



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1 8 0 3

# GUÍA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL

CÓDIGO: SG-GU-02  
VERSIÓN: 01 06-JUL-2021

## Tabla de contenido

1. Definición .....	2
2. Políticas .....	2
3. Contenido.....	2
3.1 Arreglos Institucionales .....	3
3.2 Procesos y procedimientos .....	4
3.3 Servidores Públicos.....	6
3.4 Cobertura .....	7
3.5 Cumplimiento .....	8
4. Documentos de referencia.....	9
5. Nota de cambio .....	9

# GUÍA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 1. Definición

Esta guía se orienta hacia la identificación de oportunidades de mejora en el cumplimiento de los seis componentes que definen el servicio al ciudadano según el Documento CONPES 3785 de 2013.

## 2. Políticas

- La Universidad de Antioquia brinda mecanismos de *atención al ciudadano* que estén al servicio de los intereses generales y particulares de sus usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar un adecuado servicio. Ello, con fundamento en los principios de legalidad, debido proceso, celeridad, eficacia, publicidad, contradicción, moralidad, presunción de buena fe e igualdad.
- La Universidad cuenta, a disposición de la ciudadanía, con diversos mecanismos para la atención presencial, telefónica y a través de medios digitales, a efectos de brindar soluciones integrales, sin restricciones de accesibilidad y competencia.
- En la Ciudad Universitaria de Medellín, la Universidad brinda atención presencial a los ciudadanos a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y de cada una de las oficinas de las unidades académicas y administrativas. En las seccionales y sedes municipales, el director, o en quien éste delegue, asume la atención al ciudadano con los mismos procedimientos establecidos para la sede central.
- Será prioridad la disponibilidad oportuna de la información y la disposición y amabilidad en el servicio por parte de los empleados de la Universidad, especialmente de quienes cumplen la función de prestar atención al ciudadano.
- La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario serán fundamentales para el mejoramiento constante de la calidad del servicio, y de los procedimientos y mecanismos de atención.
- La estrategia de *atención al ciudadano* en la Universidad será respetuosa de los lineamientos establecidos por la normativa legal aplicable.

## 3. Contenido

A continuación, se realiza la descripción de las variables asociadas a las capacidades institucionales a considerar en la revisión y mejora continua del Sistema de Atención al Ciudadano, con el objetivo de mejorar la gestión y eficacia del mismo, buscando incrementar la satisfacción ciudadana frente al acceso a los trámites y servicios Institucionales.

A partir del análisis y revisión continua del Sistema de Atención al Ciudadano se plantean soluciones que apuntan al mejoramiento de la gestión en cuanto a los componentes que define el servicio al ciudadano según el Documento CONPES 3785 de 2013, referentes a: arreglos institucionales, servidores públicos, trámites internos, realidades y expectativas del ciudadano, condiciones de certidumbre y canales de atención.

### 3.1 Arreglos Institucionales

- **Creación de dependencia**

A partir de la promulgación de la Resolución Rectoral 37421 del 27 de junio de 2013, se crea para la Universidad de Antioquia el Equipo de Atención al Ciudadano, el cual es dirigido por el Secretario General de la Institución y coordinado por un profesional designado por él, para el cual hay diseñada una ficha de empleo de las actividades a desarrollar. Actualmente la Coordinación de Atención al Ciudadano se ubica en Ciudad Universitaria, Bloque 16 oficina 337 (Secretaría General).

- **Incorporar recursos en el presupuesto**

Históricamente el Sistema de Atención al Ciudadano se ha financiado a partir de la formulación de proyectos PAI (Plan de Acción Institucional). Que han contemplado entre otros criterios: estructuración administrativa y direccionamiento estratégico, fortalecimiento de la cultura de atención al ciudadano en la Universidad, la capacitación constante de los gestores responsables de la atención a la ciudadanía, fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano y creación de nuevos canales; además de la implementación de espacios accesibles para el funcionamiento de la oficina de Atención al Ciudadano.

- **Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección**

La Coordinación del Sistema de Atención al Ciudadano, tiene una comunicación constante no solo con los gestores de atención al ciudadano y los servidores universitarios que tienen a su cargo la atención a los ciudadanos, sino también con los vicerrectores, directores y jefes de unidades administrativas, y decanos y directores de unidades académicas para resolver inquietudes frente al trámite de asuntos relacionados con PQRS, presentar informes sobre

la gestión desempeñada y recibir recomendaciones, si hay lugar a ellas, sobre la manera como se ejecutan las actividades y procesos propios del Sistema.

Además, el Sistema de Atención al Ciudadano, se encarga de recolectar la información del componente de “Transparencia y acceso a la información” para su publicación en el portal universitario y cumplir así con los lineamientos de la normativa nacional sobre la materia. Por otro lado, también recolecta la información de los diferentes trámites de las unidades académicas y administrativas para su consolidación y divulgación.

