



Universidad de
CUNDINAMARCA

Componente de **REDES** **INSTITUCIONALES**

Vigencia 2026

Programa de
**Transparencia
y Ética Pública**

Dirección de
Planeación Institucional

www.ucundinamarca.edu.co
Vigilada MinEducación





Universidad de
CUNDINAMARCA

Componente de **REDES INSTITUCIONALES**
Programa de **Transparencia y Ética Pública (PTyEP)**

Adriana Asención Torres Espitia
Directora de Planeación Institucional

Sonia Arevalo Valdés
Gestora de Atención al Ciudadano

Junio, 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVOS	4
3. MARCO NORMATIVO	5
3.1. NORMATIVIDAD NACIONAL	5
3.2. NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL	6
4. METODOLOGÍA	8
4.1 ESTRATEGIA DEL COMPONENTE	9
5. RESULTADOS ALCANZADOS	11
5.1 SUBCOMPONENTE 1: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.	11
5.2 SUBCOMPONENTE 2: FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO AL SERVICIO DEL CIUDADANO.	13
5.3 SUBCOMPONENTE 3: RELACIONAMIENTO CIUDADANO.	17
5.4 SUBCOMPONENTE 4: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA.	18
5.5 SUBCOMPONENTE 5: NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL.	19
6. RESULTADO GENERAL DEL COMPONENTE	21
6.1 ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE	21
6.2 DIFICULTADES IDENTIFICADAS	22
7. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS	23

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad presentar los principales resultados alcanzados durante el primer semestre de la vigencia 2026, en el marco de la implementación de la estrategia **Redes Institucionales** del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTyEP) de la Universidad de Cundinamarca. Esta estrategia se orienta al fortalecimiento de la articulación institucional, la cooperación interinstitucional y la gestión colaborativa entre las diferentes dependencias y los actores externos, como mecanismos que contribuyen al fortalecimiento de la transparencia, la integridad, la atención al ciudadano y la generación de valor público.

De conformidad con el Acuerdo No. 009 del 20 de junio de 2024, mediante el cual se adopta el Plan de Desarrollo Institucional 2024-2027 **"Campo Multidimensional de Aprendizaje (CMA) de alta calidad translocal, más allá de la Universidad Tradicional"**, la Universidad de Cundinamarca reafirma su compromiso con el Frente Estratégico No. 5: **"Organización social del conocimiento y aprendizaje viva"**, el cual promueve el fortalecimiento de las buenas prácticas de gobierno universitario, la gestión ética, la transparencia, la innovación y la articulación institucional, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), como herramientas orientadas al mejoramiento continuo y al fortalecimiento del desempeño institucional.

En este sentido, la estrategia de Redes Institucionales se desarrolla en coherencia con los lineamientos establecidos en la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024, los cuales disponen que los Programas de Transparencia y Ética Pública deben fortalecer la articulación entre dependencias, entidades y grupos de interés, promoviendo escenarios de coordinación, cooperación e intercambio de información que favorezcan la prevención de riesgos de corrupción, la transparencia en la gestión pública, la participación de los grupos de valor y el fortalecimiento de la confianza ciudadana. Así mismo, esta estrategia se encuentra alineada con la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción del MIPG, contribuyendo al fortalecimiento de las relaciones institucionales y a la mejora continua de los procesos de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

Durante la vigencia 2026, la Universidad de Cundinamarca adelantó acciones orientadas a consolidar las redes institucionales mediante el fortalecimiento de los canales de articulación entre las dependencias responsables de la atención al ciudadano, la participación en espacios de coordinación institucional, el intercambio de buenas prácticas y el desarrollo

de mecanismos que favorecen una atención oportuna y transparente a los grupos de valor. Estas acciones contribuyeron a fortalecer la capacidad institucional para responder de manera articulada a las necesidades de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, promoviendo una cultura basada en la integridad, la corresponsabilidad, la cooperación y el mejoramiento continuo.

En este informe se presentan los avances obtenidos durante el período objeto de seguimiento, las actividades desarrolladas, el nivel de cumplimiento de las acciones programadas y los principales resultados alcanzados, evidenciando el aporte de esta estrategia al fortalecimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública y al cumplimiento de los objetivos institucionales en materia de transparencia, ética pública, servicio al ciudadano y buen gobierno.

2. OBJETIVOS

- Garantizar la accesibilidad y oportunidad de la información pública para la comunidad universitaria y los grupos de interés, mediante la implementación de mecanismos de gobierno abierto y transparencia activa y pasiva.

