

**DIAGNÓSTICO  
PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA  
OFICINA DE PLANEACIÓN  
2025**

# CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivo general.....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>4</b>
<b>3. MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>5</b>
<b>5. METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>6</b>
<b>5.1 ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>6</b>
<b>5.2 FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>5.3 MEDICIÓN DESEMPEÑO INSTITUCIONAL MECI .....</b>	<b>7</b>
<b>5.4 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO .....</b>	<b>9</b>
<b>6. ANÁLISIS .....</b>	<b>11</b>
<b>6.1 IDENTIFICACIÓN DE ACTORES.....</b>	<b>11</b>
<b>6.2 IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>6.2.1 SISTEMA DE PQRS .....</b>	<b>13</b>
<b>6.2.2 AUDIENCIA PÚBLICA.....</b>	<b>14</b>
<b>6.2.3. CÁTEDRA TRANSFORMANDO SOCIEDAD DESDE LA             PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>16</b>
<b>6.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN....</b>	<b>17</b>
<b>6.3.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS MEDIOS Y CANALES .....</b>	<b>17</b>
<b>7. ANÁLISIS GENERAL .....</b>	<b>21</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>22</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Tecnológica de Pereira en el marco de su compromiso con la democracia institucional, la transparencia en la gestión pública y la consolidación de una cultura de legalidad, ha establecido como prioridad estratégica el fortalecimiento de la participación de sus estamentos. Este compromiso se encuentra claramente definido en el Plan de Desarrollo Institucional, específicamente en el impulsor de transparencia, legalidad, gobierno corporativo y participación ciudadana, el cual está orientado por acciones que promueven el involucramiento activo de los diferentes grupos de valor en los procesos institucionales.

La dimensión 3 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), estableció la participación ciudadana como política que tiene el propósito de permitir que las entidades garanticen el relacionamiento efectivo de los ciudadanos, para el caso de la Universidad de sus Grupos de Valor, en los procesos de planeación, ejecución, rendición de cuentas por medio de la implementación de mecanismos que fomenten esta interacción entre los interesados y la Institución.

Así mismo, de acuerdo a la acreditación Internacional del año 2023 con la que cuenta la UTP, de la fundación MADRI+D en el modelo SOFIA; modelo que vincula criterios y directrices de aseguramiento de la calidad de la educación superior (ESG), se requiere el cumplimiento de estándares establecidos en la Guía del Modelo relacionados con la participación de los estamentos en los diferentes procesos de la gestión institucional.

En consecuencia, con esto, la Universidad ha venido implementando la Estrategia de Participación Ciudadana, liderada por la Oficina de Planeación, como instrumento de gestión y acción que articula todos los mecanismos, espacios y canales existentes para garantizar el derecho a participar, ejercer control social y contribuir al mejoramiento continuo de la Universidad.

El presente diagnóstico de participación ciudadana tiene como finalidad interpretar el estado actual de la participación en la institución, identificar sus principales fortalezas y debilidades, y ofrecer recomendaciones para la toma de decisiones orientadas a mejorar la cobertura y ejercicio de prácticas participativas.

La elaboración de este diagnóstico estará guiada por criterios de análisis documental, gestión de información y datos producto de los ejercicios de

participación que ha adelantado la Universidad, también, de la revisión de los canales dispuestos para comunicación de la gestión institucional.

## 2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

### Objetivo general

Diagnosticar el estado actual de la participación de los estamentos en la Universidad Tecnológica de Pereira, con el propósito de proponer recomendaciones de mejora a los mecanismos, espacios y canales orientadas a garantizar una participación efectiva en la gestión pública universitaria.

### Objetivos específicos

1. Caracterizar los mecanismos, espacios y canales de participación actualmente activos en la Universidad, identificando su frecuencia de uso y grupos de valor involucrados.
2. Identificar fortalezas y debilidades en el diseño e implementación de los espacios y procesos de participación, incluyendo las acciones comunicacionales, pedagógicas y de rendición de cuentas.
3. Proponer recomendaciones que permitan fortalecer la cultura participativa en la UTP, mejorar los niveles de incidencia y articular los ejercicios participativos con los procesos de toma de decisiones y control social.

