



INFORME DE SEGUIMIENTO

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023

PROCESOS: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Bogotá, D.C. 31 de enero de 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

0. INTRODUCCIÓN

En el presente documento muestra de forma general el resultado de las acciones realizadas por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD- en el marco del Plan de Participación Ciudadana, que se encuentra a disposición de la comunidad en general en el link: https://informacion.unad.edu.co/images/2023/PLAN_PARTICIPACION_CIUDADANA_2023.pdf.

Así mismo, en la página web institucional, se encuentra a disposición de la comunidad información que pueden consultar, la cual evidencia la transparencia de la gestión institucional en el siguiente link: <https://informacion.unad.edu.co/index.php/plan-de-desarrollo-unad/informes-de-gestion>.

La información reportada, refleja las actividades desarrolladas por la UNAD donde se abrió el espacio para la participación de la comunidad en académica, que aporta de forma directa o indirecta en los resultados de la gestión institucional y propende por su fortalecimiento.

1. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

El Plan de Desarrollo de la UNAD, es el resultado de la visión colectiva de los representantes de la Comunidad Unadista: estudiantes, egresados, académicos, administrativos y directivos quienes, a través del trabajo colaborativo, el aprendizaje en red y el enfoque de la mejora continua en la calidad del servicio, enmarcados en las responsabilidades sustantivas y cambios vertiginosos del entorno, visionaron el futuro Unadista la necesidad de implementar cuatro (4) macroproyectos:

- ✓ Macroproyecto 1. Gestión holística para la educación con equidad y calidad.
- ✓ Macroproyecto 2. Ampliación, consolidación e innovación de las fronteras de conocimiento.
- ✓ Macroproyecto 3. Liderazgo transformacional con impacto microterritorial, territorial e internacional.
- ✓ Macroproyecto 4. Plataformas escalares hacia modelos eficientes y flexibles con visión evolutiva e incluyente.

Macroproyectos que, en un proceso de gestión ágil, se articulan en los siguientes 15 proyectos y estos a su vez con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

Macroproyecto 1. Tiene por objeto Potenciar las capacidades institucionales, el aprendizaje organizacional y el desarrollo de la plataforma humana para afrontar los retos y desafíos de la UNAD 5.0, contiene 4 proyectos:

- Proyecto 1. Centro Organizacional de Altos Estudios y Cualificación del Talento Humano, como escenario para forjar el legado y relevo generacional hacia procesos de transformación e innovación educativa (ODS 4 - ODS 5).
- Proyecto 2. Infraestructura física integral para la inclusión, la equidad y el bienestar (ODS 4 - ODS 7).
- Proyecto 3. Modelo de gestión organizacional con proyección glocal (ODS 13 - ODS 15).
- Proyecto 4. Gestión integral, armónica y coherente al reconocimiento del impacto transformador de la UNAD (ODS 3)

Macroproyecto 2. Tiene por objeto “Asegurar la disponibilidad, usabilidad, calidad y pertinencia de la infraestructura metasistémica como soporte de los servicios que presta la UNAD”, lo conforman 3 proyectos:

Proyecto 5. Modernización de la oferta unadista con calidad académica y pertinencia en el entorno glocal (ODS 4).

Proyecto 6. Acompañamiento integral y de calidad en el ciclo de vida del estudiante (ODS 1 - ODS 2).

Proyecto 7. Gestión tecnocientífica intersistémica para el impacto glocal (ODS 9).

Macroproyecto 3. Tiene por objeto “Liderar los procesos, su evolución, y la adopción de prácticas reconocidas del metasistema, haciendo visible su capacidad para ser referentes de aprendizaje organizacional en el ámbito glocal 3” y está conformado por 4 proyectos:

Proyecto 8. Emprendimientos disruptivos fortalecidos desde lo regional con visión e impacto glocal (ODS 8).

Proyecto 9. Transformación social sostenible mediante la gestión colectiva con las fuerzas vivas locales (ODS 6- ODS 10).

Proyecto 10. Gestión internacional e intersistémica que dinamiza el liderazgo transformacional (ODS 17).

Proyecto 11. Gestión efectiva para la mejora del impacto en la inclusión, el desarrollo regional y la proyección comunitaria en contextos de actuación institucional (ODS 11).

Macroproyecto 4. Tiene por objeto “Lograr el mejoramiento continuo e integral de la calidad de vida, satisfacción y felicidad de la comunidad Unadista, aportando a las dimensiones del Ser Humano, siendo líderes disruptivos y transformadores en el ámbito glocal” y está conformado por 4 proyectos:



Proyecto 12. Fortalecimiento de las capacidades tecnopedagógicas y físicas que permitan la gestión efectiva con impacto de alta calidad en las responsabilidades sustantivas institucionales (ODS 12).

Proyecto 13. Tecnologías exponenciales, emergentes y disruptivas al servicio de la gestión e innovación educativa (ODS 4).

Proyecto 14. Calidad, flexibilidad y efectividad interoperativa y estratégica del Metasistema UNAD 5.0, como referentes y atributos de la marca UNAD (ODS 16).

Proyecto 15. Apropiación de TIC para la gestión institucional de vanguardia (ODS 13)

2. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Balance de Gestión y Rendición de Cuentas en la UNAD, se concibe como el conjunto de herramientas, metodologías y estrategias para la presentación transparente y responsable de los resultados individuales y colectivos obtenidos por la Universidad durante una vigencia y tiene como objetivo fundamental realizar la integración, consolidación y presentación de resultado de los planes operativos, de mejoramiento, gestión y de trabajo individual y grupal de la Universidad.

