

Creación de una propuesta de política de servicio al ciudadano para la Universidad Industrial de Santander en convenio con la Secretaria General en la modalidad de practica jurídico social

Brigih Niño Ordóñez

Trabajo de Grado para Optar al Título de abogada

Director

Cesar Augusto Quijano Quiroga

Abogado

Tutor

Valentina Rosas Córdoba

Abogada

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Derecho y Ciencias Políticas

Bucaramanga

2024

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	9
1. Planteamiento del problema.....	11
1.1 Alcance del trabajo	12
2. Objetivos.....	13
2.1 Objetivo General.....	13
2.2 Objetivos Específicos.....	13
3. Metodología	15
4. Información sobre la organización.....	17
4.1 Descripción de la organización o entidad	17
4.1.1 Historia.....	17
4.1.2 Misión	18
4.1.3 Visión.....	18
4.2 Organigrama.	19
5. Marcos de referencia.....	20
5.1 Marco de antecedentes jurídicos.....	20
5.2. Marco teórico	22
5.3 Marco conceptual.....	22
6. Análisis del documento del Departamento Nacional de Planeación: Lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano (DNP)	25
7. Análisis de Información Institucional.....	26
8. Identificación de escenarios de interacción ciudadana	28

9. Desarrollo de la política de servicio al ciudadano	28
10. Proyección y evaluación de la política.....	30
11. Conclusiones	31
Referencias Bibliográficas	33

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Organigrama Universidad Industrial de Santander.</i>	19

Lista de Apéndices

Los apéndices están adjuntos y pueden ser consultados en el Repositorio de la Biblioteca UIS

Apéndice A. *Propuesta de política de atención al ciudadano*

Apéndice B. *Carta de aval*

Glosario

Comunicación asertiva: la comunicación asertiva implica expresar de manera clara y respetuosa pensamientos, sentimientos y necesidades. Se escuchan y respetan las opiniones de los demás, se busca llegar a acuerdos y se establecen límites saludables. Es una forma efectiva de comunicación que promueve relaciones saludables y la resolución de conflictos.

Lenguaje claro: se refiere a la forma de comunicación que utiliza palabras, frases y estructuras simples y comprensibles, con el objetivo de transmitir información de manera efectiva y accesible para el receptor. Se busca evitar la ambigüedad, la jerga técnica o confusa, y cualquier tipo de barrera que dificulte la comprensión del mensaje.

Servidor Público: Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Resumen

Título: Título completo del proyecto *

Autor: Brighi Niño Ordóñez **

Palabras Clave: Política universitaria, servicio, capacitaciones, Atención al público.

Descripción: El presente proyecto consiste en la propuesta de una política integral de servicio al ciudadano elaborada para la Universidad Industrial de Santander. La política ofrece una guía clara y estructurada para la atención y servicio de los ciudadanos. Esta política abarca diferentes dimensiones, incluyendo el direccionamiento estratégico, el talento humano, el uso de un lenguaje claro, la integridad pública, el acceso a la información y la simplificación de trámites. Se enfoca en garantizar una atención de calidad, accesible, transparente y centrada en las necesidades de los ciudadanos. Se proponen acciones específicas, capacitaciones y mecanismos de seguimiento para asegurar la efectiva implementación de la política y la mejora continua de los servicios ofrecidos.

El trabajo elabora un conjunto detallado de lineamientos para la implementación efectiva de la política propuesta a la universidad. A su vez se crean lineamientos encaminados al acceso efectivo de la población a la universidad a través de distintos canales de atención. Por otra parte el presente escrito establece y desarrolla estrategias de medición y evaluación para la política de servicio al ciudadano para identificar áreas de mejora para concluir con el diseño de una propuesta con una clara orientación hacia las necesidades y expectativas de los ciudadanos, reconociendo su importancia como eje central de la gestión pública.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho y Ciencia Política. Derecho. Director: Cesar Augusto Quijano Quiroga. Abogado.

