



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA A DISTANCIA

Plan de Participación Ciudadana 2021

GIDT, SGRAL, GCMU Y OCM

Bogotá, D.C.
30 de enero de 2021

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 2021	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 pone a disposición los distintos temas de interés de los usuarios de la comunidad Unadista, 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:

Escenario de participación	Ubicación	Horario de atención
<p>Sistema de Atención al Usuario – SAU El Sistema de Atención al Usuario –SAU, está constituido por un conjunto de actores, redes, dispositivos, proyectos y recursos, que interactúan entre sí y con el entorno, con el propósito de gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones –PQRS- presentadas por los grupos de interés de la UNAD.</p>	<p>http://sau.unad.edu.co/</p>	<p>Línea Telefónica: Bogotá: (+57)1 375 95 00 Línea gratuita nacional: 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. Asesoría Presencial: Sede Nacional: 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. Chat de Asesoría Virtual http://chat.unad.edu.co 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. Correo electrónico atencionalusuario@unad.edu.co Radicación de PQRS Aplicación web http://sau.unad.edu.co/pqrs/</p>
<p>Trámites y servicios La UNAD dispone para la realización de trámites y servicios la sección “Trámites y servicios” del sitio web de la institución.</p>	<p>https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/visibilidad/</p>	<p>La solicitud se podrá realizar en cualquier momento a través del portal. 7x24x365. La atención de la solicitud se hará en los tiempos establecidos por la UNAD.</p>

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
	tramites-y-servicio-al-ciudadano	
Rendición de cuentas 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.	https://sig.unad.edu.co/evaluacion-seguimiento-y-medicion/balance-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas	Depende de programación Anual
Redes Sociales Virtuales 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
Eventos organizados por la UNAD La Reglamentación de los órganos colegiados de la Universidad, entiéndase Consejo Superior, Consejo Académico y Consejos de Escuela está dada en el Estatuto General, desde el artículo 10 y hasta el artículo 19.	https://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2012/COSU_ACUE_0015_30032012.pdf https://sgeneral.unad.edu.co/consejo-academico	Depende de programación Anual

Escenario de participación	Ubicación	Horario de atención
Otros correos de contacto	notificaciones.judiciales@unad.edu.co	De acuerdo a la necesidad
	anticorrupcion@unad.edu.co	De acuerdo a la necesidad

6. ACCIONES Y CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2021

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	01/01/2021	31/01/2021
2. Socialización del Sistema de Atención Integral –SAI-	VISAE	Todas	01/01/2021	30/12/2021
3. Rendición de cuentas	GCMO	Todas	Continuo	Continuo
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	01/02/2021	30/12/2021

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

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	01/11/2021	30/12/2021
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	01/02/2021	30/12/2021
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	01/03/2021	30/12/2021