



**ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO - 2026**



**UNIVERSIDAD  
DE LOS LLANOS®**

**CHARLES ROBIN AROSA CARRERA**  
Rector

**OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO  
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**  
Villavicencio, enero 2026





## CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO

**Álvaro Andrés Montenegro Poches**  
Representante del Presidente de la República

**Charles Robín Arosa Carrera**  
Rector

**Mónica Silva Quiceno**  
Representante de las Directivas Académicas

**Oscar Alexander Gutiérrez Lesmes**  
Representante de los Profesores

**Liliana Camila Arismendy Méndez**  
Representante de los Egresados

**Miguel Antonio Bohórquez Moreno**  
Representante de los Ex Rectores

**Eduardo Alberto Martínez Baquero**  
Representante del Sector Productivo

**Cristian Alberto Suarez Bermúdez**  
Representante de los Estudiantes





## CONSEJO ACADÉMICO

**Charles Robín Arosa Carrera**  
Rector

**Mónica Silva Quiceno**  
Vicerrectora Académica

**Wilson Fernando Salgado Cifuentes**  
Vicerrector de Recursos Universitarios

**Wilton Oracio Calderon Camacho**  
Directora General de Currículo

**Yohana María Velasco Santamaría**  
Director General de Investigaciones

**Antonio José Castro Riveros**  
Director General de Proyección Social

**Elvis Miguel Pérez Rodríguez**  
Decano Facultad Ciencias Básicas e Ingenierías

**Luz Miryam Tobón Borrero**  
Decana Facultad de Ciencias de la Salud

**Fernando Campos Polo**  
Decano Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

**Cristóbal Lugo López**  
Decano Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

**Javier Díaz Castro**  
Decano Facultad de Ciencias Económicas

**Alfonso Andrés Portacio Lamadrid**  
Representante de los Directores de Escuela, de Departamentos y de Institutos

**Dumar Alexander Jaramillo Hernández**  
Representante de los Profesores

**Nicolle Alejandra Rodríguez Pinilla**  
Representante de los Estudiantes Modalidad Presencial

**Juan Pablo Álvarez Najjar**  
Representante de los Directores de Programa

**María Paula Estupiñán Tiuso**  
Asesora de Planeación

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

#### Contenido

Contenido.....	4
Introducción .....	5
ASPECTOS GENERALES .....	5
MARCO NORMATIVO.....	6
CANALES EN LOS QUE SE SUSTENTA LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	7
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS .....	8
CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO.....	10
CONOZCA SUS DERECHOS COMO CIUDADANO .....	10
CONOZCA SUS DEBERES COMO CIUDADANO .....	11
ACCIONES PREVISTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 2026.....	11



## INTRODUCCIÓN

Dentro de los fines del Estado se encuentra el servicio a la comunidad, para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y atender sus solicitudes de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, las entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios. En este sentido, la implementación de la estrategia debe materializarse en la atención oportuna y de calidad a los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos ciudadanos y su grupo de valor.

La Universidad de los Llanos, como entidad pública del orden nacional, asume la responsabilidad de generar todas aquellas herramientas que le permitan al ciudadano ejercer su derecho constitucional de acceso a la información, entiende la gestión del servicio al ciudadano, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, sino como una labor transversal e integral que requiere articulación entre sus dependencias, fortaleciendo la relación del Estado con el Ciudadano, generando valor público, con el compromiso de la alta dirección para garantizar a los ciudadanos el acceso real y efectivo a la oferta de servicios, productos y trámites que brinda el INS a los grupos de valor o partes interesadas.

## ASPECTOS GENERALES

### Objetivo

Apropiar una cultura de servicio en todos los niveles de la Universidad, de manera transversal evidenciando el relacionamiento con el ciudadano, usuarios y partes interesadas; desde una gestión integral, amable, eficiente, transparente y de esta manera fortalecer la imagen Institucional.

### Alcance

Esta estrategia involucra a todos los servidores públicos y contratistas, a través de los distintos canales que la Universidad ofrece para la atención al ciudadano que en determinado momento requiera la oferta de servicios, productos y trámites.

### Misión

La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales e investigadores, con sólidos fundamentos científicos, sentido ético, sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la humanidad, competentes y comprometidos con la construcción de la paz, el desarrollo sostenible, la solución de los problemas de la Orinoquia y el país, con visión universal, conservando su identidad y naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura.

