

ACUERDO CS No. 053 DE 2023
(28 de septiembre de 2023)

"Por medio del cual se expide la Política de Atención al Ciudadano de la Universidad Internacional de Trópico Americano y se dictan otras disposiciones".

El Consejo Superior de la Universidad Internacional del Trópico Americano, Unitrópico, en uso de sus facultades legales y Estatutarias en especial las conferidas por la Ley 30 de 1992, en particular los artículos 64 y 65,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Internacional del Trópico Americano, Unitrópico, de conformidad con las disposiciones de la Ley 1937 de 2018, en especial los artículos 1 y 2, que permitieron a la Asamblea Departamental de Casanare su oficialización mediante la ordenanza No. 014 de 2021, y según su Estatuto General, es la institución de educación superior del Departamento de Casanare, por disposición constitucional no hace parte de ninguna de las ramas del poder público, ni es un establecimiento público, por ser un ente universitario autónomo de régimen especial de los que trata el artículo 69 de la Constitución Política, los artículos 19 y 28 de la Ley 30 de 1992, y el artículo 40 de la Ley 489 de 1998, siendo así, una universidad dotada de personalidad jurídica, gobierno propio, autonomía académica, administrativa, financiera y presupuestal; rentas y patrimonio propios e independientes provenientes de la nación, del departamento de Casanare y otras fuentes permitidas por la ley; forma parte del sistema de universidades estatales y está vinculada al Ministerio de Educación Nacional en lo referente a las políticas y planeación del sector educativo y el servicio público de la educación superior, en especial por la Ley 30 de 1992, Ley 1740 de 2014 y las demás disposiciones legales que le sean aplicables de acuerdo con su naturaleza jurídica, carácter académico y las normas internas dictadas en ejercicio de su autonomía.

Que, de conformidad con el considerando anterior, el artículo 69 de la Constitución Política de la República de Colombia otorga autonomía a las Instituciones de Educación Superior para establecer sus propias reglas internas (estatutos), y regirse conforme a ellas.

Que, la Constitución Política de Colombia en su artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y atender sus solicitudes de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, las entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.

Que, el artículo 55 de la ley 190 de 1995, dispone que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate del interés particular o general.

Que, la Ley 734 de 2002, en su artículo 34 (Numerales 19 y 34), dispone el deber de los servidores públicos competentes dictar los reglamentos internos sobre el derecho de petición, y recibir, tramitar



y resolver las quejas y las denuncias que presenten las personas en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que, la 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" reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015, reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que, la Ley 962 de 2005, establece racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado, y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que, la Ley 1581 de 2012, establece disposiciones generales para la protección de datos personales.

Que mediante la Ley 1712 de 2014, se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Que, la Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que, el artículo 64 de la Ley 30 de 1992 establece que el Consejo Superior Universitario es el máximo órgano de dirección y gobierno de la universidad, así mismo, el artículo 65 de la precitada Ley establece que son funciones del Consejo Superior: definir las políticas académicas y administrativas y la planeación institucional, definir la organización académica, administrativa y financiera de la institución, velar porque la marcha de la institución este acorde con las disposiciones legales, el estatuto general y las políticas institucionales.

Que, de conformidad con el artículo 10 del Estatuto General de Unitrópico, el Consejo Superior es el máximo órgano de dirección y gobierno en la Universidad Internacional del Trópico Americano, Unitrópico.

Que, en concordancia con el artículo 23 del Estatuto General, funciones del Consejo Superior, numeral 2: "Definir y evaluar periódicamente las políticas académicas y administrativas y la planeación de la universidad", el Consejo Superior es el órgano encargado de revisar y aprobar las políticas institucionales.

Que, el Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2024 "Comprometida con la transformación de sí misma y de la sociedad" plantea como metas "E5M8. Implementar una (1) política de servicio al ciudadano que contenga las herramientas que permitan la mejora continua en relación con una cultura de servicio.

En mérito de lo expuesto, el Consejo Superior de la Universidad Internacional del Trópico Americano,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. OBJETO. Expedir la Política de Atención al Ciudadano de la Universidad Internacional del Trópico Americano, descrita en el documento anexo que hace parte integral del presente acuerdo.



