

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO  
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

PROPUESTA

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

## TABLA DE CONTENIDO

1. DECLARACIÓN:	3
2. AMBITO DE APLICACIÓN	4
3. PROPÓSITOS	4
4. RESPONSABLES DE LA POLÍTICA	5
5. ENFOQUES DE ATENCIÓN	6
5.1 Enfoque diferencial:	6
5.2 Enfoque diferencial de derechos humanos:	6
5.4 Enfoque territorial:	6
6. IMPLEMENTACIÓN	8
6.1 Direccionamiento estratégico y planeación de la Política	8
6.2 Talento Humano.	10
6.3 Lenguaje claro.	13
6.4 La integridad pública.	14
7. Gestión con valores para resultados.	16
7.1 Acceso a la información pública	18
7.2 Simplificación de trámites	19
8. CANALES DE ATENCIÓN:	21
9. MEDICIÓN DE LA POLÍTICA	22
8.2 Medición de la experiencia de servicio y percepción ciudadana.	23
8.3 Control Interno	23
9. DEFINICIONES	24
10. PRINCIPIOS	26
11. EJES FUNDAMENTALES	28
11.1 Derechos de la ciudadanía:	28
11.2 Deberes de la ciudadanía:	29
11.3 Deberes de las autoridades:	29
12.	30
13. MARCO NORMATIVO:	30

### I. DECLARACIÓN:

La Universidad Industrial de Santander - UIS, institución reconocida tanto en la región como en el nacional, destaca por su compromiso con el respeto y la protección de los derechos de la comunidad universitaria y de la sociedad. Compromiso fundamentado en los principios constitucionales, los valores inherentes a la administración pública y en los valores 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 la condición de institución pública.

En el anterior contexto, la Universidad fomenta un entorno en el que se promueve el desarrollo académico, la investigación y la innovación, impulsando al mismo tiempo la responsabilidad social y la sostenibilidad; en la búsqueda constante del progreso de la región y el país en su conjunto, priorizando la formación integral de los estudiantes, la generación de conocimiento de alta calidad y la vinculación estrecha con las necesidades y aspiraciones de las diversas comunidades.

La Universidad se constituye en un motor de transformación social y económica, promoviendo valores como la inclusión, la diversidad, la equidad y la justicia. Además, está comprometida con el ejercicio 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 en la sociedad.

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

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

La adopción y posterior socialización de la presente política busca generar confianza por parte de la ciudadanía en la administración de la Universidad con estrategias tales 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 materializa bajo diversos enfoques y perspectivas, con el fin de fortalecer el compromiso de la institución con la creación de un canal de comunicación más efectivo con la comunidad UIS y con los diversos grupos de interés tendientes a fomentar una cultura de servicio de calidad, facilitar un acceso eficaz a la información y garantizar una respuesta oportuna. Además, la Política establece pautas para asegurar que la ciudadanía interactúe de manera ágil con la Universidad Industrial de Santander, siguiendo los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación y los principios de la función pública.

La Universidad Industrial de Santander se compromete a seguir siendo un referente de excelencia académica y ética, orientada por la vocación de servicio público y el bienestar de la comunidad, cumpliendo con su responsabilidad de aportar de manera significativa al desarrollo sostenible de la región y el país.

### 2. AMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de la presente Política se extiende a todas las instalaciones de la Universidad, a nivel presencial y en entornos virtuales mediante el uso de las diversas tecnologías de información y comunicación -TIC's-.

La presente 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 mediante los distintos canales de atención, en condiciones de igualdad, sin distinción de las condiciones económicas,

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

sociales, políticas, físicas, o de cualquier otro tipo.

- Fortalecer los procesos de comunicación de las unidades académico administrativas y dependencias institucionales, con el propósito de dar respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos que realice la ciudadanía en general.
- Generar estrategias de difusión con el propósito de informar a la comunidad, sobre los lineamientos de la política pública que incidan en la relación con la Universidad.
- Definir una estrategia de atención primaria presencial que tenga como finalidad orientar a los ciudadanos sobre los diversos trámites que puedan adelantar en la Universidad.
- Fortalecer la estrategia de atención al ciudadano denominada *ventanilla única presencial* para que la ciudadanía acceda a información básica sobre los trámites más consultados, o preguntas frecuentes y recurrentes, sin necesidad de desplazamiento a las diferentes dependencias de la Institución.

