



ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

2025 - 2029

Universidad de
Caldas



Canales
disponibles



Oportunidad



Buen servicio



Virtualidad



atencionalciudadano@ucaldas.edu.co



Contenido

1. Introducción.....	1
2. Nuestro compromiso	2
3. Objetivos	2
4. Estrategia de relacionamiento y acciones	3
5. Indicadores de seguimiento	5
6. Niveles de autoridad y responsabilidad	5
7. Marco legal y normativo	6
8. Políticas y principios.....	7



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

1. Introducción

La Universidad de Caldas se ha consolidado como una institución comprometida con la excelencia académica, la inclusión y la participación ciudadana. En un contexto social cada vez más exigente, donde la ciudadanía demanda mayor transparencia, accesibilidad y eficacia en la gestión pública, se hace imprescindible contar con una estrategia de relacionamiento que facilite una interacción efectiva entre sus diferentes grupos de valor.

Esta estrategia responde a la necesidad de establecer un marco orientador de mediano plazo (2025 - 2029), que promueva una atención al ciudadano centrada en la calidad, la equidad y el respeto por la diversidad, integrando herramientas tecnológicas, enfoque diferencial y principios de mejora continua. Los insumos utilizados para su formulación incluyen los informes PQRSD 2024, las caracterizaciones poblacionales de estudiantes, docentes y funcionarios, y el Protocolo institucional de Atención al Usuario.

A través de esta hoja de ruta, la Universidad de Caldas busca fortalecer el tejido institucional y generar confianza en sus procesos, reafirmando su rol como una universidad pública, pertinente y cercana a la ciudadanía.

2. Nuestro compromiso

Como universidad nos comprometemos con la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, para fortalecer la relación entre la entidad y sus grupos de valor.

Promoveremos el ejercicio efectivo de los derechos al facilitar el acceso a los programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la entidad, por lo que la estrategia incluye la prestación de servicios humanizados, accesibles e inclusivos, con total transparencia y acceso a la información pública.

Racionalizaremos los trámites mediante la implementación de nuevas tecnologías acorde a la disponibilidad de los recursos y aseguraremos la participación y el compromiso de los funcionarios de la entidad.

3. Objetivos

General:

Fortalecer el relacionamiento entre la universidad y sus grupos de valor mediante acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y promover la participación activa de la comunidad universitaria

Específico:

Mejorar la accesibilidad y la eficacia de los servicios ofrecidos, mediante la implementación y actualización de procedimientos administrativos y herramientas tecnológicas

Específico:

Fortalecer los canales de atención y la recepción de PQRSD, fomentando la participación ciudadana y la creación de espacios de diálogo, asegurando que las partes interesadas tengan una incidencia real en la toma de decisiones

Específico:

Fortalecer el talento humano en el relacionamiento con la ciudadanía, con el propósito de mejorar la satisfacción de las partes interesadas y optimizar la eficiencia en las labores institucionales



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

4. Estrategia de relacionamiento y acciones

La estrategia de relacionamiento se articula en torno a cuatro ejes estratégicos, concebidos para atender integralmente las necesidades de los ciudadanos, fortalecer la confianza institucional y garantizar la mejora continua en la prestación de servicios universitarios. Cada eje considera acciones específicas basadas en las características demográficas, comportamentales y motivacionales de los grupos de valor.

4.1 Fortalecimiento de la atención al ciudadano

Este eje busca garantizar que todos los grupos de valor reciban atención oportuna, efectiva y con enfoque humano. Se centra en modernizar los canales de atención y fortalecer las capacidades institucionales para resolver solicitudes con calidad.

Acciones clave:

- Actualización tecnológica del sistema PQRS, asegurando su accesibilidad 24/7.
- Contar con una mesa de ayuda virtual y presencial con personal para dar respuesta a las solicitudes del usuario.
- Generación de respuestas estándar para solicitudes frecuentes (trámites de matrícula, certificados, homologaciones, etc.).
- Supervisión constante del cumplimiento de tiempos de respuesta y satisfacción del usuario mediante seguimiento al comportamiento de los indicadores.

