



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA A DISTANCIA

# Plan de Participación Ciudadana 2022

GIDT, SGRAL, GCMU Y GCOM

Bogotá, D.C.  
31 de enero de 2022

## Contenido

0. INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. NORMATIVIDAD .....	3
4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNAD .....	6
4.1. Medios de comunicación:.....	6
4.2. Mecanismos de Participación Ciudadana: .....	8
5. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA UNAD.....	10
6. ACCIONES Y CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022.....	12

## 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 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

Norma Aplicable			
Tipo N° Fecha d/m/a	Tema	Int.	Ext.
Constitución Política de Colombia 1991	Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 95 No. 5, 270.		X

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Sede Nacional José Celestino Mutis - Calle 14 sur No. 14 - 23  
PBX: (+571) 344 3700 Bogotá D.C., Colombia

Norma Aplicable			
Tipo N° Fecha d/m/a	Tema	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 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 del 18-08-1999	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 del 16-08-2006	Por el cual se transforma en ente autónomo a la UNAD, y se dictan otras disposiciones.		X
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

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Sede Nacional José Celestino Mutis - Calle 14 sur No. 14 - 23  
PBX: (+571) 344 3700 Bogotá D.C., Colombia

Norma Aplicable			
Tipo N° Fecha d/m/a	Tema	Int.	Ext.
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 17 de abril 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 junio 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
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	
Resolución 8547 de 2016	Reglamentación del uso de los Servicios de Tecnología.	X	
Acuerdo 0014 del 23 de julio de 2018	Por el cual se modifica el Estatuto General de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).	X	

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Sede Nacional José Celestino Mutis - Calle 14 sur No. 14 - 23  
PBX: (+571) 344 3700 Bogotá D.C., Colombia

Norma Aplicable			
Tipo N° Fecha d/m/a	Tema	Int.	Ext.
Acuerdo 039 del 3 de diciembre de 2019	Por medio del cual se modifica el Estatuto Organizacional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).	X	

## 4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y MECANISMOS 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

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Sede Nacional José Celestino Mutis - Calle 14 sur No. 14 - 23  
PBX: (+571) 344 3700 Bogotá D.C., Colombia

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.
- **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.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Sede Nacional José Celestino Mutis - Calle 14 sur No. 14 - 23  
PBX: (+571) 344 3700 Bogotá D.C., Colombia

## 4.2. Mecanismos de Participación Ciudadana:

- **Foro Estatutos UNAD:** Son escenarios en los que se pone a consideración de la comunidad universitaria o de la comunidad en general, los proyectos de estatutos de la ruta normativa en renovación. Están pensados como instrumentos de evaluación, depuración y retroalimentación de los documentos en construcción, mediante los cuales se recogen las opiniones y propuestas de los participantes para, de manera objetiva, considerar su incidencia o aporte al interior del articulado.
- **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 anual, con el fin de lograr una retroalimentación y valoración acertadas que promuevan la excelencia académica y el mejoramiento continuo en la Universidad.
- **Queja y Reclamo:** Es una expresión presentada ante la Universidad de inconformidad o descontento, contra un servidor público de la Institución, un miembro de la comunidad universitaria o un servicio deficiente o injustificado.
- **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 puntual de información frente algún tema de interés o duda, que puede ser respondida de forma ágil.
- **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, que 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 proteger 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.
- **Demanda:** Es el Acto procesal inicial para la apertura del proceso judicial

## 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:

Se sugiere revisar y ajustar conforme al establecimiento del SAI incluyendo los portales liderados por la GCMK

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="http://sau.unad.edu.co/pqrs/">http://sau.unad.edu.co/pqrs/</a></p>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Sede Nacional José Celestino Mutis - Calle 14 sur No. 14 - 23  
PBX: (+571) 344 3700 Bogotá D.C., Colombia

Escenario de participación	Ubicación	Horario de atención
<b>Trámites y servicios</b> La UNAD dispone para la realización de trámites y servicios la sección “Trámites y servicios” del sitio web de la institución.	<a href="https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/visibilidad/tramites-y-servicio-al-ciudadano">https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/visibilidad/tramites-y-servicio-al-ciudadano</a>	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.
<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>	Depende de programación Anual
<b>Redes Sociales Virtuales</b> Espacios de comunicación que dispone la UNAD para contacto con los ciudadanos. Facebook, Twitter e Instagram: @UniversidadUNAD	  	Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m
<b>Eventos organizados por la UNAD</b> La Reglamentación de los órganos colegiados de la Universidad, entiéndase Consejo Superior, Consejo Académico y	<a href="https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2012/COSU ACUE_0015_30032012.pdf">https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2012/COSU ACUE_0015_30032012.pdf</a>	Depende de programación Anual

Escenario de participación	Ubicación	Horario de atención
Consejos de Escuela está dada en el Estatuto General, desde el artículo 10 y hasta el artículo 19.	<a href="https://sgeneral.unad.edu.co/consejo-academico">https://sgeneral.unad.edu.co/consejo-academico</a>	
Otros correos de contacto	<a href="mailto:notificaciones.judiciales@unad.edu.co">notificaciones.judiciales@unad.edu.co</a>	De acuerdo a la necesidad
	<a href="mailto:anticorrupcion@unad.edu.co">anticorrupcion@unad.edu.co</a>	De acuerdo a la necesidad

## 6. ACCIONES Y CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022

A continuación, se presentan los plazos estimados para el cumplimiento de las actividades pendientes para el mejoramiento 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 GCOM	01/01/2022	31/01/2022
2. Socialización del Sistema de Atención Integral –SAI-	VISAE	Todas	01/01/2022	30/12/2022
3. Rendición de cuentas	GCMO	Todas	Continuo	Continuo

Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Fecha de inicio	Fecha de Fin
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	22-02-2022
Publicar y realizar difusión del informe de resultados de gestión organizacional (balance social)	GCMO	GCMK	1er trimestre	4to trimestre
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
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 2021)	GCMO	GCMK	1-03-2022	1-03-2022
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
3.1. Realizar y publicar los resultados de la encuesta de percepción del usuario.	GCMO	SGRAL VISAE	Semestral	Semestral
3.2. Implementar acciones de mejoramiento para incrementar la participación y el uso de los canales electrónicos, de acuerdo con la	GIDT	GCOM GCMO	01/02/2022	30/12/2022

Actividad	Unidad Responsable	Unidades Asociadas	Fecha de inicio	Fecha de Fin
retroalimentación obtenida por parte de los usuarios.				
3.3. Realizar encuentro de líderes Unadista – Planificación institucional 2021. Participan: estudiantes, egresados, docentes, administrativos y sector productivo.	Rectoría OPLAN	Todas	01/11/2022	30/12/2022
3.4. 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	01/02/2022	30/12/2022
4. Publicar los resultados de los ejercicios de Consulta a la Ciudadanía a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	GCOM	GCMO OPLAN SGRAL VISAE	01/03/2022	30/12/2022