### Visión

La Universidad de los Llanos se consolidará como una institución de educación superior de alta calidad en su área de influencia, fundamentada en el desarrollo humano, el conocimiento científico y tecnológico, el pensamiento crítico y reflexivo, la acción autónoma, la creatividad y la innovación para responder a las dinámicas que demanda la sociedad. Como institución de educación superior asume la responsabilidad del aseguramiento de la calidad institucional a través de la formación de



profesionales altamente calificados y la aplicación de nuevos enfoques de gestión en el desarrollo de sus funciones misionales de docencia, investigación e interacción social.

### MARCO NORMATIVO

<b>NORMATIVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Constitución Política de Colombia. Artículo 02	Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política y cultural de la Nación.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Dimensión de gestión con valores para resultados, Política y servicio al ciudadano
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 489 de 1998	Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la administración pública.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo ( artículo 7º)
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1581 de 2012	Ley de Habeas Data
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
Ley 1755 de 2015	Por la cual se regula el derecho fundamental de petición
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Ley 2080 de 2021	Por la cual se reforma el código de procedimiento administrativo
Ley 2195 de 2022	Por el cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
<b>NORMATIVIDAD INTERNA</b>	
Acuerdo Superior 003 de 2011	Asigna a la Secretaría General la función de coordinación del Sistema de P.Q.R.S.D.
Resolución Rectoral 0585 de 2012	Organiza el Puesto de Información y Atención al Ciudadano
Resolución Rectoral 2281 de 2023	Actualiza el procedimiento del Sistema de PQRSD



## CANALES EN LOS QUE SE SUSTENTA LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN
<b>Escrito Físico</b>	<b>Ventanilla única de correspondencia:</b> Campus Barcelona, km 12 vía a Puerto López; Bloque 20
<b>Telefónico</b>	<b>Centro de atención telefónica PBX: +57 6086611623</b> Horario de atención: 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.
	<b>Línea de atención (PQRSD):</b> Barcelona 1 Ext 101 / San Antonio 5 Horario de atención: 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.
	<b>Línea WhatsApp: 57 322 292 31 94.</b> Horario de atención: 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.
	<b>Línea Gratuita Nacional:</b> 018000 918 641 Horario de atención: 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.
<b>Virtual</b>	<b>Formulario de PQRSD:</b> <a href="http://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php">http:// pqr.unillanos.edu.co/pqr.php</a> Horario de atención: 24 horas del día, los 7 días de la semana.
	<b>Correo electrónico institucional/Ventanilla única virtual:</b> <a href="mailto:contacto@unillanos.edu.co">contacto@unillanos.edu.co</a> Horario de atención: 24 horas del día, los 7 días de la semana.
	<b>Correo electrónico: quejasyreclamos@unillanos.edu.co</b> Horario de atención: 24 horas del día, los 7 días de la semana
	<b>Correo electrónico notificaciones judiciales:</b> <b>notificacionesjudiciales@unillanos.edu.co</b> Horario de atención: 24 horas del día, los 7 días de la semana.
	<b>Chat de atención al ciudadano:</b> <a href="https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e">https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e</a> Horario de atención: 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.
	<b>Formulario Electrónico:</b> <a href="https://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php">https://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php</a> Horario de atención: 24 horas del día, los 7 días de la semana.
	<b>Denuncias por actos de corrupción:</b> <b>Denuncia anónima:</b> <a href="https://pqr.unillanos.edu.co/anonima.php">https://pqr.unillanos.edu.co/anonima.php</a> Horario de atención: 24 horas del día, los 7 días de la semana.
<b>Presencial</b>	<b>Ventanilla única de correspondencia:</b> Campus Barcelona, km 12 vía a Puerto López; Bloque 20 <b>PIAC Barcelona:</b> Campus Barcelona, Km 12 Vía Puerto López, primer piso del Edificio Administrativo. <b>PIAC San Antonio:</b> Campus San Antonio, Barrio El Barzal, primer piso bloque administrativo Km 12 Vía Puerto López, Vereda Barcelona Horario de atención:

Es importante aclarar que en desarrollo del Acuerdo Superior 03 de 2011, se asignó a la Secretaría General la coordinación del Sistema de P.Q.R.S.D. y mediante Resolución Rectoral 0585 de 2012, se asignó a la Oficina de Correspondencia y Archivo la coordinación para la Atención al Ciudadano y mediante la Resolución Rectoral 2281 de 2023, que actualiza el procedimiento para recibo y trámite de las P.Q.R.S.D., Capítulo II, Artículo 7, estipula los canales oficiales de atención así: Canales escrito, presencial, telefónico y virtual. Las redes sociales que son manejadas por la oficina de Comunicaciones.

Toda la información aquí relacionada se encuentra publicada en la página de la Universidad, en el link de Atención al Ciudadano. <https://www.unillanos.edu.co/index.php/atencion-y-servicios>



Dentro de los aspectos para la prestación del servicio se adoptan los atributos definidos en el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano.