## 3. MARCO NORMATIVO

La participación ciudadana en la Universidad Tecnológica de Pereira se enmarca en un conjunto de disposiciones legales de orden constitucional y legal que establecen el derecho de los ciudadanos a intervenir en la toma de decisiones públicas, así como el deber de las entidades públicas de garantizar espacios, mecanismos y condiciones para su ejercicio efectivo.

En el ámbito nacional, los principales fundamentos normativos que respaldan la estrategia de participación ciudadana de la UTP son los siguientes:

- Constitución Política de Colombia (1991):

*Artículo 2: Establece como fin esencial del Estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan.*

*Artículo 23: Derecho de petición.*

*Artículo 40: Derechos políticos, entre ellos el de participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.*

*Artículo 74: Derecho de acceso a documentos públicos.*

*Artículo 270: Control ciudadano a la gestión pública.*

- Ley 30 de 1992: La norma rectora del sector educativo en Colombia, establece en su artículo 128 que en todas las Instituciones de Educación Superior se promoverán prácticas democráticas y principios de participación ciudadana.
- Ley 134 de 1994: Establece los mecanismos de participación ciudadana directa, como el referendo, la iniciativa legislativa, la consulta popular, el cabildo abierto y la revocatoria del mandato.
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece principios de transparencia, participación e información en la actuación administrativa.
- Ley 1474 de 2011: Establece mecanismos de lucha contra la corrupción, incluyendo disposiciones para fortalecer el control ciudadano.
- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 2195 de 2022: Fortalece las medidas para la transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, estableciendo la obligatoriedad de implementar mecanismos efectivos de participación ciudadana.
- Decreto 1122 de 2024: Anexo Técnico Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Sello SOFÍA: Procedimiento de evaluación institucional con fines de acreditación de naturaleza internacional vinculado a los Criterios y Directrices de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (ESG) de la Unión Europea.

## 4. MARCO CONCEPTUAL

De acuerdo a lo evaluado en el marco normativo, se puede deducir que la participación ciudadana constituye un derecho fundamental para cualquier ciudadano y de acuerdo a la CLAD (2009)<sup>1</sup> este “tiene que orientar en general por el principio de corresponsabilidad social, por el cual los ciudadanos tienen que contribuir al bien común o interés general de la

---

<sup>1</sup> CLAD. “Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública”

sociedad". Lo anterior nos permite concluir que el ejercicio de participación ciudadana es un proceso de construcción colectiva de fortalecimiento de la gestión pública, pues todas las actuaciones que se llevan a cabo en las instituciones deben surtir un proceso de socialización y someterse al control ciudadano, siendo este último el actor al que se deben las entidades.

La OCDE<sup>2</sup> menciona que es relevante para las instituciones tener la confianza como valor, y es que en la medida en que estas generan apertura y participación pueden lograr comprender mejor las necesidades y aprovechar mejores y mayores cantidades de información para generar valor público y a su vez incrementar la confianza hacia su gestión.

Alineado con esta perspectiva, la participación ciudadana requiere que los ciudadanos y grupos de interés puedan intervenir de manera activa en todos los ciclos gestión pública, para ello se deben disponer de espacios, canales y prácticas institucionalizadas que garanticen condiciones de participación y cumplimiento de derechos.

La generación de espacios de participación tiene que surtir un proceso de evaluación pues la planeación requiere un diagnóstico realista de la situación de oportunidad<sup>3</sup>, entendiéndose el diagnóstico como un proceso mediante el cual se recopila información y datos y se detectan situaciones susceptibles de mejora generando recomendaciones. Esta premisa se basa en que hoy en día hablamos de instituciones u organizaciones como sistemas sociales, en las cuales hay agrupaciones humanas que se construyen para lograr objetivos específicos.

## 5. METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO

La construcción del diagnóstico de participación de la Universidad Tecnológica de Pereira se desarrolló con la revisión documental, el análisis de referentes normativos e institucionales, y la caracterización de los mecanismos, espacios y canales de participación implementados. Esta metodología permite identificar el grado de implementación de la participación de los estamentos de la gestión universitaria.