Bajo este contexto la UNAD realizó:



Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Resultado	Soporte (evidencia de cumplimiento)
Rendición de cuentas	GCMO	Todas	Continuo	Continuo		
Publicar el formulario previo a la rendición de cuentas para obtener por parte de los interesados y ciudadanos preguntas y temas de interés sobre la gestión realizada por la UNAD.	GCMO	GCMK	01-02-2022	24-02-2023	100%	Fue realizada la publicación del formulario donde se obtuvo por parte de la ciudadanía los temas de interés a tratar en la rendición de cuentas vigencia 2022. Se evidencia la actividad y sus resultados en el documento de memorias pág. 5 y 7 respectivamente. https://sig.unad.edu.co/images/sgc_balance_gestion/2022/memorias_rendicion_de_cuentas_2022.pdf
Publicar y realizar difusión del informe de resultados de gestión organizacional (balance social)	GCMO	GCMK	1er trimestre	2do trimestre		Fue realizada la publicación y difusión del informe de resultados de la gestión organizacional (balance social) https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2022/620-documento-balance-social-de-gestion-vigencia-2022
Realizar por los diferentes escenarios la convocatoria a ciudadanos para que participen en la audiencia pública de rendición de cuentas	GCMO	GCMK	1er trimestre	1er trimestre		Se realizo por los diferentes escenarios la convocatoria a la ciudadanía para la participación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se evidencia los resultados en el titulo fase de preparación pág. 12



*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

Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Resultado	Soporte (evidencia de cumplimiento)
						https://sig.unad.edu.co/images/sgc_balance_gestion/2022/memorias/memorias_rendicion_de_cuentas_2022.pdf
Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas de la UNAD, para dar a conocer los avances en la gestión de la UNAD a los Grupos de Interés (vigencia 2022)	GCMO	GCMK	1-03-2023	1-03-2023		Se realizó el evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la UNAD vigencia 2022 el 01 de marzo del 2023 https://sig.unad.edu.co/rendicion-de-cuentas/vigencia-2022/621-transmision-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-2022
Aplicar y publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas	GCMO	GCMK	1er trimestre	2do trimestre		Se realizó la aplicación de la encuesta de percepción sobre el desarrollo del evento de audiencia Pública de Rendición de Cuentas, así como la publicación de los resultados. Se puede evidenciar en el documento memorias título seguimiento y evaluación pág. 41 https://sig.unad.edu.co/images/sgc_balance_gestion/2022/memorias/memorias_rendicion_de_cuentas_2022.pdf



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



Bogotá D.C.
Sede Nacional
José Celestino Mutis

3. APOORTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA

3.1. GESTIÓN ACADÉMICA

3.1.1. Observatorio Intersistémico Regional -OIR- Campamento Regional

El Observatorio Intersistémico Regional -OIR- en el marco de los segundos e-Campamentos Regionales tiene como propósitos: Fortalecer a líderes y lideresas sociales en la apropiación de herramientas para la gestión de la acción del conocimiento regional y territorial, y el desarrollo de competencias solidarias para el liderazgo transformador de tal forma, los territorios, mediante líderes proactivos con claro conocimiento y reconocimiento de su contexto, puedan gestar y gestionar proyectos sociales, y validar su contribución, y las acciones de otros sectores en relación con el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de sus comunidades. Fortalecer la gestión de la acción del conocimiento adelantada por los líderes transformadores adscritos a las redes de los nodos OIR, mediante la aceleración en la estructuración y gestión de los proyectos sociales en el marco de la cátedra Miguel Ramón Martínez y el afianzamiento de la Red de Emprendedores de las Regiones Regio del OIR.

Dinamizar el trabajo de los Centros de Pensamiento Territorial a partir del fortalecimiento del relacionamiento interno y externo para propiciar el diálogo, reflexión y debate abierto y permanente sobre las realidades territoriales tomando como punto de referencia: los resultados alcanzados en las cartografías territoriales realizadas por el OIR en los campamentos regionales 2021, el trabajo adelantado por las redes del OIR, los avances de los líderes sociales en la consolidación de los PTS y los aportes de los nuevos aliados internos y externos.

Análisis Disposicional.

Una de las condiciones generales que caracterizan al Observatorio Intersistémico Regional OIR es su carácter voluntario, se busca que los participantes de las estrategias que se adelanten por este dispositivo de inclusión social cuenten con plena disposición para el trabajo colectivo de construcción de proyectos que contribuyan con el desarrollo de las regiones. Por lo anterior, desde el equipo de investigadores del OIR se ha diseñado un instrumento psicosocial que busca establecer la disposición comunitaria respecto la participación al OIR, el instrumento se aplicará a todas las personas que manifiesten su voluntad buena de hacer parte del observatorio.

Protocolo

Se dispondrán espacios virtuales a través de ZOOM y espacios presenciales en los centros y en acuerdo con las comunidades al exterior de la UNAD, estos espacios se denominarán “CARPAS OIR”, en estos escenarios se desarrollarán los Segundos e-Campamentos Regionales del OIR 2023 “Acción Ciudadana para la Transformación Regional desde la Perspectiva de la Economía Ecológica”.

Campaña de Expectativa

En la semana previa a la realización de cada Campamento Regional, se iniciará la campaña de expectativa, con el apoyo de la Gerencia de Comunicaciones de la UNAD. Durante el evento se estarán publicando avances de lo desarrollado. También se emitirá una noticia sobre los logros alcanzados en cada zona.

Objetivos del campamento

General

Afianzar la gestión de la acción del conocimiento territorial mediante la formación en competencias solidarias para promover la equidad y el liderazgo transformador de líderes y lideresas sociales que puedan gestar y gestionar proyectos de transformación social orientados al mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar de sus comunidades desde el ejercicio dialógico economía, naturaleza y sociedad.

