



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## OPLAN, GCMO, SGRAL, GCMK, VISAE

Bogotá, D.C. 31 de enero de 2024



\*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

Bogotá D.C. Sede Nacional José Celestino Mutis  
Bogotá D.C. Sede Nacional José Celestino Mutis

## Contenido

0. INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVIDAD	3
4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNAD	6
4.1.MEDIOS DE COMUNICACIÓN:	7
4.2.ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:	8
5. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA UNAD	11
6. ACCIONES Y CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024	13



\*Aplica para las sedes  
José Celestino Mutis y  
José Acevedo y Gómez

Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

## 0. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional, a través de la Estrategia Gobierno en Línea, incentiva a las entidades a adoptar diversos mecanismos de participación ciudadana, a fin de contribuir a la formación de un estado más eficiente, transparente, participativo y colaborativo, mediante la construcción y seguimiento de normatividad, planeación institucional, rendición de cuentas y resolución de problemas, a partir del uso y aprovechamiento de las TIC para generar una mayor inclusión.

Por lo anterior, y como un elemento de democracia participativa para toda su comunidad, la UNAD presenta las diferentes estrategias que aportan a la inclusión de los usuarios en la toma de decisiones de la entidad e incentivan a los grupos de interés a interactuar en el fortalecimiento de la integralidad, transparencia y confiabilidad de la Universidad.

## 1. OBJETIVO

Presentar los diferentes medios de participación institucional de la UNAD, a través de los cuales se tiene a disposición de los usuarios de la comunidad Unadista y en general, los distintos temas de interés, al tiempo que se promueve su activa participación en la construcción y consecución de los mismos.

## 2. ALCANCE

El Plan de Participación Ciudadana está dirigido a los grupos de interés de la UNAD, quienes, a través de los mecanismos de participación y medios de comunicación definidos en este documento, se mantienen informados y participan activamente en los procesos de actuación y toma de decisiones de la Institución.

## 3. NORMATIVIDAD

Normatividad asociada			
Norma	Descripción	Int.	Ext.
Constitución Política de Colombia 1991	Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 95 No. 5, 270.		X

Normatividad asociada			
Norma	Descripción	Int.	Ext.
Decreto 2591 de 1991	por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.		X
Ley 30 de 1992	Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Artículo 57.		X
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.		X
Ley 190 de 1995	Artículo 58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.		X
Decreto 2232 de 1995	por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamo		X
Ley 527 de 1999	Por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.		X
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.		X
Ley 906 de 2004	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal.		X
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 (Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones).		X
Decreto 2770 de 2006	Por el cual se transforma en ente autónomo a la UNAD, y se dictan otras disposiciones.		X

Normatividad asociada			
Norma	Descripción	Int.	Ext.
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.		X
Decreto 19 de 2012	Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.		X
Decreto 2693 de 2012 - Lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea	Artículo 6. Numeral 5. Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.		X
Acuerdo 024 de 2012	Por el cual se expide el Estatuto de Investigación de la UNAD.	X	
Acuerdo 04 de 2012	Por el cual se adopta como Política la Aplicación del Modelo de Planificación Participativa Unadista.	X	
Resolución 003295 de 2012	Por el cual se establece la guía simplificada del modelo de planificación Unadista.	X	
Resolución 2905 de 2013	Por la cual se reglamenta el Sistema de Atención al Usuario de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD y se dictan otras disposiciones.	X	
Ley 1712 de 2014	Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.		X
Ley 1757 de 2015	por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática		X
Resolución 5342 de 2014	Por la cual se expide la Política de Comunicación Pública de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD y se dictan otras disposiciones.	X	

Normatividad asociada			
Norma	Descripción	Int.	Ext.
Resolución 8547 de 2016	Reglamentación del uso de los Servicios de Tecnología.	X	
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado_MIPG		X
Acuerdo 0014 de 2018	Por el cual se modifica el Estatuto General de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).	X	
Acuerdo 039 de 2019	Por medio del cual se modifica el Estatuto Organizacional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).	X	
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		X
Ley 2195 del 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción y se Dictan Otras Disposiciones Programa de transparencia y ética pública		X

## 4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNAD

La UNAD, a través de la Resolución No. 5342 de 2014, informa la Política de Comunicación Pública Organizacional, por medio de la cual se dan a conocer los medios de comunicación disponibles, así como los mecanismos de participación de la UNAD. A continuación, se relacionan estos aspectos:

## 4.1. Medios de comunicación:

- **Portal institucional:** Es uno de los medios de comunicación de mayor impacto e importancia para la institución y, a través de su política editorial, promueve los criterios para que sea utilizado eficientemente y de manera transversal en todas las unidades.
- **UNAD Noticias:** Medio digital –web- que consigna la producción informativa de las diferentes unidades y zonas que conforman la UNAD. Está organizado por diferentes categorías de información.
- **Redes Sociales:** Elemento fundamental de la estrategia de comunicación de la institución y un eje de participación ciudadana, en el cual, con periodicidad diaria, se publica información de interés para los usuarios de las redes. Es un puente entre estudiantes y aspirantes y la universidad, por lo que a través de piezas se invita a usuarios a interactuar con las herramientas de participación ciudadana que les ofrece la UNAD.
- **Intranet:** Espacio en la red dispuesto para facilitar los procesos organizacionales de forma sistémica.
- **Radio UNAD Virtual:** Emisora online que ofrece un ambiente virtual de encuentro y emisión donde lo nacional y global tienen cabida en cada una de sus franjas. Sus contenidos informativos, culturales y científicos, investigativos y formativos, son parte de su programación habitual dirigida a la comunidad universitaria y público en general.
- **Canal UNAD:** Se posiciona como un espacio interactivo de emisión y transmisión audiovisual de carácter educativo, cultural e institucional que opera a través de internet para la comunidad universitaria y el público en general.
- **Sistema Web Conference:** Sistema que facilita la interacción e interrelación entre áreas misionales o de gestión, habilitado para la comunidad universitaria con el propósito de dinamizar procesos organizacionales, administrativos o formativos. Permite conectar desde cualquier lugar, a grupos de hasta 100 personas de forma simultánea vía internet.
- **Televisión Abierta:** Producción televisiva institucional la cual se concentra en la realización de tres programas que se emiten por canal institucional.



\*Aplica para las sedes  
José Celestino Mutis y  
José Acevedo y Gómez



Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis



Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

- **Aplicaciones Móviles:** La UNAD, a través de la utilización de dispositivos móviles, hace presencia institucional al lograr distribuir y divulgar información y servicios de interés. Existe un espacio, en el sitio web de la UNAD, en el cual se presentan aplicaciones, desarrolladas con fines informativos y educativos, desde donde los usuarios pueden efectuar las respectivas descargas.
- **Circulares:** Comunicados internos de tipo normativo e informativo, existen dos tipos:
  - Las de tipo normativo son para dar a conocer normas, disposiciones e instrucciones y son emitidas directamente por el Rector y los Vicerrectores.
  - Las de tipo informativo son para dar a conocer asuntos de interés común y son emitidas por Rector, Vicerrectores, Secretaría General, Jefes de Unidad, Decanos, Directores Zonales.
- **Comunicados de prensa:** Comunicación escrita dirigida a los miembros de los medios de comunicación con el propósito de anunciar noticias de interés periodístico o de poner en conocimiento la posición institucional frente a algún evento particular.
- **Correo electrónico institucional:** Método de intercambio de mensajes entre usuarios de la Institución, mediante el cual se comunica formalmente el acontecer y las dinámicas propias de la función académica o administrativa de cada integrante de la comunidad.

## 4.2. Estrategias de Participación Ciudadana:

- **Foro Estatutos UNAD:** Son escenarios mediante los cuales se recoge las opiniones y propuestas de los participantes, dentro de los cuales están los estamentos universitarios, entiéndase los estudiantes, egresados y docentes, para adelantar los ejercicios de renovación reglamentaria.
- **Rendición de cuentas:** Es concebida como el conjunto de herramientas, metodologías y estrategias para la presentación transparente y responsable los resultados obtenidos por la UNAD durante la vigencia buscando fortalecer la relación con los ciudadanos, la interacción y el dialogo.
- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** Mecanismo de participación que tiene como propósito generar confianza y credibilidad entre la UNAD y sus partes interesadas y la ciudadanía en general, espacio donde presentamos la gestión

en cumplimiento de las responsabilidades, políticas, planes y proyectos durante la vigencia.

- **Queja:** Es una inconformidad que presenta un ciudadano ante una conducta que considera irregular de un servidor público de la institución al prestar un servicio.
- **Reclamo:** Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente o inadecuada atención
- **Petición:** Es una expresión verbal, escrita o en medio electrónico presentada ante la Universidad con el fin de solicitar su injerencia en un asunto de su competencia que se debe resolver en forma positiva o negativa a los intereses del peticionario.
- **Consulta de Información:** Es una solicitud frente algún tema de interés o duda institucional, que debe ser atendida en el término de ley.
- **Sugerencia para la mejora:** Es una recomendación o insinuación que se hace, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio y racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
- **Trámite:** Es el conjunto de pasos regulados a nivel institucional, los cuales se establecen con el fin de que sean desarrollados por los usuarios para obtener un determinado producto y acceder a un servicio, garantizando la prestación adecuada del mismo, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- **Felicitación:** Se entiende como la manifestación escrita, verbal o en medio electrónica de gratitud o reconocimiento por un servicio o trámite recibido a satisfacción.
- **Derechos de petición:** Es el derecho que constitucional y legalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, información a la Universidad por motivos de interés general o particular, para obtener una pronta resolución. Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que propongan normas especiales.