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

ARTÍCULO 2. COMPETENCIA. La implementación de la Política de Atención al Ciudadano de Unitrópico, estará bajo la responsabilidad del Rector, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano con el concurso de las demás unidades académicas y administrativas de la universidad.

PARÁGRAFO. Los servidores públicos de Unitrópico colaborarán armónicamente en la implementación de la política que contiene el presente acuerdo y adoptarán las directrices que impartira la Oficina de Atención al Ciudadano de Unitrópico.

ARTÍCULO 3. DELEGACIÓN. Facultar al Rector para dictar mediante acto administrativo los procedimientos administrativos, presupuestales y financieros, instrumentos de medición y seguimiento, y los demás que sean indispensables para dar ejecución a lo dispuesto en el presente acuerdo, el Estatuto General y demás normas institucionales.

ARTÍCULO 4. De conformidad con el Artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, se autoriza al presidente y Secretario General del Consejo Superior de Unitrópico, para que realicen la corrección de errores meramente formales que puedan presentarse en el presente acuerdo.

ARTÍCULO 5. En caso de existir discrepancia, vacío o conflicto de competencias entre las diferentes unidades académicas – administrativas de la universidad en la implementación de lo dispuesto en el presente acuerdo, se faculta al Rector para que dirima o reglamente mediante acto administrativo la discrepancia, vacío o conflicto de competencia que se presente de conformidad con la normativa institucional vigente.

ARTÍCULO 6. VIGENCIA. El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga toda disposición que le sea contraria

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en la ciudad de Yopal Casanare, a los veintiocho (28) días del mes de septiembre de dos mil veintitrés (2023).


PABLO GERMÁN ÁVILA RUEDA
Presidente Consejo Superior


CÉSAR ROLANDO CASTRO PINEDA
Secretario Consejo Superior



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

POLÍTICA

DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2023



Unitrópico

Universidad Internacional
del Trópico Americano

CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO

Salomón Andrés Sanabria Chacón

Gobernador del Departamento de Casanare

Raquel Díaz Ortiz

Delegado del Ministerio de Educación Nacional

Oscar Joaquín Vargas Pinto

Representante del Presidente de la República

Adriana Márquez Medina

Representante de las Directivas Académicas

Carlos Iván Molina

Leonardo Torres Mamanche

Representante de los Profesores

Shannon Pammella Horta Chaparro

Edigson Pérez Henao

Representante de los Egresados

Hernán Mateo Tarquino Rincón

Representante de los Estudiantes

Camel Ingeniería y Servicios LTDA.

R/L **Daniel Engativá Rodríguez**

Representante del Sector Productivo

Pablo German Ávila Rueda

Representante de los Exrectores

Oriol Jiménez Silva

Rector

César Rolando Castro Pineda

Secretario General

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL TRÓPICO AMERICANO

Yopal Casanare

Septiembre de 2023



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	7
2. JUSTIFICACIÓN	7
3. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA.....	8
4. NORMATIVIDAD	8
4.1 Normatividad Nacional.....	8
4.2 Normatividad institucional	9
5. DEFINICIONES	10
6. PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	11
7. ALCANCE DE LA POLÍTICA:	11
8. OBJETIVO DE LA POLÍTICA.....	12
8.1. Objetivo General	12
8.2. Objetivos específicos	12
9. RESPONSABLES	12
10. DESARROLLO DE LA POLÍTICA.....	13
11. LINEAMIENTOS	14
Direccionamiento estratégico y de planeación.....	14
Talento Humano	14
12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA.....	17
13. REFERENCIAS	18

1. INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, de acuerdo con lo definido en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991, servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del estado y de los particulares. En el presente documento, se encuentra la formulación de la Política de Atención al Ciudadano para la Universidad Internacional del Trópico Americano, la cual se diseña bajo los lineamientos de la Función Pública. En desarrollo de la política se establece el protocolo del servicio al ciudadano, para los diferentes canales de atención, con la intención que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas las entidades.