Específico 1: Propiciar la co-construcción colectiva de proyectos de transformación social con líderes y lideresas sociales mediante la generación de espacios de interacción social orientados en el reconocimiento, expectativas, necesidades, sueños y oportunidades de los territorios para el mejoramiento de la calidad de vida en el marco de la economía ecológica y puedan contribuir con la transformación social de las regiones.

Específico 2: Promover el intercambio de saberes situados y disciplinares para la construcción colectiva de herramientas de reconocimiento y análisis-acción regional que promueva en los participantes el arraigo comunitario y la identidad territorial mediante la apropiación del rol como gestores de la acción del conocimiento con la capacidad de dinamizar la acción de la ciudadanía como eje fundamental para el desarrollo humano sostenible en los territorios.

Específico 3: Promover la Vida Universitaria mediante de la dinamización de las estrategias propuestas desde el componente de Aprendizaje-Servicio del OIR como aporte desde la formación Unadista en la transformación sostenible de las regiones

en coherencia con lo dispuesto en el Proyecto Académico Pedagógico Solidario PAPS en la UNAD 5.0.

Metodología

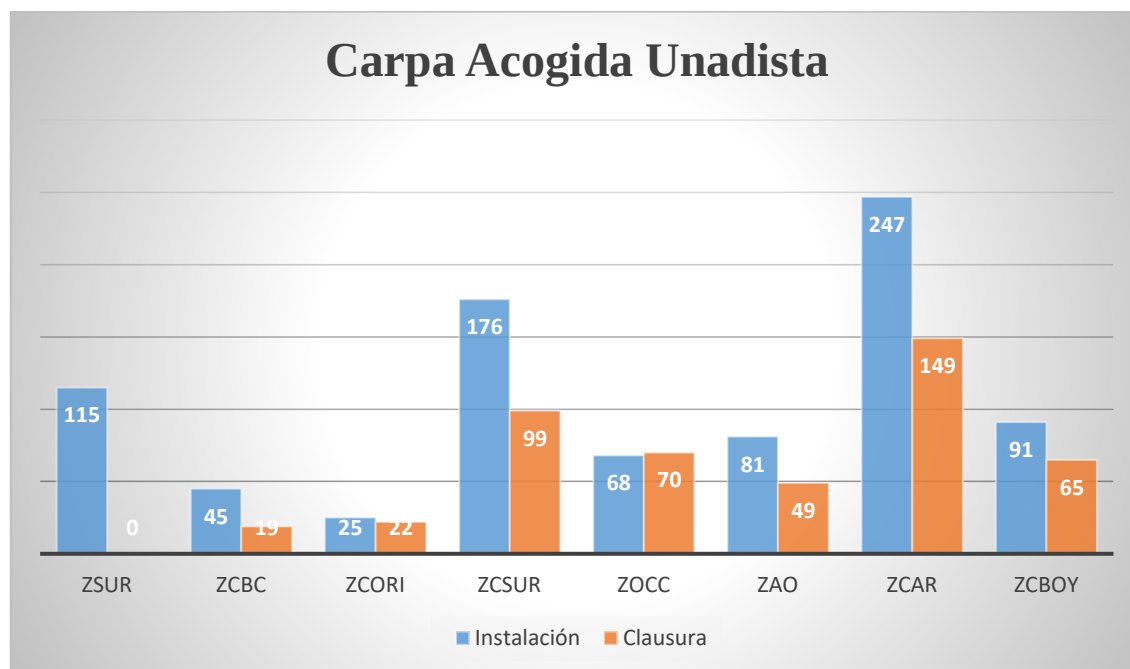
La metodología utilizada en el II campamento Regional – OIR es el aprendizaje basado en IAP. La Investigación Acción Participativa es un método utilizado en las ciencias sociales como una metodología de investigación, sin embargo, para el desarrollo del Campamento Regional OIR, se tomará como estrategia de aprendizaje, en tanto, posibilita un diálogo entre el líder social y la academia, en donde el líder se comprende como un actor participante de cambio que hace parte de la comunidad misma, es decir, él se encuentra inmerso de manera natural en el territorio.

Desarrollo del campamento - Carpa Acogida Unadista

La carpa tenía objetivo de conectar, documentar, informar, educar y comunicar los diversos procesos desarrollados durante el campamento, de manera específica la instalación y la clausura del campamento en las 8 zonas que integran la UNAD a nivel nacional de la siguiente manera:



La transmisión del campamento a lo que compete a la instalación y clausura, se transmitió desde el canal de YouTube @eloirdelasregiones adscrito a la VIDER, registrando los siguientes datos de asistencia en la transmisión en vivo:



Durante la instalación del campamento participaron 848 personas y en la clausura 473.

Carpa Impronta social solidaria

La carpa tenía como objetivo afianzar la comprensión de la impronta Unadista por medio de la discusión de tres elementos propuestos:

Lente 1. Pensamiento y liderazgo Unadista.

- La UNAD entiende la función social-política de la educación como un dispositivo de acción que opera en las regiones, en diferentes contextos y escenarios interculturales, hacia la transformación de problemáticas psicosociales comunitarios y/o superación de actos de violencia.
- La UNAD visualiza su proyecto educativo como un proyecto público vital articulado a través de la Educación a Distancia, que se despliega desde las bases comunitarias y encamina propuestas de desarrollo regional hacia la construcción de tejido social

- Lo político representa la apuesta institucional de la UNAD orientada desde el énfasis social comunitario, cuya dimensión filosófica instituye su proyecto ético - político en el escenario regional - comunitario.
- Un sujeto implicado, en total interacción, comprometido con su desarrollo personal y con su entorno.
- Un sujeto solidario que no solo actúa en situaciones que requieren ser solidarias, sino que es una actitud permanente de vida.
- Un sujeto político, es decir, la universidad, el estudiante, el egresado, como sujetos, comprometidos con la transformación social.
- Con conciencia crítica, con una mirada propia de la realidad, que comprende la interconexión entre unos y otros, y la implicación de los actos y las consecuencias, no solamente en él sujeto, sino en todo el ecosistema.
- Líderes transformadores, gestores de conocimiento, que contribuyen a una educación para la práctica de la libertad, la justicia, la búsqueda de la verdad, y la construcción de la democracia.