- **Acción de tutela:** Acción encaminada a reclamar la protección de los derechos de carácter fundamental que hayan sido conculcados en razón de la acción u omisión en la prestación del servicio educativo o administrativo dentro de la dinámica institucional.
- **Denuncia:** Es la notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.
- **FODESEP:** La UNAD hace parte del Fondo de Desarrollo de la Educación Superior- FODESEP, quien es el encargado de promover el financiamiento de proyectos específicos de las Instituciones de Educación Superior, y de plantear y proponer programas y proyectos económicos para el beneficio de las instituciones agremiadas.
- **ASCUN:** La UNAD hace parte de la Asociación Colombiana de Universidades, quien es la encargada de promover y fortalecer la cooperación académica de estudiantes y personal universitario de las instituciones de educación superior del país.
- **AIESAD:** La UNAD hace parte de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia, quien se encarga de fomentar, promover e integrar la Educación Superior a Distancia en la región Iberoamericana, especialmente entre las 14 naciones que integran la asociación y las más de 35 instituciones de educación superior que la conforman en la actualidad.



\*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

## 5. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA UNAD

La UNAD, con el fin de generar espacios de participación e interacción con sus grupos de interés, dispone de diferentes medios de comunicación para brindar la atención requerida; a continuación, se describe cada uno de ellos:

Escenario de participación	Ubicación	Horario de atención
<p><b>Sistema de Atención Integral - SAI-</b> El Sistema de Atención Integral es una apuesta institucional por fortalecer la satisfacción y fidelización de nuestros usuarios, poniendo sus demandas y necesidades en el primer lugar de nuestra agenda y potenciando nuestra capacidad de respuesta a partir de soluciones de autogestión y automatización al alcance de todos, que garantizan una experiencia de calidad, calidez y asertividad en el servicio.</p>	<p><a href="https://sai.unad.edu.co/">https://sai.unad.edu.co/</a></p>	<p><b>Línea Telefónica:</b> <b>Bogotá:</b> (+57)1 375 95 00 <b>Línea gratuita nacional:</b> 01 8000 115223 Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. <b>Asesoría Presencial:</b> <b>Sede Nacional:</b> Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. <b>Chat de Asesoría Virtual</b> <a href="http://chat.unad.edu.co">http://chat.unad.edu.co</a> Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. <b>Correo electrónico</b> <a href="mailto:atencionalusuario@unad.edu.co">atencionalusuario@unad.edu.co</a> <b>Radicación de PQRS</b> Aplicación web <a href="https://aurea.unad.edu.co/sai/">https://aurea.unad.edu.co/sai/</a></p>
<p><b>Trámites y servicios</b> La UNAD dispone para la realización de trámites y servicios</p>	<p><a href="https://informacion.unad.edu.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion">https://informacion.unad.edu.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion</a></p>	<p>La solicitud se podrá realizar en cualquier momento a través del portal. 7x24x365. La atención de la solicitud se hará en los tiempos establecidos por la UNAD.</p>



\*Aplica para las sedes  
José Celestino Mutis y  
José Acevedo y Gómez

CO18/8455  
CO17/7811  
CO14/6011  
Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

CO14/6012  
Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

Escenario de participación	Ubicación	Horario de atención
la sección “Trámites y servicios” del sitio web de la institución.		
<b>Rendición de cuentas</b> La UNAD da a conocer los logros obtenidos en la vigencia los resultados de su gestión, se desarrolla en la sede nacional con conexión web a nivel nacional.	<a href="https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas">https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas</a>	<p style="text-align: center;">programación Anual</p>
<b>Redes Sociales Virtuales</b> Espacios de comunicación institucionales que se disponen para disponer un contacto con los ciudadanos. Facebook, Twitter e Instagram: @UniversidadUNAD		<p style="text-align: center;">Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m</p>
<b>Foros Institucionales</b> Espacio de participación democrática de los actores interesados en la construcción activa de la normativa interna de la Institución.	<a href="https://sgeneral.unad.edu.co/secretaria-general/foro-unad">https://sgeneral.unad.edu.co/secretaria-general/foro-unad</a>	<p style="text-align: center;">Depende del trámite normativo que se esté adelantando</p>
<b>Otros correos de contacto</b>	<a href="mailto:notificaciones.judiciales@unad.edu.co">notificaciones.judiciales@unad.edu.co</a>	<p style="text-align: center;">Depende de acuerdo con la necesidad</p>
	<a href="mailto:anticorrupcion@unad.edu.co">anticorrupcion@unad.edu.co</a>	<p style="text-align: center;">De acuerdo a la necesidad</p>