### 4. 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 los contratistas de apoyo a la gestión administrativa. Los responsables de la implementación de la Política coadyuvan a garantizar los derechos de los ciudadanos mediante una atención oportuna y de alta calidad en todas las interacciones con la Institución.

La coordinación de las acciones y estrategias de atención al ciudadano le competen al Comité de Gestión Institucional. La implementación y ejecución de las acciones y estrategias estarán bajo la responsabilidad de la unidad designada institucionalmente para dicho propósito.

### 5. ENFOQUES DE ATENCIÓN

#### *5.1 Enfoque diferencial:*

Es un enfoque que con base en las características particulares de cada ciudadano permite que en la atención al ciudadano se tenga en cuenta características particulares como edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas.

#### *5.2 Enfoque diferencial de derechos humanos:*

Este enfoque toma como referente la dignidad, la universalidad, la igualdad y la no discriminación, de donde se derivan acciones de atención preferenciales y diferenciales hacia los grupos vulnerables o excluidos de la sociedad, y favorece la implementación de acciones de atención al ciudadano sin mediar ante instancias o entidades para la defensa, protección o exigibilidad de sus derechos.

#### *5.4 Enfoque territorial:*

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

En el marco de los anteriores enfoques, en la atención al ciudadano y las estrategias que se adopten para dicho propósito, se consideran los siguientes grupos poblacionales:

- **Niños, Niñas y Adolescentes:** Se reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos y no sólo objeto de protección. Lo anterior conlleva reconocer que tienen

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

formas de expresión diferentes a las de los adultos, lo cual no significa que no entiendan, o que sean incapaces. Tienen derecho a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta.

- **Discapacidad:** La Política incluye medidas efectivas para asegurar acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas. Focaliza acciones afirmativas orientadas a la inclusión y garantía de los derechos de las personas en condición de discapacidad. En concordancia con el artículo 2° de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, entre otras.
- **Género:** En la formulación, implementación, evaluación de la presente Política se aplicará análisis de género para identificar intereses y necesidades en atención al género con la que la persona usuaria se identifique.
- **Persona mayor:** Las personas mayores de 60 años tienen necesidades particulares, a las cuales hay que dar respuesta de forma integral para evitar la vulneración de los derechos y potenciar su goce efectivo. Lo anterior implica el desarrollo de una política diferencial y preferencial para atender a las personas mayores.
- **Pertenencia Étnica:** La presente política reconoce que los grupos étnicos están conformados por individuos que forman sociedades concretas y que comparten códigos comunes: un lenguaje, un modo de consumo donde se expresan actividades de trabajo, del hogar, del ritual religioso y festivo. Sus particularidades culturales están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones y como tal se deben generar elementos de atención diferencial.
- **Campesinado:** En concordancia con el Corpus Iuris Campesino (Sentencias C-077/2017 y C-028/2018), la Sentencia STP2028 de la Corte Suprema de Justicia, y el Artículo 253 del PND 2018-2020, el campesinado constituye un grupo poblacional con una identidad cultural diferenciada, por lo cual es sujeto de derechos integrales teniendo especial protección constitucional. Así mismo, conforme al Acto Legislativo 01 del 2023 “Por medio

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

del cual se reconoce al campesinado como sujeto de especial protección constitucional”, se define que el campesinado es sujeto de derechos y de especial protección, basado en las condiciones geográficas, demográficas, organizativas y culturales que los distinguen de otros grupos sociales. Es así como y, en esta política se deben establecer acciones orientadas a la atención diferencial de esta población

### 6. IMPLEMENTACIÓN

Los principales lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano desde la perspectiva de cada una de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG- son las siguientes:

#### *6.1 Direcccionamiento estratégico y planeación de la Política*

En el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Universidad diseñará acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor. Una herramienta muy importante que puede asociarse con esta dimensión, teniendo en cuenta su enfoque transversal y estratégico, y dado que brinda información a las entidades para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y las políticas de gestión y desempeño, es realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de las Universidad.