Lente 2: Formación solidaria

- Parte de un modelo pedagógico Unadista apoyado en E-learning, transterritorial y transfronterizo que conecta a la UNAD con el mundo, propone diversas mediaciones pedagógicas y didácticas, para la apropiación del conocimiento situado, que se operativiza a través de núcleos problémicos en currículos que conllevan a leer problemáticas sociales y comunitarias del país, para generar nuevo conocimiento y transformar realidades.
- Con planes de estudios que se preocupan por realizar un análisis crítico contextual para el respeto de ecosistemas, identidades culturales, saberes otros, que hacen posible la comprensión de las realidades diversas para la vida digna, la paz y la garantía de derechos.
- Investiga y se implica con las realidades comunitarias, preguntándose por las dinámicas psicosociales y comunitarias, las lógicas concretas, cambiantes, situadas de las comunidades, la identidad cultural y la multiculturalidad, el diálogo entre los saberes académicos y el saber propio o saber popular, con un propósito de transformación social.
- Innova y propone un Sistema de Gestión de la Investigación que integra lo curricular y las líneas de investigación, donde la ciencia y la formación, se articulan. Una Vicerrectoría de Innovación y Emprendimiento que tiene sus bases formativas en el pensamiento Unadista y la formación solidaria para la acción comunitaria.

Lente 3: La UNAD como acción comunitaria

- Pensada desde y para la comunidad; a través de ejercicios socioculturales que den paso a escenarios de incidencia política, educativa y cultural.

- A través de los egresados quienes son gestores de la acción del conocimiento, generadores de procesos de interacción con la comunidad; líderes que transforman los territorios, identificando necesidades puntuales a través de metodologías participativas que permitan realizar transformaciones a través de la investigación aplicada o implementando algún proceso de innovación, o logran ser emprendedores en su región.
- La acción Unadista representada en la acción del conocimiento a través de la Investigación, la innovación y el emprendimiento.
- La lectura del territorio a través de ejercicios de formación con los estudiantes de los cursos Prestación del Servicio Social Unadista, Fundamentos y Generalidades de investigación; ejercicios de cartografía con líderes regionales desde el Observatorio Inter sistémico regional, que alimentan el Sistema de Gestión de Investigación y la Vicerrectoría de Innovación y Emprendimiento.

Cabe indicar, que la utilización de los tres anteriores lentes recoge las ideas centrales de dicha impronta desde el relacionamiento y análisis riguroso de las experiencias significativas, identificándose **227 experiencias** de las zonas en Investigación, Innovación y Emprendimiento con sello de impronta social comunitaria Unadista.



Carpa Nodos OIR

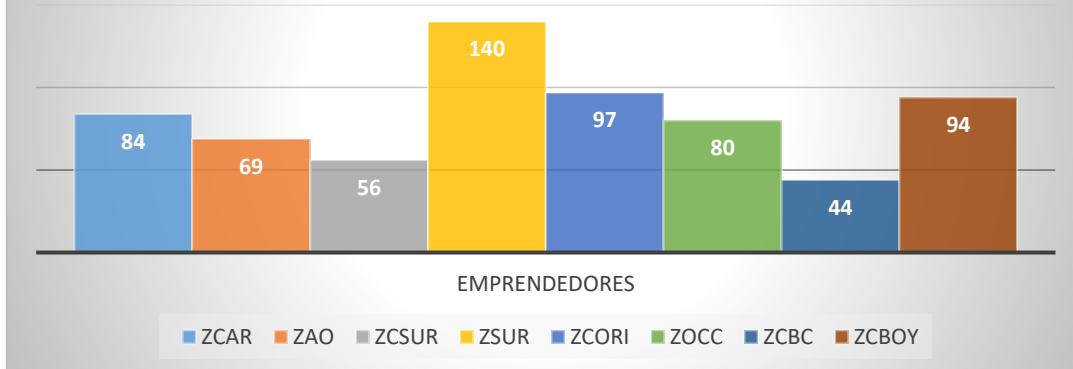
El desarrollo de la carpa 4 tiene propósito beneficiar a emprendedores por medio de la aplicación de dos estrategias que están basadas en la aplicación de talleres, el primer taller está enfocado a un taller de modelación de negocios y la realización de un Demo Day y la segunda estrategia se desarrollara el taller de IDEOWORKING que permite caracterizar nuevos emprendedores.

Con base a lo anterior, se proyectó el éxito de la carpa en tres momentos que se presentarán a continuación:

Pre-Tallere	Está enfocado en la modelación de negocios el cual es estructura estratégica y conceptual que describe cómo una empresa o unidad de negocio crea, entrega y captura valor. Se desarrolla con anterioridad.
Taller de emprendimiento	Corresponde a la presentación de los Demo Day por parte de los emprendedores, donde cuenta con máximo 5 minutos para presentar su emprendimiento. Para ello habrá un equipo jurado que evaluará cada Pitch.
Taller SISSU-VIEM IDEOWORKING	permite caracterizar nuevos emprendedores, la cual permite la ideación para el emprendimiento, la cual busca encontrar soluciones de manera ágil a problemáticas reales de la sociedad y de esta manera buscar es buscar nuevos y potenciales emprendedores .

