

Estrategia de Servicio al Ciudadano

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

Objetivo general

Fortalecer la cultura del servicio en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, garantizando una atención amable, oportuna, clara y articulada a los usuarios internos y externos, mediante la correcta gestión de las PQRSFD, el uso adecuado de los canales oficiales y el compromiso de todos los procesos institucionales.

Enfoques estratégicos

1. Fortalecimiento de la cultura del servicio

Promover en la comunidad institucional una visión del servicio al ciudadano como eje transversal de la gestión pública, fomentando el trato digno, el respeto, la empatía y la responsabilidad frente a las solicitudes de los usuarios.

Acciones clave:

- Sensibilización permanente sobre la cultura del servicio.
- Promoción del sentido de corresponsabilidad en la atención al ciudadano.
- Reconocimiento de buenas prácticas en atención y servicio.

2. Gestión eficiente y oportuna de PQRSFD

Garantizar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sean atendidas dentro de los términos legales, con respuestas claras, completas y de fondo.

Acciones clave:

- Registro obligatorio de todas las solicitudes en el sistema institucional dispuesto.
- Seguimiento permanente a los tiempos de respuesta por parte de los líderes de proceso.
- Articulación efectiva entre dependencias cuando la solicitud lo requiera.

3. Uso adecuado de los canales oficiales de atención

Asegurar que la atención al ciudadano se realice exclusivamente a través de los canales institucionales definidos, garantizando trazabilidad, control y mejora continua.

Acciones clave:

- Socialización de los canales oficiales de atención.
- Orientación a los usuarios sobre el canal adecuado según el tipo de solicitud.
- Monitoreo del uso correcto de correo institucional, sistema PQRSFD y atención presencial.

4. Articulación interinstitucional e interna

Fortalecer la comunicación y el trabajo colaborativo entre las áreas para dar respuestas integrales y coherentes a los requerimientos ciudadanos.

Acciones clave:

- Definición clara de responsables por tipo de solicitud.
- Escalamiento oportuno de requerimientos que involucren a más de un proceso.
- Retroalimentación interna sobre hallazgos recurrentes y oportunidades de mejora.

5. Seguimiento, evaluación y mejora continua

Implementar mecanismos de medición que permitan evaluar la percepción de los usuarios y el desempeño institucional en materia de servicio al ciudadano.



Acciones clave:

- Análisis Trimestral de indicadores de PQRSFD.
- Aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios internos y externos.
- Implementación de acciones de mejora a partir de los resultados y hallazgos.

Resultados esperados

- Mayor satisfacción de los usuarios internos y externos.
- Reducción de tiempos de respuesta y reprocesos.
- Fortalecimiento de la imagen institucional.
- Consolidación de una cultura sólida de servicio al ciudadano.
- Cumplimiento de la normatividad vigente y de los lineamientos del SAC