3. MARCO NORMATIVO

El componente de Redes Institucionales. del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTyEP) de la Universidad de Cundinamarca se fundamenta en un marco normativo de orden nacional e institucional que orienta la prevención de la corrupción, la promoción de la transparencia y el fortalecimiento de la cultura ética en la gestión pública. A continuación, se relacionan las principales disposiciones aplicables:

3.1. NORMATIVIDAD NACIONAL

- **Constitución Política de Colombia de 1991 (artículos 2, 23, 74 y 209):** Establece como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos, facilitar su participación en las decisiones que los afectan y desarrollar la función administrativa bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
- **Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional, fortaleciendo la articulación entre las políticas de gestión y desempeño institucional. En particular, promueve la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, orientadas a mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía mediante una atención integral, oportuna y de calidad.
- **Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición:** Regula el ejercicio del derecho fundamental de petición y establece los términos, procedimientos y obligaciones que deben cumplir las entidades públicas para garantizar una atención oportuna, eficaz y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía.
- **Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional:** Garantiza el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, promoviendo la

transparencia activa, la publicidad de la información institucional y el fortalecimiento de la relación entre las entidades públicas y sus grupos de interés.

- **Ley 2195 de 2022 – Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción:** Fortalece las acciones para prevenir la corrupción, promover la cultura de la legalidad e integridad y consolidar mecanismos de coordinación y articulación entre las entidades públicas, estableciendo la obligación de implementar los Programas de Transparencia y Ética Pública.
- **Decreto 1122 de 2024 – Programas de Transparencia y Ética Pública:** Reglamenta la implementación de los Programas de Transparencia y Ética Pública, estableciendo un enfoque basado en la gestión de riesgos de corrupción, el fortalecimiento de las redes institucionales, la articulación entre actores internos y externos, la promoción de la cultura de la legalidad y la consolidación de un Estado abierto mediante mecanismos de cooperación, transparencia y participación ciudadana.

3.2. NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL

- **Acuerdo No. 007 de 2015 – Estatuto General de la Universidad de Cundinamarca:** Define la estructura de gobierno universitario y las competencias de las autoridades académicas y administrativas. En particular, el artículo 19 establece las funciones del Rector como representante legal de la Institución, responsable de dirigir y garantizar la adecuada gestión institucional en los ámbitos académico, administrativo y financiero.
- **Acuerdo No. 009 de 2024 – Plan de Desarrollo Institucional 2024-2027 "Campo Multidimensional de Aprendizaje (CMA) de alta calidad translocal, más allá de la Universidad Tradicional":** En el Frente Estratégico No. 5 "Organización social del conocimiento y aprendizaje viva", promueve las buenas prácticas de gobierno universitario mediante la articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), fortaleciendo la transparencia, la integridad, la participación y la generación de valor público.

- **Resolución No. 160 de 2014:** Crea el Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca, estableciendo los lineamientos para la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), con criterios de oportunidad, eficiencia, calidad del servicio y mejora continua, fortaleciendo la interacción entre la Institución y sus grupos de valor.

4. METODOLOGÍA

Durante la vigencia 2026, la Dirección de Planeación Institucional en articulación con el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca diseñó e implementó una estrategia para fortalecer la cultura de integridad y transparencia dentro de la comunidad universitaria. Esta estrategia se desarrolló con base en los principios del Código Autonómico UCundinamarca Generación Siglo XXI y hace parte del Programa de Transparencia y Ética Pública, a través de su componente de Redes Institucionales.

El componente de Redes Institucionales tiene como propósito fortalecer la articulación entre las diferentes dependencias y los actores externos, promoviendo mecanismos de coordinación, cooperación e intercambio de información que contribuyan al fortalecimiento de la transparencia, la atención al ciudadano, la participación, la confianza institucional y la prevención de riesgos asociados a la corrupción y el soborno. De esta manera, se consolidan espacios de trabajo colaborativo que favorecen una gestión más eficiente, íntegra y orientada a la generación de valor público.

Para el desarrollo de esta estrategia se estructuró un plan de trabajo conformado por cinco (5) subcomponentes y doce (12) actividades, articuladas principalmente con la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG y con las acciones institucionales orientadas al fortalecimiento de los canales de atención, la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), la articulación y el relacionamiento permanente con los grupos de valor.

La ejecución de las actividades se desarrolló de manera coordinada entre las dependencias responsables, mediante acciones de seguimiento, articulación interinstitucional y verificación periódica de los avances, permitiendo evaluar el cumplimiento de los compromisos establecidos y la generación de evidencias que soportan la implementación del componente.

Este plan fue presentado y aprobado por la Comisión de Desempeño Institucional en su primera sesión ordinaria, realizada el día 26 de enero de 2026, lo que permitió su ejecución y avance durante la vigencia.

