

RESOLUCIÓN N° 1743 DE 2024
Noviembre 20

Por la cual se aprueba la Política de Servicio al Ciudadano de la Universidad Industrial de Santander

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER.
en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias,
en especial el artículo 5° del Acuerdo del Consejo Superior n.° 034 de 2019, y

CONSIDERANDO:

- a. Que según el literal a) del artículo 30 del Estatuto General de la Universidad Industrial de Santander, corresponde al Rector de la Universidad Industrial de Santander “a.) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias vigentes”.
- b. Que en concordancia con lo expuesto en el literal anterior, el Consejo Superior de la Universidad, mediante el artículo 5° del Acuerdo n.° 034 de 2019, por el cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Universidad Industrial de Santander y se dictan disposiciones sobre su integración, funcionamiento y la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la UIS, autorizó al rector para que, mediante resolución, defina o adopte los aspectos relacionados con la implementación y operación del MIPG, previo concepto del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- c. Que de acuerdo con el artículo 6° del Acuerdo del Consejo Superior n.° 034 de 2019, la expresión “política”, en relación con la gestión y desempeño institucional de la Universidad Industrial de Santander, corresponderá a los lineamientos que contengan planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias existentes o implementadas conforme a los requerimientos de la reglamentación aplicable.
- d. Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) desarrolla siete dimensiones operativas materializadas mediante planes y políticas, entre ellas, la Política de Servicio al Ciudadano, cuyo propósito es establecer pautas claras para asegurar que la ciudadanía interactúe de manera ágil con la Universidad Industrial de Santander, en concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública y los principios de la función pública.
- e. Que en el marco de la implementación del MIPG, la Política de Servicio al Ciudadano se define como: “(...) una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado”.
- f. Que la Secretaría General y el Servicio de Asesoría Jurídica Institucional de la Universidad, en ejercicio de las responsabilidades que les han sido asignadas, y con el propósito de consolidar la Política de Servicio al Ciudadano, conformaron una mesa técnica para la elaboración de una propuesta de dicha política, la cual fue presentada ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 3° del Acuerdo del Consejo Superior n.° 034 de 2019.
- g. Que como resultado del ejercicio anteriormente descrito, se consolidó una propuesta de Política de Servicio al Ciudadano, la cual fue presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Universidad. Este comité revisó la propuesta y emitió un concepto favorable para su presentación al Rector para su aprobación, en cumplimiento de lo previsto en el numeral 4.1. del artículo 4° del Acuerdo del Consejo Superior n.° 034 de 2019.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Aprobar la Política de Servicio al Ciudadano de la Universidad Industrial de Santander, contenida en el documento adjunto, el cual forma parte integral de la presente Resolución.


RESOLUCIÓN N° 1743 DE 2024
Noviembre 20


ARTÍCULO 2°. Ordenar a la Secretaría General y al Servicio de Asesoría Jurídica Institucional de la Universidad Industrial de Santander adelantar el proceso de divulgación y socialización de la Política de Servicio al Ciudadano ante las diferentes dependencias, unidades y grupos de trabajo de la Universidad.

ARTÍCULO 3°. En cumplimiento de lo previsto en el numeral 4.1. del artículo 4° del Acuerdo del Consejo Superior n.° 034 de 2019, corresponde al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Universidad hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano aprobada mediante la presente resolución, a partir del informe que sobre el particular presente la Secretaría General de la Universidad.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Expedida en Bucaramanga, a los veinte (20) días de noviembre de 2024.


HERNAN PORRAS DÍAZ


SOFÍA PINZÓN DURÁN

LA SECRETARIA GENERAL

**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

2024

TABLA DE CONTENIDO

1. Declaración.....	3
2. Ámbito de aplicación	4
3. Propósitos.....	4
4. Definiciones	4
5. Marco normativo	5
6. Principios	6
7. Responsables de la política	7
8. Enfoques de atención	7
9. Implementación	8
10. Canales de atención	14
11. Medición del cumplimiento de la política de servicio al ciudadano	15
12. Ejes fundamentales.....	16
13. Bibliografía	18

I. Declaración

La Universidad Industrial de Santander (UIS), institución reconocida tanto a nivel regional como nacional, destaca por su compromiso con el respeto y la protección de los derechos de la comunidad universitaria y de la sociedad en general. Dicho compromiso está fundamentado en los principios constitucionales, los valores inherentes a la administración pública y los propios de la UIS, tales como el trato digno, la libertad de expresión, la igualdad, la eficacia, la empatía, la justicia, el respeto, la honestidad, la responsabilidad, el compromiso y la diligencia; principios que fortalecen y respaldan su condición de institución pública.