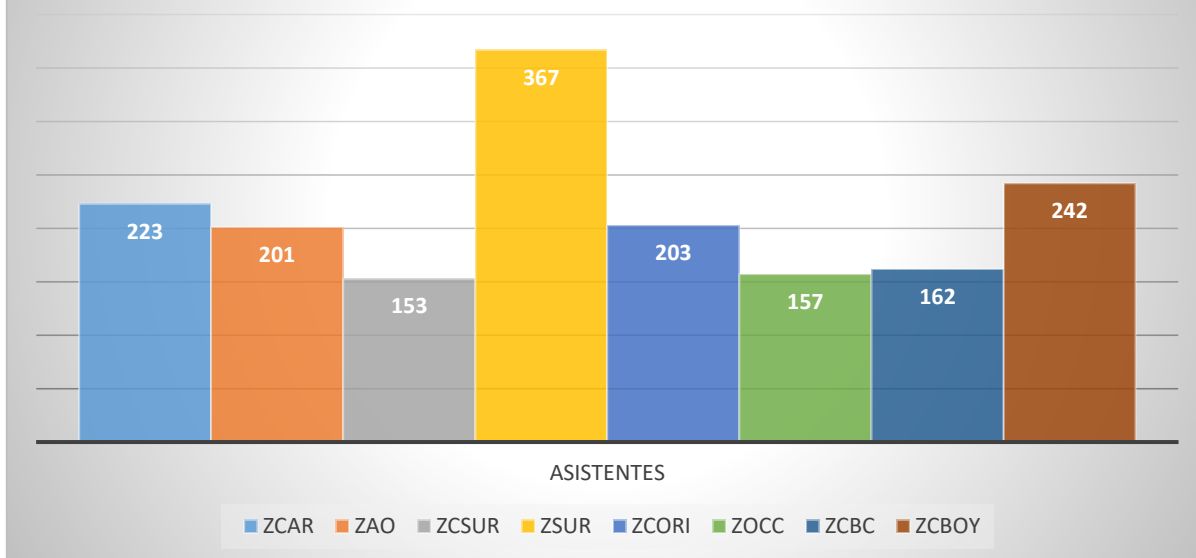
Frente a lo anterior, el éxito de la carpa radicó en el desarrollo de los talleres de emprendimiento y de IDEOWORKING, los cuales convocaron a la comunidad universitaria como asistentes y a los emprendedores que desarrollaron los talleres, arrojando con ello, los siguientes resultados:

Carpa 3 - Nodo OIR Emprendedores



Participaron un total de **664 emprendedores a la carpa Nodos OIR**

Carpa 3 - Nodo OIR Solo Asistentes

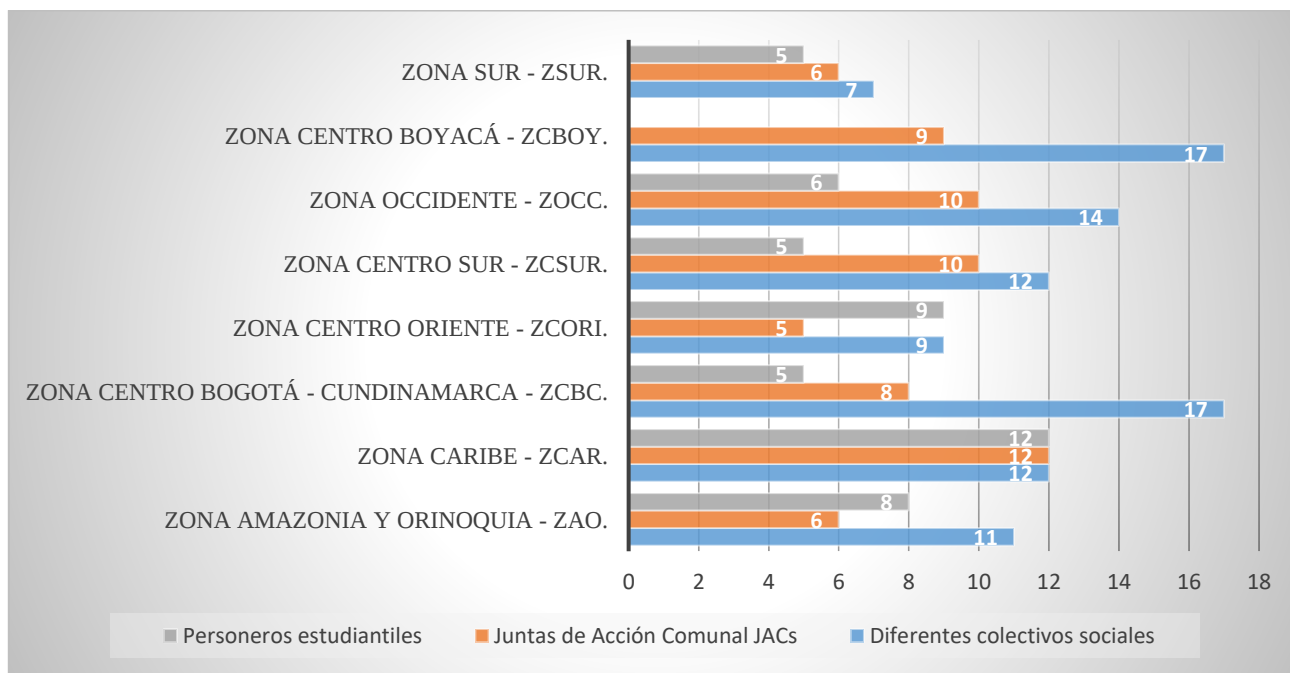


Asistieron a la carpa un total de **1708 personas.**

Carpa Territorios de Paz, acción ciudadana

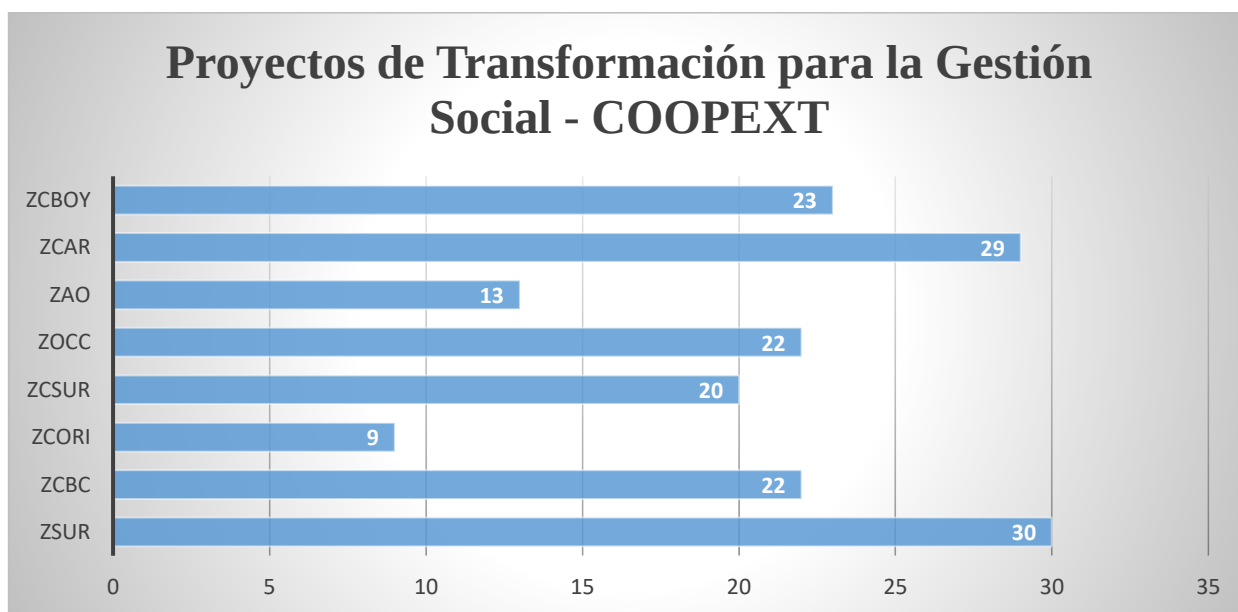
La carpa tuvo como objeto propiciar la co-construcción colectiva de proyectos de transformación social con líderes y lideresas sociales mediante la generación de espacios de interacción social orientados en el reconocimiento, expectativas, necesidades, sueños y oportunidades de los territorios mediante el Mapa de sueños y la Agenda comunitaria para contribuir con la transformación social de las regiones. Durante la carpa, se desarrolló un mapa de sueños que tenía como objetivo reconocer que la experiencia, el conocimiento propio y el de los otros son valiosos, por lo tanto, se generó un diálogo que permitió la identificación de esos sueños que fomentan y desarrollan la comunidad desde el reconocimiento propio de la comunidad.

Ahora bien, a continuación, se presentarán los colectivos sociales que participaron del desarrollo del mapa de sueños y la agenda comunitaria por zonas, cabe indicar, que, en total, participaron durante el campamento, **66 grupos de Juntas de Acción Comunal JACs, 50 grupos de personeros estudiantiles y 99 grupos de diversos colectivos sociales**, para un **total de 215 grupos sociales y comunitarios involucrados** en los campamentos de las diversas zonas. A continuación, se presentará una gráfica con el informe detallado de las fuerzas sociales por zona.



Carpa transformación solidaria desde los Centros de Pensamiento Territorial

El propósito fue la de dinamizar la comprensión de la acción de los Centros de Pensamiento Territorial como dispositivos Unadistas para la gestión participativa e inclusiva de los problemas complejos, pero también de las oportunidades y necesidades de los actores territoriales. Este accionar se dinamiza desde el reconocimiento de las capacidades instaladas y del fortalecimiento de las dinámicas de la interacción, tanto al interior como hacia el exterior de la UNAD, mediante la movilización del diálogo, reflexión, análisis y debate abierto y permanente. Así dinamizado, el diálogo debe transformarse en alternativas de solución mediante la formulación y puesta en marcha de Proyectos de Transformación para la Gestión Social (PTGS). Los PTGS asumen como punto de partida los resultados alcanzados en las cartografías territoriales rastreadas por el OIR en sus espacios: prestación del Servicio Social Unadista, curso de Fundamentos y Generalidades de Investigación, la Cátedra Abierta Miguel Ramón Martínez, los Cipas Territoriales Sissu-Investigación y los propios Campamentos como canteras del conocimiento situado.



En la carpa transformación solidaria desde los Centros de Pensamiento Territorial se diseñaron 168 ideas de Proyectos de Transformación para la Gestión Social con cooperación externa.

La información se puede consultar en el siguiente enlace:
<https://vider.unad.edu.co/index.php/campamentos-regionales-oir>

3.1.2. Gestión de las Escuelas

Desde la Escuelas, se realizaron actividades que permitieron la participación ciudadana, en diferentes eventos y espacios de la vida académica, de la siguiente manera:

- La participación de la comunidad académica no vinculada a la UNAD del orden nacional e internacional fue de 9.677 personas.