Abstract

Title: Creation of a citizen service policy proposal for the Industrial University of Santander in partnership with the General Secretariat under the legal and social practice modality.*

Author: Bright Niño Ordóñez^{††}

Key Words: University Policy, Service, Trainings, Public attention

Description: This project consists of the proposal of a comprehensive citizen service policy developed for the Industrial University of Santander. The policy offers a clear and structured guide for the attention and service of citizens. This policy covers different dimensions, including strategic direction, human talent, the use of clear language, public integrity, access to information and the simplification of procedures. It focuses on guaranteeing quality care, accessible, transparent and focused on the needs of citizens. Specific actions, training and monitoring mechanisms are proposed to ensure the effective implementation of the policy and the continuous improvement of the services offered.

The work prepares a detailed set of guidelines for the effective implementation of the policy proposal to the university. At the same time, guidelines are created aimed at the population's effective access to the university through different service channels. On the other hand, this document establishes and develops measurement and evaluation strategies for the citizen service policy to identify areas of improvement to conclude with the design of a proposal with a clear orientation towards the needs and expectations of citizens, recognizing their importance. . as the central axis of public management.

* Degree Work

^{††}Faculty of Human Sciences. School of Law and Political Science. Law. Director: Cesar Augusto Quijano Quiroga. Lawyer.

Introducción

En el contexto de la administración pública, la relación entre el Estado y el ciudadano es fundamental para garantizar un gobierno efectivo y transparente. Sin embargo, en el ámbito universitario, la falta de claridad y organización en la prestación de servicios a la ciudadanía se ha convertido en un problema evidente. Actualmente, la atención y el servicio a los ciudadanos son manejados de manera descentralizada por las distintas oficinas de la Universidad Industrial de Santander (UIS), sin un orden especial que asegure la coherencia y eficacia en la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Ante esta situación, surge la necesidad imperativa de establecer una política de servicio al ciudadano que aborde esta problemática y promueva una cultura de transparencia, participación y diálogo en la institución. El propósito de esta política es ofrecer una guía clara y estructurada para la atención y el servicio a los ciudadanos, tanto internos como externos, con el fin de mejorar su experiencia y satisfacción.

La fundamentación de esta propuesta de política de servicio al ciudadano se basa en la relevancia y el respaldo de entidades como el Departamento Nacional de Planeación, que reconocen la importancia de fortalecer la relación entre el Estado y la sociedad en la construcción de un gobierno más transparente, participativo y orientado al ciudadano. En este contexto, la UIS asume el compromiso de alinear sus acciones con estas directrices, asegurando así su contribución al desarrollo de una administración pública más eficiente y centrada en las necesidades de la comunidad.

Se prevé que la creación de una política de servicio al ciudadano en la UIS conducirá a una mejora significativa en la experiencia y satisfacción de los usuarios, así como en la eficiencia de

la gestión institucional. Esta mejora se reflejará en una mayor claridad, coherencia y eficacia en la prestación de servicios, contribuyendo a fortalecer la relación entre la universidad y la comunidad, y a consolidar su papel como agente de desarrollo y bienestar social.

1. Planteamiento del problema

En el contexto de la Universidad Industrial de Santander (UIS), en su compromiso por implementar el modelo de gestión MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) en su dimensión 3, orientada hacia la gestión con valores para resultados, surge la necesidad institucional de desarrollar una Política de Servicio al Ciudadano. Esta dimensión se centra en llevar a cabo acciones que conduzcan a alcanzar los objetivos propuestos y materializar las decisiones establecidas en la planeación institucional, en concordancia con los valores del servicio público. Para el desarrollo efectivo de esta dimensión, es esencial considerar los lineamientos de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, específicamente en lo concerniente a la relación Estado-Ciudadano. Entre los lineamientos relevantes se destacan:

De la ventanilla hacia adentro:

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público.
- Gobierno digital.
- Seguridad digital.
- Defensa jurídica.
- Mejora normativa.

Relación Estado-Ciudadano:

- Racionalización de Trámites.
- Participación ciudadana en la gestión pública.
- Servicio al Ciudadano.
- Gobierno digital.

- Integridad.

En este sentido, dentro de los compromisos establecidos en este marco, se requiere formalizar una política de atención integral al ciudadano. Por consiguiente, la Secretaría General, en colaboración con la Asesoría Jurídica de la Rectoría, decidió estructurarla a través de la realización de este trabajo de grado en la modalidad de práctica jurídico social.