La Universidad fomenta un entorno propicio para el desarrollo académico, la investigación, la innovación y la extensión, e impulsa al mismo tiempo la responsabilidad social y la sostenibilidad. En su constante búsqueda del progreso de la región y del país, la UIS prioriza la formación integral de los estudiantes, la generación de conocimiento de alta calidad y la estrecha vinculación con las necesidades y aspiraciones de las diversas comunidades.

La UIS se constituye como un motor de transformación social y económica, que promueve la inclusión, la diversidad, la equidad y la justicia. Además, está comprometida con la gestión de una administración pública transparente y ética, que fomente la confianza de la ciudadanía en la institución y contribuya al fortalecimiento de la democracia y la participación activa de la sociedad.

En este contexto, es imperativo contar con un documento que formalice la política de atención al ciudadano en la UIS, y que abarque tanto las necesidades actuales como aquellas que puedan surgir en el futuro.

La adopción y posterior socialización de esta política busca generar confianza por parte de la ciudadanía en la Universidad, a través de estrategias como el acceso a la información pública, la integridad, la participación ciudadana en la gestión universitaria, la simplificación de trámites, el servicio al público y la lucha contra la corrupción.

Esta política se implementa bajo diversos enfoques y perspectivas, con el fin de fortalecer los canales de comunicación entre la institución, la comunidad UIS y los distintos grupos de interés. Así, se busca fomentar una cultura de servicio de calidad, facilitar un acceso eficaz a la información y garantizar respuestas oportunas a las diferentes necesidades.

Además, esta política establece pautas claras para asegurar que la ciudadanía interactúe de manera ágil con la Universidad Industrial de Santander, en concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública y los principios de la función pública.

La Universidad Industrial de Santander reafirma su compromiso de seguir siendo un referente de excelencia académica y ética, guiada por su vocación de servicio público y el bienestar de la comunidad, y asume su responsabilidad de contribuir de manera significativa en el desarrollo sostenible de la región y del país.

2. Ámbito de aplicación

La Política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todas las unidades académico-administrativas y a las instalaciones de la Universidad.

Esta política está dirigida a todos los miembros de la comunidad universitaria, así como a cualquier ciudadano o entidad que interactúe con la Universidad, sin distinción alguna.

3. Propósitos

- Garantizar el acceso efectivo de la población a la Universidad a través de los distintos canales de atención, en condiciones de igualdad, sin distinciones económicas, sociales, políticas, físicas o de cualquier otro tipo.
- Fortalecer los procesos de comunicación de las unidades académico-administrativas, con el objetivo de proporcionar respuestas oportunas a los requerimientos de la ciudadanía en general.
- Generar estrategias de difusión para informar a la comunidad sobre los lineamientos de la presente política, que impacten la relación con la Universidad.
- Definir una estrategia de atención destinada a orientar a los ciudadanos sobre los diversos trámites que pueden realizar en la Universidad.
- Fortalecer la estrategia de atención al ciudadano a través de la ventanilla única presencial.

4. Definiciones

Para todos los efectos de aplicación e interpretación de la presente política, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones.

- **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 de comunicación efectiva que promueve relaciones sanas y facilita la resolución de conflictos.
- **Denuncia:** es una comunicación formal 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. La denuncia busca poner en conocimiento de las autoridades una situación ilegal, peligrosa o perjudicial para la sociedad.
- **Esquema operativo interno:** es la primera perspectiva de la dimensión de gestión con valores para resultados, que incluye el fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos.
- **Integridad pública:** consiste 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 para el fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía. Implica guiarse por el sentido de lo público, la vocación de servicio y la garantía de los derechos ciudadanos.

- **Lenguaje claro:** se refiere a la forma de comunicación que utiliza palabras, frases y estructuras simples y comprensibles, con el fin de transmitir información de manera efectiva y accesible. Evita la ambigüedad, la jerga técnica y cualquier barrera que dificulte la comprensión del mensaje.
- **Petición:** es un derecho fundamental consagrado en la Constitución, que permite a toda persona realizar una solicitud formal ante una entidad o autoridad. Las peticiones buscan el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el acceso a información, la consulta o la interposición de quejas, denuncias y reclamos.
- **Políticas que fortalecen la gestión institucional y el buen manejo de recursos públicos:** esta es la tercera perspectiva de la dimensión de gestión con valores para resultados, que abarca transparencia, lucha contra la corrupción, acceso a la información pública, seguridad digital, defensa jurídica y mejora normativa.
- **Queja:** es una expresión formal o informal de insatisfacción, malestar o descontento hacia una persona, entidad, producto o servicio debido a una experiencia negativa o al incumplimiento de las expectativas. Las quejas suelen surgir cuando se percibe un trato injusto o inadecuado, o cuando se han violado derechos o acuerdos.
- **Relación Estado-ciudadano:** es la segunda perspectiva de la dimensión de gestión con valores para resultados, que incluye la racionalización de trámites, la participación ciudadana en la gestión pública, el servicio al ciudadano y el gobierno digital.
- **Servidor público:** son los miembros de las corporaciones públicas, 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, y ejercen sus funciones según lo previsto en la Constitución, la ley y los reglamentos.
- **Talento humano:** se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos y competencias de las personas dentro de una organización. Su gestión tiene como objetivo atraer, retener y desarrollar a los empleados más competentes, con el fin de fomentar un ambiente propicio para el crecimiento personal y profesional.

