

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR

2021



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional de Alta Calidad

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. OBJETIVO | 4 |
| 3.1 Objetivos Específicos..... | 4 |
| 4. BASE LEGAL | 4 |
| 5. DEFINICIONES | 5 |
| 6. INFOGRAFÍA DE LOS GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS | 7 |
| 7. DEFINICIÓN GRUPOS DE VALOR | 8 |
| 8. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS | 10 |
| 8.1 Grupo de Valor: Estudiantes | 10 |
| 8.2 Grupo de Valor: Docentes | 14 |
| 8.3 Grupo de Valor: Personal Administrativo | 19 |
| 8.4 Grupo de Valor: Egresados..... | 21 |
| 8.5 Grupo de Valor: Asociaciones y/o Sindicatos..... | 23 |
| 8.6 Grupo de Valor: Pensionados (as)..... | 24 |
| 9. GRUPOS DE INTERÉS | 24 |
| 9.1 Entes de Control | 24 |
| 9.2 Proveedores | 25 |
| 9.3 Comunidad y sociedad | 26 |
| 10. FUENTE DE INFORMACIÓN | 27 |

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se reconoce a sí misma como una institución de educación superior del Distrito Capital de Bogotá y de la Región Central de la República de Colombia, por consiguiente, en su misión y visión refleja el compromiso con una educación de calidad, siendo este un propósito que permea y sirve de referente vinculante para el cumplimiento de sus funciones de docencia, investigación y proyección social, tiene unas normas estatutarias, un Proyecto Universitario Institucional - PUI, el cual encuentra sentido en el fortalecimiento estratégico de sus potencialidades académicas y en las posibilidades que ellas ofrecen al desarrollo de la región y cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo – PED que orientan su devenir.

En su continuo proceso de fortalecimiento para la prestación de los servicios que ofrece, se ha considerado necesario identificar las características y necesidades de su población objetivo y demás actores, con el fin, de tomar decisiones más acertadas con respecto a la oferta institucional, mejorar la relación ciudadano – Universidad.

Además, este ejercicio permite dar cumplimiento a las diversas disposiciones legales que estiman la caracterización de usuarios como un proceso permanente y necesario: Documento Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”, Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.

La caracterización permite conocer el universo de usuarios de los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA`s que ofrece la Universidad con el fin de ajustar actividades y servicios, es por ello que la caracterización de los Grupos de Valor y de Interés, permitirá identificar por medio de variables algunas características y motivaciones de éstos para acceder a los servicios de información con los que cuenta la Universidad, adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano, así como el fortalecimiento de los canales de atención y de información.

Desde esta perspectiva, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano tiene como objetivo brindar de manera eficiente, oportuna y eficaz la atención a los usuarios y grupos de interés para cumplir con sus expectativas en cuanto a información o servicios en relación con los temas de su competencia, a través de los diferentes canales dispuestos por la Universidad.

2. ALCANCE

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, ha evidenciado la necesidad de identificar el tipo de población que accede a los servicios que ofrece, para el cumplimiento de las funciones universitarias, es decir, en sus procesos misionales de docencia, investigación, extensión y proyección social. A partir de los resultados y conclusiones extraídas, se elaborará una serie de recomendaciones para el uso adecuado de la información y para la recolección de información real y completa.

3. OBJETIVO

Identificar las particularidades (características, necesidades intereses y expectativas) de los Grupos de Valor, con los cuales interactúa la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, con el fin de agruparlos según las características similares y más relevantes, establecer las necesidades de cada grupo identificado y caracterizado para el cumplimiento de los objetivos institucionales y de esta manera sean fácilmente medibles.

3.1 Objetivos Específicos

- Aplicar la metodología establecida por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para la caracterización de usuarios, ciudadanos y Grupos de Valor que accede a los servicios que ofrece la Institución, con el fin de conocer sus necesidades y/o expectativas, analizar los resultados de percepción de la comunidad y adecuar la oferta institucional.
- Unificar las necesidades e intereses de los grupos de Valor identificados.
- Generar información que sirva como referencia para la mejora continua en cuanto a los servicios que ofrece la Universidad, sus canales de atención e Información general frente a los Grupos de Valor e Interés.
- Analizar las fuentes de información disponibles en la Universidad y la información que reposa en éstos que permita la caracterización de la población objetivo de la Universidad.

4. BASE LEGAL

- Ley 134 de 1994, “por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana”
- Ley 1474 de 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 1712/2014, “por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1757 del 6 de julio de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Decreto 2623 de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Decreto 2693 de 2012, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

- Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 1081 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
- Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública”
- Documento Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”
- Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, Presidencia de la República
- Guía para la Caracterización de usuarios de las entidades públicas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Acuerdo 003/1997, “Por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.”
- Resolución de Rectoría No. 163/2019 "Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas - SIGUD, se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, como su Marco de Referencia, y se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño".
- Resolución de Rectoría No. 297/2019 "Por la cual se reglamenta el funcionamiento y operativización de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, como instancias de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se corrige la Resolución de Rectoría No. 163 de mayo 9 de 2019".
- Resolución de Rectoría No. 124/2020 “Por la cual se adopta la Estrategia de Rendición de Cuentas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas”.
- Resolución de Rectoría No. 155/2020, “Por la cual se modifica la Resolución de Rectoría No. 124 de marzo 10 de 2020”.

