



## CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERÉS USUARIOS PQRSDF UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

AÑO 2024



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**CARACTERIZACION GRUPOS DE INTERES USUARIOS PQRSDF  
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

1. INTRODUCCION .....3

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA: .....3

SERVICIO AL CIUDADANO: .....3

2. CONCEPTO DE GRUPO DE INTERÉS .....4

3. OBJETIVO GENERAL DE LA CARACTERIZACIÓN .....4

4. ALCANCE .....4

5. BENEFICIOS INSTITUCIONALES .....4

6. ESTRATEGIA .....4

7. CUALES SON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA .....5

CLIENTES PRINCIPALES .....5

CLIENTES INTERNOS .....5

CLIENTES EXTERNOS .....5

8. NORMATIVIDAD .....6

9. INCLUSION .....7

10. MECANISMOS PARA LA ATENCION A LAS PARTES INTERESADAS .....8



## 1. INTRODUCCION

La caracterización, además, de ser un requisito de varias de las Políticas de Gestión y Desempeño que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se convierte en uno de los cimientos para la implementación de la Ley 1712 de 2014 en la medida en la que permite identificar qué información es relevante por los diferentes grupos sociales. Entre sus componentes están: Transparencia y acceso a la Información Pública y Servicio al Ciudadano.

### TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA:

Objetivo: Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Objetivos específicos:

- Garantizar el derecho al acceso a la información
- Conocer las necesidades o expectativas, en materia de información de ciudadanos, usuarios y partes interesadas
- Adecuar procedimientos para la entrega de información

Ventajas:

- Contribuir a reducir o prevenir la corrupción, el clientelismo y la ineficiencia.
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para interactuar con cada grupo de ciudadanos.
- Identificar proactivamente la información que puede ser requerida por las partes interesadas

### SERVICIO AL CIUDADANO:

Objetivo: Mejorar la efectividad, colaboración, y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Objetivos específicos:

- Adecuar la oferta institucional
- Adecuar canales de Atención
- Responder en el menor tiempo posible los requerimientos allegados

Ventajas:

- Identificar los canales los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario.
- Identificar la forma en que se debe presentar la información
- Presentar protocolos de atención que se deben de utilizar para interactuar con los diferentes usuarios.



## 2. CONCEPTO DE GRUPO DE INTERÉS

Grupo de personas en una ubicación geográfica definida que comparten un lazo o interés común, con el fin de actuar conjuntamente en defensa del mismo. Pueden ser internos, como empleados y accionistas, o externos, como comunidades locales, reguladores y grupos ecologistas. Las empresas y/o entidades deben atender las necesidades de sus grupos de interés y comprometerse con ellos para operar con eficacia y mantener su licencia social para operar.

## 3. OBJETIVO GENERAL DE LA CARACTERIZACIÓN

Identificar las características, intereses y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés que solicitan información en la Universidad de Pamplona, para recibir respuesta a sus PQRSDf, ampliando el conocimiento que estos tienen sobre la entidad y mejorar la relación con ellos.

## 4. ALCANCE

Caracterizar los clientes contenidos en la base de datos del aplicativo por medio del cual solicitan respuestas a las PQRSDf. Se remite a la dependencia correspondiente según sea el caso y se da el respectivo seguimiento.

## 5. BENEFICIOS INSTITUCIONALES

- Atender de manera eficiente, los requerimientos allegados a la Institución.
- Identificar que grupos poblacionales son los que más consultan y sobre qué temas.
- Informar veraz y oportunamente a las partes interesadas la gestión de la entidad a través de los canales virtuales y presenciales.

## 6. ESTRATEGIA

La caracterización contribuye a que la Universidad de Pamplona identifique los usuarios de las PQRSDf a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, conozca sus intereses, necesidades y requerimientos para el mejoramiento continuo del trato con



las partes interesadas. De igual manera pueda interactuar a través de los espacios de participación ciudadana.

## 7. CUALES SON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Basados en la Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas <https://unipamplonaedu.sharepoint.com/:x/s/SIG/EaZyJBQTSTZBuiMkqhLvuaMBkPy3WfaNuiJPBXRtOkTrqQ?e=iFDrBk>

Los Grupos de Interés están clasificados de la siguiente manera:

### CLIENTES PRINCIPALES

- Estudiantes
- Padres de Familia
- Egresados

### CLIENTES INTERNOS

- Administrativos
- Docentes
- Alta Dirección (Rector /Consejo Superior/ Consejo Académico)
- Sindicatos

### CLIENTES EXTERNOS

- Proveedores y Contratistas
- Acreedores
- Entes de Control
- Comunidad en General
- Sector Comercial y Empresarial
- Instituciones y Entidades Externas
- Agremiaciones
- Medios de Comunicación



## 8. NORMATIVIDAD

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Ley 1712 del 2014                     | Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones   |
| Ley 1474 del 2011                     | Estatuto Anticorrupción, “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  |
| Ley 57 de 1985                        | Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales   |
| Ley 134 de 1994                       | Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana  |
| Documento Conpes 3654                 | Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos  |
| Decreto 2623 de 2009                  | Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano  |
| Ley 1437 de 2011                      | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo  |
| Ley 1755 del 30 de junio de 2015      | Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.  |
| Acuerdo 044 del 20 de agosto del 2015 | Por el cual se adopta la Política de Inclusión Social y Accesibilidad Universal para los GRUPOS PRIORIZADOS:(Personas con discapacidad, Grupos Étnicos, Población Víctima del Conflicto Armado, Población Habitante de Frontera, Población Diversa) de la Universidad de Pamplona |



|                          |   |
|--------------------------|---|
| Ley 1618 de 2013         | Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. |
| Decreto 1421 agosto 2017 | Por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad                     |

## 9. INCLUSION

Según la Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.”