Este planteamiento busca garantizar una correcta confluencia de perspectivas y opiniones entre los diferentes grupos de la institución, permitiendo el acceso a la información requerida por la ciudadanía y ofreciendo enfoques diferenciales para los distintos grupos que demanden una atención especializada. El objetivo último es lograr una efectiva construcción de acuerdos y soluciones tanto para desafíos públicos como para asegurar el acceso real y efectivo de los derechos de los ciudadanos.

1.1 Alcance del trabajo

La Institución requiere estructurar una propuesta de Política de Servicio al Ciudadano incluyente, clara y concisa con los diversos grupos de atención que acuden a la Universidad Industrial de Santander, la misma será de fácil manejo para el público, con la finalidad de que se materialice el concepto de Estado abierto.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Realizar una propuesta de Política de Servicio al Ciudadano para la Universidad Industrial de Santander que incluya la resolución de las necesidades de la comunidad, basándose en los estándares nacionales establecidos para ello, en los principios fundamentales de la universidad y de la Función Pública, contando con una gradual implementación.

2.2 Objetivos Específicos

Crear lineamientos encaminados a el acceso efectivo de la población a la universidad a través de los distintos canales de atención, en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.

Elaborar un conjunto detallado lineamientos para la implementación efectiva de la política de servicio al ciudadano en la Universidad, con el propósito de garantizar una ejecución coherente y eficiente en todas las áreas y niveles institucionales. Estas instrucciones abarcarán desde la asignación de responsabilidades y recursos, hasta la definición de procedimientos y protocolos específicos para la atención al usuario, asegurando así la adecuada aplicación de la política y su alineación con los objetivos estratégicos de la institución.

Establecer y desarrollar un conjunto de estrategias de medición y evaluación para la política de servicio al ciudadano implementada en la Universidad, con el fin de monitorear su efectividad, identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Desarrollar e implementar una estrategia de atención primaria presencial en la Universidad, con el propósito de proporcionar información detallada y orientación sobre los distintos trámites y servicios que requieran los usuarios. Además, se buscará fortalecer la ventanilla única presencial, ampliando su función para no solo recibir solicitudes, sino también brindar respuestas básicas y claras sobre los trámites más frecuentes, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y optimizar los recursos institucionales.

3. Metodología

La metodología propuesta se estructura en cuatro momentos, alineados con el cronograma establecido y fundamentados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). El MIPG opera a través de la puesta en marcha de siete dimensiones, cada una de las cuales funciona de manera articulada e intercomunicada. En estas dimensiones se agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional por área, lo que permite la implementación del Modelo de manera adecuada.

Entre estas dimensiones, la Dimensión 3, denominada Gestión con valores para resultados, cobra especial relevancia en el contexto de este estudio. Esta dimensión está enfocada en llevar a cabo actividades que conduzcan a alcanzar los resultados propuestos y materializar las decisiones plasmadas en la planeación institucional, todo ello enmarcado en los valores del servicio público.

Para el desarrollo de la política de servicio al ciudadano en la Universidad Industrial de Santander (UIS), se tomarán en consideración los lineamientos de esta dimensión, así como las políticas de gestión y desempeño institucional asociadas. Específicamente, se pondrá énfasis en el análisis detallado de las siguientes políticas: Gestión Estratégica del Talento Humano e Integridad, las cuales son relevantes para garantizar la adecuada implementación de la política de servicio al ciudadano y su alineación con los objetivos estratégicos de la institución.

a. Análisis del documento del Departamento Nacional de Planeación (DNP):

Se realizará un estudio detallado del documento base del proyecto proporcionado por el DNP, con el fin de comprender los lineamientos y directrices establecidos para la implementación de políticas de servicio al ciudadano.

b. Análisis de información institucional:

Se recopilará y analizará la información obtenida por diversas oficinas de la UIS sobre el manejo y uso de la información, así como las necesidades específicas de la ciudadanía en relación con los servicios ofrecidos por la institución.

c. Identificación de escenarios de interacción ciudadana:

Se identificarán y analizarán los cuatro escenarios en los que los ciudadanos y grupos de valores interactúan con la UIS, según lo establecido por el DNP.