- **Amable:** Atención cortés, sincera y respetuosa.
- **Confiable:** Información veraz, objetiva y segura que genera confianza.
- **Empático:** Capacidad del servidor de ponerse en el lugar del ciudadano, escuchando y comprendiendo.
- **Incluyente:** Servicio de calidad sin discriminación, accesible para todos.
- **Oportuno:** Servicio ágil, rápido y dentro de los plazos establecidos (15 días hábiles generales).
- **Trato Digno:** Atención en entornos seguros y respetuosos de los derechos.
- **Información clara y completa:** Uso de lenguaje comprensible y herramientas de comunicación efectivas.
- **Consistente:** Homogeneidad en la información brindada por distintos servidores y canales.

Principios del Servicio al Ciudadano

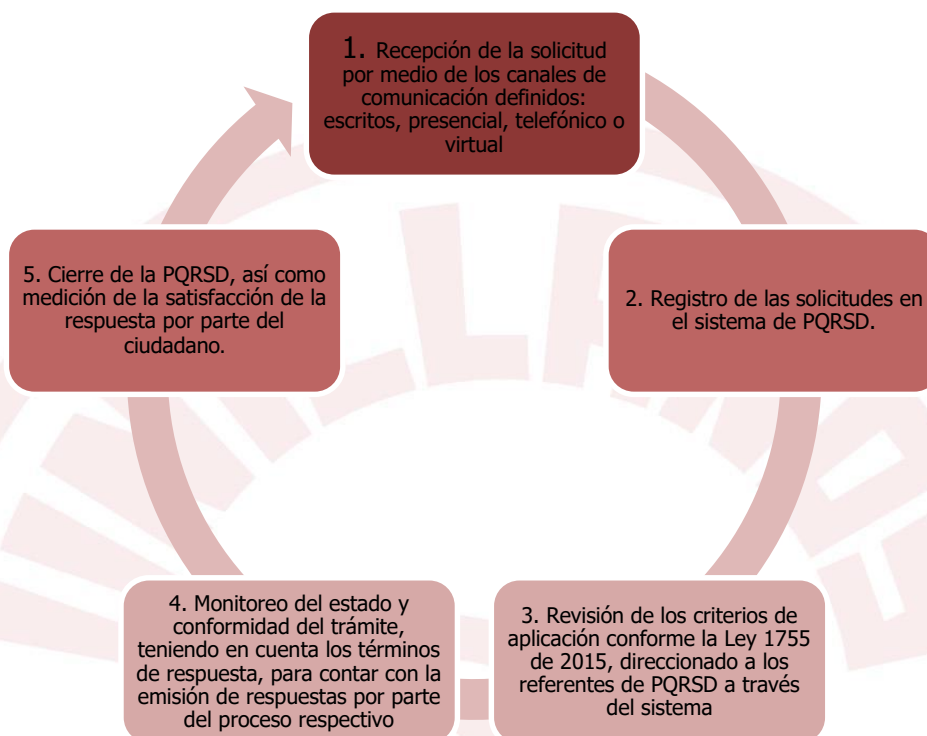
- **Transparencia y Claridad:** Información fácil de entender, sin tecnicismos, indicando tiempos y modos de respuesta.
- **Oportunidad y Agilidad:** Atención rápida y eficiente, evitando demoras.
- **Calidad y Pertinencia:** Respuestas exactas y completas, que resuelvan la inquietud del ciudadano
- **Respeto y No Discriminación:** Trato igualitario, imparcial, cálido y cortés, sin paternalismos ni diminutivos.
- **Accesibilidad:** Múltiples canales (presenciales, virtuales) que faciliten el acceso a la información y trámites.
- **Anticipación y Compromiso:** Adelantarse a las necesidades y sólo prometer lo que se puede cumplir.

## **ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**

Atendiendo lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MPG) y, teniendo en cuenta que uno de los fines del Estado es servir a la comunidad, lo cual implica que las entidades del Estado enfoquen su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y grupos de valor, la Universidad de los Llanos implementa la estrategia de Servicio al Ciudadano, buscando que la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos, trascienda en su cabal cumplimiento, donde la función de las dependencias y servidores de la Universidad integren en sus actividades la gestión del servicio al ciudadano, no como una tarea exclusiva de la dependencia que interactúa directamente con los ciudadanos, sino como una labor transversal a la entidad, lo cual es un compromiso que debe traducirse en la garantía del ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios, productos y trámites que brinda la Universidad a nuestros grupos de valor o partes interesadas.