- **Políticas con enfoque diferencial**

En el Plan de Desarrollo 2017-2027, la Universidad de Antioquia se compromete con un enfoque diferencial que oriente su quehacer misional, y contribuya a renovar sus acciones para la inclusión, la equidad y la interculturalidad. El enfoque diferencial busca rescatar la pluralidad de poblaciones que viven la Universidad, así como sus concepciones del saber, del conocimiento y de la sociedad.

Bajo la política Institucional del Plan de Desarrollo, se orientan todas las acciones del Sistema de Atención al Ciudadano para garantizar la equidad, el reconocimiento de la diversidad y la atención sin discriminación a todos los grupos poblacionales.

### 3.2 Procesos y procedimientos

- Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.

La Universidad cuenta con un aplicativo institucional para la radicación y trámite de las PQRS, el cual se encuentra disponible para toda la ciudadanía en el portal web universitario. El Coordinador de Atención al Ciudadano de manera permanente identifica mejoras y necesidades para su funcionamiento, de acuerdo con la información suministrada por los diferentes gestores de atención al ciudadano en las unidades académicas y administrativas y a partir de las novedades que se generan en la gestión de los casos que se tramitan diariamente.

Además, se brinda capacitación constante a los gestores de atención al ciudadano, sobre la actualidad normativa aplicable, manejo del aplicativo y sobre la oportuna gestión de PQRS, para garantizar a los ciudadanos un servicio eficiente.

El Sistema de Atención al Ciudadano, cuenta con el acervo documental de sus trámites, protocolos y procedimientos para la adecuada y efectiva gestión de las PQRS.

- Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.

Se encuentra actualizada y publicada en el portal universitario toda la información relativa a los trámites y servicios que se ofrecen desde la Coordinación de Atención al Ciudadano tanto a la comunidad universitaria, como a la ciudadanía. Estos trámites deben ser revisados periódicamente para asegurar su simplicidad en cuanto a los requisitos que se deban exigir a los ciudadanos y la optimización sus procesos.

El trámite que ofrece el Sistema de Atención al Ciudadano a la ciudadanía en general es el de presentación de PQRS. Por su parte a las unidades académicas y administrativas de la Institución se ofrecen los servicios de capacitación en temas de atención al ciudadano y servicios de Call Center Universitario (Campañas de llamadas y mensajes en las líneas telefónicas universitarias).

En relación con los diferentes trámites de las demás unidades académicas y administrativas de la Universidad, la responsabilidad que compete al Sistema de Atención al Ciudadano, es la recolección de información para su consolidación y divulgación.

- **Reglamento interno (Anónimas, análogas, desistimiento, verbales, registro)**

El Manual de Atención al Ciudadano y demás documentos de soporte del Sistema, publicados en el portal universitario, se erigen como la guía a partir de la cual, todos los gestores y servidores universitarios deben dar tratamiento a todas las PQRS presentadas y radicadas en la Universidad.

El manual contempla toda la normativa nacional y universitaria aplicable en materia de derecho de petición, políticas anticorrupción y de atención al ciudadano, por esto, su actualización es constante y de acuerdo a los cambios normativos que se produzcan en la legislación nacional e interna. De la misma forma, se actualizan el Procedimiento de PQRS y el Protocolo de Atención al Ciudadano.

- **Informes de PQRS - oportunidades de mejora**

Trimestralmente la Coordinación de Atención al Ciudadano, presenta la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, a las PQRS radicadas por la comunidad universitaria y la comunidad en general a través de los diferentes canales de atención al ciudadano habilitados por la Universidad de Antioquia.

Los objetivos de estos reportes son: a). Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, de la Universidad de Antioquia de las PQRS recibidas. Y b). Propiciar en el personal administrativo y docente de la Universidad de Antioquia, la cultura de atención al ciudadano con calidad, motivando la proyección de respuestas oportunas, pertinentes y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

- **Estrategia de comunicación (responsabilidad de los servidores públicos vs derecho de petición)**

El Sistema de Atención al Ciudadano, orienta y fomenta campañas de comunicación dirigidas a la comunidad académica y a la ciudadanía en general con información respecto a los canales institucionales de atención a la ciudadanía y la disponibilidad de la información.

Para el cumplimiento de este proceso, cuenta con el acompañamiento constante de un comunicador de la Dirección de Comunicaciones.

- **Política de protección de datos personales.**

En observancia de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se expide en la Institución la Resolución Rectoral 38017 del 8 de noviembre de 2013, *Por la cual se adopta el Manual de Política de Tratamiento de Información y Protección de Datos Personales de la Universidad de Antioquia*.

La Universidad ha designado, como área responsable de velar por el cumplimiento de esta Política dentro de la Institución, a la Secretaría General por medio de la Coordinación de Atención al Ciudadano, con el apoyo directo de la Dirección de Planeación Desarrollo Institucional y de la Dirección Jurídica, áreas funcionales que manejan los datos personales de los Titulares y profesionales en seguridad de la Información.