5. Marco normativo

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 I: 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 Consejo Superior n.º 166 de 1993, Estatuto General de la UIS

Acuerdo Consejo Superior n.º 022 de 2018, Política de Equidad de Género de la UIS

Acuerdo Consejo Superior n.º 058 de 2022, Política de Salud Mental de la UIS

Acuerdo Consejo Superior n.º 032 de 2019, Política de Educación Inclusiva UIS

Resolución n.º 1227 de 2013, Habeas Data

Acuerdo Consejo Superior n.º 070 de 2005, Dirección de Control Interno

Acuerdo Consejo Superior n.º 034 de 2019, Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la UIS (Implementación MIPG)

6. Principios

A continuación, se presentan algunos principios fundamentales extraídos del Código Procesal Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, considerados institucionalmente esenciales para asegurar la adecuada aplicación de la ley y la justicia en las relaciones entre los ciudadanos y la administración pública.

- **Igualdad:** bajo este principio, la Universidad garantizará que todas las personas e instituciones involucradas en sus acciones reciban un trato equitativo. Se prestará especial atención y protección adicional a aquellas personas que, debido a su situación económica, física o mental, se encuentren en una posición de vulnerabilidad.
- **Imparcialidad:** la Universidad, siguiendo este principio, llevará a cabo sus acciones asegurando la protección de los derechos de todas las personas de manera imparcial, sin discriminación, y sin influencias de afecto, intereses personales o cualquier tipo de motivación subjetiva.
- **Moralidad:** este principio requiere que tanto los ciudadanos como los funcionarios, servidores y colaboradores de la Universidad actúen con integridad, fidelidad y honestidad en todas las actividades administrativas.

- **Eficacia:** conforme al principio de eficacia, la UIS buscará que los procedimientos cumplan su finalidad, eliminará obstáculos formales, evitará decisiones inhibitorias, retrasos injustificados, y corregirá de oficio las irregularidades procedimentales, en busca de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.
- **Economía:** siguiendo este principio, la Universidad deberá proceder con austeridad y eficiencia, y optimizará el uso del tiempo y los recursos, para garantizar un alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.
- **Participación:** en virtud del principio de participación, la Universidad, junto a sus colaboradores, promoverá y atenderá las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades, para que intervengan en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- **Celeridad:** de acuerdo con el principio de celeridad, la Universidad impulsará proactivamente los procedimientos y fomentará el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de adelantar los procesos de manera diligente, dentro de los plazos legales y sin dilaciones injustificadas.
- **Publicidad:** conforme al principio de publicidad, la Universidad hará públicos sus actos, contratos y resoluciones, de manera sistemática y permanente, sin necesidad de solicitud previa, a través de comunicaciones, notificaciones y publicaciones establecidas por la ley, con el uso de tecnologías que permitan la difusión masiva de esta información.

7. Responsables de la política

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Universidad es una responsabilidad compartida que involucra a toda la comunidad universitaria: estudiantes, profesores, personal administrativo y operativo, así como a los contratistas que apoyan la gestión administrativa. Los responsables de la implementación de esta política colaboran en la garantía de los derechos de los ciudadanos, y aseguran una atención oportuna y de alta calidad en todas las interacciones con la institución.

La formulación, implementación y ejecución de las acciones y estrategias estarán a cargo de la unidad designada institucionalmente para este propósito. La aprobación de dichas acciones y estrategias de atención al ciudadano será competencia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

8. Enfoques de atención

Enfoque diferencial

El enfoque diferencial busca que la atención al ciudadano considere características particulares como la edad, etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica y discapacidad, entre otras. Este enfoque promueve la visibilización de situaciones de vida específicas y las brechas existentes, y guía la toma de decisiones tanto públicas como privadas.

Enfoque diferencial de derechos humanos

Este enfoque se fundamenta en la dignidad, la universalidad, la igualdad y la no discriminación. A partir de estos principios, se orientan acciones de atención preferenciales y diferenciales hacia grupos vulnerables o excluidos de la sociedad, promoviendo la atención directa al ciudadano sin necesidad de recurrir a instancias o entidades para la defensa, protección o exigibilidad de sus derechos.

Enfoque territorial

La Política de Atención al Ciudadano reconoce las identidades y tradiciones que enriquecen la herencia y oferta cultural de los territorios. Además, valora la capacidad de las poblaciones para intervenir de manera flexible e integral en la realidad social, cultural, política y económica de sus territorios.

