

MANUAL ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
GENERACIÓN SIGLO XXI
Dirección de Planeación Institucional



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

MANUAL ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ADRIANO MUÑOZ BARRERA

Rector

ISABEL QUINTERO URIBE

Secretaria General

MARÍA EULALIA BUENAHORA OCHOA

Vicerrectora Académica

MYRIAM LUCÍA SÁNCHEZ GUTIÉRREZ

Vicerrectora Administrativa y Financiera

JOSÉ DEL CARMEN CORREA

Director de Planeación Institucional

Diseño y Diagramación

NATAIE CRUZ TRUJILLO

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

Fotografía

DAGOBERTO MÉNDEZ

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

**MANUAL ESTRATÉGICO
DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

PRESENTACIÓN

La estrategia de participación ciudadana, que articula la Universidad de Cundinamarca, responde a la consolidación de una organización social del conocimiento y del aprendizaje translocal y transmoderno (MEDIT 2019). Donde se busca tener impacto en la población de incidencia directa, enfocados en la construcción del Ser y la formación de personas transhumanas para justificar con ello el elemento translocal. Pues es, desde la Provincia del Sumapaz, pasando por el Alto Magdalena, por Soacha y Sibaté, por la Sabana Occidente y la Sabana Centro, rodeando la Provincia de Almeidas y llegando al "Semillero del Boquerón" Ubaté, que se conforma una comunidad universitaria por la cual y para la cual se consolida este documento.

De tal manera, que al articular una sociedad del conocimiento y del aprendizaje, es necesario vincular a esa población de incidencia directa, la cual según él (Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, 2018) está estimada en 1.223.381 habitantes, quienes responden a usos, costumbres, Idiosincracia, multiculturalidad y pluriétnicidad. Como también, al indagar en la toponimia, se encuentra que cada sede o sección de nuestra comunidad educativa, tiene una ancestralidad de suma importancia en la consolidación de una universidad trans-

moderna y para una generación del siglo XXI, e importante en la recuperación de lo local y lo ancestral. Es necesario recuperar "la ciudad de la Luna", al "Sol Varón" donde Bochica decidido abrir los peñascos y formar el Salto del Tequendama, recuperar la "Ciudad de nuestro Padre". Poder ver a esa mujer que se esconde tras las montañas allá en "Furagunga" o bien llamada "Fusunga". Y tener como resultado que la participación abierta, con vocación territorial y con articulación de estudiantes, profesores, administrativos, graduados y comunidad en general, en la cual la Universidad de Cundinamarca ha generado impacto y transformación social, siga consolidando o haciendo alusión al nombre de Chocontá a una "Labranza de la buena alianza".

Por ello, en la generación de una estrategia de participación ciudadana, desde el macroproceso estratégico; el macroproceso misional; el seguimiento, medición, análisis y evaluación hasta el apoyo y con el firme propósito de formar personas transhumanas, que respondan a las necesidades translócales, se muestra a continuación el Manual Estratégico de Participación Ciudadana de la Universidad de Cundinamarca generación siglo XXI.

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	6
POLÍTICA DE OPERACIÓN DEL PROCESOS.....	10
INTERACCIÓN UNIVERSITARIA.....	11
MARCO LEGAL.....	12
METODOLOGÍA.....	14
ÁMBITO EXTERNO DE PARTICIPACIÓN.....	15
ÁMBITO INTERNO DE PARTICIPACIÓN.....	19
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	24
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	30
CANALES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	32
CANALES DIGITALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	33
CANALES PRESENCIALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	33
ORIENTACIONES METODOLÓGICAS.....	36
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	40

INTRODUCCIÓN

Según Velásquez (2003), “se entiende por participación ciudadana a un tipo de acción colectiva, a través de la cual individuos o grupos, en función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación, étnicos, etc.), intervienen en determinado escenario, de forma directa o por medio de sus representantes. Respecto a la participación ciudadana El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – como marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

En este marco, la Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión (Función Pública, 2018).

De tal manera, que en el cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Por ello, la Universidad de Cundinamarca a incluido en su Plan de Acción y Plan de Desarrollo Rectoral los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

De la misma manera, la institución está sujeta al control social por parte de la comunidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia, en el cual se establecen los mecanismos de participación ciudadana que permiten vigilar la gestión de las entidades públicas.

La Universidad asume la responsabilidad de fomentar la capacidad crítica, reflexiva y analítica, lo cual contribuye al avance y fortalecimiento científico y tecnológico, orientada con prioridad al mejoramiento cultural y de la calidad de vida de la población y a la participación de los agentes de la comunidad universitaria, en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas, así como al progreso social y económico de las comunidades.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

NATURALEZA JURÍDICA

La Universidad de Cundinamarca es una Institución Estatal de Educación Superior del Orden Territorial, que tiene sus orígenes como proyecto educativo departamental en la Ordenanza número 045 del 19 de diciembre de 1969, por medio de la cual se creó el Instituto Técnico Universitario de Cundinamarca ITUC, y fue reconocida como Universidad mediante Resolución No. 19530, de Diciembre 30 de 1992 del Ministerio de Educación Nacional, y de conformidad con la Constitución Política, la Ley 30 de 1992 y los Derechos Reglamentarios, es un ente autónomo e independiente, con personería jurídica, autonomías académica, administrativa, financiera, presupuestal y de gobierno, con rentas y patrimonio propios, y vinculada al Ministerio de Educación Nacional haciendo parte del Sistema Universitario Estatal, como institución de Educación Superior. Estatuto General (Acuerdo 007 de 2015, Artículo 1).

MISIÓN

La Universidad de Cundinamarca es una institución pública local del Siglo XXI, caracterizada por ser una organización social de conocimiento, democrática, autónoma, formadora, agente de la transmodernidad que incorpora los consensos mundiales de la humanidad y las buenas prácticas de gobernanza universitaria, cuya calidad se genera desde los procesos de enseñanza - aprendizaje, investigación e innovación, e interacción universitaria.

Estatuto General (Acuerdo 007 de 2015, Artículo 4).

VISIÓN

La Universidad de Cundinamarca será reconocida por la sociedad, en el ámbito local, regional, nacional e internacional, como generadora de conocimiento relevante y pertinente, centrada en el cuidado de la vida, la naturaleza, el ambiente, la humanidad y la convivencia.