Esta caracterización debe ser un ejercicio permanente en el que participan tanto dependencias misionales como de apoyo a la gestión. La caracterización de los grupos de valor de la Universidad deben ser un elemento indispensable previo a cualquier intervención, diseño o implementación de planes, programas o iniciativas, dado que solo el conocimiento de las características y necesidades de la población permitirá que la gestión institucional logre satisfacer esas necesidades específicas, de tal forma que la priorización y definición de acciones en la planeación, debe analizarse a la luz de los resultados de dicha caracterización. La caracterización de los grupos de



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

valor de la Universidad, junto con los resultados del ejercicio de diagnóstico respecto del estado de implementación de la Política de Atención al Ciudadano y de los espacios de participación y cocreación que se adelanten con los grupos de valor, brindan los insumos pertinentes para apoyar el diseño e implementación del modelo de gestión de la Universidad y de los planes, políticas, programas o iniciativas que desarrolle en cumplimiento de su objetivo misional.

La información recolectada, sumada a la vinculación directa de la ciudadanía, fortalece la formulación de planes de acción; el diseño o actualización de políticas, programas y proyectos; la definición y construcción conjunta de un lenguaje institucional; el diseño o actualización de procesos de servicio al ciudadano y atención de peticiones; el diseño o adecuación de la oferta institucional; la identificación y adecuación de canales de atención; el diseño de sistemas de información; la formulación de estrategias para comunicación de información; la estructuración de ejercicios de rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana; y la definición de mecanismos de evaluación y retroalimentación, así como de esquemas de capacitación a servidores públicos; entre otros.

Dependiendo del uso de la información, se deberán definir los objetivos y variables de información por recolectar. Para el desarrollo de la caracterización, la Universidad deberá definir esquemas y mecanismos de recolección de información, privilegiando inicialmente la información con la que cuenta en el ejercicio de sus funciones, información disponible por otras entidades públicas y, en última instancia, información que pueda recoger a través de encuestas o grupos focales con ciudadanos.

En el caso de tener grandes volúmenes de transacciones con ciudadanos y grupos de valor, el uso de herramientas de análisis de datos (Big Data) permite establecer análisis predictivos al entender escenarios futuros, da forma de tomar decisiones informadas y anticiparse para dar mejores resultados a los ciudadanos. El diagnóstico debe contemplar la reflexión sobre el estado de avance o desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano en cada dimensión de MIPG, y los resultados de los mecanismos de evaluación y medición de la política; analizar su cumplimiento e identificar qué acciones deben implementarse para lograr el ciento por ciento del cumplimiento.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

Adicionalmente, la Universidad generará espacios de diálogo internos y con los ciudadanos usuarios o grupos de interés, con el fin de identificar prioridades y definir colaborativamente acciones para la planeación. Una vez definidas las acciones, la Universidad o servidores de la misma deberán planear los recursos físicos, de talento humano y técnicos necesarios para su implementación, así como, el establecimiento de indicadores que permitan hacer seguimiento a la Política. Dicha planeación debe estar concertada al interior de la Universidad, identificando los responsables y cuya aprobación será de la alta dirección en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional. Una vez aprobado debe ser divulgado internamente, para que los responsables conozcan sus compromisos y con el objeto de divulgar las acciones que se implementarán para mejorar el servicio a los ciudadanos, y hacia los ciudadanos a fin de apoyar el seguimiento.

### 6.2 Talento Humano.

Los servidores de la Universidad deben implementar acciones que fortalezcan los procesos de cara a la ciudadanía en sus funciones o actividades (misionales, estratégicas y de apoyo), ya sea mediante la toma de decisiones, la elaboración de actos administrativos o en el diseño de políticas públicas e investigaciones, ya que, mediante el quehacer institucional, las acciones de los servidores públicos van dirigidas a mejorar el bienestar de los ciudadanos. Cualquier servidor público que ingrese a la administración, en concordancia con los principios de la función pública y el marco legal aplicable, debe cumplir con las competencias comportamentales comunes que permitan garantizar la excelencia en la prestación del servicio en todos los momentos de interacción del ciudadano con el Estado.

En la dimensión de Talento Humano, los servidores públicos que se encuentren en el primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos) deben:

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

- Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta el enfoque diferencial que establece la Política y más aún cuando se trate de población vulnerable o de especial protección constitucional.
- Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la Universidad, las funciones a desarrollar, la estructura organizacional, el portafolio de servicios junto con los procedimientos y requisitos, las normas que rigen el funcionamiento de la Universidad, los canales de atención, los procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. En este sentido la universidad debe atender lo dispuesto en el artículo 9º, numeral 7 de la Ley 1437 de 2011 relativo a la prohibición de “Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello”
- Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.

