

No.	MACROPROCESO	PROCESO	OFICINA / LUGAR	PORTE INTERESADA	CLASIFICACIÓN DE LA PARTE INTERESADA	PORTE INTERESADA INTERNA O EXTERNA	REQUISITO DE LA PARTE INTERESADA	CLASIFICACIÓN	FORMA DE CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	CONSECUENCIA DE INCUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	RIESGO U OPORTUNIDAD ASOCIADO
1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	Servicio de Atención al Ciudadano	Servicio de Atención al Ciudadano	Contraloría de Cundinamarca	Entes de Control y/o Vigilancia	Externo	Solicitud de información a una PQR oportunaSeguimiento a las PQR	Necesidad	Oficio de respuesta ADO-001	Sanción Disciplinaria	R2
2				Ministerio de Educación Nacional	Entes de Control y/o Vigilancia	Externo		Necesidad		Sanción Financiera, Legal, Disciplinaria	R1
3				Gestores del conocimiento y el aprendizaje (Nacionales e Internacionales)	Comunidad Universitaria	Interno	Solicitud de información a una PQR oportuna a título personal	Necesidad	Correo electrónico Medio físico ADO-001	Sanciones Disciplinarias	R2
4				Líderes de proceso	Procesos Internos	Interno	Información de las PQR asignadas a los procesos Informes de Gestión.Solicitud de informe de PQRs contestadas	Necesidad	Correos electrónicos con la información solicitadaADO-001 Y ADO-006 Informes	Procesos Disciplinarios	R2
5				Ciudadanos de los municipios	Comunidad en General	Externo	Solicitud de información en general	Expectativa	Línea telefónica Chat interactivo correo electrónico atención personalizada Formulario online Canal de Teams	Insatisfacción del ciudadanoDetrimiento de la imagen institucionalSanciones Disciplinarias	R2 O3
6				Visitantes	Comunidad en General	Externo		Expectativa			R2 O3
7				Educcionarios	Comunidad en General	Externo		Necesidad			R2 O3
8				Padres de Familia y/o Acudientes	Comunidad en General	Externo	Solicitud de información de carácter público	Expectativa	Línea telefónica Chat interactivo correo electrónico atención personalizada Formulario online Canal de Teams	Quejas - Insatisfacción del usuario	R2
9				Egresados	Comunidad Universitaria	Interno	Solicitud de información en general	Necesidad	Línea telefónica Chat interactivo correo electrónico atención personalizada Formulario online Canal de Teams	Insatisfacción del ciudadanoDetrimiento de la imagen institucionalSanciones Disciplinarias	R2 O3
10				Graduados	Comunidad Universitaria	Interno	Solicitud de información en general	Necesidad			R2 O3
11				Estudiantes creadores de oportunidades - PASANTES	Comunidad Universitaria	Interno	Solicitud de información en general	Necesidad	Línea telefónica Chat interactivo correo electrónico atención personalizada Formulario online Canal de Teams	Detrimiento de la imagen institucional Sanciones Disciplinarias	R2 O1 O3
12				Creadores de Oportunidades Nacionales e Internacionales (Estudiantes)	Comunidad Universitaria	Interno		Necesidad			
13				Creadores de Oportunidades de Pregrado (Estudiantes)	Comunidad Universitaria	Interno		Necesidad			
14				Creadores de Oportunidades de Posgrado (Estudiantes)	Comunidad Universitaria	Interno		Necesidad			
15				Rector	Alta Dirección	Interno	Informes de Gestión que tengan la trazabilidad de las PQR. Requerimientos orientados en atender las solicitudes mas relevantes mediante el agente virtual y redes sociales	Necesidad	ADO-006 Informes ADO-001 Carta Herramientas: agente virtual y redes sociales	Llamado de atención Sanción disciplinaria	R2
16				Vicerector Académico	Alta Dirección	Interno		Necesidad			
17				Vicerector Administrativo y Financiero	Alta Dirección	Interno		Necesidad			
18				Secretario General	Alta Dirección	Interno		Necesidad			
19				Personal administrativo	Comunidad Universitaria	Interno	Información de las PQR asignadas a cada uno de ellos	Necesidad	correo electrónico ADO-001 carta ADO-006 Informes (cuando aplique)	Insatisfacción del usuario	R2
20				Comisión desempeño institucional	Comunidad Universitaria	Interno	Información de trazabilidad y comportamiento de las PQR	Necesidad	correo electrónico ADO-001 carta ADO-006 Informes (cuando aplique)	Insatisfacción del usuario	R2
21				Consejo Académico	Alta Dirección	Interno		Necesidad			
22				Sistema de Gestión de la Calidad - SGC - ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión	Interno	Información de las PQR asignadas a cada uno de ellos		correo electrónicoADO-001 carta - ADO-006 Informes (cuando aplique)	Insatisfacción del usuario	R2
23				Sistema de Gestión Ambiental - SGA - ISO14001:2015	Sistemas de Gestión	Interno		Necesidad			
24				Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSSST - ISO 45001:2018	Sistemas de Gestión	Interno		Necesidad			
25				Sistema de Gestión Seguridad de la Información - SGSI - ISO 27001:2022	Sistemas de Gestión	Interno		Necesidad			
26				Sistema de Gestión Ambudismo - SGSA - ISO 37001:2015	Sistemas de Gestión	Interno		Necesidad			
27				EFR	Sistemas de Gestión	Interno		Necesidad			
28				Veedurías Ciudadanas	Entes de Control y/o Vigilancia	Externo	Solicitud de información en general	Necesidad	Línea telefónica Chat interactivo correo electrónico atención personalizada Formulario online Canal de Teams	Detrimiento de la imagen institucional Sanciones Disciplinarias	R1 R2
29				Inclusión	Sistemas de Gestión	Interno	Acceso a los trámites y servicios de la universidad en condiciones igualitarias y de respeto (Solicitud de información en general)	Necesidad	Línea telefónica Chat interactivo correo electrónico atención personalizada Formulario online Canal de Teams	Detrimiento de la imagen institucional Sanciones Disciplinarias	R2 O1 O3

NOTA: Para el SG-SST atendiendo el cumplimiento del numeral 4.2 literal C de la norma ISO 45001: 2018, se establecerá una nota adicional en la columna K.

12.2

Fecha de Elaboración: 28/04/2025
Elaboró: Proceso Gestion Servicio de Atencion al Ciudadano
Revisó: Oficina de Calidad
Aprobó: Gestora Servicio de Atencion al Ciudadano

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasoyá - Cundinamarca
Teléfono (601) 8381481 Línea Gratuita 01800018914
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: ESGr036
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - CALIDAD		VERSIÓN: 8
	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS		VIGENCIA: 2025-04-22
			PÁGINA: 3 de 3

FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE	CARGO
28/04/2025	Se realiza la actualización y transferencia de la información del formato anterior a la nueva versión.	Sonia Arévalo Valdés	Gestora Proceso Servicio de Atención al Ciudadano

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (601) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2