OBJETIVOS DE LA UCUNDINAMARCA

- Formar profesionales integrales, que requiere el Departamento de Cundinamarca y el país, con capacidades académicas, científicas y humanas, formados en los aspectos fundamentales del conocimiento posmoderno y coherentes con el contexto socioeconómico nacional y global.
- Promover el conocimiento y la reafirmación de los valores humanos, la cultura, la incorporación integral de los colombianos a los beneficios que de ella se deriven.
- Contribuir al desarrollo de las tecnologías para la protección y el aprovechamiento de los recursos naturales, la preservación de la vida en el planeta, la sostenibilidad con la naturaleza y el medio ambiente.
- Fomentar la formación profesional, en el marco de la cultura, la ciencia, tecnología e innovación, en el ámbito superior y al servicio de la comunidad a través de la interacción social orientada a al desarrollo que requiere el departamento y el país.
- Adelantar programas que respondan a los intereses de las poblaciones vulnerables a nivel urbano y rural del Departamento de Cundinamarca.
- Fomentar la formación integral sobre las bases científicas, éticas y humanísticas, para la ocupación el trabajo, y el libre desarrollo de la personalidad, para que se integren con eficiencia, y responsabilidad a las dimensiones axiológicas, profesionales, científicas. Asimismo, propender por una educación para la vida que favorezca los valores democráticos, la civilidad, y la libertad.
- Evaluar de manera continua el quehacer

institucional, tomando como referencia lo consagrado en el Proyecto Educativo Institucional y su Plan de Desarrollo.

- Consolidar la presencia institucional en el contexto científico y académico nacional e internacional, a través de resultados producto de competencias y habilidades de la comunidad universitaria UDEC.

- Propiciar la integración de la Universidad con los diferentes sectores sociales del orden local, departamental y nacional, para ser factor de desarrollo social, económico, y político.
- Contribuir al desarrollo de los niveles educativos que le preceden, para facilitar su articulación y el logro de sus correspondientes fines.



Alcalce

En la puesta en marcha de la presente estrategia de participación ciudadana se involucran estudiantes, egresados funcionarios de la UCundinamarca desde administrativos, docentes y contratistas que intervengan en el desarrollo misional e institucional de la universidad. Como también, respondiendo a la consolidación de un aprendizaje multidimensional esta estrategia recoge a todas las partes interesadas y que tienen incidencia en la razón de ser y finalidad de la universidad de Cundinamarca. De tal manera que se logre el incremento de la participación ciudadana desde el diseño metodológico de los planes de desarrollo, como también en el diseño, seguimiento, desarrollo de las políticas, planes y programas de la entidad y que opere como un eje transversal en el marco de la implementación del Modelo Integrado De Planeación Y Gestión MIPG.

OBJETIVOS GENERAL

Dar a conocer los canales, puntos fijos y virtuales de participación ciudadana con los que cuenta la Universidad de Cundinamarca, que permitan estar más cerca de la ciudadanía y articular a la comunidad universitaria en general y demás grupos de interés al Plan Estratégico 2016-2026 "Disoñando la universidad que queremos" para que de una manera concertada se generen resultados de valor en la prestación de servicio en el marco de la transparencia de la gestión administrativa.

ESPECÍFICOS

- Ofertar diferentes mecanismos que permitan una participación ciudadana activa en la Ucundinamarca que le permitan a la ciudadanía y partes interesadas reconocer y transformar los espacios multidimensionales de aprendizaje
- o Promover el contacto continuo y fluido con la ciudadanía, conocer como nos ven desde afuera, facilitando medios y mecanismo que permitan la interacción con los grupos de valor identificándolos e involucrándolos.
- o Actualizar de manera periódica el contenido de la información y su accesibilidad para que llegue a todos los ciudadanos de una manera asimilable y oportuno
- Fijar lineamientos para el desarrollo, socialización e interiorización de la presente estrategia

POLÍTICA DE OPERACIÓN DEL PROCESO

La operación del Sistema de participación ciudadana de la Universidad de Cundinamarca está ligada a la Atención e Información al Ciudadano dando cumplimiento en su operatividad a lo reglamentado a nivel nacional por la Ley 190 de 1995, Ley 1755 de 2015, Decreto 2232 de 1995 y de orden interno la Resolución 160 de 06 de noviembre de 2014, Resolución 216 del 21 de diciembre de 2016, integrados de esta forma con el Sistema de la Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001:2015; ISO 10002:2004.

Enmarcados dentro de los lineamientos y objetivos del plan rectoral los gestores de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano son actores constantes de la dirección y coordinación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias recibidas de los usuarios en relación con la misión de la Universidad de Cundinamarca, generando a su vez retroalimentación eficaz,

permitiendo de esta forma adquirir un alto grado de satisfacción del usuario reflejado directamente en la medición del servicio ofrecido por la institución.

Es nuestra finalidad responder al ciudadano, poder consolidar una cadena de valor público en torno a los requerimientos y necesidades que nuestra comunidad educativa requieran. Es por ello, que como se puede ver en la siguiente figura se recepciona, se almacena, se distribuye según sea el proceso encargado del requerimiento, necesidad o problema de la comunidad universitaria. Y, por medio de los procedimientos, programas y procesos que se llevan a cabo en la misión institucional se generan respuestas o salidas de soluciones, que permiten articular nuestro trabajo, con las necesidades de nuestro entorno educativo en un contexto translocal y transmoderno, siempre tomando en cuenta los grupos de valor y abriendo canales de participación ciudadana.



Interacción Universitaria

La interacción universitaria es una función que se articula con la ciencia, la tecnología y la innovación, con los procesos de formación-aprendizaje y la interacción social. Tiene como finalidad la realización de ejercicios permanentes de producción, construcción y transferencia de conocimiento y cultura que permita la integración, el encuentro y el diálogo con la comunidad y la sociedad en la creación de soluciones que aporten a las políticas nacionales y contribuyan a la comprensión y transformación de la realidad social, local, regional y nacional. Se da desde procesos de indagación y construcción de conocimiento en entornos sociales específicos; la contextualización e intercambio de experiencias y saberes; la formación y capacitación de la comunidad, la socialización, difusión, promoción, circulación y comunicación de la cultura, el arte, el deporte, y el conocimiento y las innovaciones en las múltiples áreas del saber.

La interacción universitaria implicará la vinculación real y efectiva con el entorno, especialmente en tres ámbitos: el sector productivo, el Estado y la sociedad civil. La interacción con cada uno

de ellos se dará a partir de la identificación de los intereses y necesidades de cada parte, atendiendo a criterios de solidaridad, sostenibilidad y reconocimiento de los ámbitos de acción de cada uno de los actores y su consecuente papel en la construcción del desarrollo sostenible.

La interacción universitaria fomenta la vinculación y participación activa de sus graduados para enriquecer su quehacer personal y profesional, fortalecer su sentido de pertenencia y buscar una proyección en los ámbitos del entorno por medio de aportes en las diversas políticas y programas de la UDEC. Para este propósito será necesario graduar un estudiante innovador, emprendedor y, por ende, generador de empleo, que aporte en la solución de problemas del entorno local, departamental y nacional, cumpliendo así la Universidad su misión de formar un individuo para la vida, la democracia y la libertad.

*Acuerdo 018 del 05 de mayo de 2016 del Consejo Superior, por el cual se adopta el Proyecto Educativo Institucional -PEI- de la Universidad de Cundinamarca.