EVENTOS ACADÉMICOS			
PARTICIPACIÓN COMUNIDAD ACADÉMICA EXTERNA			
ESCUELA	NACIONAL	INTERNACIONAL	TOTAL
ECAPMA	1.639	131	1.770
ECISA	1.784	116	1.900
ECJUP	335	35	370
ECSAH	2.105	1.434	3.539
ECACEN	2.098		2.098
TOTAL			9.677

- La participación de la comunidad académica interna de la UNAD está representada por estudiantes, egresados, docentes y personal administrativo, correspondiente a 22.962 personas, así:

EVENTOS ACADÉMICOS					
PARTICIPACIÓN COMUNIDAD ACADÉMICA INTERNA					
ESCUELA	ESTUDIANTES	EGRESADOS	DOCENTES	ADMINISTRATIVOS	TOTAL
ECAPMA	1.641	132	1.037	103	2.913
ECISA	2.750	292	841	105	3.988
ECJUP	644	8	459	30	1.141
ECSAH	3.553	229	1.370	33	5.185
ECACEN	5.286	481	3.835	133	9.735
TOTAL					22.962

Los espacios o eventos más representativos por cada una de las escuelas se relacionan a continuación:

ECAPMA (Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente): cátedra interinstitucional, diálogos ambientales por la amazonía "La paz con la naturaleza"; perspectivas de la ganadería bovina en el mundo ganadería regenerativa - sistemas sostenibles de ganadería; día internacional de la concientización de la mordedura de serpiente; jornada de Socialización "Logros e Intercambio de Experiencias en el Marco de la Producción Agropecuaria ECAPMA – CIAB – CIP Dosquebradas"; IV seminario nacional y V Internacional de investigación en producción equina; simposio en sustentabilidad: turismo y ruralidad y, primer encuentro de ciencia, tecnología e innovación agropecuaria - Boyacá 2023, entre otros.

ECISA (Escuela de Ciencias de la Salud): Himss executive summit Colombia 2023, III simposio internacional y IV nacional en administración en salud: la salud en la era de la 4RI, jornada internacional de investigación y actualización en radiología e imágenes diagnósticas, III congreso internacional de seguridad y salud en el trabajo "Un entorno de trabajo seguro y saludable como desafío y oportunidad para un mejor ambiente de trabajo" y III encuentro de semilleros de investigación de SST y, "1er Seminario Internacional y 7ma jornada de actualización en Imágenes Diagnósticas "En la ruta de la innovación", entre otros.

ECJUP (Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas): Foro de política y ambiente reflexiones (glocales) sobre la transición energética justa en Colombia, Congreso



Política, Derecho y Educación, PODED 2023 y, Cátedra Itinerante de Género, Política y Derecho, entre otros.

ECSAH (Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades): 2a. Cátedra de Gestión Deportiva: sostenibilidad, emprendimientos y territorios; quinto Congreso Internacional de Política y Globalización: Radiografía crítica de los conflictos en el mundo y Colombia; II Foro de Filosofía Antigua, 7° Coloquio Internacional de Psicología Social Comunitaria en nuestra América. " Territorio, resistencia e identidad en Pueblos originarios y afrodescendientes; Conversatorio con la red de Felicidad; Día Mundial para la prevención del suicidio y, Seminario Permanente: Las Negritudes y la Esclavización: una perspectiva histórico-Psicológica, entre otros.

ECACEN (Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios): Construcción de proyectos para líderes comunales, Innova UNAD CEAD Popayán, Habilidades Directivas, Contadores Públicos: Desafíos y Oportunidades en el contexto de la Tecnología, Seminario el Arte de Emprender 4.0: Descubriendo Oportunidades a través del Análisis de Mercado; Feria Empresarial Evento Celebración Día del Tendero, simposio internacional investigación e innovación, Foro: Logística integral y los nuevos modelos de negocio en el comercio internacional; Foro: "Fortalecimiento Del Emprendimiento Artesanal De Producción En Las Comunidades Etnicas", Seminario Internacional El Arte de Emprender V3.0; Seminario Internacional Economía Circular y Turismo de Naturaleza y, I encuentro "Mujeres capacidad y liderazgo", entre otros.

3.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

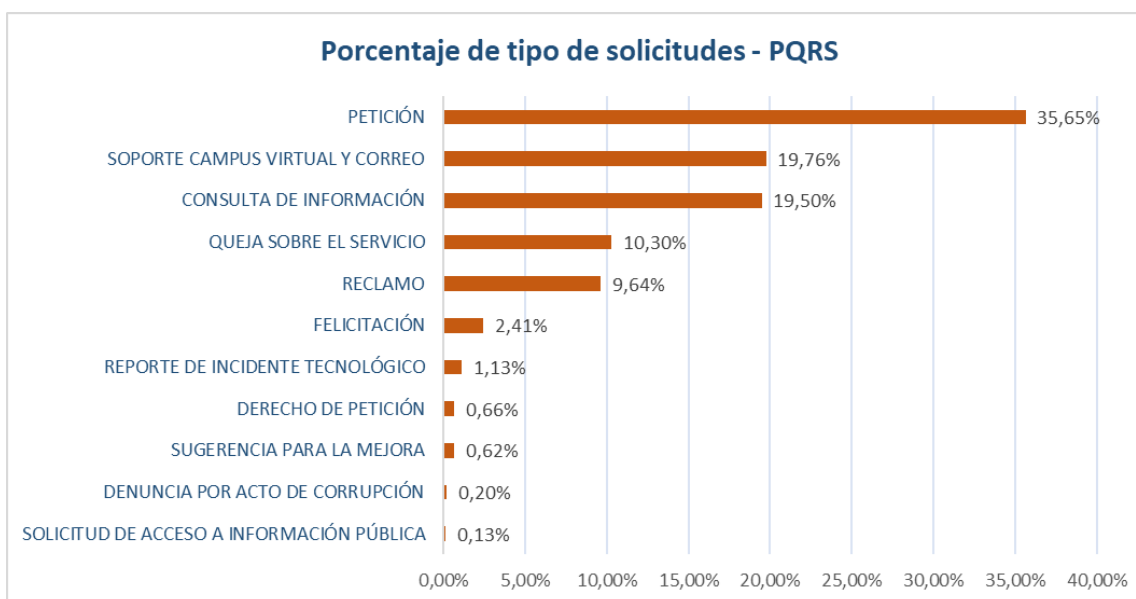
Para el año 2023 en el periodo comprendido entre el 1° de Enero y el 31 de diciembre de 2023, fueron registradas las respuestas para un total de **9195** solicitudes distribuidas entre los principales tipos de solicitud (Tabla 1).