- Ciudadano que consulta información pública.
- Ciudadano que realiza trámites o accede a servicios de la entidad pública.
- Ciudadano que presenta denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
- Ciudadano que participa presentando propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

d. Desarrollo de la política de servicio al ciudadano:

- Se procederá a crear la propuesta de política de servicio al ciudadano para la UIS, utilizando como base el análisis del documento del DNP, la información institucional recopilada y la identificación de los escenarios de interacción ciudadana.
- Se elaborarán lineamientos claros y específicos para cada uno de los escenarios identificados, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y optimizar los recursos institucionales.

e. Proyección y evaluación de la política:

- Se proyectará la política de servicio al ciudadano a través de un plan de implementación detallado, que incluya acciones específicas, responsabilidades y recursos necesarios para su ejecución.
- Se establecerán mecanismos de seguimiento y evaluación para monitorear la efectividad de la política, identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

4. Información sobre la organización

4.1 Descripción de la organización o entidad

4.1.1 Historia

La Universidad Industrial de Santander fue creada por la Asamblea Departamental, según Ordenanza No. 30 del 9 de diciembre de 1947. Al año siguiente, el primero de marzo, dio comienzo oficial a las labores. Bajo la gestión rectoral del ingeniero Nicanor Pinzón Neira, y con el concurso de tres profesores, la UIS recibió a los primeros veinte estudiantes que ingresaron a cursar las carreras de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Mecánica e Ingeniería Química, dirigidas por Hernando Pardo Ordóñez, Alfonso Penagos Mantilla y Lelio Martínez Villalba, respectivamente.

La Secretaría General de la Universidad Industrial de Santander, es una unidad administrativa adscrita a la Rectoría que se encuentra comprometida con el crecimiento y fortalecimiento de la Universidad, siempre dispuesta a atender los compromisos institucionales, así como los de mejoramiento continuo que impone la acreditación institucional.

Tiene como propósitos, coordinar la comunicación entre los órganos y dependencias de la Institución; refrendar y notificar los actos expedidos por el Consejo Superior, Consejo Académico

y el Rector; asistir al Rector en asuntos de su competencia; velar por la conservación y custodia de la información concerniente con la Universidad; y asesorar en los planes y estrategias en el área administrativa, para mantener en constante disponibilidad la información que apoye las operaciones, procesos administrativos, académicos, financieros y de gestión de las dependencias de la Institución.

4.1.2 Misión

La Universidad Industrial de Santander es una institución pública que forma ciudadanos como profesionales integrales, éticos, con sentido político e innovadores; apropia, utiliza, crea, transfiere y divulga el conocimiento por medio de la investigación, la innovación científica, tecnológica y social, la creación artística y la promoción de la cultura; construye procesos colaborativos y de confianza social para la anticipación de oportunidades, el reconocimiento de retos y la construcción de soluciones a necesidades propias y del entorno.

Este obrar institucional, dinamizado con redes diversas y abiertas de conocimiento y aprendizaje, busca el fortalecimiento de una sociedad democrática, participativa, deliberativa y pluralista, con justicia y equidad social, comprometida con la preservación del medio ambiente y el buen vivir.

4.1.3 Visión

Para el año 2030 la Universidad Industrial de Santander será reconocida en el entorno nacional e internacional como una comunidad intelectual, ética y diversa, que educa para interpretar los desafíos del mundo, que es abierta a nuevas formas de pensamiento y que gestiona el conocimiento para el avance y la transformación de la sociedad y la cultura hacia el mejoramiento de la calidad de vida. La UIS, a fin de fortalecer la naturaleza pública que le es

5. Marcos de referencia

5.1 Marco de antecedentes jurídicos

El marco de referencia para la implementación de políticas públicas, particularmente en el contexto del servicio al ciudadano, encuentra sus fundamentos en el ordenamiento jurídico de Colombia. De manera destacada, el Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece los fines del Estado, entre los cuales se encuentra el de servir a la comunidad. Esta premisa constitucional establece la base fundamental sobre la cual se erige la institución estatal, siendo este principio esencial para la creación y desarrollo de políticas públicas orientadas al servicio y bienestar de los ciudadanos.

Constitución Política de Colombia:

- Artículo 13: Igualdad.
- Artículo 23: Derecho de petición.
- Artículo 29: Debido proceso.
- Artículo 46: Protección del adolescente.
- Artículo 64: El campesinado como sujeto de derechos y de especial protección.
- Artículo 67: Derecho a la educación.
- Artículo 69: Garantía a la autonomía universitaria.
- Artículo 74: Acceso a documentos públicos.
- Artículo 209: Función administrativa con fundamento en los principios.