MARCO LEGAL



NORMA	DESCRIPCIÓN
Art 23 Constitución política colombiana	"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"
Art 74 Constitución política colombiana	"Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley".
Art 270 Constitución política colombiana	"La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".
Ley 134 DE 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
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".
Ley 850 de 2003	"Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas"
Ley 962 de 2005	Ley Anti-trámites: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimiento administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Ley 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 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 2232 de 1995	"Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995.
Decreto 1382 de 2000	Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
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).
Decreto 2623 de 2009	"por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento para el servicio del ciudadano.
Decreto 19 de 2012	Decreto anti-trámites: Artículo 14. Prestación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. "Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales".
Decreto 2693 de 2012	Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea. Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea. 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.



METODOLOGÍA

La Universidad de Cundinamarca, consciente de la necesidad de mantener una constante transformación en los procesos que se llevan a cabo en las regiones del departamento, a través de la gestión educativa que realiza, ve oportuno a través de programas de acercamiento a la comunidad, de recuperar lo ancestral y local, promover dinámicas organizacionales basadas en el conocimiento y la gestión de los Sistemas de Información, y de generar canales de participación ciudadana, como en la construcción de personas transhumanas a través de sistemas y tecnologías, que permitan optimizar sus procesos y toma de decisiones generando ventajas competitivas en las regiones del departamento y la nación, respondiendo al plan rectoral de enseñar para el Ser y no para el hacer, ya que la responsabilidad de los graduados es con sus comunidades. Por ello, es nuestra finalidad concientizar a las comunidades de generar un desarrollo de adentro hacia afuera, consolidando con ello la recuperación de lo local.

Poder consolidar una estrategia de participación ciudadana para la Ucundinamarca no hubiera sido posible sin la imperiosa necesidad de conocer de indagar sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofertados y prestados por la institución. Por ello, en la construcción de la estrategia se realizaron acercamientos con los grupos de valor en especial con los ciudadanos para conocer cuál es su percepción de la universidad y como califican nuestro servicio y alcance por medio de un análisis a la gestión del Servicio y Atención al Ciudadano. Para lo cual se tuvieron en cuenta el ámbito externo de la institución como el ámbito interno; el primero determinado por nuestros grupos de valor, los ciudadanos de las diferentes extensiones y seccionales; el segundo determinado por nuestros grupos de valor internos, como estudiantes, docentes y administrativos. Que en su suma son nuestra comunidad educativa



POLÍTICA DE OPERACIÓN DEL PROCESO

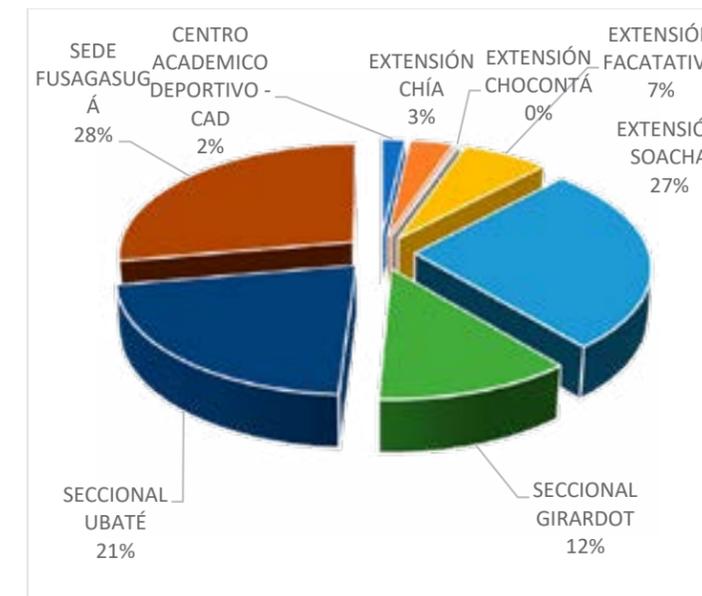
La comunidad, los ciudadanos de las regiones donde tiene presencia la Ucnudinamarca, los ciudadanos de la región y del país, que de una u otra forma han tenido incidencia en el desarrollo institucional de la universidad, y aquellos que inciden directa o indirectamente. Se tuvieron en cuenta para el desarrollo de la presente estrategia, pues es al medir la participación ciudadana en el ámbito externo en los diferentes trimestres desde el año 2019 hasta, el 2º trimestre del 2020. Se ha interactuado y atendido a más de 2.500 personas como se evidencia en la siguiente gráfica. Esto responde a un equipo humano que constantemente por diferentes canales esta dispuesto a atender y a solucionar las inquietudes y necesidades de nuestros grupos de valor externo.

Gráfica 1 Participación ciudadana Ucnudinamarca ámbito externo



Siendo así, la metodología que se utilizó para medir la participación ciudadana de la universidad en el ámbito externo, estuvo ligada a los canales digitales (correos, página web, redes sociales, emisoras, canales etc..) donde se logró atender, desde solicitudes, quejas y reclamos por medio de las PQRSFyD, derechos de petición, denuncias, peticiones de información, sugerencias y felicitaciones que como se puede ver en la gráfica 2 son varias los factores con los que la ciudadanía nos da su aprobación.

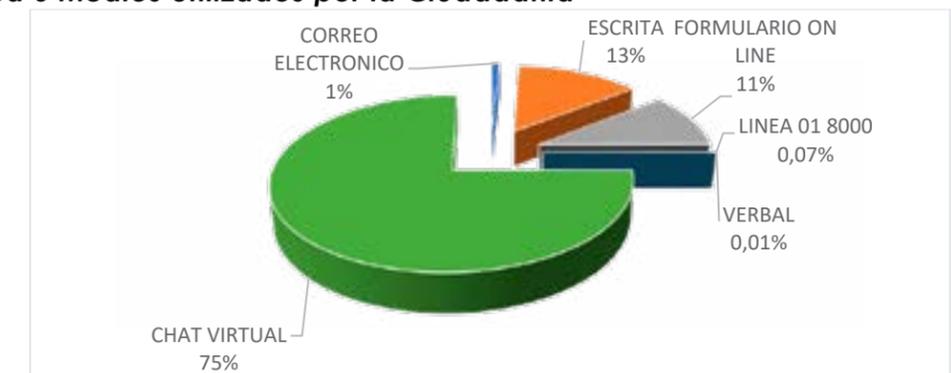
Gráfica 2 Felicitaciones



- Buen servicio
- Reconocimiento a la buena gestión y servicio
- Reconocimiento por la buena labor y gestión
- Infraestructura y servicio
- Reconocimiento al buen servicio
- Reconocimiento a la gestión y servicio de admisiones y registro
- Reconocimiento por evento
- Reconocimiento a la labor y gestión de un funcionario
- Metodología y aprendizaje - pedagogía
- Reconocimiento a la buena labor y gestión administrativa - docente
- Reconocimiento a la labor docente

Las acciones anteriores se ven reflejadas en los medios que más utiliza la ciudadanía, como se ve en la gráfica 3.

Gráfica 3 Medios Utilizados por la Ciudadanía





MEDIOS UTILIZADOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	98	0.9%
ESCRITA	1508	13.5%
FORMULARIO ON LINE	1174	10.5%
LINEA 01 8000	8	0.1%
VERBAL	1	0.01%
CHAT VIRTUAL	8357	75.0%
Total general	11146	100.0%

Lograr consolidar y analizar la participación ciudadana en el ámbito externo nos permite identificar una serie de necesidades las cuales entrarán en el plan de mejoramiento y en las estrategias que nos permitan acercarnos y estar de la mano de la comunidad.