En cuanto a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos):

- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rigen el quehacer institucional.
- Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la Universidad para dar respuesta a las PQRSD.
- Los servidores públicos que elaboren respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de lenguaje claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

En esta dimensión, contar, entre otras, con las siguientes acciones transversales:

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

- Crear esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los servidores de la Universidad que se destaquen en sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano o del interés continuo por incrementar sus habilidades y cualificarse.
- Establecer jornadas de capacitación recurrentes y especializadas en servicio y atención al ciudadano.
- Formular o fortalecer estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servicio público y de su impacto en el bienestar de los ciudadanos mediante:
  - Capacitación de servidores públicos:
    - Capacitación en habilidades blandas (sensibilización, trato digno, etc.).
    - Capacitaciones técnicas (atención al cliente, conocimiento de la Universidad, sus procesos y herramientas, atención incluyente universal y enfoque diferencial, etc.).
    - Reconocimientos.
    - Incentivos y estímulos.
  - Contar con procesos de vinculación y cualificación a servidores públicos:
    - Establecimiento de perfiles que obedezcan a la selección de personal mediante concurso de mérito.
    - Vinculación de personal con capacidades especiales en habilidades y actitudes de servicio (personas con discapacidad, personas que hagan parte de algún grupo étnico, LGBTI, u otro) contribuyendo a la inclusión laboral de estas poblaciones y vinculándolos en el esquema de servicio al ciudadano para facilitar el relacionamiento con estos grupos de valor.
    - El perfil de la persona de nivel directivo encargada del área o dependencia articuladora de la política debe ser integral, esto es, que contemple conocimiento y experiencia suficientes para liderar su implementación en la Universidad y de cara a la ciudadanía.
    - Sensibilización y capacitación de la Alta Dirección y de todos los servidores de las Universidad frente a la transversalidad e importancia del proceso de Servicio al Ciudadano.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

- Establecer módulos de capacitación o contenidos sobre la Política de Servicio al Ciudadano en los programas de inducción y reinducción del personal de la Universidad.

### 6.3 Lenguaje claro.

La UIS reconoce la importancia de garantizar el pleno disfrute de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos, en consecuencia, por medio de esta Política ratifica el compromiso de promover la comunicación efectiva y accesible en beneficio de la ciudadanía y para fortalecer la transparencia y la participación.

Para lograr estos objetivos fundamentales, la Universidad debe comunicar eficazmente y comprensiblemente sus programas, procedimientos y servicios, en "Lenguaje Claro". Lo que se constituye en una prioridad central en la administración por sus múltiples beneficios. En primer lugar, el "Lenguaje Claro" fomenta una gestión más eficiente al reducir la necesidad de intermediarios en las interacciones con los ciudadanos. Promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita la participación ciudadana y contribuye a la inclusión de grupos priorizados.

Cuando la información no se presenta de manera clara y comprensible, la Universidad debe invertir tiempo y recursos en aclaraciones a los ciudadanos, especialmente cuando esta no se ajusta a las necesidades o expectativas del ciudadano.

Por ello, la Estrategia de Lenguaje Claro se establece para mejorar la comunicación con los ciudadanos, con certeza sobre cómo y dónde resolver preguntas y realizar trámites eficazmente. Para lograr este objetivo, se llevarán a cabo capacitaciones constantes en lenguaje claro, inclusivo, y sobre 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.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

- Relacionar conceptos con la realidad y necesidades de los ciudadanos.
- Simplificar términos técnicos y proporcionar definiciones claras.
- Establecer formatos sencillos de respuesta a solicitudes ciudadanas para garantizar respuestas oportunas y útiles.
- Asegurar que los contenidos y diseños en plataformas virtuales y sitios web sean sencillos y de fácil comprensión para diferentes grupos de usuarios.

El Lenguaje Claro debe aplicarse en general a todas las comunicaciones institucionales resaltando los siguientes:

- Documentos destinados a la ciudadanía, solicitudes de información e instrucciones para trámites y servicios al ciudadano.
- Documentos administrativos, como cartas, oficios, memorandos, directrices y, en particular, la normativa institucional.
- Documentos de alcance estratégico, a nivel presupuestal, de política pública o de rendición de cuentas.
- Correos electrónicos e información pública en sitios web.
- Formularios para trámites, servicios, consultas o derechos de petición.

