



Por una  
*Convivencia*  
incluyente y en paz.



## RECTORIA

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

#### INFORME DE SEGUIMIENTO A LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento del Plan de Trabajo correspondiente a la vigencia 2024 y bajo el rol de seguimiento y evaluación que compete a la Oficina de Control Interno, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 del artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 648 de 2017 “De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control”; y como producto de la verificación de lo implementado en la Universidad Pedagógica Nacional de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y verificado con las oficinas de Desarrollo y Planeación, Secretaria General, Grupo interno de Comunicaciones, y Grupo interno de Gestión Documental, se establece el estado actual de cumplimiento de la implementación de caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía como un instrumento que facilita a las entidades el cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”* en la Universidad Pedagógica Nacional.

#### NORMATIVIDAD

Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia 1991. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución...”

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991. “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 derechos fundamentales...”

Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia 1991. “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...”



Artículo 210 de la Constitución Política de Colombia 1991. “Las entidades del orden nacional descentralizadas por servicios sólo pueden ser creadas por ley o por autorización de ésta, con fundamento en los principios que orientan la actividad administrativa. Los particulares pueden cumplir funciones administrativas en las condiciones que señale la ley...”

Ley N°1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Decreto N°2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley N°1474 de 2011 y se incorpora el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Ley N°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 N°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 N°2052 de 2020. “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva a nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y /o administrativas, en racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.”

Decreto N°1166 del 19 de julio de 2016. “Por la cual se adiciona el capítulo 2 al título 3 de la parte 2 de libro 2 del decreto 1069 de 2015. Decreto único reglamentario del sector justicia del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Resolución N°1515 de 2017 expedida por la UPN. “Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de petición y la atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones y denuncias”.

Resolución No 0881 de 2022 “*por la cual se expiden los lineamientos para la Gestión de Comunicaciones Oficiales en la Universidad Pedagógica Nacional*”, modificada por la Resolución No 0995 de 2022, hace referencia, entre otros asuntos, a los funcionarios autorizados para firmar comunicaciones oficiales externas y las características de las comunicaciones oficiales electrónicas.



## 1. OBJETIVO

Verificar el estado actual de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano bajo los parámetros del Departamento Administrativo de la Función Pública con respecto a la Caja de transformación institucional - guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía - Versión 1 - Noviembre 2021, como un instrumento que facilita a las entidades el cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”* en la Universidad Pedagógica Nacional.

## 2. METODOLOGÍA

Con el fin de efectuar el seguimiento a la Política de Servicio al cliente, se efectuaron entrevistas con los funcionarios de la Oficina de Desarrollo y Planeación, Secretaría General, Grupo interno de trabajo de Gestión Documental y Grupo interno de trabajo de Comunicaciones, con el fin de encontrar un área responsable de la política.

Sin embargo, las áreas visitadas informan que la Universidad no tiene implementada la Política de Servicio al Cliente como tal, existe un documento denominado Protocolo de Servicio al Ciudadano.

También se efectuó la verificación en la página institucional y los diferentes canales de publicación de la universidad.

La Universidad no cuenta con un punto físico y personal de atención al ciudadano.

## 3. RESULTADOS

En la revisión efectuada se encontró que en el aplicativo Isolucion esta publicado el Protocolo de Servicio al Ciudadano en el link <https://upedagogicanacional.isolucion.co/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Lj4vRnJhbWVTZXRBCnRpY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvVXBIZGFnb2dpY2FuYWNpb25hbC9lL2VjMWZhMGRIYzQ2OTQ2MDZhNzhiNzk2ODkzMmQwYWM4L2VjMWZhMGRIYzQ2OTQ2MDZhNzhiNzk2ODkzMmQwYWM4LmFzcCZJREFSVEIDVUxPPTI4OQ==>.

El Protocolo de Atención al Ciudadano de la Universidad está orientado a los servidores públicos que tengan cualquier tipo de interacción con la ciudadanía con el propósito de brindar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y que puedan requerirse en un momento determinado por parte de estudiantes, docentes, padres de familia, egresados, pensionados, visitantes, entidades externas y comunidad en general; está bajo el código PRT-GDC-001, versión No 1, con fecha de la versión de 18 de enero de 2021, correspondiendo al proceso de Gestión de Calidad.



Por una  
*Convivencia*  
induyente y en paz.



En las entrevistas realizadas a los funcionarios, se evidencia que el protocolo de servicio a ciudadano en el documento que existe se encuentra en proceso de actualización y socialización para su aprobación y divulgación a las dependencias que tienen que ver con este tema, como el Grupo interno de trabajo de Gestión Documental, la Secretaría General y la Oficina de Desarrollo y Planeación.