Necesidades

- Cultura de Servicio con temas de inclusión
- Lenguaje Claro
- Resolución de Conflictos
- Comunicación Asertiva
- Protocolos de atención al ciudadano
- Manejo aplicativo SAIC
- Buenas prácticas inclusivas
- Lengua de señas colombianas
- Ajustes de documentos y plataforma basado en temas de inclusión

Observaciones y Conclusiones

- Dentro de la calificación la importancia de contestar el teléfono
- Tener establecidos los términos de respuestas
- La importancia de realizar un buen análisis a las peticiones instaurados por la ciudadanía para poder dar una respuesta más coherentes
- Publicar instructivos que faciliten el fácil acceso a los aplicativos
- Como resultado de las sugerencias dadas por la ciudadanía ha permitido realizar mejora continuas las cuales han concluido con las felicitaciones de los mismos usuarios
- La sensibilización de los funcionarios en los temas relacionados con inclusión
- El uso de las tecnologías como mecanismo de comunicación para resolver en tiempo real inconvenientes, inquietudes y dar orientación a la ciudadanía en general.



ÁMBITO INTERNO DE PARTICIPACIÓN

La Ucundinamarca emprendió en el año 2016 un proceso de resignificación y reinención, el cual busca que la institución sea concebida como una organización social del conocimiento y el aprendizaje, translocal y transmoderna, que propende por una educación para la vida fundamentada en los valores democráticos y la civilidad.

De esta manera, la institución tiene como hoja de ruta la búsqueda permanente de la excelencia, tanto a nivel académico como al interior de sus procesos. Por lo tanto, se hace imperativo medir el desempeño en los servicios que presta la universidad de una manera confiable, valida y veraz, de tal forma que se puedan identificar oportunidades de mejora y estrategias servicio y atención que impacten a los diferentes grupos de interés (Informe de resultados Satisfacción Ucundinamarca, 2020). Así pues, el presente documento expone brevemente la metodología que se utiliza para generar las mediciones de satisfacción del usuario en la Ucundinamarca, estableciendo las condiciones mínimas que garantizarán la confiabilidad de los resultados. Además, se presentan los resultados y análisis a partir de la información capturada con las encuestas de satisfacción aplicadas a la comunidad universitaria, como ámbito interno de la institución.



METODOLOGÍA PROPUESTA

La encuesta de satisfacción debe recopilar información de las diferentes dimensiones o atributos del servicio al cliente. La información de cada atributo o dimensión se obtiene a partir de preguntas enfocadas a cada temática; las cuales serán calificadas a través de una escala tipo Likert (1932) de la siguiente manera:

Ilustración 1. Escala de medición tipo Likert

Muy insatisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Los usuarios que se consideran "satisfechos" son aquellos que manifestaron tener un nivel de satisfacción mayor o igual a 4. se plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se indagará en las encuestas, estos son:

- **Confiabilidad:** atributo asociado a la confianza que se genera al prestar los servicios y la exactitud que brindan las soluciones o respuestas requeridas por el usuario.
- **Capacidad de respuesta:** asociada a la eficacia (tiempo de respuesta) con la que se prestan los servicios.
- **Disponibilidad y accesibilidad a la información:** hace referencia a la disponibilidad de la información en diferentes formatos de manera rápida.
- **Amabilidad-empatía:** corresponde al trato basado en el respeto, la cortesía y la atención personalizada que se brinda a los usuarios.
- **Elementos tangibles:** evalúa el estado de los edificios, plataformas o sistemas por donde se prestan los servicios.

Tamaño muestral

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 P(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 P(1 - P)} \quad (1)$$

donde:

n : Tamaño de la muestra que se obtendrá a partir de la fórmula (Resultado).
 Z_{α} : Valor de la distribución Normal Estándar asociado a un nivel de confianza $(1-\alpha)$.

P : Proporción aproximada del parámetro que se quiere medir.

e : Error de precisión.

N : Tamaño de la Población.

Para este cálculo en particular se trabajará con una confianza del 95%, por lo que el valor Z será de 1,96. Dado que la proporción es desconocida se usará 0.5, ya que este es el valor que maximiza el tamaño muestral. Por otro lado, el error de precisión será del 5%, el cual se considera bajo y aceptable. Además, el muestro será estratificado desproporcionado para darle una mayor relevancia a los docentes y administrativos dentro del análisis de satisfacción. De este modo, la tabla 1 establece los tamaños de muestra mínimos que debe tenerse en cuenta para cada uno de los grupos de interés, de acuerdo con el tamaño óptimo (384) encontrado a partir de la fórmula (1).

Tabla 1. Distribución de la muestra

Grupo	Participación (%)	Número de encuestas
Estudiantes	65	250
Docentes	19	73
Administrativos	16	61
Total	100	384

Fuente: Cálculos de Planeación Institucional.

RESULTADOS

Ficha Técnica	
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la Universidad de Cundinamarca.
Población	Hombres o mujeres miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, administrativos).
Fecha de recolección	12 al 23 de octubre del 2020.
Número de encuestas	515 (277 estudiantes, 129 docentes y 109 administrativos).
Error muestral	± 4,2%
Método de recolección	Encuesta virtual enviada a todos los grupos
Instrumento de recolección	Encuesta personal
Muestreo	Probabilístico estratificado

De los resultados consolidados tanto en el ámbito externo como en el interno, se consolida el plan de participación ciudadana Ucundinamarca 2020. Recogiendo las inquietudes, necesidades de nuestra comunidad educativa en general. Construyendo así, una estrategia de participación ciudadana concertada y teniendo en cuenta la opinión de nuestros actores internos y externos, como se puede evidenciar en el siguiente plan de participación ciudadana con cronograma de modificación de ser necesaria.



