



**ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO - CIUDADANÍAS
VIGENCIA 2025**

GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO

Tabla de contenido

<u>1.1. CONTEXTO Y JUSTIFICACION.....</u>	<u>5</u>
<u>1.2. MISION Y VISION DE LAS UTS.....</u>	<u>5</u>
<u>1.3. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG) DE LA UTS.....</u>	<u>6</u>
<u>2. DIAGNÓSTICO RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO.....</u>	<u>6</u>
<u>2.1. DIAGNOSTICO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</u>	<u>7</u>
<u>2.2. DIAGNOSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</u>	<u>8</u>
<u>2.3. DIAGNOSTICO RACIONALIZACION DE TRAMITES.....</u>	<u>9</u>
<u>2.4. DIAGNOSTICO PERCEPCION CIUDADANA</u>	<u>10</u>
<u>3. COMPROMISO GENERAL DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.....</u>	<u>12</u>
<u>4. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA.....</u>	<u>12</u>
<u>4.1. OBJETIVO GENERAL</u>	<u>12</u>
<u>4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....</u>	<u>12</u>
<u>4.3. ALCANCE</u>	<u>13</u>
<u>5. METAS E INDICADORES</u>	<u>13</u>
<u>6. NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</u>	<u>14</u>

<u>7. LINEAMIENTOS.....</u>	<u>17</u>
<u>7.1. INTEGRACION DE LOS LINEAMIENTOS DE LA POLITICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....</u>	<u>17</u>
<u>7.2. PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA.....</u>	<u>18</u>
<u>7.3. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</u>	<u>18</u>
<u>8. GRUPOS DE VALOR Y PARTES DE INTERES.....</u>	<u>19</u>
<u>9. COMPROMISOS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES</u>	<u>19</u>
<u>9.1. COMPROMISOS DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO.....</u>	<u>19</u>
<u>9.1.1. COMPROMISO CON LA MEJORA DE PROCESOS</u>	<u>20</u>
<u>9.1.2. COMPROMISO CON LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....</u>	<u>20</u>
<u>9.1.3. COMPROMISO PARA LA CAPACITACION, DESARROLLO DEL PERSONAL Y MEJORAMIENTO DE COMPETENCIAS.....</u>	<u>20</u>
<u>9.1.4. COMPROMISO PARA LA COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA.....</u>	<u>21</u>
<u>9.2. COMPROMISOS DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA.....</u>	<u>22</u>
<u>9.2.1. COMPROMISO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....</u>	<u>22</u>
<u>9.2.1.1. COMPROMISO PARA EL AUMENTO DE LA VISIBILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....</u>	<u>24</u>
<u>9.2.1.2. RECURSOS INFORMATICOS DISPONIBLES PARA LAS PARTES INTERESADAS EN NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN.....</u>	<u>25</u>

<u>9.2.2. COMPROMISO DE COMUNICACIÓN, TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN CIUDADANA E INCLUSIÓN TERRITORIAL.....</u>	<u>25</u>
<u>9.2.3. COMPROMISO PARA LA INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD.....</u>	<u>25</u>
<u>9.3. COMPROMISO CON LA MEJORA CONTINUA Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</u>	<u>26</u>
<u>10. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</u>	<u>27</u>

1.1. CONTEXTO Y JUSTIFICACION

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.

1.2. MISION Y VISION DE LAS UTS.

Misión: Las Unidades Tecnológicas de Santander son un establecimiento público del orden departamental, que se dedica a la formación de personas con sentido ético, pensamiento crítico y actitud emprendedora, mediante procesos de calidad en la docencia, la investigación y la extensión para contribuir al desarrollo socioeconómico, científico, tecnológico, ambiental y cultural de la sociedad.

Visión: En el año 2030, las Unidades Tecnológicas de Santander serán reconocidas en el ámbito académico nacional e internacional, como una institución comprometida con la transformación social, la innovación y el desarrollo tecnológico.

1.3. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) DE LA UTS

Se exponen los objetivos del sistema de integrado de gestión (SIG) de las unidades tecnológicas de Santander (UTS), que sirven de base para desarrollar e implementar la estrategia de relacionamiento Estado-ciudadanos.

- Fortalecer la educación superior a partir de formación integral, gestión del conocimiento y proyección social, desde una visión innovadora e inclusiva que responda a las necesidades del entorno y contribuya al crecimiento de los sectores económicos.
- Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.
- Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.
- Garantizar la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Fomentar la cultura organizacional y el desarrollo sostenible por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.
- Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.