### 6.4 La integridad pública.

La Política de Servicio al Ciudadano está orientada a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía y en dicho marco a recuperar o reforzar la confianza en las instituciones. Es por esto que articulará los lineamientos y componentes de la integridad pública —entendida como la alineación consistente y el cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas para dar prioridad al interés general por encima de los intereses particulares—; fortalecerá la cultura centrada en el usuario a partir de la consolidación de los valores del servicio público para contribuir con experiencias orientadas a la satisfacción de necesidades y derechos. En consecuencia, los comportamientos, hábitos y creencias de las personas vinculadas a la Universidad deben estar orientados hacia el sentido de lo público, la vocación de servicio y la garantía de los derechos de

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

la ciudadanía. De esta manera, la Política incorpora los elementos de la integridad pública de manera transversal así:

- Promover y apropiar el Código de Integridad. Los servidores encargados de la atención directa al ciudadano deben apropiar los valores del Código de integridad y ponerlos en práctica en la interacción con la ciudadanía.
- Formar y capacitar sobre integridad pública. Resulta fundamental que la atención al ciudadano tenga en cuenta procesos de capacitación permanentes para que los servidores cuenten con conocimiento y entrenamiento cuando tengan que enfrentar dilemas éticos o situaciones que pongan a prueba la probidad.
- Robustecer y garantizar el control social y la denuncia. Los canales de comunicación de la Universidad con la ciudadanía deben permitir el reporte de posibles irregularidades administrativas, casos de corrupción o recomendaciones de mejora. La Universidad desarrollará y materializará protocolos para orientar al ciudadano y que garanticen la confidencialidad y el respetivo proceso de las recomendaciones o denuncias.
- Fortalecer la gestión de conflicto de intereses. Los canales de comunicación de la Universidad con la ciudadanía deben permitir la recepción de posibles situaciones de conflicto de intereses de servidores públicos y garantizar el trámite de las recusaciones. A su vez, el análisis de solicitudes o requerimientos puede ofrecer información relevante para la identificación y gestión de riesgos de corrupción por situaciones de conflicto de intereses.
- Fortalecer la interacción de la Universidad con la ciudadanía y avanzar en el compromiso por parte de los servidores públicos de brindar un trato que incorpore los valores del servicio público y garantice a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad. Esto implica considerar que los ciudadanos son sujetos de derechos y que los servidores públicos facilitan y promueven el acceso de estos sujetos a la oferta pública.
- Avanzar en el fomento y apropiación de la integridad pública al interior de la universidad y con los usuarios mediante ejercicios comunicativos y pedagógicos con los responsables del servicio al ciudadano con el fin de alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos, tanto de los servidores públicos, como de los ciudadanos.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

- Fortalecer la responsabilidad que tienen quienes prestan el servicio directo a los usuarios y grupos de valor en la identificación y gestión de riesgos institucionales, en especial los relativos a corrupción, así como los mecanismos de identificación y vigilancia a los conflictos de intereses, el seguimiento a la gestión de integridad institucional y la vigilancia a la apropiación de los valores del servicio público, que se constituyen en soportes del sistema de control interno y contribuyen a garantizar la integridad institucional y el buen servicio.
- Garantizar que el servicio al ciudadano se brinde con una infraestructura que permita que las actuaciones de los servidores públicos sean imparciales, transparentes, rectas, fundadas en la verdad y que favorecen el interés general.

### 7. Gestión con valores para resultados.

Esta dimensión de la Política de Atención al Ciudadano comprende dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera y cada eje contempla la implementación de diferentes estrategias gestión y desempeño que amplían el alcance de lo definido en su momento en el documento Conpes 3785.

**Ventanilla hacia adentro:** para garantizar una adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la Universidad deberá contar con:

- La estructura organizacional adecuada que permite el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos.
- Definir de manera clara y expedita los procesos misionales de la Universidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos.