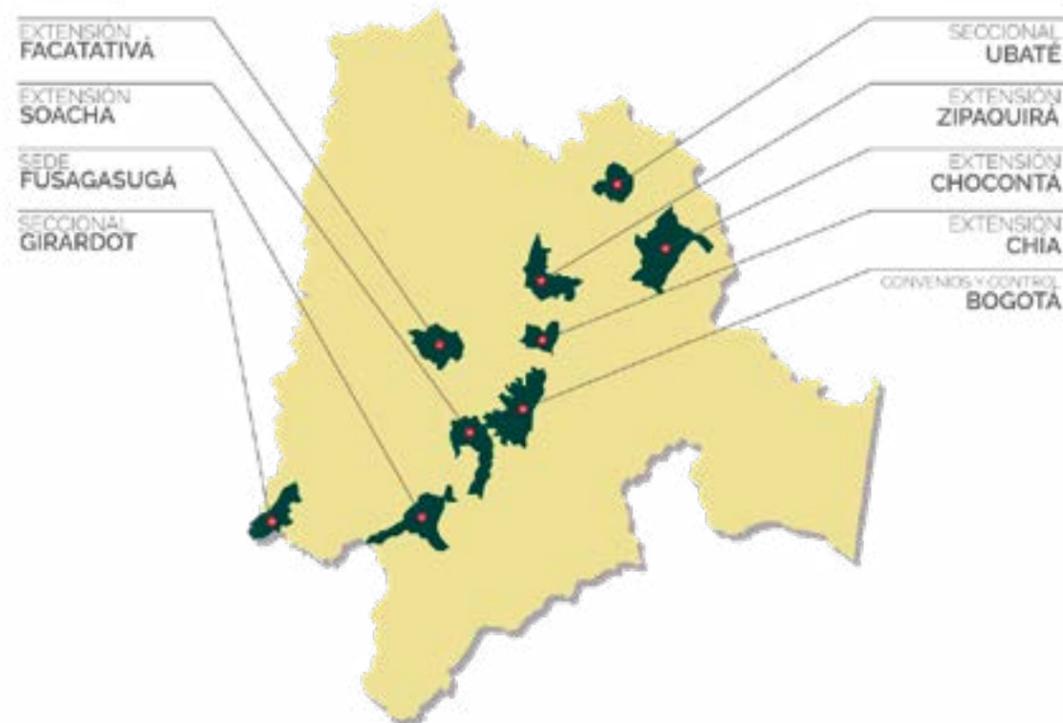
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

 UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA Generación Siglo 21											
Plan de Participación Ciudadana Universidad de Cundinamarca											
	Fase del Ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo de la Actividad	Meta/Producto	Indicador	Responsable	Fecha Programada	Participantes Involucrados	Canales de Participación		
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	Diagnóstico	1.1	Realizar un diagnóstico anual, sobre el estado de la participación ciudadana y el servicio al ciudadano en la Universidad de Cundinamarca	Identificar las condiciones en las que la Universidad interactúa con el ciudadano y los canales de participación habilitados en la institución, consolidando una institución transhumana que permita transformar la realidad.	Informe de diagnóstico	Documento de diagnóstico revisado y presentado para su aprobación	Dirección de Planeación Institucional Oficina de Control Interno	Octubre-Diciembre 2020	Comunidad educativa de la ventanilla hacia afuera y de la ventanilla hacia adentro	Medios electrónicos y canales digitales institucionales.
			1.2	Diligenciar la Matriz GETH	Establecer si en el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC) se incluyeron planes de capacitación para los servidores públicos, en temas referentes a participación ciudadana y servicio al ciudadano	Matriz diligenciada	Número de programas en el PIC que involucran participación ciudadana y servicio al ciudadano	Dirección de Talento Humano	Octubre-Diciembre 2020	Equipo de trabajo de la dirección de Talento Humano y de Control Interno	Audiodiagnóstico MIPG para la dimensión Talento Humano (pág. oficial Función Pública)
			1.3	Caracterización de grupos de interés de la universidad: espacios de participación, rendición de cuentas, calidad y planeación	Realizar la caracterización de los grupos de interés de la universidad de Cundinamarca, con el fin de determinar las necesidades y expectativas en temas de espacios de participación, rendición de cuentas, calidad y planeación.	un informe de caracterización de grupos de interés	Número de participantes proyectos/ Número de participantes caracterizados	Dirección de Planeación Institucional	Octubre-Diciembre 2020	Comunidad educativa de la ventanilla hacia afuera y de la ventanilla hacia adentro	Oficina de Registro y Control, Medios electrónicos y canales digitales institucionales.
			1.4	Caracterización de población en condiciones especiales	Realizar la caracterización de la población en condiciones especiales de la universidad de Cundinamarca,	un informe de caracterización de la población en condiciones especiales	Número de participantes proyectos/ Número de participantes caracterizados	Dirección de Planeación Institucional	Octubre-Diciembre 2020	Estudiantes en condiciones especiales. Oficina de Inclusión Institucional.	Presencial oficina de Inclusión Institucional, Medios electrónicos y Canales Digitales Institucionales

2	Formulación/Planeación de Políticas, Planes, Programas y Proyectos	2.1	Formulación del Plan de Desarrollo Físico	Diseñar el plan de desarrollo físico, el cual permitirá controlar el crecimiento de infraestructura de la sede, seccionales y extensiones de acuerdo a la normatividad vigente, teniendo en cuenta los pilares estratégicos y la respuesta a la construcción de G23una universidad transmoderna.	un documento revisado y presentado a aprobación	un documento revisado y presentado a aprobación	Dirección de Planeación Institucional Dirección de Bienes y Servicios	Octubre-Diciembre 2020	Comunidad Educativa que interactúa y se beneficia de la planta física de la Universidad, administrativos y contratistas que intervienen en el diseño.	Presencial sedes y extensiones de la universidad
		2.2	Formulación de la Política de Inclusión	Diseñar la política de inclusión como un instrumento que oriente las estrategias de inclusión de la universidad de Cundinamarca	un documento revisado y presentado a aprobación	un documento revisado y presentado a aprobación	Dirección de Planeación Institucional Oficina de Desarrollo Académico	Octubre-Diciembre 2020	Comunidad educativa en condiciones especiales, comunidad universitaria	Medios electrónicos y canales digitales institucionales. Oficina de Inclusión Institucional
									LGTBIQ, comunidad educativa afro e indígena.	
	2.3	Plan Institucional de Archivos –PINAR	Construir los instrumentos archivísticos requeridos por el Archivo General de la Nación	tres documento revisado y presentado a aprobación	tres documento revisado y presentado a aprobación	Oficina de Archivo y Correspondencia	Octubre-Diciembre 2020	Comunidad educativa que interviene en la gestión documental y archivística	Archivo institucional (físico y digital)	
	2.4	Plan de Conservación Documental					Octubre-Diciembre 2020			
	2.5	Plan de Preservación Digital					Octubre-Diciembre 2020			
	2.6	Plan de Austeridad y Gestión Ambiental	Diseñar el Plan de Austeridad y Gestión ambiental, orientada a las políticas señaladas en el MIPG	un documento revisado y presentado a aprobación	un documento revisado y presentado a aprobación	Vicerrectoría Administrativa y Financiera Dirección de Planeación Institucional Dirección de Bienes y Servicios Oficina Calidad	Octubre-Diciembre 2020	Vicerrectoría Administrativa y Financiera, comunidad educativa que interviene en la consolidación y desarrollo del plan. Dirección de Planeación Institucional Dirección de Bienes y Servicios Oficina Calidad	Medios electrónicos y canales digitales institucionales (herramientas tecnológicas)	
	2.7	Plan Estratégico Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC	Construir los planes y políticas para la implementación de la seguridad y confidencialidad de la información	tres documento revisado y presentado a aprobación	tres documento revisado y presentado a aprobación	Dirección de Sistemas y Tecnología	Octubre-Diciembre 2020	Dirección de Sistemas y Tecnología		
2.8	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	Octubre-Diciembre 2020								