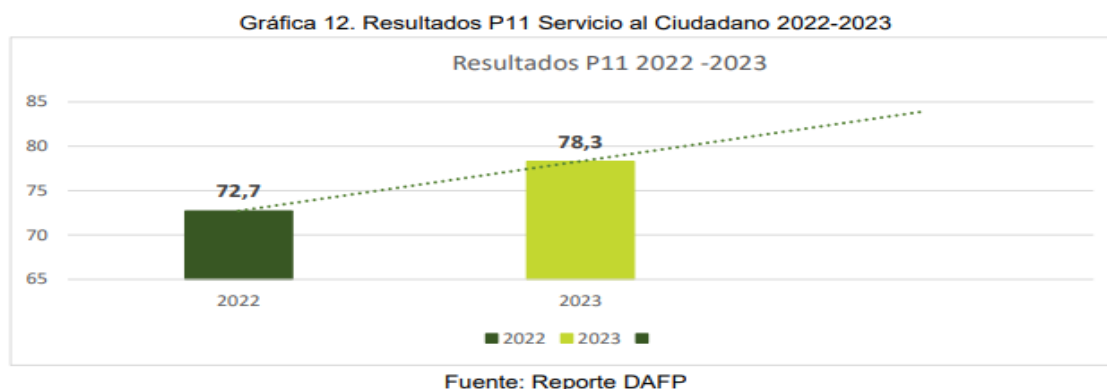
2. DIAGNÓSTICO RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO

Para diseñar esta estrategia, las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se basaron 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 la vigencia 2023, lo que permitió evidenciar avances, reconocer desafíos y detectar oportunidades de fortalecimiento institucional. Este análisis proporciona 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.

2.1. DIAGNOSTICO POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO

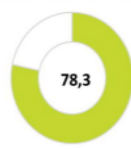


Los resultados del autodiagnóstico realizado por las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) para la vigencia 2023 evidencian un desempeño destacado, con un puntaje global del 78.3 %. Este resultado supone un incremento de 7.6 porcentuales respecto al año anterior, lo que refleja un avance significativo en el fortalecimiento de la gestión institucional.

Este progreso se ve especialmente reflejado en las categorías de accesibilidad para personas con discapacidad, oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía, y talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento de la ciudadanía. Dichos logros son el resultado del compromiso y la dedicación de los equipos de trabajo, así como de una gestión enfocada en la mejora continua de la calidad del servicio y en el fortalecimiento de una cultura institucional incluyente y respetuosa de los derechos ciudadanos. A continuación, se presentan los resultados de la política del servicio al ciudadano correspondiente a la gestión 2023:

POLÍTICA 11: Servicio al Ciudadano	
INDICE	PUNTAJE OBTENIDO (%)
Accesibilidad para personas con discapacidad	80.0
Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	66.7
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	55.6
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	87.5
Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	86.7

Política 11: Servicio al Ciudadano



78,3

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública- Resultado de desempeño institucional Orden Territorial –, vigencia 2023

2.2. DIAGNOSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Gráfica 14. Resultados P13 Participación ciudadana en la gestión pública 2022-2023



Fuente: Reporte DAFF

Esta política tiene como finalidad asegurar que las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) garanticen la incidencia y participación efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en las distintas fases de la gestión institucional: diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación, incluyendo los procesos de rendición de cuentas.

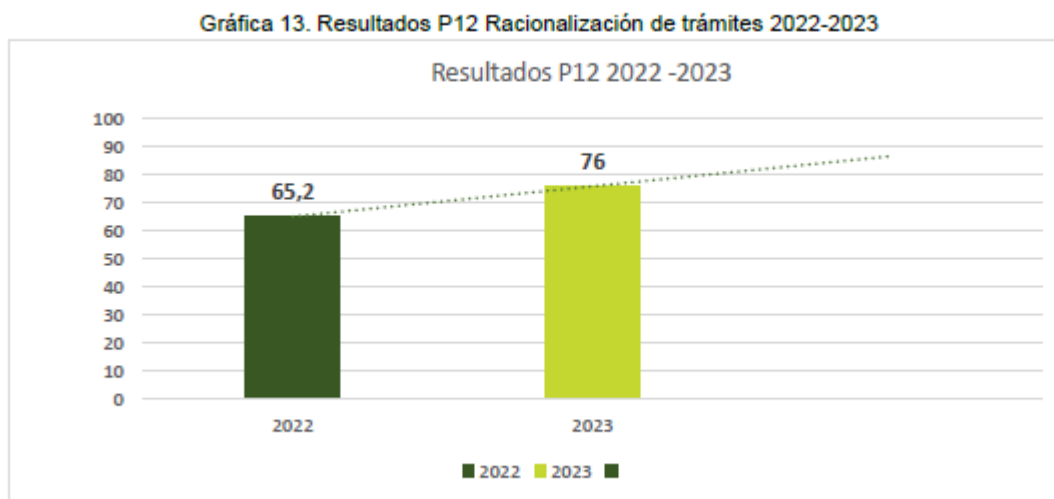
Para ello, se promueve el uso de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana que permiten fortalecer el vínculo entre la institución y sus grupos de valor. Este enfoque no solo contribuye al cumplimiento de los resultados institucionales, sino que también responde a las necesidades, expectativas y derechos de la ciudadanía, promoviendo una gestión pública más inclusiva, transparente y corresponsable.

La ciudadanía se vincula con la institucionalidad pública a través de diversas acciones clave, tales como:

- Consultar y acceder a la información pública.
- Acceder a la oferta institucional, incluyendo trámites, servicios y demás procedimientos administrativos.
- Ejercer mecanismos de rendición de cuentas, petición de cuentas y control social.
- Participar activamente y colaborar con la solución de problemáticas públicas.

En cuanto a los resultados obtenidos en esta dimensión, las UTS registraron un puntaje de 80,0 en el año 2022, el cual aumentó a 85,1 en 2023. Esto representa una mejora de 5,1 puntos, lo que evidencia un avance significativo en el fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y la institución.

2.3. DIAGNOSTICO RACIONALIZACION DE TRAMITES



Del análisis realizado a esta política, se evidencia una mejora significativa en el puntaje obtenido: en el año 2022 se registró un resultado de 65,2, mientras que en 2023 alcanzó los 76,0 puntos. Este incremento de 10,8 puntos refleja un avance en la gestión institucional de los trámites, en especial en aspectos relacionados con la racionalización, simplificación y automatización de estos, en respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de valor de las Unidades Tecnológicas de Santander.

2.4. DIAGNOSTICO PERCEPCION CIUDADANA

El diagnóstico de percepción ciudadana se elabora analizando los resultados de las encuestas 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 tres instrumentos orientados a la evaluación sistemática de la experiencia ciudadana. Estos son: la Encuesta Semestral de Satisfacción, administrada por el Sistema Integrado de Gestión; la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, ejecutada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Resultados – Encuesta Semestral de Satisfacción Sistema Integrado de Gestión

Aplicada por: Sistema Integrado de Gestión (SIG)
Periodo de aplicación: Primer semestre de 2025.

La Encuesta Semestral de Satisfacción aplicada por los líderes del Sistema Integrado de Gestión (SIG) durante el primer semestre de 2025 permitió evaluar el nivel de satisfacción de las partes interesadas frente a los servicios y procesos institucionales.

Los resultados evidencian la consolidación de altos niveles de satisfacción en la comunidad institucional. En el segundo semestre de 2024, el indicador alcanzó un 93,75 %, reflejando una percepción favorable respecto a la calidad de los servicios ofrecidos. Para el primer semestre de 2025, se registró un 92,6 %, lo que representa una variación negativa del 1,19 % en comparación con el periodo anterior.

A pesar de la leve disminución, el resultado mantiene la calificación dentro del rango de satisfacción sobresaliente, lo que demuestra la consistencia en los estándares de calidad, así como el compromiso institucional con la mejora continua y la excelencia en la prestación del servicio.

Información tomada de Informe y análisis encuesta a satisfacción 2025-1 (<https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/2019/10/Informe-Encuesta-de-Satisfacci%C3%B3n-2025-1.pdf>).

Resultado – Encuesta de Satisfacción Grupo de Atención al Ciudadano

Aplicada por: Grupo de Atención al Ciudadano
Periodo de aplicación: Primer y segundo trimestre de 2025

El Grupo de Atención al Ciudadano, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio institucional, aplicó la Encuesta de Satisfacción del Usuario (Formato F-GA-35) durante el primer y segundo trimestre del año 2025.

La encuesta fue distribuida a los usuarios mediante formularios digitales (Microsoft Forms), permitiendo su diligenciamiento voluntario y garantizando la confidencialidad en el tratamiento de la información.

En el primer trimestre de 2025, los resultados evidenciaron un nivel de satisfacción del 98,28 %, relacionado principalmente con la eficacia de los canales de atención y la claridad de la información suministrada.

Durante el segundo trimestre de 2025, el indicador mostró una mejora significativa, alcanzando un 99,6 % de satisfacción, reflejando una tendencia positiva en la percepción ciudadana frente al servicio brindado por la institución.

Análisis de tendencia

El incremento de 1,32 puntos porcentuales en el nivel de satisfacción entre el primer y segundo trimestre de 2025 demuestra la efectividad de las estrategias implementadas por el Grupo de Atención al Ciudadano orientadas a fortalecer los procesos de atención, comunicación y respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.

Estos resultados confirman la consolidación de una cultura institucional centrada en la mejora continua, destacando el compromiso de las Unidades Tecnológicas de Santander con la calidad del servicio y la atención integral al ciudadano.

Información tomada de Informe trimestral de PQRDSYF
(<https://www.uts.edu.co/sitio/atencion-al-ciudadano/informe-de-pqr/>.)

3. COMPROMISO GENERAL DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

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

La estrategia busca optimizar los trámites, procesos y servicios institucionales, fomentando una comunicación clara, incluyente y participativa. De igual manera, garantiza que las necesidades, expectativas y aportes de la ciudadanía sean valorados como elementos clave en la toma de decisiones, impulsando así la mejora continua de la gestión institucional.

En coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la estrategia incorpora compromisos específicos enfocados en el fortalecimiento de la cultura de servicio y en el desarrollo de las competencias del talento humano de las UTS. Su finalidad es asegurar respuestas eficaces, oportunas y pertinentes a las demandas de la comunidad académica y de la sociedad en general, generando valor público desde el ámbito de la educación superior y promoviendo una gestión más cercana, responsable y transformadora. Este proceso tiene tres (3) subprocesos asociados, los cuales son: Atención al ciudadano, participación ciudadana y gestión de trámites.

4. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA

4.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una estrategia de relacionamiento estado- ciudadanía vigencia 2025, fortaleciendo la relación de las Unidades Tecnológicas de Santander con la ciudadanía mediante acciones internas coordinadas que garanticen procesos efectivos, promuevan una comunicación transparente, participativa y accesible, y ofrezcan una respuesta efectiva a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, aumentando así la satisfacción y confianza en la institución educativa.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Optimizar la gestión y recepción de PQRSDF a través de canales de atención eficientes, accesibles y amables, garantizando respuestas oportunas y definitivas conforme a la Ley 1755 de 2015.

Fomentar la participación ciudadana y el diálogo con los grupos de interés, asegurando su incidencia en la toma de decisiones y aprovechando la retroalimentación para mejorar continuamente los servicios de las Unidades Tecnológicas de Santander.

4.3. ALCANCE

Este documento tiene como propósito integrar los requerimientos establecidos en las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente en el componente de Relación Estado-Ciudadano. Su punto de partida es el compromiso decidido de la alta dirección de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) con una gestión pública centrada en la ciudadanía.

La aplicación de este documento abarca todas las dependencias de la institución, y su implementación se materializa a través de las acciones definidas en los planes de acción institucionales. De esta manera, las UTS reafirman su enfoque hacia una administración eficiente, participativa y alineada con los principios de transparencia, corresponsabilidad y mejora continua.

5. METAS E INDICADORES

La medición del indicador de eficacia para la Estrategia de Relacionamiento Estado Ciudadano se llevará a cabo al finalizar el año y para ello se evaluará los resultados obtenidos en la vigencia; para lo cual utilizará el siguiente indicador:

INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
Eficacia en el cumplimiento de las actividades	(Acciones Ejecutadas / Acciones Planeadas) * 100	80%	ANUAL

La medición del indicador de satisfacción constituye un proceso clave para valorar la percepción que tienen los diferentes grupos de valor sobre los servicios prestados por la entidad. Esta medición se realiza de forma semestral, lo que permite contar con información actualizada y pertinente sobre el nivel de satisfacción de los usuarios.

INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
-----------	---------	------	--------------

Indicador de Satisfacción	$X = (A / B) * 100$ $A \geq 0; B > 0; A \leq B$ <p>*Respuesta en porcentaje A = N° de personas satisfechas frente al servicio prestados por el SIG. B = Tota de personas encuestadas.</p>	90%	Semestral
---------------------------	---	-----	-----------

La medición del indicador de oportunidad en la respuesta constituye un elemento fundamental para evaluar la eficiencia en la gestión de las PQRSD recibidas. Este indicador se monitorea mensualmente, permitiendo reflejar la capacidad de la entidad para dar respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.

INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
Indicador de oportunidad de respuesta PQRSD	$X = (A / B) * 100$ $A \geq 0; B > 0; A \leq B$ <p>*Respuesta en porcentaje A = PQRSDYF Registradas y radicadas B = PQRSDYF Contestadas</p>	90%	Trimestral (informe PQRDSYF)

6. NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

En el marco de la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) reconocen la importancia de comprender y articular de manera efectiva el papel de las diferentes instancias institucionales, conforme a los principios establecidos en la Dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta dimensión se estructura a partir de las tres líneas de defensa y una línea estratégica, las cuales permiten garantizar una gestión pública eficiente, transparente y orientada al mejoramiento continuo.

Desde esta perspectiva, cada línea de defensa cumple un rol fundamental para asegurar el desarrollo adecuado de la Estrategia:

Primera Línea de Defensa: La Alta Dirección de las UTS lidera esta línea, proveyendo direccionamiento estratégico, respaldo institucional y recursos necesarios para la formulación y ejecución de la estrategia. Así mismo, las dependencias responsables de la

atención y servicio a la ciudadanía ejecutan las acciones operativas diarias, asegurando el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Segunda Línea de Defensa: Integrada por las áreas que ejercen funciones de supervisión, asesoría y seguimiento, esta línea tiene la responsabilidad de acompañar técnicamente la implementación de la estrategia, identificando riesgos y promoviendo el cumplimiento normativo.

Tercera Línea de Defensa: Corresponde a los órganos de control interno, los cuales evalúan de manera independiente la eficacia del Sistema de Control Interno, emiten recomendaciones y generan valor agregado para el fortalecimiento del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.

LÍNEA DE DEFENSA	ROL / INSTANCIA	FUNCION ESPECIFICA
Línea estratégica	Alta Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos de las estrategias institucionales para el proceso de servicio al ciudadano. Proveer recursos para la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Supervisar la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, en relación con la mejora continua de la atención a la ciudadanía. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos para la atención a la ciudadanía y la eficiencia operativa del proceso. Revisar y aprobar los informes de desempeño para asegurar que las metas de atención a la ciudadanía se están cumpliendo. Facilitar la coordinación entre las distintas áreas responsables de la implementación de las acciones de la Estrategia de Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.
	Comité Institucional de Control Interno	Evaluar los informes de auditoría interna y externa relacionados con la eficacia de los controles y la gestión de riesgos de la estrategia de relacionamiento al