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

- Garantizar que todos los procesos generen valor y faciliten el cumplimiento de los objetivos misionales.
- Garantizar que el talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos sea suficiente y con perfiles acordes a las funciones a desempeñar.
- Definir una instancia encargada de liderar la implementación y el seguimiento de la Política.
- Contar con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisen los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- Contar con sistemas de información que garanticen la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
- Establecer herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que faciliten la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.
- Contar con tecnologías de la información y las comunicaciones que permitan interactuar de manera ágil y coordinada entre entidades y así atender los requerimientos de los ciudadanos.
- Contar con recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, adecuados y suficientes para la interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.
- Contar con canales de atención que garanticen la accesibilidad de todas las personas a la oferta institucional, sin importar condición, características especiales o lugar en el que se encuentren.
- Los canales electrónicos deben atender lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020, o la que haga sus veces, que adopta las Directrices de Accesibilidad Web y establece los lineamientos de diseño y operación de los sitios web, las condiciones para la publicación de contenidos audiovisuales subtitulados, las condiciones de los subtítulos, e instrucciones para la construcción de documentos para que sean accesibles.
- En materia de accesibilidad a espacios físicos, la Universidad cumple las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 para los espacios de atención presencial al ciudadano.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

- Realizar convenios con otras entidades públicas, como el Instituto Nacional para Ciegos —INCI—, el Instituto Nacional para Sordos —INSOR— o la imprenta nacional para ciegos, para acceder a ofertas de capacitación, obtener asistencia técnica y asesoría para la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva en el país y para la formulación de planes, programas y proyectos para el desarrollo integral de la población con discapacidad.

**Ventanilla hacia afuera:** corresponde al mecanismo que defina la Universidad para garantizar estándares de excelencia en el servicio en cada uno de los escenarios de relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés. Para lo anterior, la Universidad tendrá en cuenta los siguientes lineamientos:

### ***7.1 Acceso a la información pública***

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

- Comunicarse con los grupos de valor de manera precisa, certera y en lenguaje claro.
- Presentar información homogénea, sin importar el canal mediante el cual se presente.
- Garantizar la actualización permanente de la información a disposición de los ciudadanos.
- Tener en cuenta las características y necesidades de los grupos de valor para garantizar el acceso físico y virtual al portafolio de servicios institucionales.
- Garantizar la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a la información teniendo en consideración las características especiales.
- Reconocer grupos poblacionales específicos que requieran traducción de información en lenguas nativas y entregar la información en formatos accesibles para ellos.
- Mantener actualizada y disponible la información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

- Difundir información a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.
- Difundir de forma lúdica (gamificación) la oferta institucional, las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de la gestión mediante los canales definidos para este propósito.
- Fortalecer los procesos de peticiones, optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.

### *7.2 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. Definir claramente los bienes y servicios que entrega la Universidad en cumplimiento de su objeto misional y a los cuales el ciudadano puede tener acceso para el goce efectivo de los derechos y el ejercicio de los deberes.

Para lo anterior se identificará el portafolio de oferta institucional y se realizará un análisis de las normas y funciones de la Universidad. Todos aquellos productos que entregue la Universidad en cumplimiento de una disposición con fuerza de ley darán lugar a un trámite que los ciudadanos deben adelantar para acceder al derecho, obligación o ejercer una actividad; de igual manera, los bienes y servicios que son producto de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la Universidad, se enmarcarán como otro procedimiento administrativo (OPA) para acceder a ellos.

El portafolio de oferta institucional debe dar cuenta de todos los trámites y otros procedimientos administrativos que deben adelantar los ciudadanos frente a la Universidad para acceder a derechos, obligaciones o ejercer una actividad, el cual debe publicarse y difundirse a través de

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

diferentes canales, así como registrarse en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. Es preciso usar un lenguaje claro y sencillo para que los grupos de valor comprendan los derechos a los que tienen acceso y la forma de acceder a ellos.

