



# ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE SUCRE

ODO-GC-016  
Ver. 0.0

**Oficina de Planeación – Unidad  
de PQR y Atención al  
Ciudadano.**

30 de enero de 2026



## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>3. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE SUCRE.....</b>	<b>4</b>
<b>4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. ....</b>	<b>5</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014, la Universidad de Sucre establece su **Estrategia de Servicio al Ciudadano**. Esta iniciativa garantiza los derechos fundamentales vinculados a los principios de publicidad y transparencia, permitiendo la divulgación de información y la estandarización de servicios. Con ello, la institución no solo asegura el rigor normativo, sino que optimiza la accesibilidad y facilita la interacción efectiva entre la ciudadanía y la entidad.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Universidad de Sucre se conforma por cuatro subcomponentes que actúan como ejes de seguimiento y medición, en consonancia con los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano. Estos son: **1) Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio; 2) Talento Humano Idóneo y Suficiente; 3) Oferta Institucional de Fácil Acceso, Comprensión y Uso; y 4) Evaluación de la Gestión y Medición de la Experiencia Ciudadana**. Para ello, la institución ha definido un plan de acción con actividades específicas a desarrollar durante la presente vigencia.

## 2. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos, a través de la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano en todos los escenarios de relacionamiento de la Universidad de Sucre.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Actualizar la identificación y caracterización de los grupos de interés de la institución, con el fin de alinear la planeación estratégica del servicio a las necesidades y expectativas reales de la ciudadanía.
- Fortalecer las competencias y el bienestar del talento humano de la institución, asegurando personal idóneo, suficiente y capacitado para brindar una atención con excelencia y empatía.
- Optimizar la oferta de trámites y servicios institucionales, garantizando que sean de fácil acceso, comprensión y uso para todos los ciudadanos a través de diversos canales de atención.
- Implementar mecanismos de evaluación y monitoreo de la gestión del servicio que permitan medir la satisfacción y la experiencia ciudadana para la toma de decisiones informadas.

### 3. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE SUCRE.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.	1.1	Revisión y ajuste por parte de los líderes de proceso de la identificación de sus partes interesadas.	Registro de Caracterización de Partes Interesadas	Líderes de Proceso	De enero a diciembre de 2026
	2.1	Garantizar la vinculación de un profesional con el perfil idóneo para la atención al cliente.	Acto administrativo de vinculación del profesional encargado	División de Recursos Humanos	De enero a diciembre de 2026
2. Talento Humano idóneo y suficiente.	2.2	Sensibilizar a los funcionarios públicos el Protocolo de Atención a la Ciudadanía de la Universidad de Sucre.	Correos electrónicos, Registro de Asistencia a Capacitación.	Atención al Ciudadano	Febrero a diciembre de 2026
	2.3	Realizar capacitación semestral dirigida a los funcionarios sobre temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano y el Sistema de PQRSDf.	Capacitación relacionada con el Sistema de PQRSDf	División de Recursos Humanos y Oficina de Planeación	Primer y Segundo semestre de 2026
	2.4	Realizar capacitaciones a funcionarios sobre Atención y Servicio al Cliente.	Capacitación en Atención al Cliente	División de Recursos Humanos	Febrero a diciembre de 2026
	3.1	Promover y sensibilizar el cumplimiento de lo consignado en el código de integridad institucional	Correos electrónicos y redes sociales	División de Recursos Humanos	Febrero a diciembre de 2026
2. Oferta Institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías.	3.2	Promover el uso de los medios oficiales para radicar las PQRSDf.	Publicación en la página institucional.	Atención al Ciudadano	Febrero a diciembre de 2026
	3.3	Sensibilizar a los funcionarios públicos sobre el cumplimiento de lo establecido en la carta de trato digno de la Universidad de Sucre.	Correos electrónicos, Registro de Asistencia a Capacitación.	Atención al Ciudadano	Febrero a diciembre de 2026
	3.4	Emitir Boletines relacionados con la Atención al Ciudadano	Boletines	Atención al Ciudadano	Primer y Segundo semestre de 2026
4. Evaluación de la gestión, del servicio y medición de la experiencia ciudadana.	4.1	Realizar semestralmente encuestas de satisfacción a las partes interesadas con relación a los servicios e informar los resultados al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para establecer oportunidades y acciones de mejora.	Informes del Sistema de Gestión de la Calidad	Atención al Ciudadano	Semestralmente

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
	4.2	Elaborar trimestralmente los Informes de PQRSDf y publicarlos en la página web de la institución.	Informes trimestrales de PQRSDf	Atención al Ciudadano	Trimestres de 2026
	4.3	Elaborar y Publicar relación mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la página web de la Universidad.	Registros publicados en la página web institucional	Atención al Ciudadano	Mensualmente
	4.4	Realizar seguimiento semestral a las PQRSDf	Informes semestrales	Oficina Control Interno	Primer y segundo semestre de 2026
	4.5	Realizar seguimiento de la gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	Informe	Oficina Control Interno	Semestralmente.

#### 4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

La Oficina de Control Interno de la Universidad, realizará seguimientos cuatrimestrales al cumplimiento de las actividades o acciones definidas para la implementación de la estrategia de servicio al ciudadano. Estos informes de seguimiento serán publicados en la página web de la institución.



HISTORIAL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS