

POLÍTICA DE SERVICIO CIUDADANO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FECHA DE APROBACIÓN: enero 26 de 2024

Versión de la política: 02

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO CONCEPTUAL	4
3. POLÍTICA	5
4. OBJETIVOS.....	8
4.1. Objetivo general	8
4.2. Objetivos específicos	8
5. ALCANCE	9
6. VIGENCIA.....	10
7. NORMAS DE REFERENCIA	11

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: *la ventanilla hacia adentro* y *la ventanilla hacia afuera*, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión.

La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

2. MARCO CONCEPTUAL

La atención al ciudadano hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina la institución para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor y grupos de interés, y en especial con los estudiantes que son la razón de ser de la Institución Universitaria de Envigado.

Si bien esta comprensión es clave para la implementación de la presente política, también es necesario entender que la trasciende, puesto que dentro de ésta el ciudadano es el eje central de la administración pública y ello implica el conocimiento de los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajar en torno a los resultados que los satisfacen, y evaluar su satisfacción permanentemente.

Lo anterior permite a la institución entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de:

- Total, articulación entre sus dependencias
- Compromiso expreso de la alta dirección
- La gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, en especial los estudiantes, y su acceso real y efectivo a la oferta institucional.

3. POLÍTICA

La Institución Universitaria de Envigado establece una política de servicio al ciudadano que promueva en la prestación de los servicios institucionales los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo como eje central los grupos de valor y grupos de interés y la satisfacción de sus requerimientos.

La implementación de la política de servicio al ciudadano requiere de un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera. A partir de estas dos áreas de intervención se establecen seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de la institución para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se presten a los grupos de valor y grupos de interés y que permiten identificar y realizar ajustes sistemáticos que produzcan efectos en el servicio y a su vez en la satisfacción.

La ventanilla hacia adentro hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de la institución, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad. Los componentes de esta área son:

- 1. Ajustes y acuerdos institucionales:** Corresponde a la identificación de los ajustes y acuerdos requeridos al interior de la institución para una adecuada prestación de los servicios. En este sentido, la institución debe promover la adopción de acuerdos, políticas, planes y acciones, así como la disposición de una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los servicios ofrecidos sean oportunos, eficientes, efectivos y de calidad.
- 2. Procesos y procedimientos:** Comprende los requerimientos que debe cumplir la institución en términos de documentación, mejora y racionalización de trámites, procesos y procedimientos. En este sentido, la institución debe disponer de reglamentos, formatos, instructivos y otra documentación, que permita precisar y estandarizar la actuación de la institución en su interacción con los grupos de valor y grupos de interés. Se debe evaluar si la documentación existente es suficiente y contribuye a la atención oportuna de las peticiones que presentan los grupos de valor y grupos de interés y, en general, si existen y se implementan protocolos y estándares para la prestación del servicio.
- 3. Talento humano:** La gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a los grupos de valor y grupos de interés, pues son los servidores públicos quienes

les facilitan el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a las solicitudes y requerimientos. Este componente orienta la implementación de acciones de cualificación dirigidas a todos los servidores públicos, independientemente del área en que desarrollen sus funciones, con el fin de que reconozcan la relevancia de su labor de cara a la garantía de derechos, y desarrollen habilidades que les permita mejorar su desempeño en la interacción con los grupos de valor y grupos de interés.

La ventanilla hacia afuera hace referencia a los elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los grupos de valor y grupos de interés. Los componentes de esta área son:

4. Cobertura: Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención (presenciales y virtuales) con los que cuenta la institución para interactuar con los grupos de valor y grupos de interés. En este sentido, la institución deberá identificar las necesidades de su oferta en el contexto institucional, así como las alternativas más efectivas para entregar información y trámites, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que permitan llevar los servicios a los grupos de valor y grupos de interés que más lo requieren. Así mismo, orienta a la institución en la integración de espacios de interacción, con el fin de que se facilite la relación de los grupos de valor y grupos de interés con la institución y se gestionen de manera efectiva las peticiones recibidas a través de los múltiples canales de atención.

5. Certidumbre: Se enfoca en asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio. La institución debe comunicar a los grupos de valor y grupos de interés de manera precisa, certera y en un lenguaje claro las condiciones en que se enmarca la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de que se establezcan las “reglas de juego” en la interacción grupos de valor y grupos de interés-institución. De esta manera, y aplicando principios de lenguaje claro, es necesario que la institución garantice la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.

6. Cumplimiento de expectativas: Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los grupos de valor y grupos de interés, con el fin que la institución adecue la oferta, canales, horarios, comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de los grupos de valor y grupos de interés y mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta de la institución.

Lineamientos generales para la implementación

El Comité de Relación Estado Ciudadano ha elaborado un documento de política denominado “Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano” en el cual se encuentran todos los lineamientos generales para facilitar la implementación de la política en las entidades previstas en su ámbito de aplicación.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos de valor y grupos de interés a los servicios de la institución a través de los distintos canales, con principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad teniendo al ciudadano como el referente para la gestión y como el punto de llegada.

4.2. Objetivos específicos

- Fortalecer actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de la institución, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad.
- Habilitar los canales de atención (presenciales y virtuales) e interacción con la ciudadanía y grupos de valor y grupos de interés según sus necesidades.

	POLÍTICA SERVICIO CIUDADANO	Código: F-DI-0014
		Versión: 01
		Página 9 de 11

5. ALCANCE

Para la implementación de la política de servicio al ciudadano, se hace necesario que la Oficina Asesora de Planeación desarrolle las siguientes actividades de gestión:

- Realizar la caracterización de los grupos de valor y grupos de interés atendidos, recopilar y analizar los datos sobre su percepción con respecto a los servicios ofrecidos y si estos cumplen las expectativas.
- Documentar e implementar procesos o procedimientos de servicio al ciudadano (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)
- Contar con acciones que faciliten la inclusión del enfoque diferencial y poblacional en los servicios institucionales.
- Orientar el adecuado funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los grupos de valor y grupos de interés formulen, de igual forma del sistema de información para el registro ordenado y la gestión de las mismas.
- Garantizar la conservación de la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano.
- Asegurar el diseño e implementación de estrategias para la publicación de información pertinente, actualizada, y accesible a los grupos de valor y grupos de interés.
- Gestionar los canales de atención y verificar que son suficientes y adecuados para interactuar con los grupos de valor y grupos de interés.
- Establecer mecanismos de evaluación periódica del desempeño de los servidores en torno al servicio al ciudadano.

6. VIGENCIA

Anualmente la política de servicio al ciudadano será revisada y evaluada en términos de ejecución y pertinencia; y de igual manera será validada o modificada para la entrada en vigor de cada Plan de Desarrollo Institucional.

	POLÍTICA SERVICIO CIUDADANO	Código: F-DI-0014
		Versión: 01
		Página 11 de 11

7. NORMAS DE REFERENCIA

Las siguientes normas conforman el marco de referencia de la política de servicio al ciudadano:

- **Constitución Política de Colombia 1991.** Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley Estatutaria 1618 de 2013.** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1952 de 2019.** Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2623 de 2009.** Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
- **Decreto 2641 de 2012.** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.