En el marco de estos enfoques, la atención al ciudadano y las estrategias adoptadas considerarán los siguientes grupos poblacionales.

- **Niños, niñas y adolescentes:** se reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, no solo como objeto de protección. Este enfoque reconoce sus formas de expresión, las cuales pueden diferir de las de los adultos, pero deben ser escuchadas y consideradas.
- **Discapacidad:** la política incluye medidas que aseguran acciones ajustadas a las características particulares de las personas con discapacidad, por lo que garantiza el ejercicio efectivo de sus derechos conforme a sus necesidades de protección. Estas acciones afirman la inclusión y la garantía de derechos, en línea con la Ley Estatutaria 1618 de 2013.
- **Género:** la formulación, implementación y evaluación de esta política incluirán un análisis de género para identificar y responder a los intereses y necesidades de las personas usuarias en función del género con el que se identifiquen.
- **Personas mayores:** se reconoce que las personas mayores de 60 años tienen necesidades particulares que requieren una atención integral para evitar la vulneración de sus derechos y garantizar su goce efectivo. Esto implica el desarrollo de una política diferencial y preferencial para este grupo.
- **Pertenencia étnica:** la política reconoce que los grupos étnicos están conformados por individuos que comparten un lenguaje, cosmovisión, costumbres y tradiciones, y que expresan su identidad a través de actividades laborales, religiosas y festivas. Es necesario generar mecanismos de atención diferencial para respetar estas particularidades.
- **Campesinado:** de acuerdo con el Corpus Iuris Campesino (Sentencias C-077/2017, C-028/2018 y STP2028), el campesinado es un grupo con una identidad cultural diferenciada y sujeto de especial protección constitucional. Esta política establece acciones orientadas a la atención diferencial de esta población, conforme al Acto Legislativo 01 de 2023, que reconoce al campesinado como sujeto de derechos y protección especial debido a sus condiciones geográficas, demográficas, organizativas y culturales.

9. Implementación

Direccionamiento estratégico y planeación de la política

En el marco de la formulación de la Estrategia de Atención al Ciudadano y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Universidad desarrollará acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y satisfacer las necesidades de sus grupos de interés. Una herramienta clave en esta dimensión es la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Universidad, un ejercicio transversal y estratégico que apoya la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sus políticas de gestión y desempeño.

La caracterización de los grupos de interés debe ser un proceso continuo que involucre a todas las áreas de la institución. Este análisis es fundamental antes de cualquier intervención, diseño o implementación de planes, programas o iniciativas. Solo conociendo las características y necesidades de la población, se podrán priorizar y definir acciones de manera efectiva. La recolección de datos debe empezar con la información interna ya disponible, seguida de la de otras entidades públicas y, en última instancia, mediante encuestas o grupos focales.

El diagnóstico resultante permitirá reflexionar sobre el estado de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en cada dimensión del MIPG, evaluar su cumplimiento y proponer acciones de mejora.

La información recopilada, junto con los resultados de los diagnósticos y los espacios de participación ciudadana, servirá de insumo para la implementación del MIPG y de las políticas, planes, programas e iniciativas de la Universidad. Además, fortalecerá la formulación de planes de acción, actualización de procesos y políticas, diseño de sistemas de información, rendición de cuentas, participación ciudadana y evaluación de la atención al ciudadano.

La Universidad también fomentará espacios de diálogo con los ciudadanos y grupos de interés para identificar prioridades y planificar colaborativamente las acciones necesarias. Una vez definidas, los servidores de la Universidad deberán gestionar los recursos necesarios y establecer indicadores para el seguimiento de la política. La aprobación final de estas acciones corresponderá al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y, posteriormente, será divulgada a la comunidad universitaria.

Talento humano

Los servidores de la Universidad deben fortalecer los procesos relacionados con la atención al ciudadano en todas sus funciones, ya sea mediante la toma de decisiones, la elaboración de actos administrativos o el diseño de políticas públicas. Las acciones de los servidores públicos están dirigidas a mejorar el bienestar ciudadano, y, por ello, cada servidor debe actuar de acuerdo con los principios de la función pública y el código de integridad, y debe garantizar la excelencia en el servicio.

En cuanto a los servidores que están en contacto directo con los ciudadanos (primer nivel de servicio), deben:

- Conocer los protocolos de atención, con énfasis en el enfoque diferencial, principalmente para población vulnerable o con especial protección constitucional.
- Contar con el perfil adecuado y un conocimiento amplio de la Universidad, sus servicios, estructura organizacional, normas, canales de atención y flujos de información interna.
- Evitar barreras actitudinales que puedan generar discriminación hacia cualquier grupo poblacional.