		<p>Ciudadano. Coordinar con la Oficina de Control Interno para identificar áreas de mejora y asegurar que las recomendaciones de auditoría. Monitorear el cumplimiento de las normas del MIPG en relación con el de la estrategia de relacionamiento al Ciudadano.</p>
<p>Primera línea de defensa</p>	<p> Oficina de planeación Secretaria General Grupo Atención al ciudadano Grupo de prensa y comunicaciones Dirección administrativa de talento humano Grupo de recursos informáticos Oficina de Desarrollo Académico Grupo de extensión institucional Oficina de infraestructura </p>	<p>En el marco de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) asumen el compromiso de ejecutar acciones orientadas al fortalecimiento del servicio y la interacción con la comunidad institucional y la ciudadanía en general. Entre estas acciones se destacan:</p> <p>Optimización de procedimientos relacionados con la atención y gestión de solicitudes ciudadanas, con el objetivo de garantizar mayor eficiencia, agilidad y transparencia en los procesos.</p> <p>Fortalecimiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), promoviendo una atención oportuna, accesible y con enfoque de mejora continua.</p> <p>Coordinación e implementación de herramientas tecnológicas y adecuación de los canales de atención institucionales (presenciales, virtuales y telefónicos), con el fin de facilitar la comunicación y el acceso a la información por parte de los ciudadanos.</p> <p>Asimismo, se aplican de manera sistemática los procedimientos revisados y optimizados dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano, asegurando:</p> <p>El cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos según la competencia de cada dependencia.</p>

		<p>La calidad en la atención brindada, en concordancia con los principios de eficacia, eficiencia y orientación al usuario.</p> <p>Estas acciones permiten avanzar en la consolidación de un modelo de atención institucional centrado en el ciudadano, alineado con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con el propósito misional de las UTS.</p>
Segunda línea de defensa	Líder de relacionamiento al ciudadano.	<p>Proponer acciones de mejora y hacer seguimiento a la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía a partir del autocontrol del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>Acompañar al (a) líder del Proceso de Servicio al Ciudadano en la articulación de acciones requeridas en la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía para el reporte oportuno de información para la medición y el seguimiento al desempeño del proceso.</p>
Tercera línea de defensa	Oficina de Control Interno.	<p>Evaluar de manera independiente y objetiva la efectividad y cobertura de los controles implementados por la Segunda Línea de Defensa. Revisar y evaluar los controles de la Primera Línea de Defensa que no están cubiertos adecuadamente o que requieren ajuste. Proporcionar informes y recomendaciones a la Alta Dirección para la mejora continua del Sistema de Control Interno.</p>

7. LINEAMIENTOS

7.1. INTEGRACION DE LOS LINEAMIENTOS DE LA POLITICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), según el Decreto 1499 de 2017 y en concordancia con su Plan de Desarrollo Institucional 2024–2027, reafirman su compromiso con la implementación de los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este compromiso tiene como finalidad consolidar una gestión institucional fundamentada en principios y valores, orientada a la efectividad en los resultados, la generación de valor público y la satisfacción de las partes interesadas.

Asimismo, las UTS promueven el mejoramiento continuo de sus procesos, fortaleciendo una cultura organizacional basada en la calidad, la transparencia y la eficiencia, en armonía con los lineamientos del MIPG y las metas estratégicas institucionales.

7.2. PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha establecido unos protocolos de atención para que las servidoras/es y contratistas, en cualquier canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

Los protocolos de atención a la ciudadanía están disponibles en la página web institucional <https://www.uts.edu.co>. Para acceder a ellos, diríjase a la pestaña de “Atención y servicios” y seleccione la sección “Manual de Atención al Ciudadano”, específicamente en la página 14.

7.3. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Las Unidades Tecnológicas de Santander, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, reafirman su compromiso ético de brindar una atención digna, equitativa y respetuosa a la ciudadanía. A través de la Carta de Trato Digno, buscan fortalecer la interacción con los usuarios, garantizar un servicio transparente y de calidad, y fomentar la confianza institucional mediante sus canales de atención.

La carta de trato digno se encuentra en la página web institucional <https://www.uts.edu.co>. Para acceder al documento, ingresar a “Atención y servicios” y seleccione la sección “carta de trato digno al ciudadano”.

8. GRUPOS DE VALOR Y PARTES DE INTERES.

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha definido la caracterización de las partes interesadas, identificando las particularidades de los grupos de valor y de interés con los que interactúa la institución. Esta caracterización permite a las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) agrupar a sus partes interesadas según atributos o variables comunes, facilitando así el mejoramiento de la oferta de servicios, el fomento de la participación ciudadana y la adecuación de los canales y estrategias de comunicación institucional.

El documento de Caracterización de las partes interesadas de las UTS está disponible para consulta pública en la página web institucional www.uts.edu.co. Para acceder a este recurso, es necesario ingresar al menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía” y seleccionar la sección “Caracterización de Grupos de Interés”.

9. COMPROMISOS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES

El desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se realizará mediante la concertación de compromisos y acciones que abordan tanto la relación entre la ciudadanía y la institución, como el esquema de operación interna.

Esta estrategia se estructura conforme a las directrices de Función Pública (2024) en dos perspectivas: “De la ventanilla hacia afuera,” que incluye las acciones dirigidas a la ciudadanía; “De la ventanilla hacia adentro,” que comprende las mejoras en la operación y administración internas.