La articulación de la Política de Atención al Ciudadano con la Misión y Visión de la Universidad Internacional del Trópico Americano propende hacia una Atención al ciudadano que promueva activamente la participación de la comunidad en general, el acceso a la información y la apropiación social del conocimiento bajo principios de equidad y transparencia, el desarrollo tecnológico, la innovación, el emprendimiento y la diversidad étnica y cultural de la región de la Orinoquia.

Anualmente, en el marco de la formulación del Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2024 “Comprometida con la transformación de sí misma y de la sociedad” plantea como metas “Implementar una (1) política de servicio al ciudadano que contenga las herramientas que permitan la mejora continua en relación con una cultura de servicio articulado con el Plan de Acción Anual, la universidad debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor, al igual que estar siempre enfocada en cumplir su filosofía institucional como lo son: la misión, visión, el estatuto general en el artículo 52 al igual que la estructura orgánica resolución 003 del 2021 en el título IV capítulo 02 artículo 18.

2. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de la Universidad Internacional del Trópico Americano Unitrópico y el relacionamiento con sus grupos de interés, el cual, se enmarca en cumplimiento del artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, donde se establece como fines esenciales del Estado, servir a la comunidad, por lo tanto, busca fortalecer la relación entre la universidad y sus diversos grupos de interés, con un enfoque en la colaboración y el empoderamiento de los ciudadanos en la toma de decisiones y el acceso a los recursos y servicios educativos, así como, equilibrar las expectativas ciudadanas y las responsabilidades públicas a través de un diálogo directo y la armonización de políticas públicas que influyen en la relación entre los ciudadanos y el Estado.

Entre esos escenarios se encuentra la transparencia, el acceso a la información pública, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, la participación ciudadana en la gestión pública y el servicio al ciudadano.

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 públicas 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.



Teniendo en cuenta lo anterior, la Universidad Internacional del Trópico Americano presta el servicio público de educación superior, para lo cual, requiere realizar la implementación de la Política de Atención al Ciudadano con el propósito de brindar una atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cumplimiento implica que la universidad oriente su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de interés.

Así las cosas, la Política de Atención al Ciudadano de Unitrópico constituye un instrumento mediante el cual se establecen las rutas de atención, para la debida y oportuna actuación y ejecución de los procesos articulados con la atención a la ciudadanía. A su vez, esta política se complementa con la descripción de procedimientos, manuales y demás documentos de gestión documental.

Dichos lineamientos se fundamentan en las normas nacionales y universitarias aplicables a Unitrópico, que son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos de Unitrópico y para los particulares que desempeñen funciones públicas, en la Universidad Internacional del Trópico Americano.

3. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA

La Política de Atención al Ciudadano de la Universidad Internacional del Trópico Americano Unitrópico es un conjunto de principios, estrategias y acciones diseñadas para garantizar que todos los ciudadanos que interactúan con la universidad tengan acceso efectivo, oportuno y de calidad a los servicios, información y recursos que necesitan.

Esta política busca promover una experiencia positiva y satisfactoria para todas las personas que forman parte de los diferentes grupos de interés y que se relacionan con la universidad.

4. NORMATIVIDAD

4.1 Normatividad Nacional.

Constitución Política de Colombia:

Artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Artículo 74. "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley".

Artículo 209. "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".

Ley 57 de 1985: "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales".

Ley 30 de 1992. "Régimen de Educación Superior".



Ley 87 de 1993. "Normas de Control Interno, artículo 1".

Ley 190 de 1995. "Estatuto Anticorrupción, artículos 54 y 55".

Ley 734 de 2002. "Código Disciplinario Único, Artículo. 34, Numerales 19 y 34".

Ley 92 de 2005. "Racionalización de Trámites, artículo 81".

Ley 1437 de 2011. "Derecho de Petición artículo 4, artículo 31".

Ley 1474 de 2011. "Estatuto Anticorrupción, Artículo 73, Artículo 76".

Ley 1581 de 2012: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Ley 1712 de 2014. "Derecho de acceso a la información pública".

Ley 1755 de 2015. "Derecho fundamental de petición".

Ley 2052 de 2020. "Racionalización de trámites".

Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995. "Por el cual se dan funciones de las dependencias de quejas y reclamos y se crean los centros de información de los ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las oficinas de quejas y reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano".

Decreto 1151 del 14 de abril de 2008. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones".

Decreto 0019 de 2012. "Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."

Decreto 1166 de 2016. "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Resolución 1519 de 2020. "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".

Resolución 2893 de 2020 (MINTIC). "Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, otros procesos administrativos (OPAs) y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones".

Documento CONPES 3785 de 2013. "Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".

Lineamientos de la Función Pública 2020. "Departamento Nacional de Planeación DNP - Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP"

4.2 Normatividad institucional



Resolución 12703 de 2021, por medio de la cual se resuelve la solicitud de aprobación del Estudio de Factibilidad Socioeconómico que acompaña el proceso de transformación de la naturaleza, carácter académico y régimen jurídico de la Fundación Universitaria Internacional del Trópico Americano.

Ordenanza 014 2021, por medio de la cual se transforma la naturaleza, carácter académico y régimen jurídico de la fundación universitaria internacional del trópico americano, se determina su estructura orgánica y se transfieren unos bienes a título gratuito al ente educativo de conformidad con las disposiciones de la ley 1937 de 2018, se otorgan unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones."

5. DEFINICIONES

Para la presente Política de Atención al Ciudadano de Unitrópico, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Ciudadano: Persona para la cual prestan servicios las entidades del estado, aquella persona que posee derechos civiles y políticos dentro del territorio y es considerado como tal.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento a la universidad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes de la universidad, por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas las cuales pueden ser: petición de información, petición de expedición de copias, petición de carácter general o particular, petición de consulta.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano debido al incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

Reclamo: Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

Reconocimiento: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la universidad.

Requisitos: Son las condiciones necesarias para la obtención del producto o servicio procedente de la universidad.

Otro Procedimiento Administrativo (OPA): Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina la universidad, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.



Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento en la prestación o calidad de un servicio o la gestión de la universidad.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por la universidad, dentro de un procedimiento académico, administrativo y/o misional, que deben efectuar los usuarios de la universidad, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

6. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La Política de Atención al Ciudadano busca garantizar y organizar la atención al ciudadano que Unitrópico presta a la comunidad, dando a conocer sus derechos, al igual que sus deberes, en todos los servicios que ofrece, tomando como referencia la normatividad nacional e institucional, como especifica en los siguientes:

6.1. Corresponsabilidad

La Universidad Internacional del Trópico Americano establece interacciones constantes con los actores de la sociedad; con ello, busca unificar esfuerzos para la construcción de un tejido social estable e incluyente, en cuya institución reposen los pilares de la sostenibilidad.

6.2. Igualdad.

La Universidad Internacional del Trópico Americano garantiza la participación en igualdad de condiciones de los diferentes miembros que conforman la comunidad en el ejercicio de la democracia participativa y pluralista, basada en el respeto por la dignidad de las personas, sus derechos y el conjunto de valores que hacen posible la convivencia.

6.3. Transparencia, acceso y divulgación

Todas las instancias de la Universidad Internacional del Trópico Americano en sus distintas acciones, propenden por el acceso libre, oportuno, fidedigno, completo y comprensible de la información; por ello, rinden cuentas permanentes a la sociedad y al estado.

7. ALCANCE DE LA POLÍTICA:

Los lineamientos contenidos en la presente política son aplicables a todos los servidores públicos de Unitrópico, en todos los niveles de la estructura académico-administrativa de la universidad, las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que tengan algún tipo de relación, conexión, trato, comunicación, con Unitrópico.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 123 de la Constitución Política de Colombia, el cual señala que los servidores públicos *“están al servicio del Estado y de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”*

8. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

8.1. Objetivo General

Garantizar la calidad y acceso a los servicios que provee la Universidad Internacional del Trópico Americano, incluyentes, dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes, imparciales y de calidad, que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los grupos de interés, a través de la mejora continua, la apropiación por parte de los servidores públicos de la misión, objetivos, principios y valores de la Universidad Internacional del Trópico Americano.