### 5.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

El diagnóstico se basó en un enfoque integral, por medio del cual se observaron variables y aspectos institucionales, a través de la recolección

---

<sup>2</sup> OCDE. "Trust and Public Policy"

<sup>3</sup> Administración, una perspectiva global y empresarial

de información y análisis de documentos generando como producto el presente informe. Esta información fue el insumo que posteriormente se discutió con las redes de trabajo de la oficina de planeación consolidando así una serie de conclusiones y recomendaciones para optimizar la participación en la Universidad.

## 5.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la elaboración del diagnóstico se utilizaron las siguientes fuentes de información:

### Documentos institucionales:

- Plan de Desarrollo Institucional 2020–2028 “Aquí construimos futuro”.
- Estrategia de Participación Ciudadana 2025.
- Programa de Transparencia y Ética Pública – PACTO.

### Fuentes complementarias:

- Encuesta de percepción y satisfacción de los grupos de valor. (MSU)
- Información de las Audiencias Públicas de Rendición de cuentas.
- Informes de PQRDSF
- Revisión de contenidos web y redes institucionales.
- Resultados FURAG 2024

## 5.3 MEDICIÓN DESEMPEÑO INSTITUCIONAL MECI

El Departamento Administrativo de la Función Pública, anualmente realiza la medición de desempeño institucional por medio de la aplicación del Formulario Único de Registros y Avances en la Gestión. La medición viene determinada por los lineamientos que, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y del Modelo Estándar de Control Interno se hacen sobre una serie de políticas que deben cumplir las entidades públicas en el país.

La Política de Participación Ciudadana es evaluada en esta medición y es que en los niveles normativos y lineamientos se propone que las instituciones diseñen, mantengan y mejoren espacios de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública.

A continuación, podemos evidenciar los resultados producto de las mediciones llevadas a cabo para las vigencias 2022 y 2023 en relación con la política.

DESCRIPCIÓN	FURAG 2022	FURAG 2023	VARIACIÓN
i42 Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación	64,3	68,9	7%
i43 Planeación anual de la estratégica de participación ciudadana en la gestión pública	69,2	59,1	-15%
i44 Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión	50	53,3	7%
i45 Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial	57,1	50	-12%
i46 Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional	70,8	71,4	1%
i47 Rendición de cuentas en la gestión pública	72,7	73,1	1%
<b>Promedio general de los Índices de la Política de Participación Ciudadana</b>	<b>72,3</b>	<b>68,9</b>	<b>-5%</b>

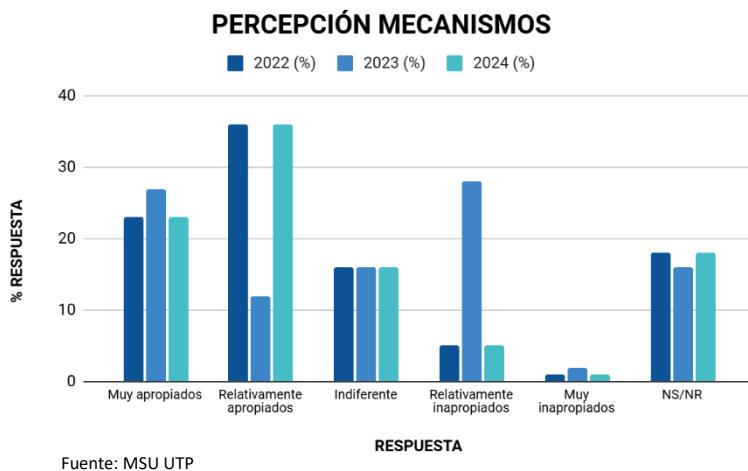
En la vigencia 2023 la UTP mostró una leve disminución en la medición de la implementación de la política de Participación Ciudadana, esto refleja que se debe fortalecer el modelo de participación a nivel institucional y definir el desafío de actualización constante en esta materia.