9.1. COMPROMISOS DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

Estos compromisos están orientados al desarrollo de acciones internas que aseguren el funcionamiento eficaz de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. Estas acciones comprenden la gestión operativa del proceso, la optimización de los recursos disponibles, la capacitación continua del talento humano y la promoción de ambientes laborales saludables. Para garantizar que la atención a la ciudadanía se preste con eficiencia, calidad y oportunidad, conforme a los principios institucionales de buen servicio y compromiso público.

9.1.1. COMPROMISO CON LA MEJORA DE PROCESOS

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se compromete a mejorar continuamente sus procesos institucionales y la atención a la ciudadanía, garantizando que los servicios sean accesibles, claros, eficientes y transparentes. La institución se enfoca en satisfacer las necesidades de estudiantes, docentes, administrativos y la sociedad en general, brindando respuestas oportunas, de alta calidad y confiables. Así mismo, promoviendo una cultura de transparencia y fortaleciendo la confianza en nuestra institución.

Anexo 1. Plan de Acción / Estrategia de la mejora de procesos

9.1.2. COMPROMISO CON LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se compromete al fortalecimiento de una cultura institucional orientada al servicio ciudadano, promoviendo el trato digno, la vivencia de los valores institucionales, así como la accesibilidad e inclusión. De esta manera, se busca consolidar una relación cercana y respetuosa entre la institución y la ciudadanía, en concordancia con lo establecido en la Carta de Trato Digno al Ciudadano y los valores institucionales establecidos.

Anexo 1. Plan de Acción / Estrategia de cultura ciudadana

9.1.3. COMPROMISO PARA LA CAPACITACION, DESARROLLO DEL PERSONAL Y MEJORAMIENTO DE COMPETENCIAS.

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se compromete con el fortalecimiento de los procesos de inducción, reinducción y capacitación del personal, abordando temáticas vinculadas a la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía. El objetivo es garantizar una prestación de servicios de alta calidad, eficiente y alineada con las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Este compromiso se articula con la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y se lleva a cabo mediante estrategias alineadas con las rutas de creación de valor: La ruta de la felicidad, la ruta del crecimiento, la ruta del servicio, la ruta de la calidad y la ruta de análisis de datos.

Tabla 3. Rutas de valor

RUTAS DE VALOR	DESCRIPCION GENERAL	ACCIONES CLAVE
RUTA DE LA FELICIDAD	La felicidad nos hace productivos	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el entorno físico del trabajo. - Facilitar tiempo para una vida equilibrada. - Incentivos con salario emocional. - Fomentar la innovación con pasión.
RUTA DEL CRECIMIENTO	Liderando talento	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar liderazgo, trabajo en equipo y reconocimiento. - Promover un liderazgo centrado en el bienestar. - Capacitar servidores con liderazgo basado en valores.
RUTA DEL SERVICIO	Al servicio de los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar una cultura del servicio. - Fomentar la generación de bienestar y logro en la atención.
RUTA DE LA CALIDAD	La cultura de hacer las cosas bien	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer rutinas basadas en "hacer siempre las cosas bien". - Promover cultura de calidad e integridad.
RUTA DEL ANALISIS DE DATOS	Conociendo el talento	Comprender a las personas con datos.

Fuente: Elaboración propia UTS

Mediante la implementación de las rutas de valor, las UTS fortalecen procesos de inducción, reinducción, formación y mejora continua, enfocados en el desarrollo de competencias esenciales para brindar una atención efectiva a los grupos de interés. Este enfoque garantiza que el Plan Institucional de Capacitación (PIC) de las UTS contemple temáticas relevantes y con alto impacto, promoviendo una atención ciudadana más eficiente, accesible, humana, comprensible y coherente con los principios de integridad, transparencia y equidad.

Anexo 1. Plan de Acción / Estrategia de talento humano.

9.1.4. COMPROMISO PARA LA COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se comprometen a mantener una comunicación transparente, accesible y efectiva, orientada a fortalecer la relación con la

ciudadanía y sus partes interesadas. Para ello, se ha diseñado un plan de acción alineado con el protocolo de comunicaciones de la institución, el enfoque de lenguaje claro y los principios de rendición de cuentas. Este compromiso incluye la divulgación clara y oportuna de la información institucional y de los servicios que ofrece la UTS, garantizando el acceso equitativo a la información pública. Asimismo, se fortalecerán los canales de comunicación, se promoverá el uso de un lenguaje comprensible y se incentivará la participación tanto de la ciudadanía como de la comunidad universitaria. Todas estas acciones se desarrollarán acordes a los principios de transparencia, mejora continua y colaboración, para generar confianza y consolidar una relación cercana entre la institución y sus grupos de interés.

Anexo 1. Plan de Acción / Estrategia de la comunicación y transparencia.

9.2. COMPROMISOS DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

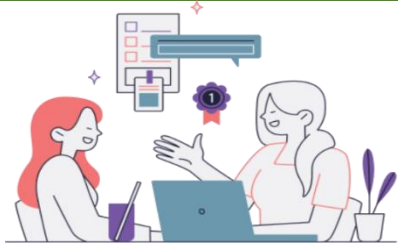


En las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), estos compromisos están orientados a fortalecer la interacción entre la institución y la ciudadanía, mediante la implementación de iniciativas que promuevan el acceso oportuno y equitativo a los servicios ofrecidos. Esto permite a las partes interesadas obtener información de acuerdo con sus necesidades y resolver sus inquietudes de manera eficaz, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza en la gestión pública y en la transparencia institucional.