4.1 ESTRATEGIA DEL COMPONENTE

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Planeación Estratégica de Servicio al Ciudadano	1.1 Realizar el autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano, con el fin de evaluar su nivel de implementación, identificar brechas y definir oportunidades de mejora en la prestación del servicio.	Herramienta de autodiagnóstico debidamente diligenciada y documentada.	Oficina de Atención al Ciudadano	Anual
	1.2 Articular espacios dialógicos con la Comisión de Desempeño Institucional, orientados a socializar, mediante el uso de analítica de datos, el impacto de la atención ciudadana en la gestión institucional, los resultados de las encuestas de percepción ciudadana, el comportamiento de las PQRS y su relevancia en la toma de decisiones de cara al ciudadano.	Informes o presentaciones analíticas de PQRS. Actas o constancias de las sesiones de la Comisión de Desempeño Institucional.	Oficina de Atención al Ciudadano	Semestral
	1.3 Establecer e implementar una estrategia de seguimiento semestral al desempeño de las dependencias involucradas en las actividades de Servicio al Ciudadano, con el propósito de evaluar resultados, fortalecer capacidades y promover la mejora continua.	Informe semestral de seguimiento.	Oficina de Atención al Ciudadano	Semestral
Subcomponente 2. Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del Ciudadano	2.1 Implementar estrategias de divulgación de los canales institucionales de denuncia, integrando los lineamientos de transparencia, integridad y prevención del soborno y la corrupción, con el fin de promover su conocimiento, uso adecuado y confianza por parte de la ciudadanía.	Estrategias de divulgación implementadas y difundidas.	Oficina de Atención al Ciudadano; Sistema de Gestión Antisoborno	Anual
	2.2 Desarrollar actividades de fortalecimiento institucional orientadas al desarrollo de habilidades, competencias y aptitudes para la adecuada prestación del servicio de Atención al Ciudadano.	Dos (2) capacitaciones realizadas y documentadas.	Oficina de Atención al Ciudadano	Anual
	2.3 Diseñar e implementar campañas institucionales que incentiven el conocimiento de la Universidad y promuevan buenas prácticas en la atención al ciudadano.	Campañas publicitarias desarrolladas y difundidas.	Oficina de Atención al Ciudadano	Anual

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3. Relacionamiento Ciudadano	3.1 Realizar Ferias de Atención al Ciudadano en la Universidad de Cundinamarca, como espacios de interacción directa, información y fortalecimiento de la confianza institucional.	Una (1) Feria de Atención al Ciudadano realizada.	Oficina de Atención al Ciudadano	Anual
	3.2 Participar activamente en las jornadas de acogida de la vida universitaria dirigidas a los estudiantes de primer semestre, con el fin de socializar los canales, servicios y mecanismos de atención ciudadana.	Dos (2) jornadas de acogida realizadas.	Oficina de Atención al Ciudadano	Anual
Subcomponente 4. Evaluación de gestión de percepción ciudadana	4.1 Realizar seguimiento sistemático a los resultados relacionados con la oportunidad de respuesta de las PQRS y la medición de la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios de la Universidad de Cundinamarca.	Cuatro (4) informes de seguimiento publicados.	Oficina de Atención al Ciudadano; Oficina Asesora de Comunicaciones	Anual
	4.2 Implementar estrategias de articulación y convenios con el Centro de Relevos, así como cualificar a los servidores públicos en su uso, con el propósito de garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios institucionales.	Estrategia de centros de relevos implementada.	Oficina de Atención al Ciudadano; Oficina de Equidad y Diversidad; Oficina Asesora de Comunicaciones; Dirección de Sistemas y Tecnología	Anual
Subcomponente 5. Normativo y procedimental	5.1 Realizar jornadas de socialización y capacitación sobre los procedimientos del Servicio de Atención al Ciudadano dirigidas a los funcionarios públicos, con el fin de garantizar su correcta aplicación.	Una (1) capacitación realizada.	Oficina de Atención al Ciudadano	Anual
	5.2 Gestionar de manera integral las PQRSFyD, mediante la asignación de funcionarios competentes y el seguimiento oportuno a las peticiones instauradas ante la Universidad de Cundinamarca, garantizando el cumplimiento de los términos legales.	Funcionario competente designado que asegure el seguimiento y la respuesta oportuna a las peticiones.	Oficina de Atención al Ciudadano	Anual

Fuente: Universidad de Cundinamarca. (2026). EPI-PG01 Programa de Transparencia y Ética Pública.

5. RESULTADOS ALCANZADOS

5.1 SUBCOMPONENTE 1: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

5.1.2. Actividad: Articular espacios de diálogo para socializar, mediante analítica de datos, el impacto de la atención ciudadana y su influencia en la toma de decisiones.

Como parte de esta actividad, el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano presentó ante la Comisión de Desempeño Institucional los avances del plan de mejoramiento FURAG, incluyendo el análisis de resultados de este.

La Dirección de Planeación Institucional, en su calidad de Secretaría Técnica de la Comisión de Desempeño Institucional y en cumplimiento de la **Resolución No. 088 de 2023 "Por la cual se establece el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Cundinamarca"**, solicita a las dependencias responsables remitir un **informe ejecutivo** en coherencia con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y las políticas de desempeño institucional articuladas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El informe deberá presentar de manera clara el **avance en la gestión institucional**, el **seguimiento a las actividades y compromisos**, y un **análisis del desempeño institucional y del cierre de brechas**, especialmente en relación con los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) y los planes de mejoramiento relacionados.