De esta manera, se define la estrategia de servicios al ciudadano tiene por objeto proyectar y dirigir las acciones necesarias para cumplir con el compromiso en el servicio a nuestros ciudadanos por medio de los canales de atención con que cuenta la Universidad, con el fin de ofrecer un servicio de calidad y aumentar la satisfacción del ciudadano.

El alcance de la estrategia llega hasta todos los servidores públicos y contratistas en la interacción con sus grupos de valor en las diferentes etapas del ciclo del servicio y a través de cualquiera de los canales de atención Institucional.



¿Cómo funciona el ciclo de servicio al ciudadano en la atención de PQRSD en la Universidad de los Llanos?

La Universidad de los Llanos cuenta con un Sistema de Atención al Ciudadano, el cual comprende una serie de canales que permite a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en general, expresar sus Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Felicidades, de tal manera que contribuyan a mejorar la interacción de la Institución con sus grupos de valor y ciudadanía en general; así, el Sistema de Atención al Ciudadano consta de los canales para atender a la ciudadanía ya mencionados:

- Canal Escrito
- Canal Presencial
- Canal Telefónico
- Canal virtual

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar cuales son las inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias que tienen los estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados, padres de familia, y demás usuarios con respecto a la prestación de nuestros servicios, lo cual se presenta como una oportunidad para fortalecer y mejorar el servicio y la atención de nuestros usuarios, que se encuentra publicado en la página web institucional, micrositio:

<https://www.unillanos.edu.co/index.php/atencion-y-servicios>



Los tiempos de respuesta de gestión de las PQRS, es un aspecto que la Universidad cuida y fortalece constantemente con el fin de garantizar el cumplimiento normativo, así como el tratamiento de los datos personales determinados en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data.

<b>SOLICITUDES</b>	<b>DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA</b>
Derechos de petición de Interés general o particular	15
Derechos de petición de documentos o información	10
Derechos de Petición Formulación de consulta	30
Derechos de Petición entre autoridades	10

Los canales de atención son la primera ventana de comunicación con la ciudadanía, motivo por el cual se genera atención en los horarios establecidos por resolución, dando solución efectiva ante trámites, OPA'S, PQRS y demás servicios de la Universidad. Se busca siempre que la información que se suministra sea confiable, clara y accesible.

La Universidad de los Llanos, cuenta con un procedimiento aprobado en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad: **PD-GDO-10 PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y TRÁMITE DE PQRS Y ATENCION AL CIUDADANO**

<https://sig.unillanos.edu.co/index.php/procesos/12-apoyo/17-gestion-documental>

Basado en el marco normativo de la Constitución Política de Colombia, Art. 23, Ley 1755 de 2015 y el Protocolo de Servicio al Ciudadano.

### **CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO.**

La Carta de Trato Digno es una guía rápida para que los servidores públicos, funcionarios y contratistas al servicio de la Universidad, brinden la atención al ciudadano con criterios de excelencia, comprometiéndose a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios institucionales, conforme a los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, celeridad, eficacia, calidad y responsabilidad.

Este documento se encuentra publicado en la página de la Universidad en el link de Atención al Ciudadano.

[https://www.unillanos.edu.co/documentos/archivo/CARTA%20DE%20TRATO%20DIGNO%20UNI%20LLANOS%202024%20\(abril\).pdf](https://www.unillanos.edu.co/documentos/archivo/CARTA%20DE%20TRATO%20DIGNO%20UNI%20LLANOS%202024%20(abril).pdf)

### **CONOZCA SUS DERECHOS COMO CIUDADANO**

- Acceder con facilidad a los canales institucionales creados para el ejercicio de su derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbal, escrita o por cualquier medio idóneo), de manera directa y sin necesidad de que otra persona lo represente.
- Obtener respuestas a sus peticiones de manera oportuna, clara y eficaz en los términos de la Ley.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Conocer la información de su interés que repose en los archivos de la institución, solicitar y recibir copias. Salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal.
- Atención especial y preferencial si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.

## CONOZCA SUS DEBERES COMO CIUDADANO

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Cumplir con la constitución y las leyes
- Presentar solicitudes respetuosas.