9.2.1. COMPROMISO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se compromete a brindar una atención eficiente, accesible e inclusiva a los estudiantes y a la comunidad en general, cumpliendo con los lineamientos del Manual de Atención al Ciudadano. Con este objetivo, las UTS se enfoca en la innovación y la mejora continua de sus diferentes canales de atención, garantizando que la ciudadanía y grupos de interés accedan a la información, los trámites y los servicios de manera clara, equitativa y oportuna.

Este compromiso se sustenta en los principios de eficiencia, transparencia y equidad, en armonía con los lineamientos de servicio al ciudadano y participación ciudadana del Plan de Trabajo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contribuyendo así al fortalecimiento del vínculo entre el Estado y la comunidad. Los canales de atención al ciudadano de la UTS incluyen:

Tabla 6. Tipos de canales de atención de las Unidades Tecnológicas de Santander

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	INFORMACIÓN
<p data-bbox="131 512 391 541">CANAL PRESENCIAL</p> 	<p data-bbox="613 548 1511 621">Este canal está dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas.</p> <p data-bbox="613 663 1511 888"> Nombre: Sede principal de Bucaramanga Dirección: Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas-Bucaramanga- Santander–Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio A. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 7: 00 pm Jornada Continua </p>
<p data-bbox="131 905 391 934">CANAL TELEFÓNICO</p> 	<p data-bbox="613 940 1511 1052">Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas de las UTS. Está integrado por los siguientes puntos de Atención.</p> <p data-bbox="613 1094 1511 1241"> Nombre: Sede principal de Bucaramanga Teléfono: (+57) (607) 6917700 extensión 1000 Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 7: 00 pm Jornada Continua </p>
<p data-bbox="131 1283 342 1312">CANAL ESCRITO</p> 	<p data-bbox="613 1283 1511 1394">Las Unidades Tecnológicas de Santander cuentan con una ventanilla única de correspondencia, la cual permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar sus peticiones ante la Entidad.</p> <p data-bbox="613 1436 1511 1509">Estas peticiones son registradas en el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p data-bbox="613 1551 1511 1776"> Nombre: Sede principal de Bucaramanga Dirección: Calle de los Estudiantes # 9-82 Ciudadela Real de Minas-Bucaramanga- Santander–Colombia. Grupo de Atención al Ciudadano, primer piso del edificio A. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 7: 00 pm Jornada Continua. </p>
<p data-bbox="131 1787 431 1816">CORREO ELECTRÓNICO</p>	

	<p>Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p> <p>Correo: peticiones@correo.uts.edu.co</p>
<p>CHAT VIRTUAL</p>	<p>El chat en línea se encuentra en la página web institucional de las Unidades tecnológicas de Santander https://www.uts.edu.co/sitio/</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 7: 00 pm Jornada Continua</p>
	
<p>FORMULARIO ELECTRÓNICO PQRSDYF</p>	<p>Se encuentra activo las 24 horas en la página web institucional de las Unidades tecnológicas de Santander http://historico.uts.edu.co/portal/pqr_uts/solicitudes/nuevon, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.</p>
	

Fuente: Elaboración propia UTS

9.2.1.1. COMPROMISO PARA EL AUMENTO DE LA VISIBILIDAD DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

Las Unidades Tecnológicas de Santander se compromete a garantizar que las partes interesadas, internas y externas, conozcan y accedan ágil y efectivamente a los servicios de la institución, fortaleciendo la visibilidad y accesibilidad de sus canales de atención. Esta iniciativa tiene como propósito fomentar una atención más cercana, clara y equitativa, disminuir las barreras comunicativas, optimizar la experiencia de la ciudadanía y consolidar la confianza en la institución.

Anexo 1. Plan de Acción / Estrategia de canales de atención al ciudadano.

9.2.1.2. RECURSOS INFORMATICOS DISPONIBLES PARA LAS PARTES INTERESADAS EN NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN.

Las Unidades Tecnológicas de Santander se comprometen con la transparencia y la atención ciudadana, ofrecen a las partes interesadas una variedad de usos informativos a través de los distintos canales de atención. Lo anterior pretende facilitar la consulta de información, guiar a la ciudadanía en trámites y resolver inquietudes de forma clara y efectiva.

Estos recursos han sido diseñados para mejorar el acceso a la información y se encuentran disponibles en la página web institucional: <https://www.uts.edu.co/sitio/>.

Anexo 1. Plan de Acción / Estrategia de consulta de información

9.2.2. COMPROMISO DE COMUNICACIÓN, TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN CIUDADANA E INCLUSIÓN TERRITORIAL.

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) se comprometen a comunicar claramente, accesible y transparente, y a participar activamente en el Proceso de Servicio al Ciudadano. El objetivo es asegurar que todas las personas, sin importar su condición, género, etnia, discapacidad, edad o lugar de residencia, puedan acceder en igualdad de condiciones a los servicios que ofrece la institución.

