivo: Garantizar acceso ágil y moderno a la información y a los canales de atención.

Acciones Clave:

- Implementar un **Sistema Integrado de Gestión de PQRSD** con trazabilidad en tiempo real y reportes automáticos.
- Crear un **Portal de Atención al Ciudadano** en el sitio web institucional, con información en lenguaje claro y accesible.
- Incorporar mecanismos de autoservicio: formularios en línea, seguimiento de solicitudes, notificaciones por correo o SMS.

4. Estrategia de Comunicación y Divulgación

Objetivo: Asegurar que la ciudadanía conozca los canales de atención, los tiempos de respuesta y sus derechos.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 26 de 30

Acciones Clave:

- Lanzar campañas institucionales permanentes sobre atención al ciudadano y acceso a la información pública.
- Publicar periódicamente **informes de gestión** de PQRSD e indicadores de satisfacción.
- Desarrollar material de comunicación en **lenguaje claro y con enfoque diferencial** para comunidades afrodescendientes, indígenas y personas con discapacidad.

5. Estrategia de Desarrollo de Talento Humano

Objetivo: Fortalecer las competencias de los funcionarios que interactúan con el ciudadano.

Acciones Clave:

- Establecer un **plan anual de formación en servicio al ciudadano**, comunicación efectiva y enfoque diferencial.
- Realizar talleres de sensibilización sobre ética pública, trato digno y resolución de conflictos.
- Medir el desempeño del personal de atención y reconocer las buenas prácticas de servicio.

6. Estrategia de Evaluación y Mejora Continua

Objetivo: Medir resultados, identificar brechas y asegurar el mejoramiento permanente.

Acciones Clave:

- Definir y aplicar indicadores de gestión: tiempos de respuesta, número de casos resueltos, niveles de satisfacción.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 27 de 30

- Realizar **encuestas semestrales de percepción** entre estudiantes, docentes y ciudadanía.
- Ajustar los procesos y actualizar la política en función de los resultados obtenidos.

7. Estrategia de Participación y Control Social

Objetivo: Involucrar a la comunidad universitaria y ciudadanía en la supervisión del servicio.

Acciones Clave:

- Fortalecer los espacios de rendición de cuentas y audiencias públicas.
- Crear mesas de trabajo con representantes estudiantiles y de la sociedad civil para retroalimentar los procesos de atención.
- Habilitar canales seguros para denuncias y quejas, garantizando la confidencialidad y la protección del denunciante.

Resultados Esperados

- **Mayor confianza** de la ciudadanía en la gestión de la Universidad.
- **Mejora en los tiempos de respuesta** de PQRSD y en la percepción de calidad del servicio.
- **Mayor cobertura y accesibilidad** de los servicios, incluyendo comunidades vulnerables.
- **Cultura organizacional orientada al servicio**, con funcionarios capacitados y comprometidos.
- **Información clara y transparente** disponible en tiempo real para el control social.



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 28 de 30

6. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Trato digno y enfoque diferencial:

- Elaborar una guía institucional de atención con enfoque diferencial.
- Capacitar al personal en trato digno, inclusión y diversidad.

Gestión eficiente de canales:

- Unificar los protocolos de atención presencial, telefónica y digital.
- Fortalecer el sistema de gestión de PQRS.

Cultura del servicio:

- Implementar un programa de formación permanente para funcionarios.
- Fomentar la cultura de la empatía y la orientación al ciudadano.

Medición y mejora del servicio:

- Aplicar encuestas semestrales de satisfacción.
- Realizar auditorías internas a los canales de atención.

18. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Indicador	Línea base	Meta 2025
Índice de satisfacción ciudadana	60%	90%
% de PQRS respondidas en tiempo oportuno	70%	95%
Nº de servidores capacitados en trato digno	25	100
Nº de canales accesibles para población diversa	2	5



Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04
Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 29 de 30

19. PLAN DE ACCIÓN

Actividad	Responsable	Meta	Cronograma	Indicador
Diseñar protocolo de atención unificado	Oficina de Atención al Ciudadano	1 protocolo aprobado	2024	Protocolo publicado
Implementar encuesta de satisfacción	Planeación / TIC	2 ciclos al año	2024–2025	Resultados de encuesta analizados
Capacitar servidores en enfoque diferencial	Talento Humano	100 funcionarios	2024	Nº de personas capacitadas
Optimizar gestión de PQRS	Control Interno / TIC	Sistema integrado operando	2025	% de PQRS atendidas a tiempo

20.MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento estará a cargo del Comité Institucional de Servicio al Ciudadano, con informes semestrales publicados en el portal institucional. La evaluación anual servirá para hacer ajustes a la política, con una revisión integral prevista cada dos años o cuando haya cambios normativos o institucionales.

Buenaventura, Valle del Cauca

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
xx/xx/xxxx	01	<ul style="list-style-type: none">Primera ediciónListe las modificaciones y/o actualizaciones realizadas a la versión vigente del procedimiento

	Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:
Firma			
Nombre			
Cargo	Jefe(a) de la Oficina Asesora de Planeación	Jefe(a) de la Oficina Asesora de Planeación	Rector(a)



POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Aprobó: Comité Institucional
de Gestión y Desempeño

Código: ES-GD102-DE04

Aprobado: XX/XX/2025

Versión: 01
Página 30 de 30