La Dirección de Planeación Institucional, en cumplimiento de lo dispuesto en la **Resolución No. 088 del 01 de agosto de 2023, "POR LA CUAL SE ESTABLECE EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA"**, y en su calidad de Secretaría Técnica de la Comisión de Desempeño Institucional, se permite convocar a la primera comisión ordinaria, la cual se llevará a cabo el día **jueves, 09 de abril de 2024**, a partir de las **9:00 a.m.**, a través de la plataforma tecnológica TEAMS, con el siguiente orden del día:

ORDEN DEL DÍA COMISIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 09 DE ABRIL DE 2024			
No.	Actividad de Gestión	Decisión de Carácter	Responsable
1	Llamado a lista y verificación de quorum.	Verificación quorum	Secretaría técnica
2	Lectura y Aprobación del orden del día.	Decisorio	Secretaría técnica
3	Aprobación Acta No. 001 (Primera Sesión Ordinaria 26-01-2024) y Acta No. 002 (Primera Sesión Extraordinaria 05-03-2024)	Decisorio	Miembros de la comisión
4	Presentación de Gestores de Transparencia e Integridad Universitaria, vigencia 2024.	Decisorio	Dirección de Planeación Institucional
5	Informe Dirección de Talento Humano.	Informativo	Dirección de Talento Humano.
6	Informe Dirección de Sistemas y Tecnología.	Informativo	Dirección de Sistemas y Tecnología.
7	Informe Dirección de Bienes y Servicios.	Informativo	Dirección de Bienes y Servicios.
8	Informe Oficina de Atención al Ciudadano.	Informativo	Oficina de Atención al Ciudadano

12.2.

Fusagasugá, 2026-03-19

Para: Doctor(a) ADRIANA ASENCIÓN TORRES ESPITIA
Directora de Planeación Institucional
Universidad de Cundinamarca

Asunto: INFORME DE RESULTADOS DEL (FURAG) Y LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta la revisión del formulario de FURAG con el encargado de la oficina de planeación institucional en el ítem de la política de servicio al ciudadano que corresponde a los numerales 147 hasta 164 de igual manera se revisó la política de participación ciudadano donde están establecido unos ítems que hace parte de esta oficina

Según lo reportado para el año 2025, esta política obtuvo una evaluación de cumplimiento del 91% llegando al puntaje total requerido, sin embargo, se revisó nuevamente el formulario del FURAG cumpliendo con

5.1.3 Actividad: Implementar una estrategia semestral de seguimiento para evaluar el desempeño en servicio al ciudadano y promover la mejora continua.

En el marco de la normatividad nacional vigente, se consolida un informe semestral que evalúa el comportamiento de las peticiones y la utilización de los canales de atención. Este insumo es presentado a la Dirección de Control Interno para apoyar el seguimiento de la gestión e identificar oportunidades de mejora que fortalezcan el proceso.

12.2.

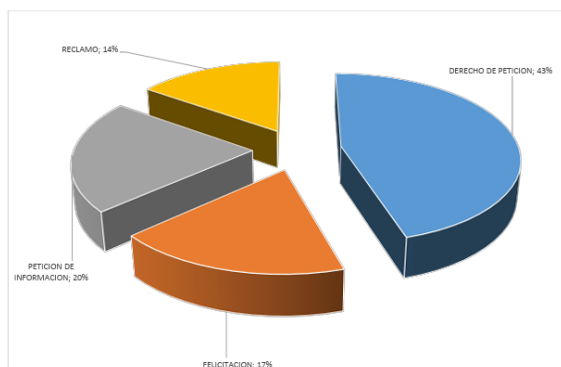
Fusagasugá, 2026 – 01 - 19

Para: Doctor(a) CAROLINA GÓMEZ FONTECHA
Directora de Control Interno
Universidad de Cundinamarca

Asunto: INFORME SEMESTRAL DE PQRSFyD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo a su solicitud me permito presentar informe del comportamiento de las peticiones instauradas por la ciudadanía mediante los diferentes mecanismos autorizados por la universidad de Cundinamarca en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, a continuación, se presenta la información de manera estadística de este comportamiento.

COMPORTAMIENTO DE PETICIONES



Mediante la anterior gráfica podemos identificar lo mencionado en la descripción de la tabla anterior, donde se puede visualizar los porcentajes de cada una de las peticiones instauradas por la ciudadanía hacia la universidad en donde se refleja que para este periodo las peticiones más solicitadas fueron derecho de petición, felicitaciones, petición de información y reclamo.

