



**SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO -  
CIUDADANÍAS VIGENCIA 2025  
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO  
ENERO 2026.**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION .....	3
OBJETIVO GENERAL .....	3
ALCANCE.....	3
MARCO NORMATIVO.....	3
METODOLOGÍA.....	4
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO.....	4
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	11

## INTRODUCCION

La Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se fundamenta en una gestión eficiente, transparente, íntegra, humanizada y accesible, orientada a fortalecer la confianza de la comunidad y mejorar la experiencia de los grupos de interés que interactúan con la institución.

Esta estrategia busca optimizar trámites, procedimientos y servicios institucionales, promoviendo una comunicación clara, incluyente y bidireccional. Asimismo, garantiza que las necesidades, expectativas y opiniones de la ciudadanía sean consideradas como insumos esenciales para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

La estrategia contempla compromisos concretos alineados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientados al fortalecimiento de la cultura de servicio y al desarrollo de competencias del talento humano de las UTS. Todo esto para responder oportunamente a los derechos, necesidades y problemáticas de la comunidad académica y de la ciudadanía, generando valor público desde la educación superior.

## OBJETIVO GENERAL

Verificar la ejecución del Plan de Acción propuesto por las Unidades Tecnológicas de Santander para dar cumplimiento a la Estrategia de Relacionamiento Estado - Ciudadanía vigencia 2025 de las UTS.

## ALCANCE

El presente informe tiene como alcance realizar un seguimiento a la ejecución de las acciones propuestas por las Unidades Tecnológicas de Santander para dar cumplimiento a los compromisos que conforman el Plan de Acción de la Estrategia de relacionamiento Estado - Ciudadanía vigencia 2025 de las UTS.

## MARCO NORMATIVO

- ✓ Ley 1712 de 2014.
- ✓ Decreto 1499 de 2017.
- ✓ Resolución No 02- 196 del 21 de febrero del 2018, modificada y adicionada mediante Resolución rectoral 02-1089 de octubre 9 de 2019.

## METODOLOGÍA

Para diseñar la Estrategia de Relacionamiento Estado – Ciudadanía vigencia 2025, las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se basó en los resultados de los autodiagnósticos de las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites. El objetivo principal fue identificar aquellas actividades de gestión con puntajes bajos y, a partir de ello, formular acciones concretas de mejora.

Además, se analizaron los resultados de FURAG de la vigencia 2023, lo que permitió evidenciar avances, reconocer desafíos y detectar oportunidades de fortalecimiento institucional. Este análisis proporcionó una visión integral del impacto de las medidas implementadas y servirá como insumo clave para ajustar y optimizar las estrategias de atención al ciudadano, participación y transparencia, en coherencia con los principios de eficiencia, calidad del servicio y compromiso con la mejora continua en la gestión pública de las UTS.

Por otro lado, se establece el diagnóstico de percepción ciudadana, el cual se elabora analizando los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas para identificar fortalezas y áreas de mejora en los servicios públicos. Esta información es crucial porque fundamenta la planeación de la estrategia anual de servicio, permitiendo mejorar la interacción con la ciudadanía y la calidad del servicio ofrecido.

En las Unidades Tecnológicas de Santander se implementan: la Encuesta Semestral de Satisfacción, administrada por el Sistema Integrado de Gestión y, la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, ejecutada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

## RESULTADOS DE SEGUIMIENTO

A partir de los soportes y evidencias aportadas por las diferentes áreas de las UTS responsables de las acciones que garantizan el cumplimiento de la Estrategia de Relacionamiento Estado – Ciudadanía vigencia 2025, se presentan los siguientes resultados del seguimiento:

Tabla 1. Seguimiento Estrategia de Relacionamiento Estado – Ciudadanía vigencia 2025 UTS.