\*Aplica para las sedes José Celestino Mutis y José Acevedo y Gómez

CO14/6011  
Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

CO14/6012  
Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

## ACCIONES Y CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024

A continuación, se presentan los plazos estimados para el cumplimiento de las actividades del Plan de Participación Ciudadana:

Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Fecha de inicio	Fecha de Fin
1. Elaborar y publicar el Plan de Participación en la página web institucional.	OPLAN	GCMO SGRAL GCMK	01/01/2024	31/01/2024
2. Socialización del Sistema de Atención Integral –SAI-	VISAE	Todas	Continuo	Continuo
3. Rendición de cuentas	GCMO	Todas		
Publicación del formulario previo a la audiencia pública de rendición de cuentas para obtener por parte de los ciudadanos y partes interesadas manifieste su interés en los temas de la gestión realizada en la vigencia	GCMO	GCMK	01/02/2024	05-03-2024
Publicación del informe de resultados de gestión organizacional vigencia 2023 (Balance social) para la difusión de resultados y como fuente informativa de primera mano para los ciudadanos y partes interesadas.	GCMO	GCMK	1er trimestre	2do trimestre



\*Aplica para las sedes  
José Celestino Mutis y  
José Acevedo y Gómez



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011

Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Fecha de inicio	Fecha de Fin
Realización de convocatoria por los diferentes escenarios de comunicación a ciudadanos y partes interesadas para la participación activa en la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023.	GCMO	GCMK	1er trimestre	1er trimestre
Dar a conocer a los grupos de interés los resultados de la gestión de la UNAD a través de la Realización de la audiencia pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023.	GCMO	GCMK	05/03/2024	05/03/2024
Difusión de la información presentada en la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023 a través de las redes sociales, para impactar a los seguidores y contar lo vivido mediante Flash informativo. Así como conocer la percepción de quienes son seguidores de la UNAD en redes sociales	GCMO	GCMK	1er trimestre	2do trimestre
medir la percepción de los grupos de interés sobre las actividades de dialogo y entrega de información en la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023 y recopilar sus sugerencias y expectativas para	GCMO	GCMK	1er trimestre	2do trimestre



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011

Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis



CO14/6012

Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

\*Aplica para las sedes  
José Celestino Mutis y  
José Acevedo y Gómez

Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Fecha de inicio	Fecha de Fin
fortalecer las acciones de RdC de ser necesario y publicar sus resultados.				
Construir y Publicar las memorias de las actividades de la audiencia pública de rendición de cuentas en el microsítio de RdC como mecanismos de divulgación de los resultados de actividades.	GCMO	GCMK VIMEP	2do trimestre	2do trimestre
Mantener actualizado el microsítio de rendición de cuentas aplicando criterios de lenguaje claro, para brindar y facilitar la consulta de información de resultados de la gestión de la universidad en la vigencia	GCMO		01-01-2024	30-12-2024
4. Realizar y publicar los resultados de la encuesta de percepción del usuario.	VISAE	SGRAL GCMO GCMK	Semestral	Semestral
5. Implementar acciones de mejoramiento para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios.	VISAE GCMK	GCMK GCMO	01/02/2024	30/12/2024



\*Aplica para las sedes  
José Celestino Mutis y  
José Acevedo y Gómez

CO14/6011  
Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

CO14/6012  
Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis

Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Fecha de inicio	Fecha de Fin
6. Realizar encuentro de líderes Unadista – Planificación institucional 2024. Participan: estudiantes, egresados, docentes, administrativos y sector productivo.	Rectoría OPLAN	Todas	01/11/2024	30/12/2024
7. Realización de eventos de carácter académico por parte de las Escuelas. Participan: estudiantes, egresados, docentes, administrativos y personas externas a la Universidad.	VIACI Escuelas	Escuelas	01/02/2024	30/12/2024
8. Publicar los resultados de los ejercicios de Consulta a la Ciudadanía: usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	GCMK	GCMO OPLAN SGRAL VISAE	01/03/2024	30/12/2024



\*Aplica para las sedes  
José Celestino Mutis y  
José Acevedo y Gómez



CO18/8455



CO17/7811



CO14/6011  
Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis



CO14/6012  
Bogotá D.C.  
Sede Nacional  
José Celestino Mutis