MEDIOS UTILIZADOS

Considerando los canales habilitados por la institución para la recepción y tramites de peticiones, administrados por la Oficina de Atención al Ciudadano y disponibles para toda la ciudadanía, se presenta a continuación una tabla que muestra el porcentaje de utilización de dichos canales durante el segundo periodo de la vigencia 2025:

TIPO DE PETICION / USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA	1		1	2
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			8	8
DENUNCIA	1		1	2
DERECHO DE PETICION	111	1	49	161
FELICITACION		58	6	64
PETICION DE INFORMACION	22		54	76
QUEJA	2			2
RECLAMO	4	3	47	54
SUGERENCIA		4	3	7
TOTAL GENERAL	141	66	169	376
PORCENTAJE	38%	18%	45%	

5.2 SUBCOMPONENTE 2: FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO AL SERVICIO DEL CIUDADANO.

5.2.1 Actividad: Implementar estrategias de divulgación de los canales de denuncia para fomentar su uso, confianza y promover la transparencia y la anticorrupción.

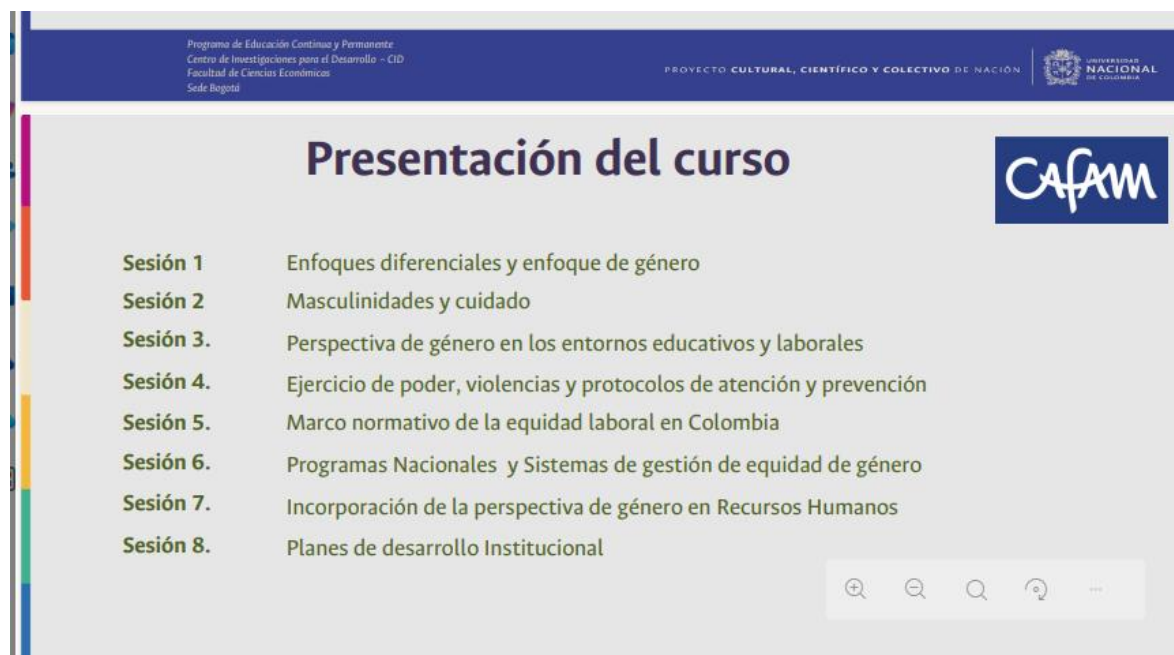
Con el fin de dar cumplimiento a esta actividad, durante las jornadas de Acogida a la Vida Universitaria dirigidas a los estudiantes nuevos, se realiza la socialización de los canales oficiales de atención dispuestos por la Oficina de Atención al Ciudadano, con el propósito de orientar y facilitar el acceso a los servicios institucionales.





5.2.2 Actividad: Desarrollar actividades de fortalecimiento institucional orientadas al desarrollo de habilidades, competencias y aptitudes para la adecuada prestación del servicio de atención al ciudadano.

Para el desarrollo de esta actividad, los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano realizaron la inscripción al curso “Equidad de Género en el Entorno Laboral”, ofrecido por la UNAL y CAFAM. Actualmente, el proceso de formación se encuentra en ejecución y los participantes adelantan las actividades correspondientes.



De igual manera se realizaron capacitaciones con el apoyo de la dirección jurídica en cuanto al manejo del aplicativo SAIC y pautas importantes para dar respuesta a las peticiones instaurados por la ciudadanía en los diferentes medios.