COMPROMISO	NECESIDAD	ACCION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	% META	% CUMPLIMIENTO
Estrategia de la mejora de procesos	Mejorar procesos	Actualización documentación SIG del grupo de atención al ciudadano.	Grupo Atención al ciudadano	Se actualizó el procedimiento P-GA-11 Trámite de PQRSDYF y los Formatos F-GA-33 Radicación seguimiento y control PQRSDYF, F-GA-07 PQRSDYF Y	100%	100%

		Actualizar el manual de atención al ciudadano que incluya el protocolo de relacionamiento con la ciudadanía con lineamientos en lenguaje claro e incluyente.	Grupo Atención al ciudadano	eliminación F-GA-39 Apertura buzón PQRSDYF. Aprobación 28 abril.  El manual de atención al ciudadano fue actualizado y cargado a la base documental el 10 de noviembre de 2025.	100%	100%
	Mejorar la atención a la ciudadanía	Retroalimentación de los resultados de las encuestas aplicada al ciudadano.	Grupo Atención al ciudadano	Dentro de los informes trimestrales de PQRSDYF y la estrategia de participación ciudadana se realiza la retroalimentación de las encuestas aplicadas al ciudadano.	99%	100%
	Canales de Atención	Generar campaña comunicativa para divulgar los canales de atención y comunicación de las UTS.	Grupo de prensa y comunicaciones Grupo Atención al ciudadano	Se realizaron los días 25 de julio, 1 de septiembre. Campañas realizadas a través de Facebook, correo electrónico y noticias institucionales sobre los diferentes canales de atención al usuario.	100%	100%
<b>Estrategia de cultura ciudadana</b>	Valores institucionales	Campaña de los valores institucionales.	Dirección administrativa de talento humano y Grupo de prensa y comunicaciones	Se realizó el día 9 de octubre en la Semana de los sistemas Integrados la campaña de los Valores Institucionales mediante la socialización y difusión del Código de Integridad a los funcionarios de planta, docentes de vinculación especial, contratistas CPS y estudiantes.  De igual forma, en el marco de la celebración del funcionario público el día de julio se realizó la socialización del Código de Integridad	80%	100%

				con una actividad dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública.			
	Manual de atención, protocolo y procedimientos de las PQRDSYF	Generar campaña comunicativa para divulgar el Manual de atención al Ciudadano y el procedimiento de las PQRDSYF relacionamiento con la ciudadanía.	Grupo Atención al ciudadano y Grupo de prensa y comunicaciones	Se realizaron los días 2 de mayo y 7 de mayo de 2025, campañas a través de Facebook, correo electrónico y noticias institucionales sobre el manual de atención al ciudadano y procedimiento de PQRDSYF.	100%		100%
	Fortalecer los procesos de inducción y reinducción para el conocimiento institucional y del rol.	Actualizar y ejecutar programas de inducción y reinducción alineados con las rutas de valor.	Dirección administrativa del talento humano	Se realizó la inducción y reinducción al personal de planta el día 14 de marzo de 2025. Se evidencia presentación.	80%		100%
		Capacitación de inducción y reinducción enfocado en el relacionamiento al ciudadano.	Dirección administrativa del talento humano y Grupo de Atención al ciudadano	Se realizó la inducción y reinducción y se capacitó a todo el personal sobre aspectos de atención al ciudadano.	80%		100%
<b>Estrategia de talento humano</b>	Mejorar el Plan de Institucional de Capacitación (PIC)	Incluir en los procesos de capacitación temáticas orientadas a gestión del valor de lo público, integridad y transparencia, así como el fortalecimiento de habilidades en comunicación asertiva, resolución de conflictos, liderazgo, gestión del trabajo y habilidades técnicas. Todo ello con una visión de mejora continua en la calidad del servicio.	Dirección administrativa del talento humano	Dentro del Plan Institucional de Capacitación 2025 se incluyeron las temáticas sobre gestión del valor de lo público, integridad y transparencia, así como el fortalecimiento de habilidades en comunicación asertiva, resolución de conflictos, liderazgo, gestión del trabajo y habilidades técnicas.  Asimismo, el día 28 de mayo de 2025 se realizó la capacitación Liderazgo, gestión del tiempo y habilidades técnicas para realizar trabajos de calidad.	90%		100%