Esta dependencia estará atenta para resolver peticiones, quejas, consultas y reclamos por parte de los Titulares, y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través del correo electrónico [atenciónciudadano@udea.edu.co](mailto:atenciónciudadano@udea.edu.co)

- **Carta de trato digno.**

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Universidad de Antioquia se compromete a vigilar y asegurar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción, además de brindar un servicio con calidad y oportunidad a todos los ciudadanos. Por esta razón, se encuentra publicado en el portal universitario, en la sección de Atención al Ciudadano, la Carta de trato digno a la ciudadanía, que contempla los derechos y deberes de los ciudadanos, además de los canales y horarios de atención.

### 3.3 Servidores Públicos

- Generar incentivos para destacar el desempeño de los servidores que atienden a los ciudadanos.

Junto con la División de Talento Humano, se avanza en la consolidación de un sistema de incentivos para los gestores y servidores universitarios que atienden y prestan sus servicios a la ciudadanía.

Anualmente la Coordinación de Atención al Ciudadano, propone estrategias para el reconocimiento de sus gestores, en consideración a la oportunidad en el desarrollo de las actividades destinadas a este importante rol en la Universidad.

- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano

La Coordinación de Atención al Ciudadano anualmente consolida las necesidades de capacitación, de los servidores universitarios y partes interesadas de la Universidad, referentes a los servicios y la cultura de atención al ciudadano.

El componente logístico y la convocatoria para la ejecución de las capacitaciones es desarrollado junto con la División de Talento Humano.

### 3.4 Cobertura

- **Nuevos canales de Atención e Información**

Una tarea constante del Sistema es la proyección, adecuación y consolidación de los canales de atención al ciudadano de acuerdo con las necesidades identificadas y con las posibilidades institucionales.

- **Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (atención especial)**

Se encuentra publicado en el portal universitario, el Protocolo de Atención al Ciudadano, en el cual, además de resaltar los derechos y deberes de los ciudadanos, se brindan herramientas a los gestores de atención al ciudadano y servidores universitarios, para la adecuada atención a la ciudadanía por cualesquiera de los canales de atención habilitados por la Institución.

- **Ventanillas únicas**

Como parte que integra el canal de atención presencial de Atención al Ciudadano, la Ventanilla Única de Recepción de Correspondencia de la Universidad de Antioquia, se encuentra ubicada en la Calle 70 N° 52-21, frente del Edificio de Extensión de la Universidad de Antioquia – Medellín.

### 3.5 Cumplimiento

- **Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.**

El Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad de Antioquia, caracteriza ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Los ciudadanos se encuentran caracterizados de acuerdo a: su pertenencia a la comunidad universitaria (estudiantes, egresados, profesores, jubilados y empleados), o como usuarios externos (contratistas, organizaciones sociales, veedurías, ciudadanos, entidades públicas y privadas).

- **Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.**

Una tarea constante que se desarrolla a partir de la Coordinación de Atención al Ciudadano, es la evaluación de los elementos contenidos en esta guía, a fin de identificar oportunidades de mejora continua, que favorezca el posicionamiento del Sistema de Atención al Ciudadano y la innovación de los elementos que éste contiene.

- **Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido**

Con el fin de conocer la percepción del ciudadano que radica una PQRS a la Universidad, frente al tiempo de respuesta y concordancia de la misma con lo solicitado; cuando se ofrece la respuesta vía correo electrónico al ciudadano, se le solicita diligenciar una encuesta para calificar el servicio, a través de un formulario que contiene cuatro preguntas con diferentes escalas de valoración y la posibilidad de hacer un comentario u observación. Los resultados de esta encuesta se plasman en el informe trimestral de gestión de PQRS.

Ello en cumplimiento del proceso de medición y consolidación de los informes de percepción de los usuarios respecto al Sistema de Atención al Ciudadano, a partir de los datos obtenidos a través de diferentes herramientas como las encuestas para valorar la calidad de las respuestas a las PQRS a partir de los lineamientos institucionales.

- **Establecer indicadores**

A partir de los reportes que se generan por el aplicativo de PQRS, se establecen como indicadores de la calidad del servicio del Sistema de Atención al Ciudadano, la oportunidad de la respuesta y el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

## 4. Documentos de referencia

SG-MA-01 Manual de Atención al Ciudadano Universidad de Antioquia.

SG-PT-01 Protocolo de Atención al Ciudadano Universidad de Antioquia.

## 5. Nota de cambio

No aplica

<b>Elaboró:</b> Hugo Mauricio Orrego Vargas Profesional Gestión Atención al Ciudadano Secretaría General	<b>Revisó:</b> Isabel Cristina Salazar Giraldo Analista de Procesos	<b>Aprobó:</b> William Fredy Pérez Toro Secretario General
<b>Fecha:</b> 30-ABR-2021	<b>Fecha:</b> 11-MAY-2021	<b>Fecha:</b> 06-JUL-2021