. El portafolio de oferta institucional deberá revisarse periódicamente con el fin de adoptar medidas para su simplificación, de acuerdo con los lineamientos de la política pública de racionalización de trámites y la política de gobierno digital; para ello se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

- Los trámites deben ser sencillos para los ciudadanos y permitir efectuarse a través de diferentes canales e incluso a domicilio.
- Tener en cuenta la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor respecto de sus dinámicas y disponibilidad de canales y recursos para acceder a la entidad, especialmente en el nivel territorial.
- Contar con opciones de pago en línea.
- Exigir a los ciudadanos solo los cobros autorizados.
- Ofrecer información veraz sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para el desarrollo de los trámites.
- Presentar la información sobre los pasos, requisitos y condiciones de los trámites en lenguaje claro, de forma actualizada, que sea la misma sin importar el canal a través del cual se divulgue.
- Garantizar que los canales dispuestos para efectuar trámites sean accesibles o cuentan con herramientas de accesibilidad para que los ciudadanos interactúen sin importar su condición.
- Tener en cuenta ejercicios de consulta ciudadana para la identificación y simplificación de trámites.
- Facilitar el control social y la vigilancia ciudadana a los trámites para evidenciar riesgos de corrupción y acciones de mejora e implementación de controles respectivos.

### 8. CANALES DE ATENCIÓN:

A través de los siguientes canales de atención, la comunidad UIS y la ciudadanía en general podrán comunicarse y hacer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

- **Atención presencial:** se prestará esta atención a cualquier persona y especial atención a las personas que pertenezcan a las poblaciones mencionadas en el enfoque diferencial y que requieran atención continua se deberá identificar el canal más idóneo para dicha atención.
- **Atención telefónica:** Es un canal de participación del cual la ciudadanía puede hacer uso y comunicarse con la oficina encargada de la atención al servicio y al público. Institucionalmente se tiene definida la comunicación telefónica al siguiente número PBX 6344000 Ext. 2903, por la línea directa 6348168 o por la Línea gratuita de atención al ciudadano 018000111641, donde se ofrecen una serie de alternativas para resolver la solicitud.
- **Atención asistida por medio de tecnologías de información y comunicación:** La universidad Industrial de Santander cuenta con distintos canales de atención no presencial: diferentes correos electrónicos, particularmente el buzón [atencionalciudadano@uis.edu.co](mailto:atencionalciudadano@uis.edu.co), el aplicativo móvil, y el aplicativo digital PQDRS, que se encuentra en el portal universitario, como Quejas, Reclamos y Sugerencias, toda la información proporcionada por estos medios es remitida al grupo de servidores delegados para atender y dar respuesta a los requerimientos.
- **Atención por correspondencia:** Este canal permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Universidad. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

Así mismo, se le indica a la ciudadanía que la oficina de Control Interno y Evaluación de Gestión actualmente es la dependencia encargada de recibir y tramitar las diferentes consultas, trámites administrativos, quejas o denuncias que los ciudadanos expresen.

### 9. MEDICIÓN DE LA POLÍTICA

La medición del cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano se materializa mediante la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, en la medida en que con esta dimensión se busca conocer permanentemente los avances en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor. Para ello, el Comité Institucional de Evaluación y Desempeño establecerá un esquema de monitoreo y seguimiento en dos niveles: uno, que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la Universidad, y otro, orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano. En concordancia con lo anterior se debe implementar un sistema de seguimiento y evaluación que abarque entre otros los siguientes aspectos:

#### 8.1 Medición de la Gestión Institucional

1. Establecer indicadores de producto para seguir el progreso de las acciones definidas en la planificación institucional. Esto asegura un enfoque integral en la planificación y debe seguir la periodicidad establecida en un documento oficial.

2. Llevar a cabo un seguimiento de los procesos centrales relacionados con la entrega de bienes y servicios. Esto implica medir la eficiencia en la entrega y puede identificar la necesidad de ajustar la oferta institucional y simplificar procesos.

3. Evaluar la respuesta de la Universidad a las peticiones de los ciudadanos, incluyendo la oportunidad de respuesta, claridad de la información proporcionada y efectividad en la respuesta.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

4. Medir la gestión de la Universidad en la atención a través de diferentes canales, considerando tiempos de espera, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas y accesibilidad. Esto proporciona información para mejorar la eficiencia en la atención.

Para lo anterior, se deberán definir indicadores específicos para cada aspecto mencionado, con fichas técnicas que describan la definición, las metas, las fórmulas de cálculo y los responsables del reporte. Los resultados se presentarán en reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional para informar y tomar decisiones informadas.

### **8.2 Medición de la experiencia de servicio y percepción ciudadana.**

La evaluación de la percepción de los grupos de valor se fundamenta en la retroalimentación sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos. Con lo anterior, se deberán identificar temas recurrentes y priorizar acciones, como la divulgación de información y la promoción de la participación ciudadana. Además, se podrán utilizar encuestas para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos.