8.2. Objetivos específicos

- Realizar la caracterización de los grupos de interés de la universidad, como elemento fundamental para que la gestión institucional logre adecuar sus capacidades en función de la satisfacción de las necesidades ciudadanas.
- Implementar y articular las políticas de Unitrópico que buscan mejorar la relación de la universidad con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- Fortalecer los procesos internos de Unitrópico con el propósito de responder de manera oportuna eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Generar estrategias que informe a los ciudadanos o grupos de interés, sobre los lineamientos de la Política de Atención al Ciudadano que inciden en su relación con la universidad.
- Generar apropiación de la Política de Atención al Ciudadano en los funcionarios de Unitrópico de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de la universidad.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la Política de Atención al Ciudadano que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- Transferir conocimiento y generar capacidades en las dependencias y oficinas a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación con sus grupos de interés.
- Diseñar estrategias de atención al ciudadano con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.

9. RESPONSABLES

La Responsabilidad de la implementación de la Política de Atención al Ciudadano de Unitrópico, estará bajo la responsabilidad del Rector, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano con el concurso de las demás unidades académicas y administrativas de la universidad.

Los servidores públicos de Unitrópico colaborarán armónicamente en la implementación de la política que contiene el presente acuerdo y adoptarán las directrices que imparta la Oficina de Atención al Ciudadano de Unitrópico.



10. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

Las unidades académico-administrativas de la Universidad Internacional del Trópico Americano se mantendrán capacitadas en los procesos de atención al ciudadano, aplicación de herramientas TIC, gobierno digital, atención al ciudadano y transparencia y todas aquellas que vayan encaminadas a la organización y buen servicio.

Articulando la planeación dentro del proceso de atención al ciudadano que permite diseñar, aprobar e implementar la planificación estratégica, conforme a los parámetros establecidos por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública. En este proceso se desarrollarán las siguientes políticas operativas como:

- **Manual y Protocolos de Atención al Ciudadano.** Es una guía detallada que describe la forma en que los empleados deben actuar con el cliente al momento de establecer contacto o dar seguimiento a las interacciones, derechos y deberes de los ciudadanos y las entidades públicas, tiempos de respuestas de todas las solicitudes de acuerdo con la normatividad vigente, horario de atención de la universidad, entre otros, se realizará socialización e implementación de este documento con todos los grupos de valor de la universidad.
- **Carta Trato Digno.** Es un documento en el cual se especifican una serie de información para informar al ciudadano sus derechos y deberes en la atención al ciudadano, este documento es de obligatorio cumplimiento “Ley 1437 de 2011, capítulo II”, se debe realizar socialización e implementación.
- **Menú “Transparencia y Acceso a la Información Pública”.** La página web contiene la información de contacto, ubicación física (nombre y dirección de la sede principal), horarios y días de atención al público, datos de contacto específicos de las áreas de trabajo o dependencias de las seccionales, procedimientos, oficinas y dependencias de la universidad.
- **Enlace a los canales de atención adicionales o alternativos en la página web institucional.** Si se tienen (alianzas con otras entidades o el sector privado, por ejemplo), ubicados en el menú “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, con datos generales, principales características y ventajas que brinda a la ciudadanía o al grupo de valor específico y requisitos o requerimientos para acceder a los servicios acordados.
- **Procedimientos o lineamientos del formulario PQRS.** Para recibir, radicar, tramitar y remitir respuesta a todo tipo de PQRS a través de todos los canales (incluso las peticiones presentadas verbalmente), incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRS y cualquier otra información que se considere relevante o necesaria para la ciudadanía, procurando que su diseño garantice el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual, y asegurando que funcione de manera adecuada.

El contenido de la información registrada en el SUIT será revisada y actualizada por la oficina idónea y según la normatividad vigente, al igual se actualizará la estrategia anti-trámites según corresponda.

11. LINEAMIENTOS

11.1. Direccionamiento estratégico y de planeación

La Universidad Internacional del Trópico Americano formulará acciones que permitan avanzar en la implementación de la Política de Atención al Ciudadano y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés, es así, que la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la universidad, permitirá identificar características, necesidades, expectativas, intereses y preferencias de los grupos de interés.

