

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: ESGr036
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD	VERSIÓN: 6
	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	VIGENCIA: 2023-07-06
		PÁGINA: 1 de 2

OFICINA / LUGAR	PROCESO	MACROPROCESO	PORTE INTERESADA	CLASIFICACIÓN DE LA PARTE INTERESADA	REQUISITO DE LA PARTE INTERESADA	SE CONVIERTE EN REQUISITO LEGAL U OTRO (aplica para SGA - SG-SST)	CLASIFICACIÓN	FORMA DE CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	CONSECUENCIA DE INCUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	RIESGO U OPORTUNIDAD ASOCIADO
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Contraloría	Entes de Control	Solicitud de información a una PQR oportuna	No aplica	Necesidad	Oficio de respuesta ADOr001	Sanción Disciplinaria	R2
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Ministerio de Educación Nacional	Ministerio de Educación	Seguimiento a las PQR	No aplica	Necesidad		Sanción Financiera, Legal, Disciplinaria	R1
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Profesores	Docentes e Investigadores	Solicitud de información a una PQR oportuna a título personal	No aplica	Necesidad	Correo electrónicoMedio físico ADOr001	Sanciones Disciplinarias	R2
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Todos los procesos	Procesos Internos	Información de las PQR asignadas a los procesos Informes de Gestión.Solicitud de informe de PQRS contestadas	No aplica	Necesidad	Correos electrónicos con la información solicitadaADOr001 Y ADOr006 Informes	Procesos Disciplinarios	R2
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación		Procesos Internos		No aplica	Necesidad			R2
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Comunidad en general	Comunidad en General	Solicitud de información en general	No aplica	Necesidad	Línea telefónicaChat interactivocorreo electrónicoatención personalizada Formulario onlineCanal de Teams	Insatisfacción del ciudadanoDetrimiento de la imagen institucional Sanciones Disciplinarias	R2 O3
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Graduados	Asociaciones y Egresados		No aplica	Necesidad			R2 O3
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Estudiantes de Pregrado y Posgrado	Estudiantes		No aplica	Necesidad			R2 O1 O3
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Población en condición de discapacidad, habitante de frontera y grupos étnicos (Lineamientos Política de educación superior inclusiva -MEN)	Asociaciones y Egresados	Acceso a los trámites y servicios de la universidad en condiciones igualitarias y de respeto (Solicitud de información en general)	No aplica	Necesidad	Línea telefónicaChat interactivocorreo electrónicoatención personalizada Formulario onlineCanal de TeamsCampañas publicitarias	Detrimiento de la imagen institucional Sanciones Disciplinarias	R2 O1 O3
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación		Comunidad en General		No aplica	Necesidad			
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación		Estudiantes		No aplica	Necesidad			
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Padres de Familia y/o Acudiente	Padres de Familia y/o Acudientes	Solicitud de información de carácter público	No aplica	Necesidad	Línea telefónicaChat interactivocorreo electrónico	Quejas - insatisfacción del usuario	R2
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Rector, secretaria general, vicerrectoría administrativas y financiera y vicerrectoría	Alta Dirección	Informes de Gestión que tengan la trazabilidad de las PQR. Requerimientos orientados en atender las solicitudes mas reiterativas mediante el agente virtual y redes sociales	No aplica	Necesidad	ADOr006 InformesADOr001 CartaHerramientas: agente virtual y redes sociales	Llamado de atenciónSanción disciplinaria	R2
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Funcionarios	Personal Administrativo	Información de las PQR asignadas a cada uno de ellos	No aplica	Necesidad	correo electrónicoADOr001 carta - ADOr006 Informes (cuando aplique)	Insatisfacción del usuario	R2
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Cuerpos colegiados: Consejo Académico y Comisión Desempeño Institucional	Otros	Información de trazabilidad y comportamiento de las PQR	No aplica	Necesidad	correo electrónicoADOr001 carta - ADOr006 Informes (cuando aplique)	Insatisfacción del usuario	R2
Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Sistemas Integrados	Otros	Información de las PQR asignadas a cada uno de ellos	No aplica	Necesidad	correo electrónicoADOr001 carta - ADOr006 Informes (cuando aplique)	Insatisfacción del usuario	R2

Fecha de elaboración: Elaboración: 14/08/2024
Elaboró: Proceso Gestión Servicio de Atención al Ciudadano
Revisó: Oficina de Calidad
Aprobó: Gestora Oficina Servicio de Atención al Ciudadano