



Gestión con valores
para **resultados**

Política: **Servicio al Ciudadano**



Gestión con valores
para **resultados**

Medición año 2021

2020

Política	Posición
6 Gobierno Digital	2 de 31
3 Planeación Institucional	4 de 22
12 Participación Ciudadana en la Gestión Pública	4 de 31
7 Seguridad Digital	5 de 22
13 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	6 de 22
5 Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	10 de 22
9 Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	11 de 31
15 Gestión del Conocimiento	11 de 22
8 Defensa Jurídica	12 de 13
10 Servicio al ciudadano	13 de 31
16 Control Interno	16 de 31
11 Racionalización de Trámites	17 de 31
2 Integridad	19 de 31
14 Gestión Documental	19 de 31

2021

Política	Posición
6 Gobierno Digital	2 de 31
3 Planeación Institucional	3 de 22
12 Participación Ciudadana en la Gestión Pública	4 de 31
7 Seguridad Digital	3 de 22
13 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	5 de 22
5 Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	4 de 22
9 Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	4 de 31
15 Gestión del Conocimiento	6 de 22
8 Defensa Jurídica	9 de 13
10 Servicio al ciudadano	11 de 31
16 Control Interno	4 de 31
11 Racionalización de Trámites	8 de 31
2 Integridad	5 de 31
14 Gestión Documental	14 de 31

Posición	Entidad	POLÍTICA 10 Servicio al ciudadano
1	UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	98.1
2	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	90.3
3	UNIVERSIDAD DEL QUINDIO	88.8
4	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	84.3
5	UNIVERSIDAD DE NARIÑO	83.8
6	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	79.1
7	UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO	78.7
8	UNIVERSIDAD DE CORDOBA	77.8
9	UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD	77.0
10	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	76.8
11	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA	76.4
12	UNIVERSIDAD DEL VALLE	73.4
13	UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	72.9
14	UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA	69.9
15	UNIVERSIDAD DEL CAUCA	69.6
16	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	69.2
17	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	68.6
18	UNIVERSIDAD DE CALDAS	67.6
19	UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA	67.2
20	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	66.5
21	UNIVERSIDAD DE SUCRE	65.6
22	UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA	63.7
23	UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	63.0
24	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	61.2
25	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	61.2
26	UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	60.6
27	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	58.2
28	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCO DIEGO LUIS CORDOBA	58.1
29	UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	56.5
30	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	56.1
31	UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	52.1



Aspectos a mejorar año 2021

- **Documentar y replicar las experiencias que se han identificado como innovadoras en la entidad.**
- **Implementar acciones y estrategias dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social en forma directa por parte de la entidad o en alianza con otros organismos públicos (ESAP, DAFP, Ministerio del Interior, entre otros).**
 - **Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.**
 - **Mejorar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadana mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.**
 - **Diseñar indicadores para medir el tiempo de espera de los ciudadanos en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.**
- **Implementar otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) en la entidad, que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de forma fácil y oportuna.**
- **Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.**
 - **Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera).**
 - **Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad psicosocial.**
 - **Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad intelectual.**



Aspectos a mejorar año 2021

- **Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a menores de edad y niños.**
- **Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a adultos mayores.**
- **Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos.**
- **Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad.**
 - **Instalar señalización con braille en la entidad.**
 - **Instalar señalización con imágenes en lengua de señas, en la entidad.**
 - **Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permita y facilite la comunicación y publicación de información para personas con discapacidad auditiva, con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.**
- **Tener capacidad en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad para la atención de llamadas de personas que hablen otras lenguas o idiomas diferentes del castellano.**
- **Contar con operadores para la atención a personas con discapacidad (Ejemplo: uso de herramientas como Centro de Relevó, Sistema de Interpretación-SIEL u otros) en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.**
- **Contar con herramientas de caracterización de los documentos para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad.**
- **Contar en la entidad con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.**
 - **Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad apropiando la norma que mejora la accesibilidad de sus archivos electrónicos (ISO 14289-1).**