## ACCIONES PREVISTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA 2026

Con el ánimo de brindar un mejor servicio, aumentar la satisfacción de los ciudadanos, fortalecer la imagen institucional y mejorar el relacionamiento Estado-ciudadano, la Universidad de los Llanos tiene previsto para la siguiente vigencia, las siguientes acciones:

- Actualización de las preguntas frecuentes que permiten resolver las dudas más comunes presentadas por los ciudadanos.
- Actualización de la Resolución de precios de los bienes y servicios que presta la Universidad de los Llanos.
- Fortalecer al interior de la institución los principios que deben regir el buen servicio al ciudadano.
- Iniciar con el proceso de formulación de la política de Servicio al Ciudadano.
- Realizar capacitaciones a los funcionarios de la Universidad enfocadas a fortalecer la habilidades y competencias en materia de Servicio y Relacionamiento con la ciudadanía específicamente en los siguientes temas: buen trato, comunicación incluyente, lenguaje claro, derecho al acceso de la información pública, atención de los canales de comunicación y apropiación de los atributos del servicio.
- Gestionar acciones para llevar a cabo la medición de la percepción mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a los productos y servicios prestados por la entidad, y consolidación de la información recibida
- Consolidar expectativas y necesidades presentadas por los ciudadanos a partir de los informes de percepción realizados, con el fin de fortalecer la relación Estado-ciudadano, así como su publicación de resultados de medición en la página web de la Universidad.

## ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA

La estrategia de servicio al ciudadano podrá ser objeto de ajustes y modificaciones a lo largo de la vigencia, debidamente justificadas ante la oficina de control interno de gestión, por parte del equipo de servicio al ciudadano.



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

### MATRIZ DE MONITOREO ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

VIGENCIA:		2028		
<p>NORMATIVA: - Constitución Política de Colombia. Artículo 02 - Decreto Ley 2150 de 1995 - Ley 489 de 1998- Ley 962 de 2005 - Ley 1437 de 2011 - Ley 1474 de 2011 - Ley 1581 de 2012 - Ley 1712 de 2014 - Ley 1755 de 2015 - Decreto Ley 2106 de 2019 - Ley 2052 de 2020 - Ley 2080 de 2021 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - Documento CONPES 3649 de 2010 - Documento CONPES 3785 de 2013.</p> <p>NORMATIVA INTERNA: - Acuerdo Superior 003 de 2011 - Resolución Rectoral 0585 de 2012 - Resolución Rectoral 2281 de 2023</p>				
<b>ACTIVIDADES ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>				
	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>META / PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
<b>1</b>	1.1, Crear plan de trabajo	Plan de trabajo	Equipo Técnico de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano	may-26
	1.2. Revisión de temas de interés o de mayor recurrencia de grupos de valor.	Informes de P.Q.R.S.D con los temas de interés		
	1.3. Diseñar mecanismos de difusión al interior de la Universidad de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, con el fin de Fortalecer al interior de la institución los principios que deben regir el buen servicio al ciudadano	<p>Piezas gráficas, correos electrónicos difundidos por los medios institucionales</p> <p>Una Capacitación PIC sobre: buen trato, comunicación induyente, lenguaje claro, derecho al acceso de la información pública, atención de los canales de comunicación y apropiación de los atributos del servicio.</p>	Equipo Técnico de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano/Oficina de Comunicaciones/ Comité de Capacitación y Estímulos	<p>may-26</p> <p>nov-26</p>
<b>2</b>	2.1. Identificar y planificar mejoras para el servicio a través de los canales virtuales, presencial y telefónico.	Proyecto para implementar un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo con aplicativo de P.Q.R.S.D.	Oficina de Archivo	Jun-26
	2.2. Socializar a los servidores, contratistas de la entidad y a los grupos de valor las mejoras implementadas para optimizar el servicio a través de los canales de atención definidos	Socialización a los servidores, contratistas de la entidad y a los grupos de valor, de las mejoras implementadas para optimizar el servicio a través de los canales de atención definidos		Jun-26
<b>3</b>	3.1. Diseñar la estrategia para promocionar el servicio ofrecido a los grupos de valor a través de los canales de atención en Función Pública (Mayo - Julio)	Documento Estrategia divulgada	Equipo Técnico de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano/Oficina de Comunicaciones	may-26
	3.2 Consolidación de las preguntas frecuentes que permiten resolver las dudas más comunes presentadas por los ciudadanos	Listado de Preguntas Frecuentes con su respectiva respuesta	Oficina de Archivo	ago-26
	3.3 Publicación del documento de las preguntas frecuentes que permiten resolver las dudas más comunes presentadas por los ciudadanos.	Publicación del Listado de Preguntas Frecuentes con su respectiva respuesta	Oficina de Sistemas	ago-26
	3.4 Publicación en la página Unillanos, sección de Atención y Servicios, de la Resolución actualizada donde se establecen las tarifas de los servicios y pruebas de laboratorio prestados por la Universidad de los Llanos para cada vigencia.	Resolución publicada en el sitio de Atención al Ciudadano	Oficina de Ar / Oficina de Sistemas	mar-26