5. DEFINICIONES

Caracterizar: Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, generar acciones.

Grupo de Valor: Personas naturales o jurídicas que tienen una relación directa con la Entidad, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misionalidad.

Grupo de Interés: Personas naturales o jurídicas que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales usuarios de los servicios y trámites de la entidad.

Necesidad: Es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible, para el presente contexto, es una serie de requerimientos comunes de una sociedad en relación a los medios necesarios y útiles para su existencia y desarrollo.

Expectativa: Es la aspiración a cumplir un determinado propósito u objetivo, es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda, no se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento.

Variable: En este contexto, se entiende como elemento no específico, pero una vez identificado es posible realizar una agrupación poblacional. Se llaman así porque varían, y esa variación es observable y medible. Las variables pueden ser cuantitativas, cuando se expresan en números, y cualitativas cuando expresan cualidades.

Variable Geográfica: Corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma.

Variable Demográfica: Hacen referencia a características de la población.

Variable Intrínseca: Una característica intrínseca (o inherente) es una característica que se puede observar mediante un simple examen del objeto y que no requiere más conocimientos sobre el uso o el origen de dicho objeto.

Variables Biográficas: Estas se pueden considerar de fácil obtención por parte de los Gestores y en su mayor parte incluyen información contenida en el historial del servidor. Además, permiten que el empleador pueda conocer mejor quien es su empleado y otorgarle responsabilidades y desafíos acordes con su perfil individual.

Variables de Comportamiento: Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

Canales de Acceso: Se define como el medio por el cual, el usuario tiene contacto con la entidad e incluye tanto los canales digitales como otros tipos de canales, como, por ejemplo, los puntos de atención presencial.

Criterio: Condición subjetiva que permite concretar una elección. Se trata de aquello que sustenta un juicio de valor.

Variable con criterio Relevante: Son aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

Variable con criterio Económico: Son aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma, se asegura que el beneficio de contar con información, es mayor al costo de recolección de la misma.

Variable con criterio Medible: Son aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario y/o grupo de interés.

Variable con criterio Asociativo: Son aquellas que permiten hacer segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

Variable con criterio Consistente: Son aquellas cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

6. INFOGRAFÍA DE LOS GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS



7. DEFINICIÓN GRUPOS DE VALOR

ESTUDIANTE

Es estudiante de la Universidad Distrital la persona que posee matrícula vigente para un programa académico en ella y cuyo propósito es obtener, un título de pregrado o postgrado en la Universidad.

Acuerdo No. 027 diciembre 23 de 1993 del CSU Art. 4



DOCENTE

Es docente de la Universidad Distrital "Francisco José de Caldas" la persona natural que con tal carácter haya sido vinculada a la institución previo concurso público de méritos y que desempeña funciones de enseñanza, comunicación, investigación, innovación o extensión; en campos relacionados con la ciencia, la pedagogía, el arte y la tecnología y otras formas del saber y, en general, de la cultura.

Acuerdo No. 011 noviembre 15 2002 del CSU Art. 4.



PERSONAL ADMINISTRATIVO

Los servidores públicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas son empleados públicos; sin embargo, las personas que desempeñan labores de aseo, mantenimiento y jardinera, son trabajadores oficiales.

Los servidores públicos de la Universidad Distrital, se clasifican en: Empleados públicos de carrera docente, carrera administrativa, periodo fijo, libre nombramiento y remoción.

Acuerdo No 003 abril 8 de 1997 del CSU Art. 49



EGRESADO (A)

El Egresado (a) de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es aquella persona que culminó satisfactoriamente sus estudios de pregrado o posgrado y obtiene el título correspondiente.



ASOCIACIONES Y/O SINDICATOS

Organización de trabajadores, formada para proteger los derechos y promover los intereses de sus miembros en lo que respecta al salario, las prestaciones y las condiciones de trabajo.



PENSIONADO (A)

Persona que cuando accedió al estatus de pensionado (a), estaba vinculada a la planta de personal administrativa o docente de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



8. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

8.1 Grupo de Valor: Estudiantes

| NECESIDAD | EXPECTATIVA | DESCRIPCIÓN | UNIDAD ACADÉMICA Y/O ADMINISTRATIVA/ PROCESO |
|--|--|--|---|
| Conocer los trámites y otros procedimientos administrativos que ofrece la Universidad Distrital. | | Información detallada sobre los trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por la Universidad para los estudiantes. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Conocer los valores de derechos pecuniarios. | | Información detallada (valor, número de cuenta, código de recaudo) de cada uno de los valores pecuniarios | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Utilizar de conformidad con los reglamentos, los servicios de bienestar institucional, biblioteca, laboratorios y demás que ofrezca la Universidad | | Conocer los servicios en función de rol estudiante | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Participar activa y responsablemente en el proceso de evaluación docente y de autoevaluación institucional | | Participar en las jornadas de evaluación docente conforme a la normatividad y procesos vigentes. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Recibir de los docentes en la primera semana de clases, el programa básico propuesto para las asignaturas que cursa. | | Conocimiento de malla curricular y Syllabus de asignaturas | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| | Elegir y ser elegido en los órganos de dirección de la Universidad, de acuerdo con los reglamentos | Conocer los medios de participación institucional su inscripción y oportunidad de ser elegido y elegir representantes en los cuerpos colegiados institucionalmente creados por las instancias competentes de la Universidad | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| | Enterarse oportunamente de la convocatoria para selección de asistentes académicos | Socializar al inicio de cada periodo académico previa aprobación del Consejo de Facultad la convocatoria para la selección de asistentes académicos para cada una de las dependencias académicas y/o administrativas, de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo 042 de 2016 del Consejo Académico de la Universidad Distrital F.J.C. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | Contar con personal docente calificado que permita cumplir las expectativas de sus estudios iniciados. | Tener formación académica y experiencia idónea para su asignación. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Acompañamiento de servicio de Bienestar Institucional apropiado | | Facilitar el acceso oportuno y eficiente en los servicios de bienestar ofrecidos por la Universidad | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| | Conocer la oferta de participación en eventos académicos | Facilitar a los estudiantes información y asesoría para participación en eventos académicos | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Conocer la oferta académica de programas formales (carreras profesionales de pregrado y posgrado) no formales (cursos y diplomados) ofrecidos por la Universidad a través de los proyectos curriculares y de las unidades de extensión. | | Facilitar a los estudiantes de pregrado, posgrados y de educación no formal, el acceso a la información de carreras profesionales y cursos de extensión, que corresponda, según su interés y cumplimiento de requisitos, según las formalidades de cada programa, que permita hacerlos extensivos por los medios de difusión más expeditos (emisora, correo, página web). | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Conocer los trámites y servicios que ofrece los institutos y unidades de extensión perteneciente a cada Facultad. | | Facilitar a los estudiantes la información correspondiente de los servicios y trámites que ofrece la Universidad | Vicerrectoría Académica / Gestión de Docencia |
| Conocer las diferentes ofertas de grupos y semilleros de investigación que ofrece cada proyecto curricular | | Facilitar a los estudiantes el acceso a la información y diligenciamiento de formatos requeridos para la postulación de cada oferta, por los canales de comunicación que permitan una difusión permanente, efectiva e inmediata. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Conocer Procesos y procedimientos existentes de grupos y semilleros de investigación | | Facilitar a los estudiantes el acceso a la información y diligenciamiento de formatos requeridos para la postulación de cada oferta, por los canales de comunicación que permitan una difusión permanente, efectiva e inmediata. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| | Participar en las jornadas de autoevaluación donde se convocan representantes de todos los estamentos de la comunidad académica. | La apreciación de los estudiantes es un componente y fuente de información importante respecto al estado de los servicios y los procesos a autoevaluar, puesto que su | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | proceso de formación es la razón de la Universidad. | |
| Dar a conocer sus puntos de vista sobre el cumplimiento de los Procesos misionales, la gestión de la Universidad | | La apreciación de la comunidad permite tener claridad acerca de cómo la institución realiza la gestión y si cumple sus expectativas. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| Participar en las jornadas de socialización de los resultados de autoevaluación. | | Conocer los avances en el trabajo que realizamos. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| | Conocer cómo avanza el proceso de Autoevaluación Institucional y los logros en el Plan de Mejoramiento | La autoevaluación institucional es un proceso crítico, reflexivo y participativo, desde esa perspectiva es fundamental dar a conocer a los estudiantes los avances en el proceso. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| Motivar las acciones de veeduría estudiantil desde el enfoque de la autorregulación. | | Los procesos de veeduría adelantados por los estudiantes, legitiman el accionar de la Universidad y son síntoma de la democratización organizacional y el buen gobierno institucional. Síntomas relevantes en una Universidad acreditada en alta calidad. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| Acceso a servicios administrativos | | Se refiere a los servicios administrativos tales como generación de paz y salvos, guías de laboratorio, procedimientos, manuales y demás material. | Coordinación General de Laboratorios/ Gestión de Laboratorios |
| Acceso a recursos | | Hace referencia al acceso a la infraestructura, equipos, software y personal idóneo para llevar a cabo los procesos correspondientes al desarrollo de los trabajos académicos directo, colaborativo y autónomo. | Coordinación General de Laboratorios/ Gestión de Laboratorios |
| Acceso conocimiento teórico práctico | | Tiene que ver con el conjunto de actividades, asesorías y acompañamientos para facilitar la adquisición de conocimiento teórico práctico. | Coordinación General de Laboratorios/ Gestión de Laboratorios |
| Diseño de servicios que apoyen los procesos de formación, investigación y cultura de la comunidad universitaria. | | Encontrar un amplio portafolio de servicios que apoye los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigativos, culturales entre otros, donde toda la | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | comunidad universitaria se vea impactada con ellos. | |
| Acceso y apropiación a los recursos de información de forma permanente. | | Estar activo en el Sistema de Información Bibliográfico y en el Sistema de Información Académico. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| | Gestión de trámites de la comunidad estudiantil ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. | Conocer el procedimiento y unidades competentes para dar respuesta o solución a su trámite. | Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano/ Servicio al Ciudadano |
| Acceder a los servicios que oferta la Institución | | Conocer los servicios que ofrece la Universidad a sus estudiantes y cómo acceder a ellos, fechas de inscripción, formatos, proceso y lista de aprobados. | Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano/ Servicio al Ciudadano |
| | Mecanismos de contacto y de participación estudiantil | Acceder a los medios de contacto con las áreas de interés y poder participar en las políticas, decisiones y lineamientos que afecten la vida estudiantil. | Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano/ Servicio al Ciudadano. |
| Mecanismos de participación estudiantil | | Participar en las políticas, decisiones y lineamientos que afecten la vida estudiantil. | Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano/ Servicio al Ciudadano. |
| | Conocer los servicios a los que puede acceder. | Facilitar al estudiante la información necesaria de los servicios a los que puede acceder. | Centro Bienestar Institucional/ Bienestar Institucional |
| Acceder a los servicios que ofrece bienestar desde los diferentes programas. | | Contar con los medios suficientes para poder ingresar y hacer parte de los diferentes programas con los que cuenta bienestar. | Centro Bienestar Institucional/ Bienestar Institucional |
| Información sobre convocatorias de movilidad nacional e internacional | | Convocatorias de movilidad acorde a los calendarios académicos de la UD y de las Instituciones de destino. | CERI/ Interinstitucionalización e Internacionalización |
| Oferta de espacios académicos conjuntos con Institucionales de Educación Superior (IES) de nivel nacional e internacional | | Información respecto a programación de espacios académicos conjuntos con Instituciones de Educación Superior nacionales e internacionales | CERI/ Interinstitucionalización e Internacionalización |
| Información de convenios activos para el desarrollo de procesos de movilidad | | Directorio de convenios activos con instituciones nacionales e internacionales para el desarrollo de actividades de internacionalización | CERI/ Interinstitucionalización e Internacionalización |
| Programación de eventos académicos relacionados con internacionalización | | Información general y programación de eventos académicos relacionados con internacionalización | CERI/ Interinstitucionalización e Internacionalización |
| | | | Oficina Asesora Jurídica/ Gestión Jurídica |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | Seguridad en la aplicación de las normas vigentes y aplicables a las diferentes situaciones que enfrentan como estudiantes | Los estudiantes esperan que la Oficina Asesora Jurídica oriente a las dependencias y funcionarios competentes, en la aplicación objetiva de las normas a las situaciones académicas por ellos enfrentadas | |
|--|--|---|--|