Para lograrlo, las UTS trabajarán en la mejora de sus canales de atención y comunicación, eliminando barreras que dificulten el acceso y generando espacios de diálogo con las comunidades. Estas acciones permitirán fortalecer la confianza ciudadana, mejorar la transparencia institucional y construir una cultura organizacional inclusiva que responda a las necesidades reales de la población.

Anexo 1. Plan de Acción / Estrategia de la participación ciudadana

9.2.3. COMPROMISO PARA LA INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD

Las Unidades Tecnológicas de Santander se comprometen con la equidad, garantizando un acceso inclusivo a sus servicios, con especial atención a poblaciones vulnerables. Este

compromiso refuerza nuestra responsabilidad de ofrecer un servicio digno, centrado en la persona, y plenamente alineado con los principios de igualdad y no discriminación, en cumplimiento con los lineamientos de la Carta de Trato Digno al Ciudadano y el Manual de Atención al Ciudadano. Este compromiso se materializará mediante la ejecución del siguiente plan de acción:

Anexo 1. Plan de Acción / Estrategia de inclusión y accesibilidad

9.3. COMPROMISO CON LA MEJORA CONTINUA Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) reafirman su compromiso con el fortalecimiento y la mejora continua de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, alineada con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este compromiso busca garantizar procesos más eficientes, transparentes y confiables en la atención a la comunidad universitaria y ciudadanía en general.

En concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con el compromiso institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) hacia la excelencia en la atención y el servicio al ciudadano, se ha estructurado un sistema de evaluación y seguimiento orientado al mejoramiento continuo de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. Este sistema se articula en tres componentes estratégicos:

a. Seguimiento de Indicadores y Evaluación del Desempeño

Indicadores de desempeño institucional: Se realizará seguimiento y optimización continua de los indicadores clave asociados a la gestión del relacionamiento con la ciudadanía, tales como tiempos de respuesta (indicador de oportunidad) y niveles de satisfacción de los grupos de interés. Se promoverá la mejora constante en los mecanismos de recolección, análisis e interpretación de estos datos.

Encuestas de percepción: Se revisará y aplicará anualmente una metodología técnica y participativa para la medición de la percepción del servicio por parte de los ciudadanos. La encuesta será objeto de ajustes metodológicos para garantizar que refleje de manera precisa las necesidades, expectativas y niveles de satisfacción de las partes interesadas.

Análisis de datos: Se continuará con la implementación y mejora de herramientas tecnológicas para el análisis de datos, permitiendo identificar tendencias, patrones y oportunidades de mejora. Esto incluye la revisión periódica de los métodos de análisis para asegurar su utilidad en la toma de decisiones y en la mejora del servicio.

b. Monitoreo y Ajuste de la Estrategia

Auditorías internas: Bajo el enfoque de las tres líneas de defensa y la línea estratégica, se atenderán las auditorías internas periódicas con el fin de evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio, así como de identificar brechas u oportunidades de mejora.

Planes de mejora continua: A partir de los hallazgos obtenidos en auditorías, evaluaciones e indicadores, se diseñarán e implementarán planes de mejora que permitan realizar ajustes oportunos y efectivos a la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Evaluación de impacto: Se medirá el impacto real de la estrategia implementada, tanto en la satisfacción de la ciudadanía como en la eficiencia institucional, ajustando la planeación estratégica en función de los resultados obtenidos.

c. Transparencia y Rendición de Cuentas

Publicación de resultados: Se garantizará la divulgación periódica de los resultados derivados de los procesos de medición, como encuestas de percepción e indicadores clave, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

Reportes de gestión: Se elaborarán informes institucionales que reflejen el cumplimiento de los objetivos, incluyendo logros, avances y áreas en proceso de mejora, con base en la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.

10. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

El Plan de Acción es el componente operativo de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía y constituye una herramienta de planificación que organiza, orienta y coordina las acciones clave de las UTS. Esta estrategia se articula desde dos perspectivas estratégicas:

Relación Ciudadanía – Estado: Implica las acciones orientadas hacia el exterior de la institución (estrategia de la ventanilla hacia afuera), fortaleciendo los canales de atención, la escucha activa y la transparencia en la interacción con los ciudadanos.

Esquema de Operación Interna: Corresponde a la gestión interna del proceso (estrategia de la ventanilla hacia adentro), centrada en el fortalecimiento de capacidades institucionales, la estandarización de procesos y la articulación entre dependencias.

Cada una de estas perspectivas está respaldada por compromisos institucionales específicos, de los cuales se derivan acciones concretas que orientan la gestión hacia una relación más efectiva, cercana, transparente y accesible con la ciudadanía, garantizando la calidad del servicio y fomentando el mejoramiento continuo en todos los niveles del proceso.

Nota:

El presente documento incluye el Plan de Acción de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, el cual fue dispuesto para consulta ciudadana y forma parte del Plan Anual Institucional de las UTS.

Este plan queda sujeto a modificaciones según las necesidades institucionales, los resultados de las evaluaciones periódicas y las prioridades estratégicas establecidas.