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN	3	Implementación/Ejecución	2.9	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información						Octubre-Diciembre 2020		
			2.10	Plan de Previsión de Recursos Humanos	Construir los planes y políticas para la implementación del componente de Talento Humano del MIPG	tres documento revisado y presentado a aprobación	tres documento revisado y presentado a aprobación	Dirección de Talento Humano	Octubre-Diciembre 2020	Equipo de apoyo transversal, equipo de Control Interno y equipo de Talento Humano		
			2.11	Planes de Bienestar e Incentivos					Octubre-Diciembre 2020			
			2.12	Plan Anual de Vacantes					Octubre-Diciembre 2020			
	3.1	Plan Institucional de Capacitación - PIC	Implementar el plan de capacitación al personal administrativo	Dos documento implementados					Número de beneficiados proyectados/Número total de beneficiarios al año		Oficina de Desarrollo Académico	Octubre-Diciembre 2020
	3.2	Plan Institucional de Formación	Implementar el plan de capacitación al personal docente				Octubre-Diciembre 2020					
	3.3	Plan de Participación Ciudadana en la Gestión	Implementar las estrategias contempladas en el Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Estrategias implementadas	Número de estrategias programadas/Número de estrategias implementadas	Dirección de Planeación Institucional	Octubre-Diciembre 2020	Equipo de la Dirección de Planeación Institucional	Medios electrónicos y canales digitales institucionales (herramientas tecnológicas) y al interior de la Universidad			
	3.4	Estrategia del Plan Anticorrupción en los componentes de Rendición de cuentas					Octubre-Diciembre 2020					
	4	Control/Evaluación	4.1	Estudio de Satisfacción del Usuario de los servicios de la universidad	Evaluar la satisfacción en la prestación de los servicios de la Universidad de Cundinamarca	Un estudio realizado			Octubre-Diciembre 2020	Equipo de PQRS, equipo de Control Interno y el equipo de la Dirección de Planeación Institucional	Medios electrónicos y canales digitales institucionales (herramientas tecnológicas) y al interior de la Universidad	
			4.2	Sensibilización a la comunidad en temas de participación, evaluación y control social	Realizar sensibilizaciones dirigidas a la comunidad universitaria y comunidad en general, sobre temas estratégicos y de participación que respondan a factores de translocalidad.	Sensibilizaciones realizadas e informes publicados	Número de sensibilizaciones programadas/Número de realizadas		Octubre-Diciembre 2020	Comunidad Educativa de la universidad de Cundinamarca	Medios electrónicos y canales digitales institucionales (herramientas tecnológicas) y al interior de la Universidad, conferencias y foros	
		4.3	Sensibilización de documentos estratégicos y de referencia para la vigencia 2019 y procedimientos de tramites					Octubre-Diciembre 2020				
		4.4	Relación translocal de la Universidad de Cundinamarca con el ciudadano	Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto a los servicios suministrados y su relación con los procesos misionales. Que lleve a la universidad a ser esa organización social del conocimiento y del aprendizaje				Informe de medición del nivel de satisfacción del ciudadano	Informe de medición			Dirección de PQRS Dirección de Planeación Institucional

COBERTURA DEPARTAMENTAL

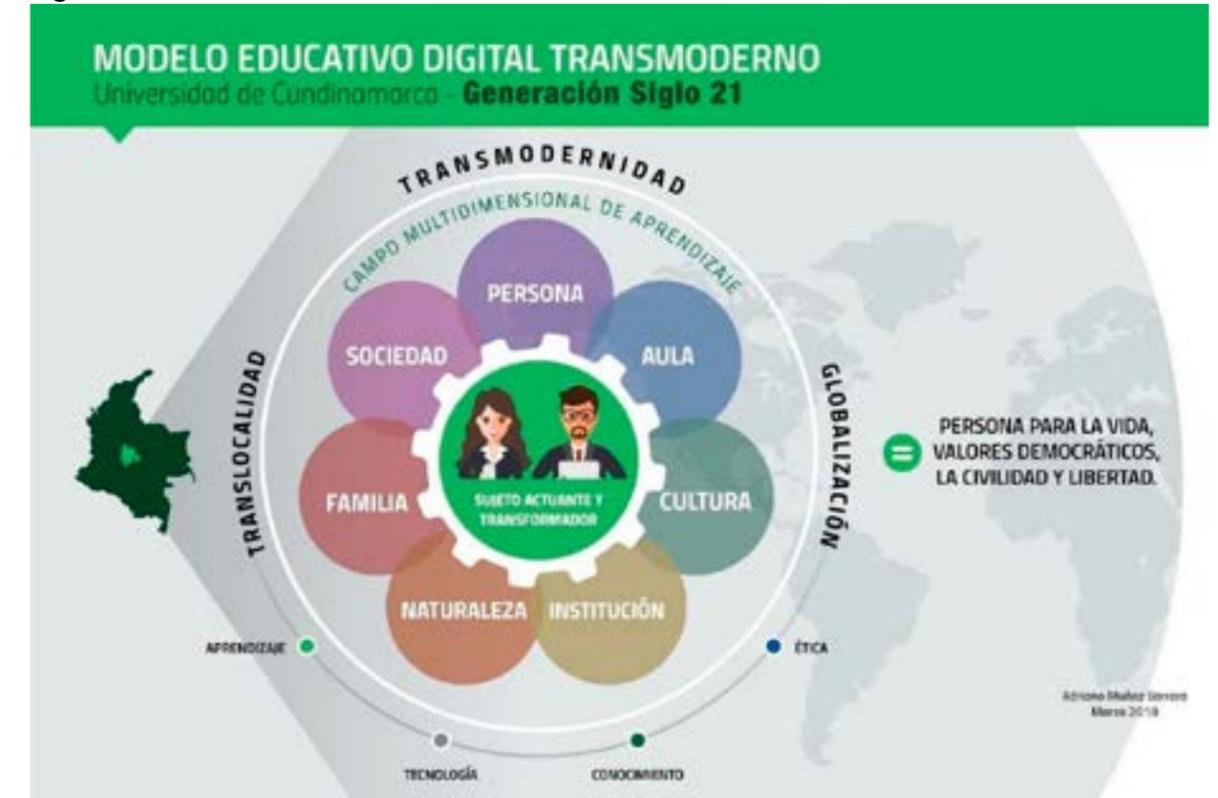


MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

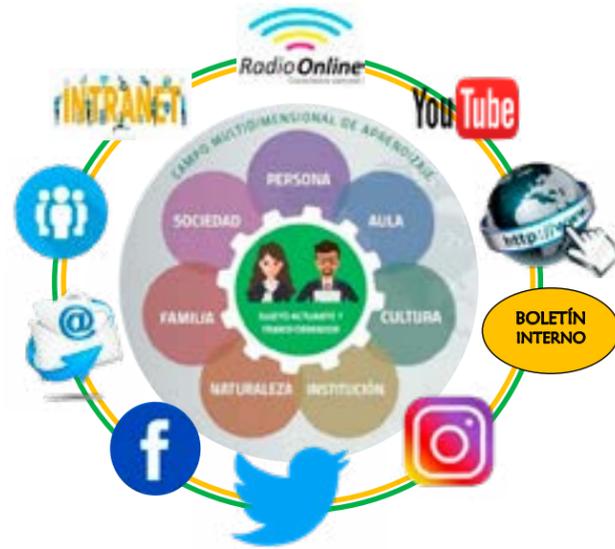
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA UCUNDINAMARCA