Para aquellos servidores que no tienen contacto directo con los ciudadanos, pero participan en la atención de sus solicitudes, deben:

- Responder las peticiones siguiendo los lineamientos técnicos y jurídicos establecidos.
- Participar en capacitaciones sobre la importancia del servicio al ciudadano, la planeación institucional y los tiempos y modos de respuesta a las PQRS.
- Usar un lenguaje claro y respetuoso al responder a los ciudadanos, sin comprometer el rigor técnico y jurídico necesario.

Entre las acciones transversales en esta dimensión, se incluyen:

- Establecer esquemas de reconocimiento y estímulos para los servidores que se destaquen en la atención y servicio al ciudadano.
- Ofrecer capacitaciones recurrentes en servicio al ciudadano, habilidades blandas (trato digno, sensibilización) y técnicas (atención al cliente, conocimiento institucional, enfoque diferencial, entre otros).
- Incorporar contenidos sobre la Política de Servicio al Ciudadano en los programas de inducción y reinducción de personal.
- Implementar procesos de vinculación y cualificación basados en méritos, que aseguren la inclusión laboral de personas con discapacidad, de grupos étnicos, LGBTI, entre otros, como parte del esquema de servicio al ciudadano.
- Sensibilizar y capacitar a la alta dirección y a todos los servidores sobre la importancia del servicio al ciudadano y su impacto en el bienestar de la población.

Lenguaje claro

La Universidad Industrial de Santander reconoce la importancia de garantizar el pleno disfrute de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos. En consecuencia, mediante esta política, ratifica su compromiso de promover una comunicación efectiva y accesible en beneficio de la ciudadanía, para fortalecer la transparencia y la participación.

Para lograr estos objetivos, la Universidad debe comunicar los procedimientos, trámites y servicios de manera comprensible y en “lenguaje claro”.

El uso de “lenguaje claro” fomenta una gestión más eficiente al reducir la necesidad de intermediarios en las interacciones con los ciudadanos, promover la transparencia y el acceso a la información, facilitar la participación ciudadana y contribuir a la inclusión de grupos priorizados. Cuando la información no se presenta de manera clara, la Universidad debe invertir tiempo y recursos en aclaraciones, especialmente si esta no se ajusta a las necesidades o expectativas de los ciudadanos.

Con el objetivo de mejorar la comunicación y permitir que los ciudadanos realicen trámites eficazmente, se llevarán a cabo capacitaciones en lenguaje claro, inclusivo y lengua de señas, entre otros.

Para lograr una comunicación efectiva con lenguaje claro, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- Identificar los temas y el público al que se dirigen.
- Relacionar conceptos con la realidad y las necesidades de los ciudadanos.
- Simplificar términos técnicos y proporcionar definiciones claras.
- Establecer formatos sencillos para responder a las solicitudes ciudadanas, que garanticen respuestas oportunas y útiles.
- Asegurar que los contenidos y diseños en plataformas virtuales y sitios web sean sencillos y fáciles de comprender para diferentes grupos de usuarios.

El lenguaje claro debe aplicarse a todas las comunicaciones institucionales, debe respetar el rigor técnico y jurídico necesario y debe abarcar:

- Documentos destinados a la ciudadanía, solicitudes de información e instrucciones para trámites y servicios.
- Documentos administrativos, como cartas, oficios, memorandos, directrices y normativa institucional.
- Documentos estratégicos, presupuestales, de políticas o de rendición de cuentas.
- Correos electrónicos para la ciudadanía e información pública en sitios web.
- Formularios para trámites, servicios, consultas o derechos de petición.

La integridad pública

La Política de Servicio al Ciudadano busca fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, y recuperar o reforzar la confianza en las instituciones. Para ello, se articularán los lineamientos y componentes de la integridad pública, entendida como la alineación consistente y el cumplimiento de valores, principios y normas éticas para priorizar el interés general sobre el particular. Se fortalecerá la cultura centrada en el usuario mediante la consolidación de los valores del servicio público; las acciones se orientarán hacia la satisfacción de necesidades y derechos.

La política incorpora los elementos de la integridad pública de manera transversal a través de:

- Promoción y apropiación del código de integridad. Los servidores encargados de la atención directa al ciudadano deben adoptar y aplicar los valores del código de integridad en su interacción con la ciudadanía.
- Formación y capacitación en integridad pública. Es fundamental que la atención al ciudadano incluya capacitación continua para enfrentar dilemas éticos y mantener la probidad.
- Fortalecimiento del control social y la denuncia. Los canales de comunicación deben permitir el reporte de irregularidades y recomendaciones, y deben garantizar la confidencialidad y el debido proceso.
- Gestión de conflictos de interés. Los canales de comunicación deben permitir la recepción y trámite de posibles conflictos de interés, con el fin de identificar y gestionar riesgos de corrupción.
- Mejora de la interacción con la ciudadanía. Los servidores públicos deben brindar un servicio de calidad, que garantice a los ciudadanos el acceso a la oferta institucional.
- Fomento de la integridad pública. Se realizarán ejercicios comunicativos y pedagógicos para promover cambios en percepciones y comportamientos tanto de servidores como de ciudadanos.
- Responsabilidad en la identificación y gestión de riesgos. Se fortalecerá la responsabilidad de los servidores en la gestión de riesgos institucionales, especialmente los relacionados con corrupción y conflictos de interés.
- Garantía de imparcialidad y transparencia. Se asegurará que las actuaciones sean imparciales, transparentes y orientadas al interés general.