8.2 Grupo de Valor: Docentes

| NECESIDAD | EXPECTATIVA | DESCRIPCIÓN | UNIDAD ACADÉMICA Y/O ADMINISTRATIVA/ PROCESO |
|--|---|--|---|
| Conocer los canales de comunicación, los procedimientos de la Universidad, las normas y los actos administrativos y correspondencia que se genere de los Consejos y diferentes órganos de la Universidad. (Acuerdos, Resoluciones, Actas, Circulares, entre otros) | | Facilitar la información correspondiente a los servicios, trámites, Procesos y procedimientos | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| | Conocer el trámite para la publicación de libros, cartillas o similares, con apoyo de cada Facultad. | Informar oportunamente sobre los trámites que debe adelantar ante el Comité de Publicaciones de las Facultades. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Asesoría en situaciones académicas y/o administrativas | | Se hace necesario que los docentes cuenten con asesoría veraz y oportuna a la luz de la normatividad vigente de la Universidad Distrital con el fin de garantizar su atención. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| | Conocer, por medio de los diferentes canales, los procedimientos y normatividad vigente, respecto a participación en convocatorias nacionales e internacionales y beneficios de disfrute de año sabático, formación posgradual, concursos públicos entre otros asuntos, según su experiencia y formación académica. | Facilitar a los docentes el acceso a la información por los diferentes medios de difusión | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| | Participar en los programas de formación, de acuerdo con los planes | Conocer los programas de actualización y formación programados por la | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | de desarrollo académico que adopte la Universidad. | Universidad Distrital "Francisco José de Caldas". | |
| | Elegir y ser elegido para los cargos que correspondan a los docentes en órganos directivos y asesores de la Universidad. | Conocer los medios de participación institucional, su inscripción y oportunidad de ser elegido, y ser participe en la elección de representantes en los distintos órganos de la Universidad. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Conocer, en caso que sea objeto de un proceso disciplinario, el informe y las pruebas que se alleguen a la investigación, ser oído en declaración de descargos e interponer los recursos establecidos en la ley y en las normas internas. | | Conocer el proceso disciplinario aperturado al docente, anexando informes, pruebas y notificándolo de las etapas del mismo. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| | Ascender en el escalafón docente según la clasificación del Estatuto Docente | Ascender en las categorías del escalafón de personal docente según clasificación auxiliar, asistente, asociado y titular. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Elaborar oportunamente el Plan de Trabajo. | | Desarrollar de común acuerdo con el Coordinador del Proyecto Curricular el Plan de Trabajo docente de acuerdo a las actividades de horas lectivas y no lectivas. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Contar con las condiciones para el buen desarrollo de las actividades lectivas y no lectivas. | | Contar con una adecuada planeación en cuanto a espacios físicos, muebles, equipos, ayudas y demás elementos necesarios para el desarrollo de las asignaturas y actividades lectivas y no lectivas. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| | Reconocimiento de puntos salariales y de bonificación por su productividad académica | Obtener puntaje de productividad académica de acuerdo con las distintas modalidades (libros, patentes, software, producción artística, entre otros) | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| Conocer los resultados de la evaluación docente | | Retroalimentación de los resultados de la evaluación docente, así como las observaciones de los estudiantes. | Vicerrectoría Académica/ Gestión de Docencia |
| | Conocer los procesos que se adelantan en la dependencia | Los docentes requieren conocer todo lo relacionado con los procesos que deben adelantar los proyectos curriculares ante el Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación, en el marco del | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | fortalecimiento de la cultura de la calidad. | |
| Identificar información externa útil para los Procesos | | Colombia cuenta con Sistemas de Información Nacional que permite conocer aspectos asociados a la calidad de la educación superior como: Resultados pruebas saber; OLE, SNIES, SPADIES, indicadores MIDE entre otros. Estos deben ser conocidos por los docentes de los programas dada la importancia que aporta a la evaluación del desarrollo del programa. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| Dar a conocer sus puntos de vista sobre el cumplimiento de los Procesos misionales y la gestión de la Universidad. | | La apreciación de la comunidad permite tener claridad acerca de cómo la institución realiza la gestión y si cumple sus expectativas | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| Elaboración de documentos asociados al desarrollo del programa, en el marco del registro calificado o la acreditación de alta calidad. | | La presentación de documentos ante el MEN y el CNA, es fundamental para llevar a cabo los procesos. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| Conocer los avances de los procesos | | Conocer los avances en el trabajo que realizamos. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| | Participar en actividades de socialización de los resultados de autoevaluación institucional y de programas. | Se realizan socializaciones de los resultados de los procesos de autoevaluación en cada una de las facultades, donde se invitan a los docentes y demás grupos de valor a participar en dichas actividades. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| | Motivar las acciones de veeduría docente desde el enfoque de la autorregulación. | Los procesos de veeduría adelantados por los docentes, legitiman el accionar de la Universidad y son síntoma de la democratización organizacional y el buen gobierno institucional. Síntomas relevantes en una Universidad acreditada en alta calidad. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| Acceso a recursos | | Se hace necesario el acceso de los docentes a los recursos tecnológicos, científicos, académicos, administrativos a que haya lugar el ejercicio de su función, incluyendo aquellas actividades destinadas a la investigación y extensión. | Coordinación General de Laboratorios/ Gestión de Laboratorios |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Infraestructura. (Disposición de espacios para realizar la actividad académica: docencia, investigación - creación y extensión) | | Se refiere a los espacios que ofrece la Universidad para desarrollar las distintas actividades académicas, de cátedra o prácticas. | Coordinación General de Laboratorios/ Gestión de Laboratorios |