Ley 30 de 1992, régimen de educación Superior.

- Capítulo 1: Principios.
- Artículo 28: Autonomía universitaria.

Ley 87 de 1993, normas de control interno:

- Artículo 1: Definición del control interno.
- Artículo 2: Objetivos del sistema de control interno.
- Artículo 4: Elementos para el sistema de control interno.

Ley 1952 de 2019, código general disciplinario:

- Artículo 23: Garantía de función pública
- Artículo 38: Deberes

Ley 850 de 2002, veedurías ciudadanas**Ley 962 de 2005, racionalización de trámites****Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso****Administrativo:**

- Parte primera: Procedimiento Administrativo.

Acuerdo CS N.º 166 de 1993, Estatuto General de la UIS.

Acuerdo CS N.º 022 de 2018, Política de Equidad de Género de la UIS.

Acuerdo CS N.º 058 de 2022, Política de Salud Mental de la UIS.

Acuerdo CS N.º 032 de 2019, Política de Educación Inclusiva UIS.

Resolución N.º 1227 de 2013, Habeas Data.

Acuerdo CS N.º 070 de 2005, Dirección de Control Interno.

Acuerdo CS N.º 034 de 2019, Comité Institucional de gestión y desempeño de la UIS

(Implementación MIPG).

5.2. Marco teórico

La hermenéutica jurídica puede también considerarse como una ciencia de la interpretación jurídica, puesto que tiene que tomar en cuenta las particularidades de la ciencia del derecho, como la manipulación de principios, reglas y definiciones jurídicas en relación con la sistemática y dogmática del derecho. La hermenéutica, en sentido filológico, se entiende como el arte de explicar, traducir e interpretar; pero desde el ámbito legal este arte se modifica debido a la característica coercitiva e institucional de la norma jurídica. El término hermenéutica, aunque a veces se use sinonímicamente como 'interpretación jurídica', involucra una dimensión filosófica y teórica, que puede escapar a la visión en esencia técnica que posee la interpretación jurídica. A lo largo de la historia de las ideas se han desarrollado distintos métodos interpretativos como el literal, subjetivo, objetivo, histórico, exegético, analógico, etc., y también escuelas hermenéuticas que se derivan de teorías del derecho específicas.

5.3 Marco conceptual

Entidad Estatal: Son creadas por la constitución, la ley, ordenanza o acuerdo, o autorizadas por éstas, que tengan participación pública, donde se cumple una función administrativa, comercial o industrial.

Servidor Público: Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará

su

ejercicio.

Talento Humano: Conjunto de habilidades, conocimientos y competencias de las personas dentro de una organización. Su gestión busca atraer, retener y desarrollar a los empleados más competentes, creando un ambiente propicio para el crecimiento personal y profesional.

Integridad pública: La integridad pública se basa en la alineación y cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas que priorizan el interés general sobre los intereses particulares. Es fundamental para el desempeño institucional y fortalece la relación entre el Estado y la ciudadanía. Implica que las personas vinculadas a las entidades se guíen por el sentido de lo público, la vocación de servicio y la garantía de los derechos ciudadanos.

Ventanilla hacía adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública; (ii) servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y, (iii) procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.

Ventanilla hacía afuera: atención directa a los requerimientos de la ciudadanía en tres componentes: (i) ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

Petición: Es un derecho fundamental, consagrado en la constitución y una solicitud formal que tienen todas las personas, esta se realiza a una entidad o autoridad, en la que se busca el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Queja: es una expresión formal o informal de insatisfacción, malestar o descontento que se realiza hacia una persona, entidad, producto o servicio debido a una experiencia negativa, incumplimiento de expectativas o problemas percibidos. Las quejas suelen surgir cuando se siente que se ha recibido un trato injusto, inadecuado o cuando se han violado derechos o acuerdos establecidos.

Denuncia: Es una comunicación formal realizada ante una autoridad competente o entidad encargada de hacer cumplir la ley, donde se informa sobre un acto ilícito, una conducta irregular o un hecho delictivo que se ha presenciado o se tiene conocimiento de su ocurrencia. La denuncia tiene como objetivo poner en conocimiento de las autoridades competentes una situación que se considera ilegal, peligrosa o perjudicial para la sociedad.