La disminución de la medición se dio básicamente por una menor calificación en los ítems de planeación anual de la estratégica de participación ciudadana en la gestión pública y la capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial. De otra parte, los ítems restantes evidenciaron un incremento en la valoración lo que refleja un alto compromiso institucional con el cumplimiento de la política de participación ciudadana.

Se recomienda hacer revisión a los procesos participativos y diseño de acciones para la construcción de la estrategia de participación ciudadana y de otro lado por medio de la identificación de grupos de interés de la universidad, diseñar espacios de participación que evidencien la inclusión a los grupos poblacionales con enfoque diferencial.

## 5.4 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

La Medición de la Satisfacción del Usuario es un indicador que se evalúa para conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios que tiene la institución, se realiza de forma anual mediante la aplicación de encuestas o entrevistas asistidas.

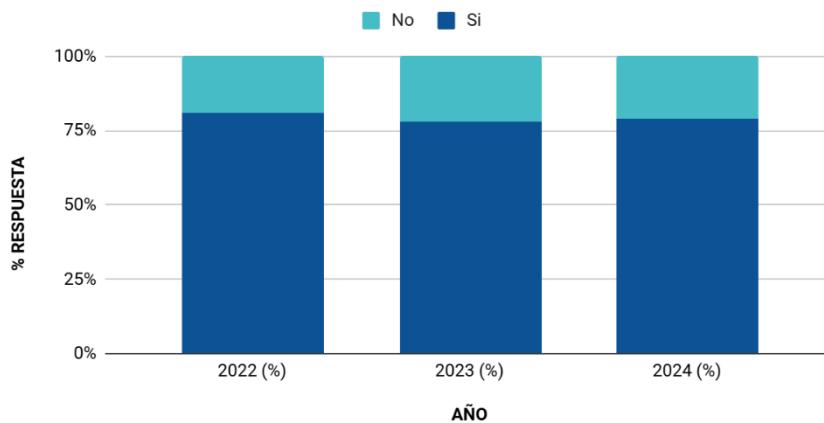


La percepción sobre los mecanismos de transparencia y acceso a la información entre los años 2022, 2023 y 2024 evidencia algunas variaciones que reflejan el nivel de confianza de la comunidad frente a esta política institucional. La variable "relativamente apropiados" se mantiene como la de mayor proporción reflejándose una calificación mayormente positiva sobre la percepción. Se debe tener en cuenta que, en 2023, se pierde campo en la percepción de apropiado hacia la percepción "relativamente inapropiados", lo cual sugiere una disminución de confianza en los canales durante ese año.

Pese a la disminución en el 2023, para el 2024 se observa una recuperación en los niveles de confianza, regresando a cifras similares a 2022. Se requiere validar que las respuestas NS/NR se mantienen constante sin alcanzar el 20%, lo que refleja un segmento de la comunidad académica que no interactúa con los mecanismos propuestos.

Frente a la valoración sobre si la Universidad promueve procesos de diálogo y mejora, el resultado evidencia que se cuenta con una cultura institucional favorable a la participación reflexiva. Cerca de 8 de cada 10 evaluados reconoció la existencia de espacios de autoevaluación y diálogo, lo que refleja que los mecanismos de participación están siendo apropiados y valorados por la comunidad universitaria.

**¿Considera usted que la Universidad promueve procesos de Autoevaluación, diálogo y mejora continua?**



Fuente: MSU UTP

A pesar de la valoración positiva sobre los mecanismos de transparencia y la percepción de promoción de espacios de diálogo por parte de la Universidad, según las respuestas de los encuestados, su participación es baja. Lo anterior supone retos en el diseño de estrategias de convocatorias de mayor impacto y el fomento de una mayor apropiación y participación de los procesos.

## 6. ANÁLISIS

### 6.1 IDENTIFICACIÓN DE ACTORES



Fuente: Caracterización UTP

La Universidad Tecnológica generó una caracterización de grupos de valor con los cuales interactúa con el fin de segmentarlos en grupos y gestionar acciones (DNP, 2015) para:

- Diseñar o adecuar la oferta institucional
- Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención
- Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía
- Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos
- Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana

La identificación de grupos de valor refleja que la Universidad conoce su contexto interno y externo lo que le permite fortalecer la difusión y socialización de los mecanismos y espacios de participación.

