

Estrategia de Atención al Ciudadano 2025						
No.	Subcomponente	Actividades	Metas o producto	Grupo de valor que impacta	Responsable	Fecha de programación
1	Diagnóstico y planeación estratégica	Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Política de Atención al Ciudadano, el Protocolo de Atención al Ciudadano y demás documentos que se actualicen o elaboren y requieran de la aprobación.	Acta de comité Actos administrativos Política de Atención al Ciudadano actualizada. Protocolo de Atención al Ciudadano	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Marzo - Diciembre
		Gestionar la implementación de mejoras al módulo de PQRSFD del sistema de información G+	Módulo de PQRSFD mejorado	Servidores públicos Contratistas Docentes	Secretaría General - Dirección Jurídica Dirección de Tecnología	Enero - Diciembre
		Continuar con la estrategia de comunicación para mejorar la percepción, aumentar la visibilidad de los servicios, fortalecer la cultura y posicionar el proceso de Atención al Ciudadano.	Estrategia de comunicación ejecutada	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica Dirección de Comunicaciones y Mercadeo Dirección de Tecnología	Febrero - Diciembre
		Establecer el inicio del proceso para el registro de la marca "Somos Tu Voz IU Digital"	Proceso de registro iniciado	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica	Febrero - Diciembre
2	Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional Capacitaciones - PIC capacitaciones relacionadas con la atención al ciudadano en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos.	Capacitaciones ejecutadas	Servidores públicos Contratistas	Secretaría General - Dirección Jurídica Dirección de Recursos Humanos.	Enero - Marzo
		Gestionar un curso de lenguaje de señas colombiana para los colaboradores que brindar atención al ciudadano.	Curso de lenguaje de señas ejecutado	Servidores públicos Contratistas	Secretaría General - Dirección Jurídica Vicerrectoría de Extensión	Febrero - Junio
3	Oferta institucional	Diseño y ejecución de acciones para la atención de los grupos de valor en los nodos territoriales para la paz y la ciudadanía.	Acciones de atención ejecutadas	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica	Febrero - Diciembre
		Actualizar la carta de trato digno.	Carta de trato digno actualizada y publicada.	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica	Febrero - Junio
		Adelantar la adquisición de un CRM (Customer Relationship Management) para la gestión de los canales de comunicación.	Adquisición de Herramienta software	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica Dirección de Tecnología	Febrero - Agosto
		Elaborar guías para la gestión y trámite de solicitudes.	Guías de gestión y trámite	Servidores públicos Contratistas	Secretaría General - Dirección Jurídica	Febrero - Junio
4	Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.	Elaborar informes de gestión de PQRSFD	Informes mensuales y trimestrales de gestión PQRSFD	Todos los grupos de valor	Secretaría General - Dirección Jurídica	Enero - Diciembre
		Presentación de la gestión del proceso ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Acta de comité Presentación	Servidores públicos Contratistas	Secretaría General - Dirección Jurídica	Enero - Diciembre