Teniendo en cuenta que, el aula en el siglo 21 está superada como espacio de cuatro paredes, donde el profesor habla y los estudiantes escuchan, se transmiten contenidos, se informa y enseña. El proceso formativo implica más que hablar y escuchar, es un proceso de interacción, acción y transformación, de tal manera que se busca un resultado de aprendizaje que se alcanza en un campo de aprendizaje multidimensional (MEDIT). Y es en este campo, que la ciudadanía y su participación activa en el desarrollo institucional convergen con la universidad por medio de diferentes mecanismos de participación como se puede ver en la figura 1. Desde esta perspectiva, se adapta el concepto de campo planteado por Pierre Bourdieu, concretamente a partir de su definición, entendiéndolo como un espacio social donde confluyen "relaciones objetivas que pueden ser de alianza o conflicto" (Moreno Durán & Ramírez, 2013, p.33).

Figura 1. MEDIT.



Mecanismos y canales de participación ciudadana



La universidad de Cundinamarca ha adoptado y en algunos casos consolidado diferentes canales de información y comunicación presenciales, digitales, telefónicos y virtuales que le permiten a la comunidad educativa tener acceso a canales de interés y de servicios, así como de atención para trámites. Estos canales constantemente están canalizando preguntas, inquietudes, sugerencias, felicitaciones, quejas o reclamos. Permitiendo así, alimentar una base de datos que al consolidarlos y analizarlos contribuirán al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Canales de acceso a la información, trámites y servicios

Página Web	https://www.ucundinamarca.edu.co/
SAIC Sistema de atención e información al ciudadano	https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/servicios/atencion-al-ciudadano
Oficina de educación virtual y a distancia	https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/servicios/educacion-virtual-y-a-distancia
Cobertura departamental	https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/universidad/cobertura-departamental
Portal para niños	https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/universidad/portal-de-ninos
Video institucional	https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/universidad/video-institucional
Ingreso solicitud PQRSyF	https://plataforma.ucundinamarca.edu.co/aplicaciones/SAIC/sesionexterna/iniciarsesion.jsp

Canales digitales de participación ciudadana

	Universidad de Cundinamarca - @ucundinamarcaoficial
	Universidad de Cundinamarca - @ucundinamarcaoficial
	Ucundinamarca Oficial - @UCundinamarca
	UCUNDINAMARCA TV y Comunicación Interna UCundinamarca
	https://ucundinamarcaradio.radiostream123.com/
	Agente Virtual - ¿Cómo puedo ayudarte?

Canales presenciales de participación ciudadana

En la sede Fusagasugá con atención personalizada y por la línea gratuita 01 8000 180 414 de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. días hábiles de lunes a viernes. En la página institucional www.ucundinamarca.edu.co en el link de peticiones, quejas y reclamos el formulario on line se encuentra dispuesto las 24 horas del día todos los días del año. Las oficinas de correspondencia de la Universidad de Cundinamarca para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de forma escrita en los siguientes horarios:

Sede	Dirección	Horario de Atención	Teléfono	Correo
SEDE FUSA-GASUGÁ	Marsella, Tv. 12 #17-8, Fusagasugá, Cundinamarca	Lunes a viernes los días hábiles de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	(+57 1) 828 1483	info@ucundinamarca.edu.co
SECCIONAL GIRARDOT:	24, #, Cra. 19 #241129	Lunes a viernes los días hábiles de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	320 2957888	seccionalgirardotauncl@ucundinamarca.edu.co
SECCIONAL UBATÉ	Cra. 6 #7-1	Lunes a viernes los días hábiles de 8:00 a.m. a 12:30 m. y de 2:30 p.m. a 6:00 p.m.	310 8775905	seccionalubateauncl@ucundinamarca.edu.co
EXTENSIÓN CHÍA:	Autopista Chía - Cajicá Sector "El Cuarenta"	Lunes a viernes los días hábiles de 9:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 7:00 p.m.	(+57 1) 828 1483 Ext. 418	extensión.chiaauncl@ucundinamarca.edu.co
EXTENSIÓN CHOCONTÁ:	Carrera 3 N° 5 -71	Lunes a viernes los días hábiles de 2:00 p.m. a 9:00 p.m.	(+57 1) 856 2520 856 1299	extensión.chocontaauncl@ucundinamarca.edu.co
EXTENSIÓN FACATIVÁ:	Calle 14 con Avenida 15	Lunes a viernes los días hábiles (excepto miércoles) de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.; y miércoles de 1:00 p.m. a 8:00 p.m.	(+57 1) 892 0706 892 0707	extencionfacativauncl@ucundinamarca.edu.co
EXTENSIÓN SOACHA:	Diagonal 9 No. 4B-85	Lunes a viernes los días hábiles de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	(+57 1) 721 9220 781 0349	extencionsoachauncl@ucundinamarca.edu.co
EXTENSIÓN ZIPAQUIRÁ:	Carrera 7 No. 1-31	Lunes a viernes los días hábiles de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.	(+57 1) 851 5792 - (+57 1) 852 8426	extencionzipaquiraauncl@ucundinamarca.edu.co
OFICINAS EN BOGOTÁ:	Carrera 20 No. 39-32 Teusaquillo	Lunes a viernes los días hábiles de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	(+57 1) 744 8180	proyectosespeciales.bogota@ucundinamarca.edu.co

Sitio Web y correo electrónico

Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del link del sitio web www.ucundinamarca.edu.co o el correo electrónico: quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co, para dar trámite a estos requerimientos el servidor asignado responderá en los términos señalados para tal fin.

Entrega de copias

De conformidad con la resolución 168 de 2006, y el artículo 24 del código contencioso Administrativo "la expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. El pago se hará a la tesorería de la entidad o en estampillas de timbre nacional que se anularán, conforme a la tarifa que adopte el funcionario encargado de autorizar la expedición. En ningún caso el precio fijado podrá exceder al costo de la reproducción".

En cuanto a Notificaciones judiciales: Dirección Jurídica (+57 1) 828 1483 Ext. 115 | e-mail: oficinajuridicaudec@ucundinamarca.edu.co





ORIENTACIONES METODOLÓGICAS



Para la puesta en marcha de la estrategia de participación ciudadana, y la consolidación de espacios de participación es necesario definir roles, recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos que permitan la implementación de la estrategia y la realización de las acciones programadas en ella y en el plan de participación ciudadana vigente.