4.2 Participación y comunicación con los grupos de valor

Busca promover espacios de diálogo, retroalimentación y construcción colectiva entre la universidad y sus públicos, para fomentar la corresponsabilidad en la gestión institucional.

Acciones clave

- Ejecución de acciones de sensibilización sobre el derecho de petición, las PQRS y acciones de rendición de cuentas.

- Desarrollo de contenidos informativos a través de redes sociales y plataformas digitales, adecuados al perfil de cada grupo de valor.
- Instalación de mecanismos periódicos de participación como mesas estudiantiles, encuestas de satisfacción, caracterización de los grupos de valor, entre otros.
- Vinculación activa de representantes estudiantiles, docentes y funcionarios en mesas de trabajo institucionales.

4.3 Atención con enfoque diferencial e incluyente

Este eje responde a la diversidad de la comunidad universitaria, promoviendo un servicio que reconoce las particularidades sociodemográficas, culturales y funcionales de cada persona.

Acciones clave

- Implementación de guías para la atención a población con discapacidad, grupos étnicos y víctimas del conflicto.
- Adaptación de plataformas digitales y físicas con criterios de accesibilidad.
- Formación a personal de la institución en temas de enfoque diferencial, inclusión y no discriminación.
- Monitoreo del cumplimiento de protocolos en atención preferencial y diferenciada.

4.4 Mejora continua y evaluación de satisfacción

Permite evaluar el desempeño de los servicios, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas con base en datos reales.

Acciones clave

- Aplicación periódica de encuestas de satisfacción y evaluación de canales de atención de las PQRSD.
- Existencia de un sistema de alertas y control de respuestas en la plataforma de PQRSD.
- Publicación anual del Informe de Gestión de la institución el cual sirve como insumo de la audiencia pública de rendición de cuentas y las auditorías al sistema.

- Seguimiento al comportamiento de los PQRSD y elaboración del informe de comportamiento de estos, el cual se publica de manera trimestral en la página web oficial de la entidad.

5. Indicadores de seguimiento

- Porcentaje de PQRSD resueltas en los tiempos establecidos.
- Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos.
- Participación de los espacios de diálogo y campañas adelantadas por la administración.
- Número de interacciones realizadas por medio de los canales virtuales y presenciales.

6. Niveles de autoridad y responsabilidad

Línea de defensa	Rol/Instancia	Funciones
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 Relacionamento con la Ciudadanía.
	Comité MIDI	Estar informados de la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, con relación a la mejora continua de la atención a la ciudadanía. Proponer acciones para el mejoramiento de la eficacia y la eficiencia en cuanto a los canales disponibles.
	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 para el Proceso de Servicio al Ciudadano. Coordinar con la Oficina de Control Interno para identificar áreas de mejora y asegurar que las recomendaciones de auditoría se implementen adecuadamente para el Proceso de Servicio al Ciudadano. Monitorear el cumplimiento de las normas del MIPG en relación con el control interno para el Proceso de Servicio al Ciudadano
Primera línea de defensa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secretaría General-Área de Servicio al Ciudadano-Grupo Interno de trabajo de Gestión Jurídica 2. Apoyo: optimización de las políticas, proceso, procedimientos y trámites: Oficina Asesora de Planeación-Coordinación SIG 3. Apoyo: Acciones de participación: Oficina Asesora de Planeación-Coordinación SIG 	<p>Ejecutar las acciones específicas de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, como la optimización de procedimientos y el fortalecimiento del sistema de PQRSD. Coordinar la implementación y/o mejora de herramientas tecnológicas y de los canales de atención.</p> <p>Aplicar los procedimientos revisados y optimizados en el Proceso de Servicio al Ciudadano, asegurando el cumplimiento de los tiempos de respuesta de acuerdo con la competencia de la dependencia y la calidad del servicio.</p>



	4. Apoyo: Acciones de Comunicación: Oficina de Prensa	
Segunda línea de defensa	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	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. Acompañar al responsable del área 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.
Tercera línea de defensa	Oficina de Control Interno	Evaluar de manera independiente y objetiva la efectividad y cobertura de los controles implementados por la Segunda Línea de Defensa. Proporcionar informes y recomendaciones a la Alta Dirección para la mejora continua del Sistema de Control Interno.