Gestión con valores para resultados

Esta dimensión de la Política de Servicio al Ciudadano se aborda desde tres perspectivas: esquema operativo interno, relación Estado-ciudadano y políticas que fortalecen la gestión institucional y el buen manejo de recursos públicos. Cada eje contempla diferentes estrategias de gestión y desempeño.

Esquema operativo interno. Para asegurar una adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la Universidad debe contar con:

- Una estructura organizacional que facilite el cumplimiento de los objetivos misionales y la atención oportuna y de calidad a los ciudadanos.
- Procesos misionales claros que respalden la oferta institucional y la atención a los ciudadanos.
- Valoración en todos los procesos para cumplir con los objetivos misionales.
- Personal suficiente y con el perfil adecuado para gestionar los requerimientos ciudadanos.
- Una instancia encargada de liderar la implementación y seguimiento de la política.
- Manuales y protocolos que definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- Sistemas de información seguros y trazables en la interacción con los ciudadanos.
- Herramientas de automatización y tecnologías de información que faciliten la gestión y comunicación con otras entidades.
- Infraestructura y recursos adecuados para la interacción con los ciudadanos y el desarrollo de procesos misionales.
- Canales de atención accesibles para todas las personas, según la Resolución 1519 de 2020 y la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013.
- Convenios con entidades públicas para la capacitación y asistencia técnica en la atención a personas con discapacidad.

Relación estado-Ciudadano. La Universidad debe garantizar estándares de excelencia en el servicio en cada escenario de relación con ciudadanos y grupos de interés, atendiendo a los siguientes lineamientos:

- Establecer mecanismos para asegurar la calidad y oportunidad en el servicio.
- Implementar procesos de evaluación y mejora continua en la atención al ciudadano.
- Promover la participación ciudadana en la evaluación de servicios y en la toma de decisiones.

Acceso a la información pública

La Universidad cumplirá con los siguientes criterios para garantizar el acceso a la información pública.

- **Comunicación precisa y clara:** la Universidad se comunicará con los grupos de interés de manera precisa, certera y en lenguaje claro.
- **Uniformidad de información:** la información será homogénea sin importar el canal a través del cual se presente.
- **Actualización permanente:** se garantizará la actualización continua de la información disponible para los ciudadanos.
- **Adaptación a necesidades específicas:** se tendrán en cuenta las características y necesidades de los grupos de interés para asegurar el acceso físico y virtual al portafolio de servicios institucionales.

- **Accesibilidad:** los canales de atención y los medios para acceder a la información estarán diseñados para considerar las características especiales de los ciudadanos.
- **Traducción y formatos accesibles:** se reconocerán los grupos poblacionales que requieran traducción de información en lenguas nativas y se les proporcionará en formatos accesibles.
- **Información sobre trámites:** la información sobre trámites, requisitos, pasos y pagos estará actualizada y disponible.
- **Difusión de información:** se difundirá información a través de los canales establecidos, se promoverá la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.
- **Difusión lúdica:** la oferta institucional, las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de la gestión se difundirán de manera lúdica a través de los canales definidos para ello.
- **Fortalecimiento del sistema PQRS:** se optimizará el proceso interno de respuesta al sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); se mejorarán los controles y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar términos y calidad.

Simplificación de trámites

La Universidad fortalecerá la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano mediante la racionalización de los trámites, a través de la identificación y mejora del portafolio de oferta institucional. Se definirán claramente los bienes y servicios ofrecidos por la Universidad en cumplimiento de su misión y a los cuales los ciudadanos pueden acceder para ejercer sus derechos y deberes.

Para ello, se realizará un inventario de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA), teniendo en cuenta la normativa aplicable y las funciones de la Universidad. Todos los productos que la Universidad entregue en cumplimiento de una disposición legal darán lugar a trámites que los ciudadanos deben realizar para acceder a sus derechos u obligaciones. De igual forma, los bienes y servicios derivados de programas o estrategias, cuya creación, adopción e implementación son potestativas de la Universidad, se enmarcarán como otros procedimientos administrativos (OPA) para su acceso.