Sumado a ello, se debe tener en cuenta los factores externos que implican un cambio en las condiciones de desarrollo y de ejecución. Factores de riesgo latentes (como cambio climático, temporada de lluvias o sequías, cortes de electricidad, terremotos entre otros) y otros factores de riesgo extremo y eventuales, como lo es, el aislamiento preventivo a causa de la pandemia que se vive a nivel mundial COVID 19 y como este, otros sucesos que no se prevén, pero la institución debe modificar su direccionamiento y acoplarse a la situación actual o tendencias de futuro esperado. En cuanto a la emergencia manifiesta, la Ucundinamarca ha sido dinámica y ha generado una respuesta inmediata al desafío que se planteó en la pandemia. La virtualidad, el acceso a los canales digitales, los equipos de trabajo desde casa desarrollando estrategias conjuntas para llegar a todos nuestros grupos de interés, el SAIC más activo que nunca. Y

aunque se está volviendo a la normalidad, la universidad a estado a la vanguardia de los acontecimientos y como universidad del conocimiento multidimensional se adapta a condiciones extremas.

Cabe resaltar, que la institución frente a mecanismo de participación, rendición de cuentas, transparencia, ha dispuesto tecnologías de la información y comunicaciones en un trabajo constante, para ser diligentes en la publicación de todos los documentos y procesos tanto de contratación como de desarrollo misional.

Diariamente, la universidad consolida esfuerzos que le permitan crear canales de comunicación e información para poder llegar a todos los grupos de interés, pues es en el elemento translocal y en esa cultura ciudadana que desarrollamos nuestra misión institucional. Dentro de estos canales se han abierto espacios para la construcción del plan de desarrollo " ", y se tienen abiertos para construir el estatuto estudiantil. Pues es en conjunto y con las opiniones de todos que es posible no solo ser una organización del conocimiento y aprendizaje translocal y transmoderna, sino que consolidamos un espacio multidimensional del aprendizaje donde participamos todos.

Identificación de los temas de participación

En un primer momento, en la construcción metodológica, es necesario la delimitación e identificación del tema, problema o restos que tenga la universidad en cuanto a espacios y escenarios de participación. Teniendo como referente las acciones y resultados del SAIC y la respuesta de la ciudadanía de como nos ven en nuestra gestión. Para ello es importante, mantener un control y seguimiento de las redes sociales, pues en la coyuntura de la pandemia la virtualidad toma el papel protagónico en la interacción con la ciudadanía.

Objetivos y alcance

La estrategia debe tener una razón de ser y un fin determinado. La construcción de acciones conjuntas que le permitan a la universidad estar más cerca de sus grupos de interés y poder consolidar así su elemento translocal debe tener delimitados un objetivo general que englobe las pretensiones, y unos objetivos específicos que permitan llegar a ese fin o propósito, que deseamos lograr, cual será su impacto en nuestros grupos de valor, como queremos que suceda, ha quienes, y como queremos llegar, hasta donde po-



demos llegar. Como podemos por medio de estos objetivos informar a las partes interesadas, socializar nuestros productos y darles accesibilidad a la información pública, como damos a conocer nuestra institución; como involucramos a los diferentes grupos de valor y como se da su identificación; por que canales o como se tienen en cuenta las opiniones de los grupos de interés del ámbito externo e interno, que nos permita desarrollar acciones vinculantes; como desarrollamos acciones conjuntas que nos permita resolver trámites, peticiones o servicios; y lo mas importante, determinar los medios por los cuales será desarrollada la estrategia. Y, sumado a ello, los mecanismos para ejercer control y seguimiento y para poder retroalimentarnos y poder tener una mejora continua.

Identificación de los grupos de interés:

La estrategia aquí planteada busca orientar, promover y garantizar la participación de los diferentes grupos de valor que influyen directa o indirectamente en la gestión institucional de la universidad, siendo estos, los actores protagónicos en nuestro desarrollo translocal. De tal manera que cada procesos cuenta con una matriz de partes interesadas, la cual incluye desde organismos de control, ciudadanía, empresas externas que operan en nuestra institución y todo aquel que intervenga en la gestión de la U:

Proceso	Enlace matriz partes interesadas
Autoevaluación y acreditación	http://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_EAA.pdf
Comunicaciones	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_ECO.pdf
Planeación Institucional	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_EPI.pdf
Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales	http://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_EPR.pdf
Sistemas Integrados de Gestión	http://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_ESG.pdf
Admisiones y Registro	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_MAR.pdf
Bienestar Universitario	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_MBU.pdf
Ciencia, Tecnología We Innovación	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_MCT.pdf
Formación y Aprendizaje	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_MFA.pdf
Interacción Social Universitaria	http://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_MIU.pdf
Dialogando con el Mundo	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_MDM.pdf
Control Disciplinario	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_SCD.pdf
Control Interno	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_SCI.pdf
Servicio de Atención al Ciudadano	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_SAC.pdf
Apoyo Académico	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_AAA.pdf
Gestión de Bienes y Servicios	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_ABS.pdf
Documental	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_ADO.pdf
Financiera	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_AFI.pdf
Jurídica	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_AJU.pdf
Sistemas y Tecnología	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_ASI.pdf
Talento Humano	https://www.ucundinamarca.edu.co/sgc/documents/partes_interesadas/PI_ATH.pdf

Importancia de Sistematizar la Información:

Con el fin de mantener un seguimiento y un control para la mejora continua, y para poder retroalimentar futuras acciones y estrategias de participación ciudadana se debe documentar y cargar al sistema la información, hallazgos, encuestas, resultados, necesidades, recomendaciones y acciones a establecer en el cronograma.

Seguimiento y Evaluación de la Estrategia

La Dirección de Planeación Institucional debe verificar los compromisos adquiridos por las diferentes oficinas, en cuanto a la divulgación, acceso y publicación de la información a los grupos de interés, identificar las necesidades y observaciones recogidos en el análisis del ámbito externo como interno de participación ciudadana en la Ucundinamarca. Mantener un seguimiento oportuno y trimestral de acuerdo al cronograma y plan de participación ciudadana a las acciones y estrategias que desde el Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) se implementen. Con el fin no solo de dar a conocer a los entes de control las acciones y estrategias diseñadas e implementadas en torno a la participación e interacción con los grupos de interés. Sino para tener un acercamiento con los grupos de valor que permitan el desarrollo del eje translocal.



Referencias

Agustin, M., & Domelis, M. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2018). Censo nacional de población. Recuperado el 2020, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivienda-2018>

Función Pública. (2018). Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Recuperado el 2020, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>

Hayes, B. (2009). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Santiago de Chile: Editorial PPlaneta Chile S.A.

Likert, R. (1932). Techniques for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*.

Lopez, M., & Rosales, G. (25 de Enero de 2018). Estudio satisfacción estudiantes Universidad del Valle-Sede Pacífico, como indicador de calidad en la enseñanza. (U. d. Valle, Ed.) Colombia.

Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda.

Velasquez Vasquez, F. (2002). *Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo*.



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



Diagonal 18 No. 20 - 29
Línea gratuita: 01 8000 180 414
Línea fija (+57 1) 828 1483
e-mail: info@ucundinamarca.edu.co
www.ucundinamarca.edu.co o
Vigilada MinEducación