### 6.2 IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

A continuación, se relacionan el conjunto de mecanismos y espacios para que la comunidad universitaria acceda a las decisiones del Universidad de manera independiente sin necesidad de formar parte de ningún escenario directivo.

## Mecanismos y espacios de participación

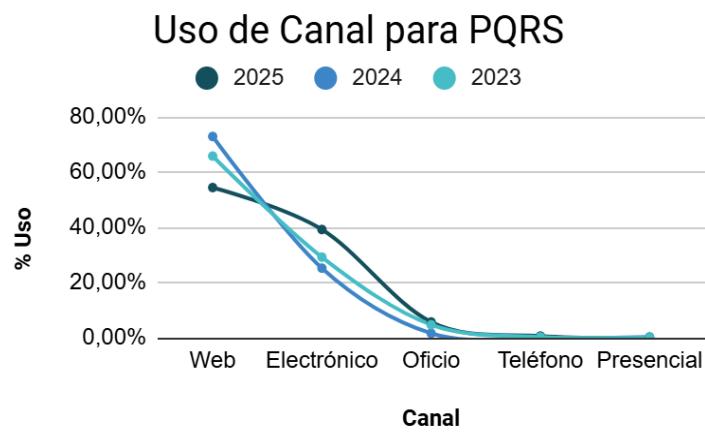
- **Sistema PQRS:** Sistema de promoción de la transparencia pasiva y acceso a la información.
- **Audiencias públicas:** Dar a conocer a la comunidad en general el Informe de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, correspondiente a la vigencia del año anterior, y el presupuesto de rentas y gastos del año anterior y presupuesto aprobado para la vigencia del año en curso.
- **Informes de Gestión por facultades:** Dar a conocer la gestión de cada uno de los decanos durante la vigencia.
- **Diálogos con estamentos:** Llevar a las diferentes unidades académicas y administrativas de la Universidad Tecnológica de Pereira, diversos temas de interés asociados al Plan de Desarrollo Institucional y de la Oficina de Planeación
- **Ferias:** Socializar ante la comunidad universitaria el Plan de Desarrollo Institucional y cada uno de sus pilares de gestión.
- **Interacción Ciudadana:** Espacio habilitado de forma permanente en el portal web donde los estamentos pueden solicitar información sobre la gestión de la Universidad, temas específicos de las acciones de la Universidad y conocer más sobre el PDI.
- **CHAT PDI:** Canal habilitado en el Portal Institucional en horario específico, para dar respuesta a las inquietudes y sugerencias del PDI 2020-2028
- **Espacios de Planeación Estratégica:** Espacios de participación consultiva donde se interactúa con los estamentos en procesos de construcción y de fortalecimiento del PDI.
- **Cátedra Transformando Sociedad Desde la Participación Ciudadana:** Espacio de formación complementario a las áreas de estudio integral fortaleciendo capacidades de debate y reflexión sobre el entorno, participación ciudadana y democrática.
- **Escuela de liderazgo integral:** Espacio de fortalecimiento de las capacidades de liderazgo integral, participación ciudadana, control social en jóvenes de instituciones educativas públicas, mediante un proceso formativo multidimensional que promueva el desarrollo de habilidades personales, sociales, emocionales y cognitivas, fomentando su participación activa en escenarios de liderazgo y transformación social.

Con el fin de alcanzar un nivel de detalle que complemente las cifras de percepción de la MSU y la calificación de desempeño respecto a la política de participación ciudadana, se hace revisión de algunos de los mecanismos y espacios complementando el presente diagnóstico.