| Formación y capacitación del personal docente. | | Capacitación y actualización en el uso de las nuevas tecnologías, | Coordinación General de Laboratorios/ Gestión de Laboratorios |
| Servicios que apoyen los procesos de formación, investigación y cultura de la comunidad universitaria. | | Encontrar un amplio portafolio de servicios que apoye los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigativos, culturales entre otros, donde toda la comunidad universitaria se vea impactada con ellos. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| Acceso y apropiación a los recursos de información de forma permanente. | | Apoyo de espacios académicos con acceso, uso y apropiación de recursos bibliográficos pertinentes y actualizados acordes a las temáticas trabajadas por cada proyecto curricular. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| Contar con el apoyo de herramientas de aprendizaje que permitan fortalecer los procesos formativos e investigativos. | | Formación a los docentes con el uso de herramientas web para que puedan aplicarlo en los espacios académicos como parte de las estrategias pedagógicas. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| Conocer los servicios a los que puede acceder. | | Facilitar al docente la información necesaria de los servicios a los que puede acceder. | Centro de Bienestar Institucional/ Bienestar Institucional |
| Acceder a los servicios que ofrece bienestar. | | Permitir a los docentes de la Universidad Distrital las facilidades necesarias que permitan la utilización de los servicios que brinda bienestar institucional, | Centro de Bienestar Institucional/ Bienestar Institucional |
| Acompañamiento relacionado con los servicios de bienestar institucional. | | Espacios relacionados con cátedras Francisco José de Caldas donde se brinda información entorno a los servicios de Bienestar. | Centro de Bienestar Institucional/ Bienestar Institucional |
| Información sobre convocatorias de movilidad Nacional e Internacional | | Convocatorias de movilidad docente para fortalecimiento de las actividades de Interinstitucionalización e internacionalización de los proyectos curriculares | CERI/ Interinstitucionalización e Internacionalización |
| Oferta de espacios académicos conjuntos con Institucionales de Educación Superior (IES) de nivel nacional e internacional. | | Información respecto a programación de espacios académicos conjuntos con instituciones de Educación Superior nacionales e internacionales | CERI/ Interinstitucionalización e Internacionalización |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Información de convenios activos para el desarrollo de procesos de movilidad | | Directorio de convenios activos con Instituciones nacionales e internacionales para el desarrollo de actividades de internacionalización | CERI/ Interinstitucionalización e Internacionalización |
| Programación de eventos académicos relacionados con internacionalización | | Información general y programación de eventos académicos relacionados con internacionalización | CERI/ Interinstitucionalización e Internacionalización |
| | Seguridad en la interpretación y aplicación, de las normas vigentes y aplicables, a las diferentes situaciones que enfrentan como docentes | Los docentes esperan que la Oficina Asesora Jurídica oriente a las dependencias y funcionarios competentes, en la aplicación objetiva de las normas a las situaciones académicas y administrativas por ellos enfrentadas. Interpretación Normas. | Oficina Asesora Jurídica/ Gestión Jurídica |
| | Adecuada orientación jurídica frente a las inquietudes que el desarrollo de las actividades y tareas a cargo de los docentes les plantean | Los docentes esperan que la Oficina Asesora Jurídica les oriente adecuadamente, desde el punto de vista jurídico, frente a las inquietudes y dudas, que el desarrollo de las tareas y actividades a su cargo les plantean | Oficina Asesora Jurídica/ Gestión Jurídica |
| Salarios oportunos y correctos | | Los docentes necesitan recibir sus salarios de forma completa y oportuna | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Prestaciones oportunas y correctas | | Los docentes necesitan recibir el pago de sus prestaciones sociales como son cesantías retroactivas, liquidaciones definitivas por retiro, auxilios funerarios, liquidaciones de vacaciones, entre otros de forma oportuna y con los valores correctos | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Certificaciones laborales con información veraz y oportuna | | Los docentes necesitan contar con certificaciones de tiempo de servicio, salarios, vinculación, ingresos, beneficiarios, entre otras, oportunamente y con información veraz, para diferentes tramites | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Tramite de las situaciones administrativas | | Los docentes requieren que se les realicen los trámites de ingresos, retiros, traslados, licencias, permisos, encargos, comisiones, renunciaciones, vacaciones, reintegros y demás, de manera oportuna y eficiente | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Acceso a servicios de salud, pensión, ARL, Caja de compensación familiar. | | Tener acceso al sistema general de seguridad social. | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Retiro de cesantías | | Los docentes requieren hacer uso de sus cesantías para pago de vivienda, remodelación, estudios, pago de hipotecas, compra de casa lote | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Acceso a actividades recreativas y a incentivos | | Los docentes necesitan tener acceso a incentivos y realizar actividades de esparcimiento, recreativas y otro tipo de actividades que promuevan el mejoramiento de su bienestar laboral y del clima organizacional. | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |

8.3 Grupo de Valor: Personal Administrativo

| NECESIDAD | EXPECTATIVA | DESCRIPCIÓN | UNIDAD ACADÉMICA Y/O ADMINISTRATIVA/ PROCESO |
|---|---|--|--|
| Información de gestión administrativa relevante del Sistema de Bibliotecas. | | Información general o específica del Sistema de Bibliotecas para dar respuesta los requerimientos informando diferentes aspectos planes de acción, planes indicativos, condiciones de contratación precontractual, contractual, post contractual, SDQS, otros. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| Acceso y apropiación a los recursos de información de forma permanente. | | Apoyo de espacios académicos con acceso, uso y apropiación de recursos bibliográficos pertinentes y actualizados acordes a las temáticas trabajadas. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| | Formación permanente en temas bibliotecológicos y de innovación en los servicios al personal de la Biblioteca | Apoyo para crear y mejorar los servicios de la biblioteca. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| Acceso y apropiación a los recursos de información de acceso abierto al personal de la Biblioteca | | Apoyo de espacios académicos con acceso, uso y apropiación de recursos bibliográficos pertinentes y actualizados acordes a las temáticas trabajadas por cada proyecto curricular. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | Capacitaciones | Conocer la agenda de Capacitaciones para el personal. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| Puestos de trabajo, herramientas y equipos en buen funcionamiento | | Contar con las herramientas para desempeñar las labores contractuales. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| Conocer los servicios a los que puede acceder. | | Facilitar la información necesaria de los servicios a los que puede acceder. | Centro de Bienestar Institucional/ Bienestar Institucional |
| Acceder a los servicios que ofrece bienestar. | | Permitir a los administrativos de la Universidad Distrital las facilidades necesarias que permitan la utilización de los servicios que brinda bienestar institucional, | Centro de Bienestar Institucional/ Bienestar Institucional |
| | Seguridad en la interpretación y aplicación, de las normas vigentes y aplicables, a las situaciones que enfrentan y les interesan, como personal administrativo, o como contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión administrativa | El personal administrativo, y de contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión administrativa, necesita que la Oficina Asesora Jurídica oriente a las unidades y funcionarios competentes, en la aplicación objetiva de las normas a las situaciones administrativas y contractuales, según el caso, por ellos enfrentadas y que les interesan | Oficina Asesora Jurídica/ Gestión Jurídica |
| Salarios oportunos y correctos | | Los funcionarios administrativos necesitan recibir sus salarios de forma completa y oportuna. | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Prestaciones oportunas y correctas | | Los funcionarios administrativos necesitan recibir el pago de sus prestaciones sociales como son cesantías retroactivas, liquidaciones definitivas por retiro, auxilios funerarios, liquidaciones de vacaciones, entre otros de forma oportuna y con los valores correctos | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Certificaciones laborales con información veraz y oportuna | | Los funcionarios administrativos requieren certificaciones de tiempo de servicio, salarios, vinculación, ingresos, beneficiarios, entre otras, oportunamente y con información veraz, para diferentes trámites | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Tramite de las situaciones administrativas | | Los funcionarios administrativos requieren que se les realicen los trámites de ingresos, retiros, traslados, licencias, permisos, encargos, comisiones, renuncias, | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | vacaciones, reintegros y demás, de manera oportuna y eficiente | |
| Acceso a servicios de salud, pensión, ARL, Caja de compensación familiar. | | Los funcionarios administrativos necesitan tener acceso al sistema general de seguridad social. | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Retiro de cesantías | | Los funcionarios administrativos, requieren hacer uso de sus cesantías para pago de vivienda, remodelación, estudios, pago de hipotecas, compra de casa lote | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Capacitaciones en temas relacionados con las actividades que ejecutan | | Los funcionarios administrativos requieren ser capacitados en temas relacionados con las actividades que ejecutan con el fin de actualizarse y dar cumplimiento a normas, leyes, directivas y hacer más eficientes los procesos | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Acceso a actividades recreativas y a incentivos | | Los funcionarios administrativos necesitan tener acceso a incentivos y realizar actividades de esparcimiento, recreativas y otro tipo de actividades que promuevan el mejoramiento de su bienestar laboral y del clima organizacional. | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Acceso a servicios complementarios de salud | | Los funcionarios necesitan servicios complementarios de salud que cubran las necesidades que no están cubiertas por las EPS | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Salarios oportunos y correctos | | Los funcionarios administrativos necesitan recibir sus salarios de forma completa y oportuna. | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |

8.4 Grupo de Valor: Egresados

| NECESIDAD | EXPECTATIVA | DESCRIPCIÓN | UNIDAD ACADÉMICA Y/O ADMINISTRATIVA/ PROCESO |
|-----------|--|--|--|
| | Dar a conocer sus puntos de vista sobre el cumplimiento de los Procesos misionales y la gestión de la Universidad. | La apreciación de la comunidad permite tener claridad acerca de cómo la institución realiza la gestión y si cumple sus expectativas. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| | Aportar al desarrollo curricular desde su ejercicio profesional. | Los egresados son nuestra carta de presentación, y a partir de su desarrollo | Coordinación General de Autoevaluación y |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | | profesional identifican posibles modificaciones curriculares. | Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| | Motivar las acciones de veeduría por parte de la comunidad de los graduados y egresados desde el enfoque de la autorregulación. | Los procesos de veeduría adelantados por los graduados y egresados, legitiman el accionar de la Universidad y son síntoma de la democratización organizacional y el buen gobierno institucional. Síntomas relevantes en una Universidad acreditada en alta calidad. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| Analizar el impacto de los graduados de la Universidad en la Ciudad - Región. | | En el marco de la autoevaluación institucional, se analiza el comportamiento del mercado laboral y la interacción de los graduados con éste, con el fin de recopilar datos que favorezcan la toma de decisiones en este ámbito. | Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación/ Autoevaluación y Acreditación |
| | Diseño de servicios que apoyen los procesos de formación e investigación de la comunidad universitaria. | Encontrar un amplio portafolio de servicios que apoyen los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigativos entre otros. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| | Acceso y apropiación a los recursos de información de forma permanente. | Apoyo de espacios académicos con acceso, uso y apropiación de recursos bibliográficos pertinentes y actualizados acordes a las temáticas trabajadas por cada proyecto curricular. | Sección de Biblioteca/ Gestión de la Información Bibliográfica |
| Acceder a información actualizada de recién graduados de cada uno de los programas académicos tanto de pregrado como de posgrado | | Es importante para el Programa de Egresados contar con los datos de contacto de los recién graduados, en aras de generar contacto y hacer un seguimiento más activo a su actividad profesional | Vicerrectoría Académica /Centro de Bienestar Institucional/ Programa de Egresados/ Gestión de Docencia |
| Acceder a información actualizada de egresados vinculados a la Universidad Distrital como funcionarios de planta, contratistas, docentes o investigadores. | | Es importante para el Programa de Egresados contar con información de contacto básica, información académica e información laboral de los egresados vinculados laboralmente a la Universidad Distrital | Vicerrectoría Académica /Centro de Bienestar Institucional/ Programa de Egresados/ Gestión de Docencia |
| Acceder a información actualizada de egresados destacados de cada uno de los programas académicos tanto de pregrado como de posgrado | | Es importante para el Programa de Egresados contar con información de contacto básica, información académica e información laboral de los egresados | Vicerrectoría Académica /Centro de Bienestar Institucional/ Programa de Egresados/ Gestión de Docencia |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | destacados de todos los programas académicos | |
| | Conocer oportunamente espacios y vacantes laborales dirigidas a egresados de todas las facultades de la Universidad Distrital | Es importante para el Programa de Egresados conocer y canalizar las diferentes ofertas de empleo que son allegadas tanto a los Proyectos Curriculares como a la Secretaría Académica y que son dirigidas a egresados o futuros egresados | Vicerrectoría Académica /Centro de Bienestar Institucional/ Programa de Egresados/ Gestión de Docencia |
| Acceder a información actualizada de egresados cuyo trabajo de grado haya sido bajo la modalidad de emprendimiento | | Es importante para el Programa de Egresados conocer los emprendimientos generados en la Universidad, con el propósito de hacer seguimiento y brindar acompañamiento, acorde con la normatividad vigente aplicable en materia de egresados y lo establecido en las metas del Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 | Vicerrectoría Académica /Centro de Bienestar Institucional/ Programa de Egresados/ Gestión de Docencia |
| Conocer la oferta académica (posgrados) | | Facilitar a los estudiantes y egresados el acceso a la información por los medios de difusión. | Vicerrectoría Académica /Centro de Bienestar Institucional/ Programa de Egresados/ Gestión de Docencia |
| Conocer los beneficios a los que puede acceder por ser egresado de la UD. | | Facilitar la información necesaria de los beneficios a los que puede acceder. | Centro de Bienestar Institucional/ Bienestar Institucional |
| Acceder a los servicios que ofrece el programa de egresados. | | Permitir a los egresados de la Universidad Distrital el acceso a programas y beneficios otorgados desde el área de egresados. | Centro de Bienestar Institucional/ Bienestar Institucional |