Se realizarán mediciones periódicas, como ejercicios de "ciudadano incógnito", las cuales corresponden a simulación de interacciones con la Universidad para evaluar la atención y los procesos. También se podrán usar herramientas como los "mapas de experiencia del cliente" para analizar las interacciones de la ciudadanía.

La Universidad establecerá, con una frecuencia no menor a un año, un cronograma de evaluación del Plan de Acción anual en relación con el Servicio al Ciudadano e informará los resultados en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional. La evaluación será un proceso continuo que influya en la planificación institucional.

### **8.3 Control Interno**

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

La dimensión de Control Interno como encargada de las líneas de defensa y los componentes de control, siguiendo las pautas del Manual Operativo de MIPG debe involucrar a los responsables de los procesos de entrega de bienes y servicios a los ciudadanos en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos que puedan afectar los objetivos misionales y las relaciones con los ciudadanos.

Le corresponde definir procedimientos para identificar aspectos asociados a la atención al ciudadano que puedan dar lugar a riesgos de corrupción, esto incluye la falta de información sobre trámites, demoras excesivas, falta de mecanismos de verificación de requisitos y la recepción directa de pagos de tarifas. La Universidad revisará estos riesgos e incluirá medidas en la planificación institucional para reducirlos o eliminarlos.

### 9. DEFINICIONES

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

**Entidad Estatal:** Institución creada por la constitución, la ley, ordenanza o acuerdo, o autorizada por éstas, tienen participación pública donde se cumple una función administrativa, comercial o industrial.

**Servidor Público:** corresponde a 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.

**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:** Corresponde a la alineación y cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas que priorizan el interés general sobre los intereses particulares. Es



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

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 hacia adentro:** mecanismo institucional relacionado 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 hacia 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

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

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.

### 10.PRINCIPIOS

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

**Igualdad:** Bajo el principio de igualdad, la Universidad garantizará que todas las personas e instituciones involucradas en sus acciones reciban un tratamiento y protección equitativos. Sin embargo, se prestará una atención especial y una protección adicional a aquellas personas que, debido a su situación económica, física o mental, se encuentren en una posición claramente vulnerable.

**Imparcialidad:** De acuerdo con el principio de imparcialidad, la Universidad debe llevar a cabo sus acciones reconociendo que el propósito de los procedimientos es asegurar y proteger

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

los derechos de todas las personas de manera imparcial, sin discriminación y sin tomar en cuenta factores de afecto, intereses personales o cualquier forma de motivación subjetiva.

**Moralidad:** Bajo el principio de moralidad, se requiere que tanto las personas comunes como los funcionarios, servidores y colaboradores de la Universidad actúen de manera íntegra, fiel y honesta en todas las actividades administrativas.

**Eficacia:** En virtud del principio de eficacia, la UIS buscará que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerá de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con el CPACA las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

**Economía:** Siguiendo el principio de economía, la Universidad deberá proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más 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 encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

**Celeridad:** En virtud del principio de celeridad, la Universidad impulsará oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

**Publicidad:** En virtud del principio de publicidad, la Universidad dará a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información.

### II. EJES FUNDAMENTALES

Se destacan 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 las entidades públicas.

#### *II.1 Derechos de la ciudadanía:*

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de persona apoderada, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratada con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si están en condición de discapacidad, pertenecen a los grupos de niñez, adolescencia, mujeres embarazadas o personas mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de servidores públicos y de particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

autoridades para decidir y a que éstas le informen a la persona interesada cuál ha sido el resultado de su participación.

### *11.2 Deberes de la ciudadanía:*

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con servidores públicos.

### *11.3 Deberes de las autoridades:*

- Brindar un trato respetuoso y considerado, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de la ciudadanía.
- Brindar atención al público dentro de los horarios de atención definidos institucionalmente.
- 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 las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Mantener una dependencia especializada para la función de atender quejas y orientar al público.
- Disponer medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

12

### 13. 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

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

- 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).

### 9. 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->

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

discapacidad#:~:text=El%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). 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](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,entiendan%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=1>



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO UIS

[nce=19&isAllowed=y#:~:text=El%20enfoque%20de%20envejecimiento%20y,un%20atenci%C3%B3n%20priorizada%20y%20diferenciada.](#)

PROPUESTA