Todos los trámites y procedimientos administrativos deben publicarse y difundirse a través de diversos canales. Los trámites pertenecientes a procesos misionales priorizados por la Universidad se registrarán en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Es fundamental utilizar un lenguaje claro y sencillo para que los grupos de interés comprendan sus derechos y cómo acceder a ellos.

El inventario de trámites y OPA deberá revisarse periódicamente para adoptar medidas de simplificación, siguiendo los lineamientos de la política pública de racionalización de trámites y la política de gobierno digital. Se considerarán los siguientes puntos.

- **Simplificación de trámites:** los trámites deben ser sencillos y permitir su realización a través de diversos canales e incluso a domicilio.
- **Adaptación a los ciudadanos:** se debe considerar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés en cuanto a sus dinámicas y disponibilidad de canales y recursos.

- **Opciones de pago en línea:** se ofrecerán opciones de pago en línea.
- **Cobros autorizados:** se exigirá a los ciudadanos solo los cobros autorizados.
- **Información veraz:** se proporcionará información veraz sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para el desarrollo de los trámites.
- **Información clara y actualizada:** la información sobre los pasos, requisitos y condiciones de los trámites estará presentada en lenguaje claro, actualizada y será consistente sin importar el canal de divulgación.
- **Accesibilidad de canales:** los canales para efectuar trámites serán accesibles o contarán con herramientas de accesibilidad para que los ciudadanos interactúen sin importar su condición.
- **Consulta ciudadana:** se realizarán consultas ciudadanas para la identificación y simplificación de trámites.
- **Control social y vigilancia:** se facilitará el control social y la vigilancia ciudadana de los trámites para evidenciar riesgos de corrupción y permitir la implementación de controles y mejoras.

10. Canales de atención

Canales de Atención Institucional

La Universidad cuenta con diversos canales de atención, cada uno con sus respectivos protocolos, para la comunidad UIS y la ciudadanía en general. Estos canales permiten realizar trámites; solicitar servicios, información o asesoría en temas relacionados con la Universidad, así como reportar quejas, reclamos, denuncias o hacer sugerencias. A continuación, se describen los canales de atención institucionales.

Atención presencial

Es el canal mediante el cual el ciudadano tiene contacto directo con la institución. Se proporciona atención personalizada en las instalaciones de la Universidad.

Atención preferencial

Este canal está diseñado para brindar atención especial y preferente a ciudadanos en condición de discapacidad, así como a los grupos de niñez, adolescencia, mujeres embarazadas, adultos mayores, personas en situación de vulnerabilidad y grupos étnicos minoritarios. La Universidad se compromete a ofrecer una atención integral que garantice una atención humanizada, oportuna y eficiente. Se establecen protocolos y canales de comunicación específicos para facilitar la solución de los requerimientos de estos ciudadanos.

Atención telefónica

A través de este canal, la comunidad universitaria y la ciudadanía en general pueden comunicarse mediante las líneas telefónicas de atención establecidas por la Universidad.

Atención virtual

La Universidad Industrial de Santander ofrece varios canales de atención no presencial.

Correos electrónicos

- General: atencionalciudadano@uis.edu.co
- Notificaciones judiciales: notjudiciales@uis.edu.co (exclusivo para la radicación de notificaciones judiciales)
- Página web institucional: <https://uis.edu.co/>
- La página web publica convocatorias, noticias, productos y servicios, normativa, preguntas frecuentes, glosarios y formatos. También ofrece acceso a mecanismos de participación ciudadana, el módulo de PQRDSR (sistema de información de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos) y otros servicios.
- Redes sociales: aunque se puede consultar información institucional en redes sociales como Facebook, YouTube, Twitter (X), Instagram, LinkedIn y TikTok, no se aceptan solicitudes, quejas o peticiones a través de estas plataformas. Se recomienda utilizar el módulo de PQRDSR para estas gestiones.

Atención por correspondencia

Este canal permite a la ciudadanía realizar trámites y solicitar servicios mediante comunicaciones escritas. También incluye buzones de sugerencias para recibir opiniones y propuestas.

I I . Medición del cumplimiento de la política de servicio al ciudadano

La medición del cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano se enmarca en la dimensión de evaluación de resultados de MIPG. Esta dimensión busca conocer los avances en la implementación de acciones para garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y resolver los problemas de los grupos de interés. Se establecerá un esquema de monitoreo y seguimiento en dos niveles.