Tipo de solicitud	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Petición	3278	35,65 %
Soporte campus virtual y correo	1817	19,76 %
Consulta de información	1793	19,50 %
Queja sobre el servicio	947	10,30 %
Reclamo	886	9,64 %
Felicitación	222	2,41 %
Reporte de incidente tecnológico	104	1,13 %
Derecho de petición	61	0,66 %
Sugerencia para la mejora	57	0,62 %
Denuncia por acto de corrupción	18	0,20 %
Solicitud de acceso a información pública	12	0,13 %
Total general	9195	100,00 %

Tabla 1. Cantidad de solicitudes registradas como PQRS según sea el tipo de solicitud – Año 2023

En la Tabla 1 se denota que el principal tipo de solicitud que llega a las distintas dependencias son peticiones con un **35,65%**, solicitud de soporte de campus virtual con un **19,76%**, consultas de información, quejas sobre el servicio, reclamos y felicitaciones; con porcentajes de **19,50%**, **10,30%**, **9,64%** y **2,41%**, respectivamente. El comportamiento de los tipos de solicitudes se puede observar en el gráfico 1, donde se evidencian la cantidad y sus valores porcentuales.



mGráfico 1. Distribución porcentual de los tipos de solicitudes registrados como PQRS – Año 2023



*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

Por otro lado, se realiza el análisis de los principales tipos de solicitudes que allegan a cada una de las dependencias de la UNAD, en el gráfico 2 se evidencia que todas las dependencias reciben diferente número de solicitudes donde se destaca el número de solicitudes que recibe Registro y Control Académico (**2723** solicitudes), seguido de la Gerencia de Plataformas e Infraestructura Tecnológica (**2148** solicitudes), así mismo las siguientes escuelas son las dependencias que reciben más solicitudes: la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería (ECBTI) y Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH), La Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN) y la Escuela de Ciencias de la Educación (ECEDU) con **1048, 604, 471 y 376** solicitudes, respectivamente.

De igual manera dentro de cada una de las dependencias de la UNAD se evidencia que la cantidad total de solicitudes se divide según el tipo de solicitud que fue recibido. Sin embargo, según la unidad los tipos de solicitud varían según las responsabilidades puede suplir a los grupos de interés que radican las solicitudes de PQRS. Este es el caso de las solicitudes que se refieren al soporte del campus virtual y al correo electrónico, el cual esta netamente asociado con la dependencia de Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico que recibió un total de **1084** de este tipo de solicitudes que representan el **99.3%** del total de estas.

En la tabla 2 se evidencia el promedio de días de respuesta en **3.87 días** independiente de la dependencia encargada de los distintos tipos de solicitud. Ahora bien, todas las dependencias cumplen con lo establecido en términos legales, respondiendo las solicitudes en plazos inferiores a los **15** días.

Dependencia encargada	Promedio de días de respuesta	Número de solicitudes
Gerencia de innovación y desarrollo tecnológico	1,32	2190
Oficina asesora de control interno	1,50	2
Vicerrectoría de relaciones intersistémicas	2,00	1
Vicerrectoría de medios y mediaciones pedagógicas	2,83	150
Gerencia de calidad y mejoramiento organizacional	3,00	5
Gerencia de talento humano	3,61	61
Registro y control académico	3,88	2794
Escuela de ciencias de la salud	3,97	277
Escuela de ciencia básicas, tecnología e ingeniería	4,20	1068
Vicerrectoría académica y de investigación	4,23	127
Escuela de ciencias políticas	4,48	96
Escuela de ciencias agrícolas, pecuarias y del medio ambiente	4,57	172
Contac center	4,81	43
Escuela de ciencias de la educación	4,90	380
Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios	4,93	478
Vicerrectoría de desarrollo regional y proyección comunitaria	5,04	57
Vicerrectoría de servicios a aspirantes, estudiantes y egresados	5,43	346
Gerencia administrativa y financiera	5,65	23
Secretaría general	7,35	278
Oficina de control interno disciplinario	7,38	8
Escuela de ciencias sociales, artes y humanidades	7,79	619
Dirección de centro	8,39	18
Vicerrectoría de relaciones internacionales	9,00	2
Total general	3,87	9195

Tabla 2. Tiempo de respuesta de PQRS por dependencia – Año 2023

Por otra parte, y como estrategia de seguimiento a la atención de PQRS, se realiza el envío semanal a los Vicerrectores, Gerentes y jefes de unidad mediante correo electrónico la información del estado de las PQRS a su cargo, para que se realice la gestión de respuesta dentro de los tiempos establecidos por la UNAD.

Asimismo, se cuenta con el envío de alertas automáticas a los responsables de gestionarlas respuestas a las PQRS y jefes de unidad con la información de las solicitudes próximas a vencer, esto con el fin de reducir los tiempos de respuesta y brindar mejor experiencia a nuestros usuarios.