Decreto 1421 de agosto 2017 “Ningún establecimiento educativo podrá rechazar la matrícula de un estudiante en razón a su situación de discapacidad” ¿?

Acuerdo 044 del 20 de agosto del 2015 “Por el cual se adopta la Política de Inclusión Social y Accesibilidad Universal para los GRUPOS PRIORIZADOS:(Personas con discapacidad, Grupos Étnicos, Población Víctima del Conflicto Armado, Población Habitante de Frontera, Población Diversa) de la Universidad de Pamplona.”

[https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_214/recursos/general/30092022/inclusion1.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_214/recursos/general/30092022/inclusion1.pdf)

La Universidad de Pamplona Reconocerá la población estudiantil, Docente y administrativo con la que cuenta la institución, para los PQRSDf agrupando por:

- **Género:** Como se siente dentro de si y cómo se expresa. Manera de vestir, apariencia y comportamientos pueden ser formas de expresar la identidad de género.
- **Situación de discapacidad:** Personas que tengan deficiencias físicas. mentales. intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo. Denominadas como Discapacidad - **Sensorial / motora / psicológica**
- **Grupo étnico:** En Colombia se reconocen legalmente cuatro grupos étnicos: **Indígenas, Afrocolombianos (incluye afrodescendientes, negros, mulatos, palenqueros de San Basilio), Raizales del archipiélago de San Andrés y providencia y Rom o gitano**





- **Población Víctima del Conflicto Armado:** *Persona* individual o colectiva *que* sufrió un daño *como* consecuencia del *conflicto armado* interno. Ese daño puede ser directo o indirecto, individual o o colectivo, físico o moral, personal o institucional; en todo caso, debe reconocerse la manera diferencial como lo han vivido personas o grupos de acuerdo con sus mayores vulnerabilidades.
- **Habitante de Frontera:** Población que habita en los departamentos y municipios de frontera, con características de vulnerabilidad y sociales, económicas y culturales particulares que establecen la necesidad de impulsar acciones educativas acorde con su especificidad. En este caso habitantes venezolanos. (*Ministerio de Educación Nacional*)
- **Población Diversa:** Población que se le atribuye a comunidades o sociedades para referirse a las características que diferencian los grupos poblacionales.

Tipos de diversidad:

- ✓ Diversidad Cultural: Refleja la multiplicidad, la convivencia y la interacción de las diferentes culturas coexistentes
- ✓ Diversidad Étnica: unión de diferentes pueblos en una misma sociedad, y que cada uno posee sus propias costumbres, lenguaje, piel, religiones, etc.
- ✓ Diversidad Lingüística: Existencia de diferentes lenguas dentro de una misma comunidad
- ✓ Diversidad Sexual: Expresión que se usa para referirse a los diferentes tipos de orientación o identidad sexual
- ✓ Diversidad Funcional: Se creó para decir que todos tenemos diferentes y diversas capacidades y no discriminar. (ej. minusválido, inválido o discapacitado)  
Motora, visual, cognitiva, auditiva, sensorial y multisensorial

## 10. MECANISMOS PARA LA ATENCION A LAS PARTES INTERESADAS

La Universidad de Pamplona para llevar a cabo la atención presenta a los ciudadanos en general la **CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO**, donde reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En la cual se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de esta institución y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para proteger la confidencialidad y ética ante cualquiera de sus peticiones.

[https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_1/recursos/atencion\\_ciudadano\\_transparenc/21032024/carta\\_trato\\_digno\\_2024.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/atencion_ciudadano_transparenc/21032024/carta_trato_digno_2024.pdf)





[https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home\\_1/recursos/atencion\\_ciudadano\\_transparenc/18042024/carta\\_trato\\_digno.mp3](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/atencion_ciudadano_transparenc/18042024/carta_trato_digno.mp3)

A continuación, los canales de atención habilitados:

**CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

## CANALES DE ATENCIÓN

| CANAL                         | MECANISMO  | UBICACIÓN  | HORARIO  |
|-------------------------------|--|--|--|
| Presencial                    | Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia                                 | Kilómetro 1, vía Bucaramanga – Campus Universitario                                      | 8:00 a. m. - 12:00 m.<br>02:00 p. m. - 06:00 p. m. |
| Radicación de correspondencia | Oficina de Gestión Documental  | Kilómetro 1, vía Bucaramanga – Campus Universitario                                      | 8:00 a. m. - 12:00 m.<br>02:00 p. m. - 06:00 p. m. |
| Telefónico                    | 3153429495<br>3160244475   |  | 8:00 a. m. - 12:00 m.<br>02:00 p. m. - 06:00 p. m. |
| Correo electrónico            | atencionalciudadano@unipamplona.edu.co   | Página:<br><a href="https://www.unipamplona.edu.co/">https://www.unipamplona.edu.co/</a> | Permanente   |
| Foro                          | Rendición de cuentas   | Página:<br><a href="https://www.unipamplona.edu.co/">https://www.unipamplona.edu.co/</a> | Según el cronograma de rendición de cuentas        |
| Chat                          | Página:<br><a href="https://acortar.link/NIU2ip">https://acortar.link/NIU2ip</a> | Página:<br><a href="https://www.unipamplona.edu.co/">https://www.unipamplona.edu.co/</a> | Permanente   |
| Módulo PQRSDf                 | Página:<br><a href="https://acortar.link/40h7IH">https://acortar.link/40h7IH</a> | Página:<br><a href="https://www.unipamplona.edu.co/">https://www.unipamplona.edu.co/</a> | Permanente   |

**SANDRA MARCELA CABEZA MOGOLLON**

Jefe Oficina

Atención al Ciudadano y Transparencia



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)