Lenguaje claro: se refiere a la forma de comunicación que utiliza palabras, frases y estructuras simples y comprensibles, con el objetivo de transmitir información de manera efectiva y accesible para el receptor. Se busca evitar la ambigüedad, la jerga técnica o confusa, y cualquier tipo de barrera que dificulte la comprensión del mensaje.

Comunicación asertiva: La comunicación asertiva implica expresar de manera clara y respetuosa pensamientos, sentimientos y necesidades. Se escuchan y respetan las opiniones de los demás, se busca llegar a acuerdos y se establecen límites saludables. Es una forma efectiva de comunicación que promueve relaciones saludables y la resolución de conflictos.

6. Análisis del documento del Departamento Nacional de Planeación: Lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano (DNP)

El análisis detallado del documento proporcionado por el Departamento Nacional de Planeación, específicamente centrado en la sección "Relación Estado - Ciudadano", constituye un paso fundamental para comprender los lineamientos y directrices establecidos para la implementación de políticas de servicio al ciudadano.

En primer lugar, la sección "Política de Servicio al Ciudadano" ofrece una descripción general detallada de los objetivos específicos, el ámbito de aplicación y los responsables de la política de servicio al ciudadano. Esto proporciona una visión clara de los elementos clave que guían la implementación de estas políticas.

Durante el análisis, se identificaron los lineamientos generales para la implementación de la política, que abarcan aspectos como la planificación, la dirección estratégica, la implementación efectiva, el manejo del talento humano y la promoción de la integridad pública. Además, se examinaron detenidamente las estrategias propuestas para la gestión con valores para resultados, la gestión de la información y comunicación, así como la gestión del conocimiento y la innovación.

Un aspecto destacado del análisis fue la consideración de cómo medir la efectividad de la política de servicio al ciudadano. Se identificaron métodos de evaluación de gestión y resultados, así como estrategias para el control interno que garantizarían la rendición de cuentas y la mejora continua en la implementación de la política.

El análisis del documento del DNP proporciona una guía integral para el desarrollo de la política de servicio al ciudadano en la Universidad Industrial de Santander (UIS). Las recomendaciones y lineamientos presentados en el documento ofrecen una base sólida para diseñar e implementar políticas centradas en mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, promoviendo la transparencia, la eficiencia y la satisfacción del usuario en los servicios públicos.

7. Análisis de Información Institucional

Como parte del análisis de información institucional, la universidad realizó un autodiagnóstico sobre las áreas de atención existentes, clasificándolas en categorías y calificando su desempeño actual. Este proceso permitió identificar áreas de mejora y áreas de excelencia en la atención al ciudadano dentro de la institución, sirviendo como base para la formulación de estrategias de mejora en el marco de la política de servicio al ciudadano.

El análisis de información institucional proporciono una base sólida para el diseño e implementación de la política de servicio al ciudadano, permitiendo una comprensión detallada del contexto institucional y las necesidades específicas de la población objetivo.

Durante esta fase de análisis de la información institucional, en el marco de la propuesta de política de servicio al ciudadano para la Universidad, ha sido esencial para definir aspectos clave como el ámbito de aplicación, los responsables de la política y la identificación de la población objetivo para la aplicación de los enfoques de atención propuestos.

Ámbito de Aplicación: La documentación proporcionada por el DNP establece de manera explícita el alcance de la política de servicio al ciudadano, que abarca todas las instalaciones de la Universidad Industrial de Santander (UIS), tanto físicas como virtuales. Este establecimiento se basa en el análisis de la información institucional, que reveló la necesidad de una política integral que cubra todas las interacciones con la comunidad universitaria y externa.

Responsables de la Política de Servicio al Ciudadano: A través del análisis de la información interna, se han identificado los responsables clave para la implementación efectiva de la política. Este análisis consideró la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria, incluidos estudiantes, profesores, personal administrativo y operativo, así como contratistas de apoyo. La coordinación centralizada de estas responsabilidades se asignó al Comité de Gestión Institucional, como resultado del análisis de las estructuras organizativas y de gobernanza existentes en la UIS.