8.5 Grupo de Valor: Asociaciones y/o Sindicatos

| NECESIDAD | EXPECTATIVA | DESCRIPCIÓN | UNIDAD ACADÉMICA Y/O ADMINISTRATIVA/ PROCESO |
|---|--|--|---|
| Cumplimiento acuerdos sindicales pactados | Condiciones laborales, bienestar, derecho de asociación, formación, desarrollo y planes de carrera y comunicación interna. | Defensa de los derechos de sus asociados y mejores condiciones laborales | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |

8.6 Grupo de Valor: Pensionados (as)

| NECESIDAD | EXPECTATIVA | DESCRIPCIÓN | UNIDAD ACADÉMICA Y/O ADMINISTRATIVA/ PROCESO |
|--|--|--|--|
| | Seguridad en la interpretación y aplicación, de las normas vigentes y aplicables, a las situaciones que enfrentan y les interesan, como pensionados de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas | Los pensionados de la entidad necesitan que la Oficina Asesora Jurídica oriente a las dependencias y funcionarios competentes, en la aplicación objetiva de las normas a las situaciones administrativas por ellos enfrentadas y que les interesan | Oficina Asesora Jurídica/ Gestión Jurídica |
| Pago de sus pensiones de forma oportuna y completa | | Los pensionados necesitan recibir sus mesadas de forma completa y oportuna | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Acceso a servicios obligatorios de salud | | Los pensionados necesitan acceder a la prestación de servicios de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |
| Acceso a servicios complementarios de salud | | Los pensionados necesitan servicios complementarios de salud que cubran las necesidades que no están cubiertas por las EPS | División de Recursos Humanos/ Gestión y Desarrollo del Talento Humano |

9. GRUPOS DE INTERÉS

9.1 Entes de Control

Dentro de este grupo podemos identificar entre otros los siguientes:

- Procuraduría General de la Nación
- Contraloría General y Distrital
- Personería Distrital
- Concejo de Bogotá
- Ministerio de Educación Nacional
- Secretaria de Educación
- Veedurías

| NECESIDAD | EXPECTATIVA | DESCRIPCIÓN |
|---------------------------------|-------------|--|
| Entrega de informes solicitados | | Los Entes de control periódicamente solicitan informes de los diferentes temas y compromisos que la entidad debe reportar en tiempos establecidos. |
| Generación Procesos de Control | | Los Entes de control periódicamente realizan seguimiento y control a los compromisos asignados a las entidades. |
| Cumplimiento aspectos legales | | Los entes de control, realizan constantes seguimientos durante la vigencia en cuanto al cumplimiento de la normativa. |

9.2 Proveedores

Personas naturales y/o jurídicas, que le suministran profesionalmente un determinado bien o servicio a la Universidad.

| NECESIDAD | EXPECTATIVA | DESCRIPCIÓN |
|---|-------------|---|
| Claridad y oportunidad en la entrega de información y comunicación de requisitos de los pedidos, horarios, sitios, condiciones de entrega, etc. | | Los proveedores requieren claridad y oportunidad, frente a los servicios o productos que requiere la Universidad. |
| Cumplimiento en los pagos | | Es importante contar con el compromiso de pago en las fechas establecidas. |

9.3 Comunidad y sociedad

Dentro de este grupo podemos identificar entre otros los siguientes:

- La Ciudadanía
- Universidades e Instituciones de Educación Superior
- Población Vulnerable
- Minorías Étnicas
- Población en Discapacidad
- ONG`s
- Padres de Familia
- Gremios, empresas públicas y privadas
- Grupos Políticos

| NECESIDAD | EXPECTATIVA | DESCRIPCIÓN |
|---|-------------|---|
| Información pertinente y oportuna que sea de su interés | | Información detallada sobre los servicios, trámites y otros procedimientos administrativos que ofrece la Universidad. |
| Oferta de servicios educativos pertinentes y de calidad. | | Información clara, precisas y detallada frente a los servicios educativos que ofrece la Universidad. |
| Transparencia en todas las actuaciones académicas y administrativas | | Contar y cumplir con toda la documentación formalizada de todos los Procesos con los que cuenta la universidad. |
| Promover la lucha contra la corrupción | | Aportar y cumplir con las actividades registradas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. |

10 FUENTE DE INFORMACIÓN

De las diversas fuentes de información que dispone la Universidad, se seleccionó el Boletín Estadístico para el ejercicio de caracterización, el cual, se puede visualizar en el siguiente link:

<http://planeacion.udistrital.edu.co:8080/boletin-estadistico>