La caracterización como herramienta debe constituirse como un ejercicio permanente, en el cual participan tanto dependencias misionales, como de apoyo a la gestión, con el propósito de diseñar o implementar planes, programas o iniciativas que permita a la gestión institucional satisfacer necesidades ciudadanas, en cumplimiento de los objetivos misionales de la universidad.

Las preferencias y necesidades de los ciudadanos, identificadas a través de la caracterización de ciudadanos y ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional serán el insumo principal para adecuar los trámites y los servicios ofertados por la universidad.

11.2. Talento Humano

La Gestión Estratégica del Talento Humano de la Universidad Internacional del Trópico Americano cuenta con el talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente, que, a través de las habilidades adquiridas en el quehacer institucional, contribuya al cumplimiento de los objetivos misionales de la universidad.

Por ello todos los servidores públicos de Unitrópico deben implementar acciones que fortalezcan los diferentes procesos de cara a la ciudadanía en el marco de sus funciones o actividades (misionales, estratégicas y de apoyo), dichas acciones van dirigidas a mejorar el bienestar de los ciudadanos.

Los servidores públicos de la universidad, que se encuentran en el primer nivel de servicio, es decir, en contacto directo con los ciudadanos deben:

- Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
- Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la universidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio.
- Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.

Frente a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención, es decir, que no tienen contacto directo con los ciudadanos, deben:



- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional de Unitrópico.
- Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia de la atención al ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la universidad para dar respuesta a las PQRS.
- Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de lenguaje claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

La Universidad Internacional del Trópico Americano en el marco de sus normas institucionales, realizará las siguientes acciones:

- Creación de esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos, que permitan destacar sus competencias en materia de atención al ciudadano, el interés continuo por incrementar sus habilidades y cualificarse.
- Establecimiento de jornadas de capacitación recurrentes y especializadas en atención al ciudadano.

Formular o fortalecer estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servicio público y de su impacto en el bienestar de los ciudadanos mediante:

- Caracterización de servidores públicos de Unitrópico.
- Procesos de vinculación y cualificación a servidores públicos.
- Sensibilización y capacitación de la alta dirección y de todos los servidores de las entidades frente a la transversalidad e importancia del proceso de atención al ciudadano.
- Establecimiento de módulos o contenidos sobre la Política de Atención al Ciudadano en los programas de inducción y reinducción.

11.3. Acceso a la información.

La Universidad Internacional del Trópico Americano garantiza el acceso a la información de los ciudadanos en general, realiza divulgación proactiva de la información pública y la respuesta de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, así como aquellos que presentan condiciones diferenciales de accesibilidad, en observancia de la Ley 1712 de 2014, así como la apertura de la información estadística y la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental como mecanismos para el fortalecimiento de la política pública de atención al ciudadano. Para lo cual, realizará las siguientes acciones:

- Implementar estrategias que garanticen el acceso de la ciudadanía a la oferta de Unitrópico y la información y comunicación en respuesta a sus características, teniendo presente a los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional, de acuerdo con la normativa institucional de la universidad.
- Fortalecer los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, de manera que las personas interesadas en establecer alguna solicitud o petición a la entidad, lo hagan de la manera más expedita y fácil posible.
- Generar espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de interés que permitan mejorar sus procesos internos y externos, en especial, la difusión de su oferta institucional, la



disponibilidad, acceso y efectividad de sus canales de atención y el proceso de atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos; y generar acciones de mejora y la toma de decisiones.

- Realizar acciones coordinadas de unificación de información y bases de datos al interior de la universidad, así como el intercambio de buenas prácticas y el establecimiento de alianzas para el desarrollo de acciones conjuntas con otras entidades con el fin de facilitar el acceso a la información, a trámites y servicios.
- Revisar experiencias del sector público y privado que permitan innovar en la adopción de mecanismos que faciliten la atención al ciudadano y la innovación en el uso de canales de acceso a la información y servicio ampliando la cobertura y oferta de servicios y promoviendo el acercamiento con la ciudadanía, la facilidad y la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos de la universidad.
- Abrir espacios de socialización al interior de las entidades para compartir experiencias exitosas de Servicio al Ciudadano.
- Potencializar los escenarios de Equipos Transversales de Servicio al Ciudadano para coordinar mesas de trabajo sobre los avances y buenas prácticas en la implementación de la política y las barreras y dificultades compartidas.
- Contar con espacios de cocreación, retroalimentación y participación, como audiencias de rendición de cuentas, grupos de discusión, comunidades de práctica y equipos transversales, entre otros, para evaluar y mejorar su conocimiento en relación con el servicio al ciudadano.