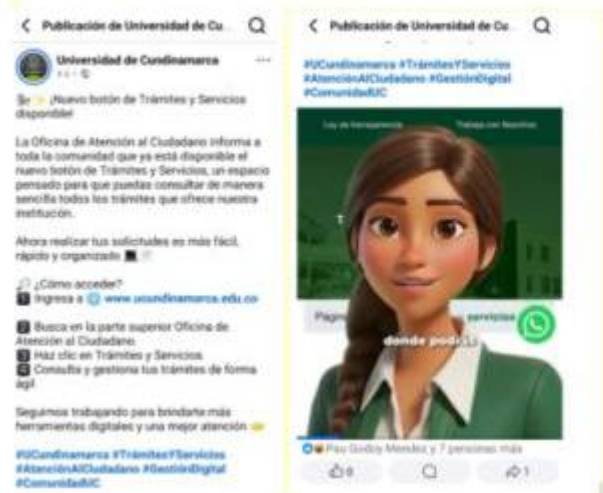
5.2.3 Actividad: Diseñar e implementar campañas institucionales que incentiven el conocimiento de la universidad y promuevan buenas prácticas en la atención al ciudadano.

CAMPAÑA TRAMITES Y SERVICIOS:

La Universidad de Cundinamarca pone a disposición de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general diversos trámites y servicios institucionales. En este contexto, la Oficina de Atención al Ciudadano, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, desarrolló el botón de “Trámites y Servicios” en la página web institucional, una herramienta que facilita la consulta y el acceso a la oferta de trámites en un único espacio, mejorando la experiencia de los usuarios y promoviendo una atención más ágil y eficiente.

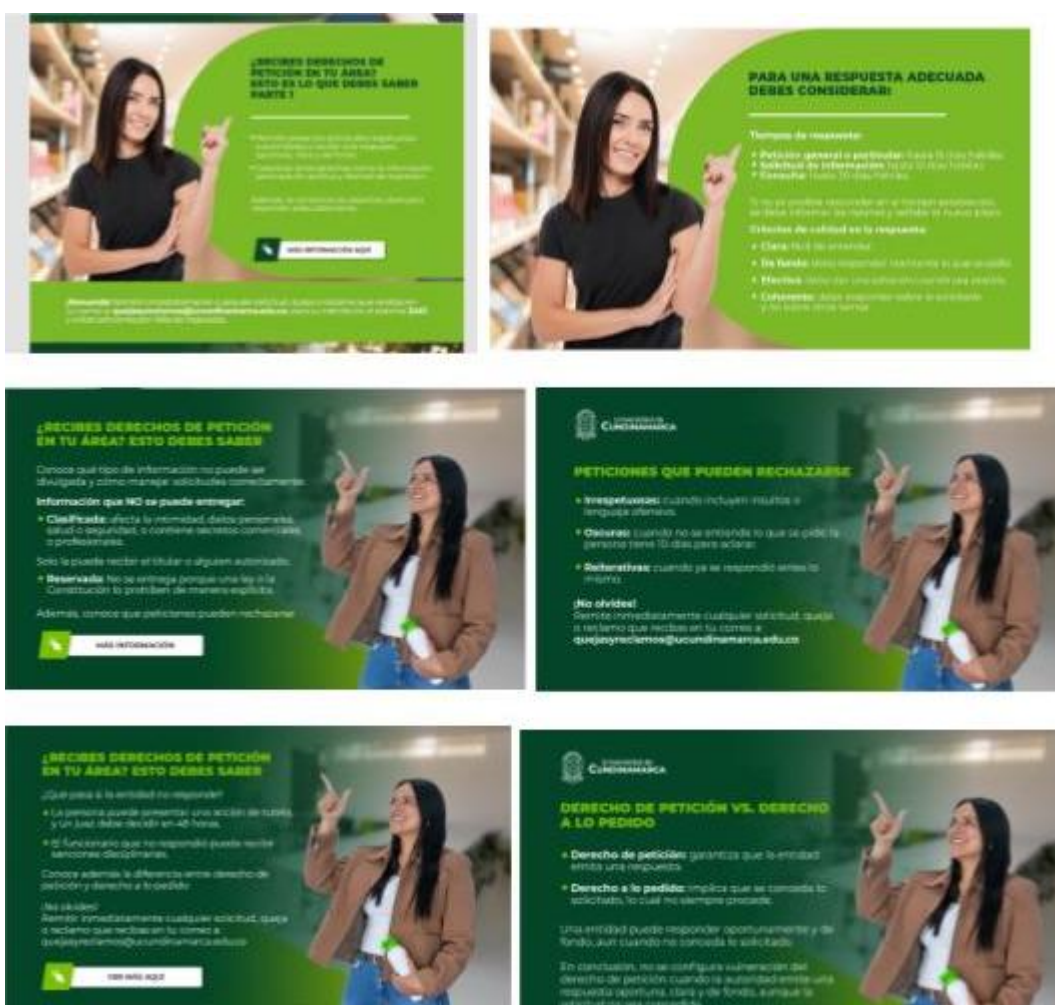
<https://www.facebook.com/share/r1FgS5hwh3r/>

<https://www.instagram.com/reel/DVIPZMCDtb7/?qsh=dGs1OWwqNzBscTF2>



CAMPAÑA COMO RESPONDER UN DERECHO DE PETICIÓN:

Tomando como base la información contenida en la cápsula informativa emitida por la Dirección Jurídica sobre “¿Cómo responder adecuadamente un derecho de petición?”, se realizó un ejercicio de análisis y adaptación mediante la herramienta de inteligencia artificial Microsoft Copilot, con el fin de identificar y extraer pautas en lenguaje claro que faciliten la elaboración de respuestas efectivas, comprensibles y oportunas a los derechos de petición presentados por la ciudadanía. Como resultado de este ejercicio, se consolidaron las siguientes orientaciones:



CAMPAÑA DE LENGUAJE CLARO:



Se solicitó el diseño del Manual de Lenguaje Claro para su publicación en el micrositio de Atención al Ciudadano. Asimismo, se elaboró una infografía con recomendaciones y buenas prácticas en lenguaje claro, la cual se divulgó a través de los medios internos institucionales como estrategia de sensibilización y fortalecimiento de una comunicación más clara, accesible y comprensible para todos.

5.3 SUBCOMPONENTE 3: RELACIONAMIENTO CIUDADANO.

5.3.2 Actividad: Participar en jornadas de acogida para informar a estudiantes de primer semestre sobre los servicios y canales de atención ciudadana.

Con el fin de dar cumplimiento a esta actividad, durante las jornadas de Acogida a la Vida Universitaria dirigidas a los estudiantes nuevos, se realiza la socialización de los canales oficiales de atención dispuestos por la Oficina de Atención al Ciudadano, con el propósito de orientar y facilitar el acceso a los servicios institucionales.



5.4 SUBCOMPONENTE 4: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE PERCEPCIÓN CIUDADANA.

5.4.2 Actividad: Articular convenios con el centro de relevo y capacitar a servidores públicos para garantizar la accesibilidad de personas sordas a los servicios.

Con el fin de empezar a buscar mecanismos para la implementación de los centros de relevo se hace solicitud a la oficina de equidad y diversidad de la universidad donde se necesita saber mediante la caracterización el número de inscritos o estudiantes que presenten una condición de sordo, en donde la oficina reporta que a la fecha no se ha presentado casos de personas que presente dicha condición.

Doctora
Catalina Lozano Serna
Líder Equidad y Diversidad
Bienestar Universitario
Universidad de Cundinamarca

Respetada doctora:

Teniendo en cuenta los Planes de Mejoramiento derivados de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en articulación con los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), y dentro del plan de mejoramiento asignado a la oficina de atención al ciudadano, se presentó la actividad de establecer un centro de relevo para la atención de las población con discapacidad sorda, de acuerdo a lo anterior, de manera atenta me permito solicitar su colaboración en suministrar reporte de las poblaciones que presentan alguna discapacidad dentro de los proceso de inscripción, selección y matrícula de la vigencia 2025.

INFORMACION POBLACIONES CON DISCAPACIDAD 2025

 [Resumir este correo electrónico](#)

Estimada
SONIA AREVALO VALDES
Oficina de Atención al Ciudadano

Cordial saludo,

En atención al correo que antecede, previa verificación de los registros del área, amablemente me permito informar que para la vigencia 2025 no se contó con población sorda caracterizada durante los procesos de inscripción o admisión.

No obstante, para el período académico 2025-1 se registró una persona que acreditó dicha condición durante el proceso de inscripción. Sin embargo, al realizar la respectiva verificación de la información suministrada, se corroboró que se trató de un error en el diligenciamiento del formulario, por lo que finalmente no se configuró un caso de estudiante con discapacidad auditiva o población sorda admitida en dicho período.

5.5 SUBCOMPONENTE 5: NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL.

5.5.1 Actividad: Realizar jornadas de socialización y capacitación sobre los procedimientos del servicio de atención al ciudadano dirigidas a los funcionarios públicos, para garantizar su correcta aplicación.

Teniendo en cuenta la alta rotación en la academia en cuanto a los coordinadores y directores de programa en la sede, seccionales y extensiones y de acuerdo con el número de peticiones presentadas por los estudiantes, se hace un conceso con las decanaturas para definir la fecha y hora en donde todos decanos, coordinadores y directores de programa asistan a la capacitación de la importancia del proceso de atención al ciudadano y las pautas para contestar correctamente un derecho.

Para esta capacitación se informa de manera verbal a la dirección jurídica para el acompañamiento que es para nuestro proceso muy importante su presencia ya que se desarrollara actividades de apropiación del conocimiento.