Identificación de Población de Especial Atención: El documento proporcionado por el DNP enfatiza la importancia de aplicar enfoques diferenciados de atención para atender las necesidades específicas de grupos vulnerables o excluidos. A través del análisis de información institucional, se identificaron los grupos poblacionales con necesidades particulares, como niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas mayores, entre otros. Este análisis consideró datos de fuentes de gobierno para determinar las prioridades de atención y las estrategias adecuadas para cada grupo identificado.

Principios Fundamentales: Se basará en principios fundamentales extraídos del Código Procesal Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los principios con los que cuenta la Universidad. Estos principios, como la igualdad, la imparcialidad, la moralidad y la eficacia, guiarán la actuación en la implementación de la política de servicio al ciudadano.

8. Identificación de escenarios de interacción ciudadana

En el proceso de implementación de la política de servicio al ciudadano, se llevó a cabo un minucioso análisis para identificar los cuatro escenarios en los que los ciudadanos y grupos de valores interactúan con la Universidad Industrial de Santander (UIS), en línea con las directrices proporcionadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la información institucional recopilada por las oficinas institucionales.

El desarrollo de los ejes fundamentales de la política se basó en un cuidadoso estudio de los principios éticos y normativos establecidos en el marco jurídico colombiano, específicamente en el Código Procesal Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Estos ejes han sido concebidos para asegurar una interacción equitativa y eficiente entre la Universidad y la ciudadanía.

Durante este proceso, se establecieron diversos canales de atención para facilitar la comunicación entre la comunidad UIS y la ciudadanía en general. Estos canales, que incluyen la atención presencial, telefónica, asistida por medios tecnológicos de información y comunicación, así como la atención por correspondencia, se diseñaron teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios. Asimismo, se impone la aplicación de los enfoques diferenciales en la atención brindada a través de estos canales, asegurando un acceso equitativo y efectivo a los servicios y recursos de la institución.

9. Desarrollo de la política de servicio al ciudadano

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se llevó a cabo siguiendo un enfoque integral que abarcó diversas dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

En primer lugar, se realizó un exhaustivo análisis en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Esto permitió diseñar acciones específicas para avanzar en la implementación de la política y satisfacer las necesidades de los grupos de valor. Además, se utilizó una caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Universidad, lo que proporcionó información crucial para la toma de decisiones en la planeación institucional.

En cuanto al talento humano, se implementaron acciones destinadas a fortalecer los procesos de atención al ciudadano. Esto implicó garantizar que los servidores públicos estuvieran capacitados para brindar un servicio de calidad, respetuoso y eficiente, con especial atención a los principios de inclusión y enfoque diferencial.

Se reconoció la importancia de comunicarse de manera efectiva y accesible con la ciudadanía, por lo que se estableció una estrategia de Lenguaje Claro para garantizar la comprensión y transparencia en la comunicación institucional. Esto incluyó la simplificación de términos técnicos, la adecuación de formatos de respuesta a solicitudes ciudadanas y las distintas capacitaciones constantes para todos los servidores públicos.

En cuanto a la integridad pública, la política se orientó hacia el fortalecimiento de los valores éticos compartidos y la transparencia en la gestión. Se establecieron mecanismos para el control social, la denuncia de irregularidades y la gestión de conflictos de intereses, con el objetivo de recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones.

Se establecieron también acciones concretas tanto hacia adentro como hacia afuera de la Universidad para garantizar una adecuada implementación de la política. Esto incluye la definición de procesos claros y expeditos, el fortalecimiento de la infraestructura y los recursos tecnológicos,

así como la promoción de la accesibilidad y la inclusión en todos los aspectos de la atención al ciudadano.

En resumen, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se basó en una gestión integral que abarcó aspectos estratégicos, de talento humano, comunicación efectiva, integridad pública y gestión con valores para resultados, llevados a garantizar una atención ciudadana de calidad y orientada hacia la mejora continua.

10. Proyección y evaluación de la política

Para llegar a todo el contenido relacionado con la medición de la Política de Servicio al Ciudadano se tomó en cuenta las recomendaciones dadas por el documento de MIPG y se ajustaron al contexto universitario.