11.4. Uso del lenguaje claro en la comunicación con el ciudadano.

Unitrópico fortalecerá su gestión a través de servidores públicos capacitados en comunicación asertiva, de modo que la universidad pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus trámites, servicios, programas, proyectos e informar sobre sus acciones a través de la vinculación de sus grupos de interés en ejercicios participativos y transparentes que le permita tener una comunicación en doble vía.

Teniendo en cuenta lo anterior, es de especial relevancia que Unitrópico apropie la comunicación asertiva y la estrategia de lenguaje claro, para lograr un mayor impacto en la eficiencia en la ciudadanía, la disminución de los costos de transacción para el ciudadano, cuyas principales acciones son:

- Fortalecimiento de las competencias y habilidades comunicacionales de los servidores públicos de la universidad.
- Definición de lineamientos para la elaboración y construcción de documentos e insumos institucionales en lenguaje claro.
- Priorización de documentos e insumos institucionales para traducción a lenguaje claro.
- Acciones relacionadas con la publicación proactiva y con calidad de información sobre el quehacer de la universidad.

11.5. Accesibilidad a espacios físicos de la universidad.



Todos los ciudadanos, con independencia de sus características (menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, persona de talla baja o en situación de discapacidad, entre otros) tienen el derecho a acceder en igualdad de condiciones a los servicios que presta la Universidad Internacional del Trópico Americano, sin perjuicio de las establecidas por la universidad, en ejercicio de su autonomía.

11.6. La integridad pública.

La integridad pública, entendida como la alineación consistente y el cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas para dar prioridad al interés general por encima de los intereses particulares, es uno de los pilares del desempeño institucional y una política estratégica para fortalecer la relación entre la universidad – ciudadanía; en consecuencia, los comportamientos, hábitos y creencias de las personas vinculadas a las entidades deben estar orientados hacia el sentido de lo público, la vocación de servicio y la garantía de los derechos de la ciudadanía.

Para la implementación de la Política de Atención al Ciudadano resulta importante articular los lineamientos y componentes de la Política de Integridad de Unitrópico, para lo cual Unitrópico realizará acciones en:

- Fortalecer la cultura centrada en el usuario a partir de la consolidación de los valores del servicio público para contribuir con experiencias orientadas a la satisfacción de sus necesidades y derechos.

12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA

La Oficina de Atención al Ciudadano establecerá esquemas de monitoreo y seguimiento en dos niveles: uno, que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional de la universidad para el servicio al ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la universidad, y otro, orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano, para la adopción de acciones de mejora, en los que se podrán reflexionar las estrategias presentadas aquí, y eventualmente, reformularlas y mejorarlas en razón al desarrollo de la institución, y a las necesidades manifiestas por la comunidad universitaria y la sociedad.

El Consejo Institucional de Gestión y Calidad de Unitrópico será el encargado de evaluar y armonizar esfuerzos institucionales para la realización de acciones de mejora en el servicio que presta la universidad, en articulación con los equipos transversales de Servicio al Ciudadano, de conformidad con las normas institucionales internas.



13. REFERENCIAS

- Constitución Política de la República de Colombia de 1991.
- 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 30 de 1992: Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.
- Ley 734 de 2002, en su artículo 34 (Numerales 19 y 34), dispone el deber de los servidores públicos competentes dictar los reglamentos internos sobre el derecho de petición.
- Ley 962 de 2005, establece racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado.
- Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014, se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Mediante la Ley 1755 de 2015, se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Estatuto General de Unitrópico.
- Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2024 "Comprometida con la transformación de sí misma y de la sociedad".