También se realizó una revisión en la estructura de la página institucional en donde se observa el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía en el top bar así:



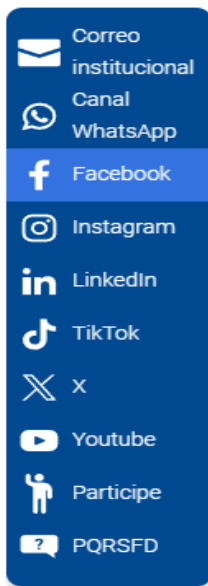
Vínculo que direcciona al siguiente contenido interno

## | Atención y servicios a la ciudadanía

- 3.1. Trámites y servicios
- 3.2. Sistema PQRSFD
- 3.3. Ofertas de empleo
- 3.4. Manual de política interna y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales
- 3.5. Directorio de directivas
- 3.6. Directorio de redes sociales
- 3.7. Directorio de siglas
- 3.8. Directorio digital
- 3.9. Georreferenciación
- 3.10. Organigrama institucional
- 3.11. Comunicados
- 3.12. Agenda
- 3.13. Centro de Lenguas
- 3.14. CINDET
- 3.15. Educación Inicial
- 3.16. Instituto Pedagógico Nacional
- 3.17. Museo Pedagógico Colombiano
- 3.18. Portal – Inglés
- 3.19. Preguntas frecuentes
- 3.20. Glosario

Estos 20 numerales, dan cuenta de la información publicada para que los ciudadanos se informen de los servicios que presta la Universidad y se encuentran activos para consulta y en funcionamiento.

Dentro de la página institucional también se encuentran otros canales de acceso a la información a la ciudadanía como lo es el siguiente menú



Por medio de las redes sociales como Facebook e Instagram se brinda información y se emiten respuestas a las inquietudes de la ciudadanía, por parte del Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones.

Es importante mencionar que las PQRSFD, también se encuentran vinculadas en este menú, para que el ciudadano haga uso de esta herramienta por medio de preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias y así interactuar como un servicio al ciudadano.

Por el momento no hay instaurado un punto de atención físico y personalizado a la ciudadanía, y esto debido a que no se tiene disponibilidad en cuanto a espacio físico definido para esta actividad

#### 4. CONCLUSIONES

- ✓ La Universidad Pedagógica Nacional, no cuenta con una Política de servicio al ciudadano
- ✓ Se evidenció que cuenta con un protocolo de servicio al ciudadano, el cual se encuentra en proceso de actualización por parte de las dependencias responsables.
- ✓ La Universidad cuenta con otros canales y medios para prestar el servicio de atención al ciudadano, como las interfaces en la página institucional y las redes sociales; sin embargo, no cuenta con un punto físico para la atención personalizada a la ciudadanía.



## 5. RECOMENDACIONES

- La Oficina de Control Interno sugiere dar celeridad a la actualización del protocolo de servicio al ciudadano, e iniciar la implementación de la política de servicio al ciudadano.
- Es necesario responsabilizar a una dependencia de este proceso, ya que con esto se pueden tomar medidas y decisiones en cuanto a la implementación de la Política de servicio al ciudadano.
- Se sugiere implementar un punto de atención físico en la Universidad, para atención personalizada garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las políticas de Transparencia y acceso a la información pública, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas y Participación ciudadana en la gestión, todo esto en la relación Estado - Ciudadano
- Se recomienda consultar la Caja de transformación institucional, como guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, ya que es necesario partir del conjunto de lineamientos de política existentes en materia de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas, y servicio al ciudadano en el ámbito del MIPG, además de la normativa vigente que aplica a cada entidad.
- Tener en cuenta que el Departamento Administrativo de la Función Pública ha definido cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad, los cuales se sugiere tener en cuenta para la implementación de la Política en la Universidad:
  1. Ciudadano que consulta información pública.
  2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
  3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
  4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.



Por una  
*Convivencia*  
incluyente y en paz.



- En esta perspectiva, es deber de todas las instituciones que adoptan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión generar las condiciones y capacidades institucionales que faciliten el diálogo efectivo con los grupos de valor; de igual forma, es necesario afianzar la promoción de capacidades, habilidades, valores, principios, derechos y deberes ciudadanos, para que todos los actores cuenten con los requerimientos que garanticen la generación permanente de valor público.

Cordialmente,

  
**YESID HERNANDO MARIN CORBA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Fecha de revisión y aprobación: 29/11/2024  
Elaboró: Jenny Vélez OCI-240