7. Marco legal y normativo

La Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano de la Universidad de Caldas se fundamenta en el cumplimiento del ordenamiento jurídico nacional en materia de atención al ciudadano, participación y acceso a la información pública. A continuación, se describen las normas más relevantes que respaldan este instrumento de planificación:

Norma	Contenido Relevante	Aplicación en la Universidad
Ley 1757 de 2015 – Participación Democrática	Promueve la participación ciudadana en la gestión pública y decisiones.	Crear espacios de participación con estamentos universitarios y comunidad.
Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia	Regula el derecho de acceso a la información pública y transparencia.	Mantener actualizado el portal de transparencia y canales de atención.
Decreto 1081 de 2015 – Único Reglamentario Sector Presidencia	Establece la estrategia de participación ciudadana en la gestión institucional.	Incluir estrategias de participación en el Programa de Transparencia y Ética Pública
Decreto 1499 de 2017 – MIPG	Obliga a diseñar e implementar estrategias de servicio al ciudadano como parte del MIPG.	Operar una estrategia de relacionamiento dentro del MIPG.
Documento CONPES 3785 de 2013 – Política de Servicio al Ciudadano	Define lineamientos para mejorar el relacionamiento desde el enfoque de calidad y oportunidad.	Aplicar principios de calidad en atención al usuario universitario.
Resolución 1519 de 2020 del DAFP – Gobierno Digital	Reglamenta el uso de medios digitales para participación y rendición de cuentas.	Implementar canales virtuales accesibles y ejercicios digitales de rendición de cuentas.
Ley 1437 de 2011	Regula la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).	Garantizar el derecho a la petición y dar trámite oportuno a las PQRSD.



8. Políticas y principios

8.1 Política de servicio al ciudadano

La Universidad se acoge a los lineamientos, principios y disposiciones contemplados en la Política de Servicio al Ciudadano de parte de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, sin que resulte necesario expedir una política propia adicional. De esta manera, se garantiza la alineación con los estándares nacionales en materia de servicio, participación ciudadana, transparencia y mejora continua, bajo un enfoque de atención centrada en el ciudadano y de respeto a los derechos que le asisten en sus relaciones con la entidad.

8.2 Protocolo de servicio al ciudadano

La Universidad de Caldas cuenta con un Protocolo de Servicio al Ciudadano, el cual establece los lineamientos, procedimientos y estándares que orientan la atención a los usuarios de manera eficiente, respetuosa y transparente. Este documento se encuentra publicado y disponible para consulta por parte de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, en la página web oficial de la entidad, con el propósito de garantizar el acceso a la información y facilitar el ejercicio de sus derechos.

8.3 Principios

En el marco de la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano, la Universidad de Caldas se compromete a garantizar

Transparencia: asegurando el acceso oportuno, veraz y claro a la información pública, así como la rendición de cuentas permanente sobre su gestión institucional.

Calidad: La Institución promoverá la calidad en la atención a los grupos de valor, mediante la prestación de servicios eficientes, pertinentes y orientados a satisfacer sus necesidades y expectativas de manera integral.

Inclusión: la universidad fomentará la inclusión como principio rector, propiciando la participación equitativa y sin discriminación de todos los grupos poblacionales en los procesos institucionales.

Innovación: este principio se incorporará de manera transversal en los mecanismos de interacción con los grupos de valor, a través de la implementación de herramientas tecnológicas y estrategias creativas que fortalezcan los canales de comunicación y participación.



RECTORÍA

Mejora continua: la entidad impulsará la mejora continua, mediante la evaluación sistemática de los procesos, el aprendizaje organizacional y la adopción de acciones de mejora orientadas a optimizar la experiencia del ciudadano y consolidar la confianza en la gestión universitaria.

Documento elaborado por: Oficina Asesora de Planeación
Contratista: María Julieth Salazar Gañan