Estrategia de la comunicación y transparencia.		Fortalecer los canales de comunicación.	Grupo de Atención al ciudadano y Grupo de prensa	Se realizaron los días 25 de julio, 1 de septiembre. Campañas realizadas a través de Facebook, correo electrónico y noticias institucionales sobre los diferentes canales de atención al usuario.	100%	100%
	Buena comunicación y lenguaje claro	Capacitación de gestión de conocimiento y el lenguaje claro.	Dirección administrativa de talento humano	La capacitación se realizó el 22 de mayo de 2025.	30%	100%
		Socialización de prácticas del lenguaje claro a la comunidad.	Grupo de prensa y comunicaciones	Se evidencian blogs y contenido de lenguaje claro en la página web institucional.	100%	100%
		Mantener los formatos de respuestas a peticiones de la ciudadanía en lenguaje claro.	Grupo de Atención al ciudadano	Se emitieron respuesta en lenguaje claro a 3906 usuarios que solicitaron información a través del correo <a href="mailto:peticiones@correo.uts.edu.co">peticiones@correo.uts.edu.co</a>	100%	100%
	Transparencia	Mantener los contenidos de la página institucional con un lenguaje claro.	Grupo de prensa y comunicaciones	Se evidencia comunicación y lenguaje claro en los contenidos de la página web institucional.	100%	100%
		Rendición de cuentas con la comunidad.	Oficina de planeación	Se evidencia en la sección de Transparencia y acceso a la información pública, Participa, de la página web institucional el Flyer con la invitación a la última Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2024 para el 02 septiembre 2025.	100%	100%
	Mantener actualizada la sección de transparencia y acceso a la información pública, ubicada en la página institucional.	A su vez, se encuentran los informes de rendición de cuentas publicados, hasta el año 2024.		100%	100%	

	Campaña sobre identificación y funcionamiento de los canales de atención	Número de campañas realizadas sobre los canales de atención.	Grupo de prensa y comunicaciones y Grupo de Atención al ciudadano	Se realizaron los días 25 de julio, 1 de septiembre. Campañas realizadas a través de Facebook, correo electrónico y noticias institucionales sobre los diferentes canales de atención al usuario.	100%	100%
Estrategia de canales de atención al ciudadano.	Mantener los Canales de atención disponible	Presencial	Grupo de Recursos informáticos y Grupo de Atención al ciudadano	Se continua con el buen funcionamiento de los diversos canales de atención a través de la estrategia CASA.	100%	100%
		Telefónico				
		Escrito (ventanilla única de correspondencia)				
		Correo electrónico				
		Chat virtual				
Formulario electrónico PQRSDYF						
	Formulario de PQRSDYF disponible en el menú de atención y servicios en la página institucional.	Actualización del formulario PQRSDYF.	Grupo Recursos informáticos y Grupo de Atención al Ciudadano	Se continua con el buen funcionamiento y actualización del Formulario electrónico de PQRSDYF en la página web.	100%	100%
	Servicio de carpeta ciudadana	Diseñar e implementar el espacio de Carpeta Ciudadana en la página institucional.	Grupo de Recursos informáticos	Pendiente. Se está a la espera de respuesta del MINTIC quien da las indicaciones de configuración del sitio, correo enviado el 23 de septiembre de 2025.	100%	10%
	Permitir el acceso a la información y contenidos en el menú de atención y servicios de la página institucional.	Mantener actualizada la sección de atención y servicios en la página web institucional.	Grupo Recursos informáticos Y Grupo de prensa y comunicaciones	Se evidencia en la página web institucional la sección de Atención al usuario actualizada, servicios al público, normas, formularios y protocolos de atención. Lineamientos para trámites, Contacto, entre otros.	100%	100%