Medición de la gestión institucional para el servicio al ciudadano

- **Establecimiento de indicadores:** definir indicadores para seguir el progreso de la implementación de la política.
- **Seguimiento de procesos:** evaluar la efectividad de los procesos misionales relacionados con la entrega de bienes o servicios para identificar necesidades de readecuación de la oferta institucional, simplificación de procesos internos y trámites, apertura de nuevos canales, reorganización de equipos de trabajo y asignación de recursos.
- **Evaluación de peticiones y quejas:** medir la gestión de la Universidad en la atención de peticiones, quejas y reclamos, incluida la oportunidad de respuesta, claridad de la información proporcionada y efectividad en la respuesta.
- **Gestión de canales de atención:** evaluar la atención a través de diferentes canales considerando tiempos de espera, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas y accesibilidad. Esta información servirá para mejorar la eficiencia en la atención.

- Para cada aspecto mencionado, se definirán indicadores específicos con fichas técnicas que incluyan definición, metas, fórmulas de cálculo y responsables del reporte. Los resultados se presentarán en reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones.

Medición de la experiencia de servicio y percepción ciudadana

La evaluación de la percepción de los grupos de interés se basará en la retroalimentación sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Se identificarán temas recurrentes y se priorizarán acciones como la divulgación de información, rendición de cuentas, promoción de la participación ciudadana, generación de controles, simplificación de trámites y mejora del servicio o gestión institucional.

Para evaluar la percepción ciudadana se pueden utilizar herramientas como encuestas, ejercicios de “ciudadano incógnito” y “mapas de experiencia del ciudadano”. La Universidad establecerá un cronograma de evaluación de la estrategia de atención al ciudadano e informará los resultados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. La evaluación será un proceso continuo que retroalimentará la planificación institucional.

Control interno

El control interno, según las pautas del manual operativo de MIPG, debe involucrar a los responsables de los procesos de entrega de bienes y servicios en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos que puedan afectar los objetivos misionales y las relaciones con los ciudadanos. La unidad designada institucionalmente identificará aspectos relacionados con la atención al ciudadano que puedan dar lugar a riesgos de corrupción, como falta de información sobre trámites, demoras excesivas, falta de verificación de requisitos y recepción directa de pagos de tarifas. La Universidad revisará estos riesgos e incluirá medidas en la planificación institucional para mitigarlos o eliminarlos.

12. Ejes fundamentales

Se destacan a continuación algunos deberes y derechos fundamentales de la ciudadanía y las instituciones, conforme a lo establecido en el Código Procesal Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Estos preceptos son esenciales para garantizar un funcionamiento adecuado y equitativo de las relaciones entre los ciudadanos y la institución.

Derechos de los ciudadanos

- **Respeto y dignidad:** ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- **Conocimiento del estado de trámites:** conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, salvo expresa reserva legal.
- **Acceso a información pública:** obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.
- **Derecho de petición:** presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades (verbales, escritas o por cualquier otro medio); conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados; y obtener una respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos.

- **Atención preferencial:** recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores o, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- **Cumplimiento de responsabilidades:** exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- **Confidencialidad de datos personales:** que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.
- **Otros derechos legales:** cualquier otro derecho reconocido por la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Deberes de los ciudadanos

- **Buena fe y veracidad:** obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- **Responsabilidad en el ejercicio de derechos:** ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- **Respeto hacia servidores públicos:** mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Universidad.
- **Cuidado de instalaciones:** cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- **Cumplimiento normativo:** cumplir la Constitución Política, las leyes y la normativa dispuesta por la institución.

Deberes de la institución

- **Trato respetuoso y diligente:** brindar un trato respetuoso y considerado, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- **Horas de atención al público:** garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de la ciudadanía.
- **Horarios de atención definidos:** brindar atención al público dentro de los horarios de atención definidos institucionalmente.
- **Sistema de turnos:** establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a personas en situaciones particulares.

- **Carta de trato digno:** expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno a los ciudadanos donde la Institución especifique sus derechos y los medios disponibles para garantizarlos.
- **Trámite de peticiones electrónicas:** tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- **Dependencia especializada:** mantener una dependencia especializada para la función de atender quejas y orientar al público.
- **Medios tecnológicos y alternativos:** disponer de medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- **Espacios para atención y consulta:** habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

13. Bibliografía

- Congreso de Colombia (18 de enero de 2011). Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). [Ley 1437 de 2011]. DO: 41.214.
- Cárdenas, Andrea. (Mayo de 2015). Ministerio de Salud de Colombia. (2015) Enfoque diferencial y discapacidad.
- <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=El%20enfoque%20de%20discapacidad%20parte,y%20garant%C3%A9a%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 Administrativo de la 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
- 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>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano, diciembre de 2020. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666
- 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,entiendan%20C%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.>
- Universidad Industrial de Santander. Manual de Atención al Ciudadano, 2024. Recuperado de: https://uis.edu.co/wp-content/uploads/2024/05/MANUAL-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO_2024.pdf
- Universidad Industrial de Santander. Carta de trato digno, 2024. Recuperado de: <https://uis.edu.co/wp-content/uploads/2024/01/Carta-trato-Digno-2024.pdf>