Inicialmente, se estableció el acceso a la información pública como un pilar fundamental para garantizar la transparencia y la participación ciudadana. Seguidamente, se definieron criterios específicos para asegurar que la información proporcionada a los grupos de valor fuera precisa, clara y homogénea, independientemente del canal utilizado. Posteriormente, se priorizó la actualización constante de la información y se consideraron las necesidades particulares de los diferentes grupos de valor, garantizando su accesibilidad física y virtual.

Por otro lado, se reconoció la importancia de simplificar los trámites administrativos para facilitar la interacción de los ciudadanos con la Universidad. En este sentido, se llevó a cabo un exhaustivo análisis del portafolio de oferta institucional, identificando los trámites y procedimientos administrativos necesarios para acceder a los derechos y servicios ofrecidos por la institución. Se promovió el uso de un lenguaje claro y sencillo en la comunicación de los trámites,

así como la adopción de medidas para su simplificación periódica, en línea con las políticas públicas de racionalización de trámites y gobierno digital.

Para facilitar el control social y la vigilancia ciudadana sobre los trámites, se establecieron mecanismos específicos con el fin de identificar posibles riesgos de corrupción y promover acciones de mejora continua en los procesos administrativos.

Este proceso de definición de los criterios de acceso a la información pública y de simplificación de trámites se basó en un enfoque participativo, centrado en las necesidades de los ciudadanos y orientado a promover la transparencia, la eficiencia y la calidad en la atención al ciudadano por parte de la Universidad.

11. Conclusiones

La política se diseñó con una clara orientación hacia las necesidades y expectativas de los ciudadanos, reconociendo su importancia como el eje central de la gestión pública.

Se promovió activamente la transparencia y el acceso a la información pública como pilares fundamentales para fortalecer la confianza de los ciudadanos en la institución.

Se buscó simplificar los trámites y procedimientos administrativos para hacerlos más accesibles y comprensibles para los ciudadanos, reduciendo la burocracia y mejorando la eficiencia en la prestación de servicios.

Se adoptaron medidas para garantizar la inclusión y accesibilidad de todos los ciudadanos, independientemente de sus características o condiciones especiales, promoviendo así la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios públicos.

Se fomentó una cultura organizacional orientada al servicio público, destacando la importancia de valores como la integridad, la ética y la vocación de servicio en todas las interacciones con los ciudadanos.

Se impulsaron mecanismos de participación ciudadana y control social para involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la evaluación de la gestión pública, promoviendo así la rendición de cuentas y la mejora continua.

Referencias Bibliográficas

Cárdenas, Andrea. (mayo de 2015). Ministerio de Salud de Colombia. (2015) Enfoque

diferencial y discapacidad. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/enfoque-diferencial-y-discapacidad.pdf>

DANE. (2021). Enfoque Diferencial e Interseccional. Recuperado de:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/enfoque-diferencial-e-interseccional/enfoque-discapacidad#:~:text=EI%20enfoque%20de%20discapacidad%20parte,y%20garant%C3%ADa%20de%20sus%20derechos.>

DANE. (02 de junio de 2022). Enfoque Diferencial e Interseccional. Recuperado de:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/enfoque-diferencial-e-interseccional>

Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2020). Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano.

Departamento Nacional de Planeación (DNP). Programa de Servicio al Ciudadano. Recuperado de:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

Departamento Nacional de Planeación (DNP) & Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC). Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Función Pública. Protocolo para la identificación de riesgos corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios. (Fecha de consulta 1 de febrero de 2024). Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/protocolo_corrupcion

Subdirección de Participación Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Enfoque diferencial para niños, niñas y adolescentes (Capítulo 14). Recuperado de: <https://repository.iom.int/bitstream/handle/20.500.11788/975/Capitulo%2014.pdf?sequence=17&isAllowed=y#:~:text=El%20enfoque%20diferencial%20de%20ni%C3%B1ez,entendan%2C%20o%20que%20sean%20incapaces.>

Subdirección de Participación Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Enfoque diferencial persona mayor (Capítulo 16). Recuperado de: <https://repository.iom.int/bitstream/handle/20.500.11788/975/Capitulo%2016.pdf?sequence=19&isAllowed=y#:~:text=El%20enfoque%20de%20envejecimiento%20y,un%20atenci%C3%B3n%20priorizada%20y%20diferenciada.>