	Mantener actualizado la parte superior de la página respecto a lo más consultado.	Revisar y actualizar mensualmente los enlaces y contenidos de la sección superior del portal web institucional.	Grupo de Recursos informáticos	Se evidencia en la página web institucional el contenido y los enlaces actualizados en la sección superior del portal de acuerdo con lo más consultado por los usuarios al calendario académico.	100%	100%
<b>Estrategia de consulta de información</b>	Garantizar información clara y vigente sobre trámites y servicios	Revisar y actualizar semestralmente la información de trámites publicada en la sección de atención y servicios del portal web.	Oficina de planeación	Se evidencia en la página web institucional la sección de Atención al usuario actualizada, servicios al público, normas, formularios y protocolos de atención. Lineamientos para trámites, Contacto, entre otros.	100%	100%
	Acceso a los espacios de rendición de cuenta	Divulgar información en la página institucional sobre los espacios rendición de cuentas.	Grupo de prensa y comunicaciones y Oficina de planeación	Se evidencia en la página web institucional el contenido sobre los espacios de rendición de cuentas.	100%	100%
<b>Estrategia de la participación ciudadana</b>	Participación ciudadana	Jornadas de inducción estudiantes, Jornadas de inducción y reinducción docentes, Encuentro de familias Uteístas.	Oficina de Desarrollo Académico	Se evidenciaron Jornadas de inducción estudiantes febrero y agosto, jornada Familias Uteístas.	100%	100%
		Informe plan de desarrollo, informes consejo directivo, Informe de gestión Asamblea Departamental.	Oficina de planeación	Se evidencian Informes de Gestión, Evaluación y Auditoría colgados en la página web institucional.	100%	100%
		Capacitación de mecanismos de participación ciudadana y control social.	Dirección administrativa de talento humano	Se realizó capacitación virtual de Mecanismos de Participación Ciudadana en febrero de 2025.	70%	100%
		Convenios administrativos de fortalecimiento de conocimiento de los diferentes grupos de interés.	Grupo de extensión institucional	Se ejecutaron 2 proyectos sociales, en la vigencia 2025: 1. Para Fomentar el Emprendiendo dirigido agentes retirados de la	2	100%

				Policía Nacional. (Convenio COVESAMAR).  2. Diplomado presencial para fortalecimiento del emprendimiento con enfoque de género, población LGBTIQ+ (OLYMPIANS-GYMPRO SAS).		
<b>Estrategia de inclusión y accesibilidad</b>	Mantener los tipos de señalización inclusiva	Con discapacidad física.	Secretaría General	Se evidencia registro fotográfico de la señalización inclusiva instalada en la Institución, Oficina para solicitar el servicio de interpretación de Lengua de señas, la señalización en braille en ascensores, rutas de evacuación, parqueaderos para discapacitados, entre otros.	100%	100%
		Con discapacidad visual.				
		Con discapacidad auditiva.				
		Con discapacidad intelectual.				
	Mantener el acceso a las infraestructura e instalaciones	Mantener disponibles intérpretes de lengua de señas cuando lo soliciten las personas con discapacidad.	Dirección administrativa de talento humano	A la fecha hay 6 docentes capacitados para lenguaje de señas. Se evidencian Blogs donde comparten la información de intérpretes en la Institución.	100%	100%
	Incluir baños diseñados para personas con discapacidad.	Oficina de infraestructura	La institución cuenta con baños para discapacitados en todos los edificios de la sede principal de Bucaramanga. Se evidencia con registro fotográfico.	60%	42%	
Facilitar el acceso a personas con discapacidad intelectual y sensorial en la página institucional	Mantener actualizado el pie de página respecto a los lineamientos, orientación e información pública.	Grupo de Recursos informáticos y Grupo de prensa y comunicaciones	Se evidencia en la página web institucional el pie de página actualizado, respecto a la Orientación, Información Pública y Lineamientos institucionales.	100%	100%	

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se evidenció que cada una de las áreas responsables de los compromisos estipulados para la ejecución de la estrategia de Estrategia de Relacionamento Estado – Ciudadanía vigencia 2025 dieron cumplimiento con las acciones establecidas que van a garantizar que las UTS responda oportunamente a los derechos, necesidades y problemáticas de la comunidad académica y de la ciudadanía, generando valor público desde la educación superior.
- ✓ Se recomienda continuar con la constante aplicación de las encuestas de percepción de los usuarios por parte de las UTS, con el fin de identificar constantemente las fortalezas y las áreas de mejora en los servicios. Con ello se fundamenta la planeación de la estrategia anual de servicio, permitiendo mejorar la interacción con la ciudadanía y la calidad del servicio ofrecido.
- ✓ Se recomienda que Servicio al Ciudadano de las UTS este en continuo autodiagnóstico de sus servicios con el fin de identificar las actividades de gestión con puntajes bajos para, a partir de ello, formular acciones concretas de mejora.
- ✓ Se recomienda seguir alineados y en constante conocimiento de los resultados del FURAG emitidos por la Función Pública, ya que son estos los que van a evidenciar avances, reconocer desafíos y detectar oportunidades de fortalecimiento institucional de las UTS.