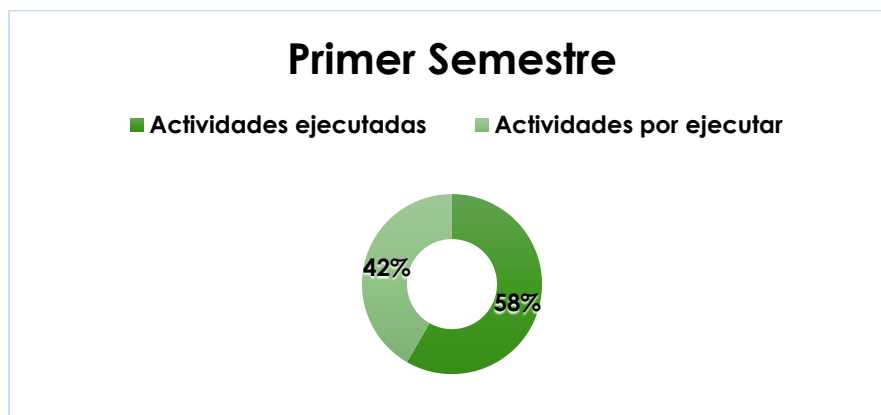
De acuerdo a lo programado se realizó capacitación el 16 de marzo a las 10am, en el auditorio de la biblioteca con el apoyo de la directora Jurídica en donde asistió de manera presencial y virtual la mayoría de los directores de programa y decanos convocados, el cual se cumplió con una asistencia del 70% de los convocados.

De igual manera se realizó la capacitación sobre Ley 1755 de 2015 y procedimiento interno de PQRSD el día 7 de mayo a solicitud de la Seccional de Girardot, en donde se realizaron actividades de retroalimentación y hubo una participación de 20 funcionarios, esta capacitación se realizó de manera virtual.

6. RESULTADO GENERAL DEL COMPONENTE

En la siguiente gráfica se presenta el avance general de ejecución correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026 del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTyEP), específicamente en el componente de Redes Institucionales.

Para el cumplimiento de los objetivos establecidos, se definieron cinco (5) subcomponentes y un total de doce (12) actividades, orientadas al fortalecimiento de la cultura de legalidad, integridad y ética institucional.



Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, se evidencia un avance del 58%, con ejecución en siete (7) de las doce (12) actividades registradas en este componente para la presente vigencia, lo cual refleja un desempeño significativo y un alto nivel de cumplimiento durante el primer semestre de la vigencia 2026.

6.1 ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE.

Para el segundo semestre de la vigencia 2026, se continuará con la ejecución de las actividades previstas en el componente de Redes Institucionales, priorizando aquellas orientadas al fortalecimiento de la cultura ética, el cumplimiento normativo y la prevención de riesgos de corrupción, con miras al cumplimiento oportuno de las metas establecidas para la vigencia.

Subcomponente 1: Planeación estratégica de servicio al ciudadano.

Actividad 1.1: Realizar un autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano para evaluar su implementación y detectar oportunidades de mejora.

Subcomponente 2: Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano.

Actividad 2.1: Implementar estrategias de divulgación de los canales de denuncia para fomentar su uso, confianza y promover la transparencia y la anticorrupción.

Subcomponente 3: Relacionamiento ciudadano.

Actividad 3.1: Ferias en la Universidad de Cundinamarca para interactuar con la ciudadanía y fortalecer la confianza institucional.

Subcomponente 4: Evaluación de gestión de percepción ciudadana.

Actividad 4.1: Hacer seguimiento a la oportunidad de respuesta de las PQRSD y a la satisfacción ciudadana en los servicios de la Universidad de Cundinamarca.

6.2 DIFICULTADES IDENTIFICADAS

Durante el proceso de ejecución del componente, se han identificado las siguientes dificultades que han impactado parcial o temporalmente el desarrollo de algunas actividades:

7. SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS

Con el propósito de fortalecer la transparencia institucional y promover una cultura organizacional basada en la integridad, la Dirección de Planeación Institucional, en su calidad de líder del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTyEP), publicará en el micrositio institucional de Ley de Transparencia la información relacionada con las actividades, avances y resultados obtenidos en el marco del componente Redes Institucionales, contribuyendo al acceso a la información pública, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza de la comunidad universitaria y de los demás grupos de valor.

Este ejercicio de socialización busca garantizar el acceso claro, oportuno y permanente a la información sobre los avances, logros e impactos de la estrategia de Redes Institucionales., permitiendo que la comunidad universitaria y las partes interesadas puedan hacer seguimiento y conocer de primera mano las acciones institucionales orientadas a promover el comportamiento ético, la prevención del soborno y la lucha contra la corrupción.

A través de este espacio, la Universidad de Cundinamarca reafirma su compromiso con la rendición de cuentas, la ética pública y las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).

Así mismo, el micrositio se consolida como un canal de consulta, que fortalece la apropiación de los principios institucionales y promueve una gestión pública eficiente, transparente y responsable, en beneficio de toda la comunidad universitaria y de la sociedad en general.


SONIA AREVALO VALDÉS

Gestora de Atención al Ciudadano
Universidad de Cundinamarca



Universidad de
CUNDINAMARCA

www.ucundinamarca.edu.co
Vigilada MinEducación