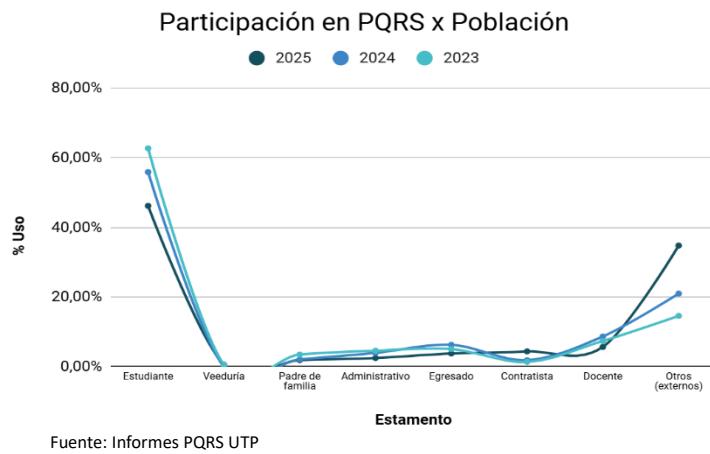
### 6.2.1 SISTEMA DE PQRS

Se evalúan los períodos 2024 y 2023 de acuerdo a su informe anual, y 2025 en relación al primer trimestre del año. Se toman en consideración valores porcentuales de uso del canal y medio de presentación según los datos de cada periodo evaluado.

Entre el 2023 y 2025, el análisis del uso de los canales de atención del sistema PQRS de la Universidad evidencia gran concentración en medios digitales, particularmente el canal web, a pesar de que representa la principal vía de recepción de solicitudes, muestra una reducción en 2025, coincidiendo con el aumento del uso del canal electrónico.



Este comportamiento sugiere una transformación en las formas de participación hacia formatos menos estructurados o relacionados a la página web institucional lo que podría interpretarse como una preferencia por medios accesibles como el correo. El menor uso de canales físicos (oficio, presencial y teléfono) plantea retos para garantizar condiciones de participación, pues a pesar de tratarse de una menor proporción, se debe seguir contemplando que en el territorio aún existen barreras digitales dadas por conectividad o apropiación de tecnologías por lo tanto debe mantenerse su disposición.



Fuente: Informes PQRS UTP

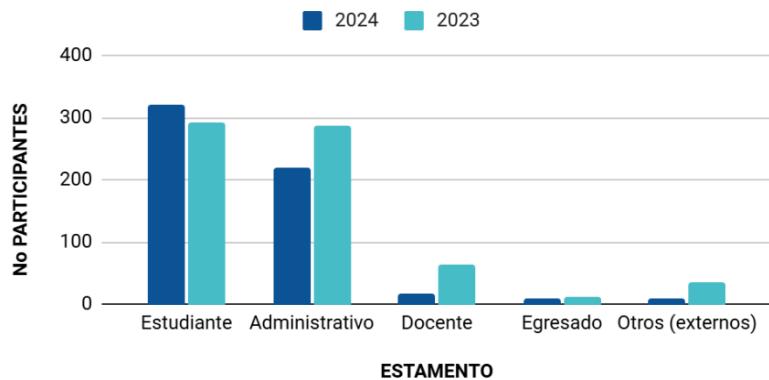
Se evidencia que en el tipo de usuarios o población que utilizaron el sistema PQRS predominan los estudiantes, a pesar de una disminución del 62.7% en 2023 al 46.2% para 2025. Por otro lado, los usuarios externos han incrementado su participación, pasando del 14.6% en 2023 al 34.8% en 2025, reflejando una apertura institucional y relacionamiento con la ciudadanía principio que fortalece el control social.

Docentes y egresados han mantenido niveles de participación estables, lo que evidencia una relación sostenida en el tiempo. Para el caso de la población padres de familia, contratistas y administrativos se muestran comportamientos variables y para las veedurías el valor de participación o uso del canal representa un % bajo del total. Si bien el sistema representa mayor apropiación estudiantil por los diferentes trámites, peticiones o solicitudes relacionadas con el quehacer educativo se debe continuar con el fortalecimiento de acciones dirigidas a los diferentes usuarios garantizando su accesibilidad, pertinencia comunicativa y seguimiento a la participación incidente.

### 6.2.2 AUDIENCIA PÚBLICA

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de los años 2023 y 2024 de la Universidad evidencian que la participación del estamento estudiantes y administrativos es alta, demostrando capacidad receptiva a los mecanismos dispuestos por la ley para garantizar la articulación entre las partes.

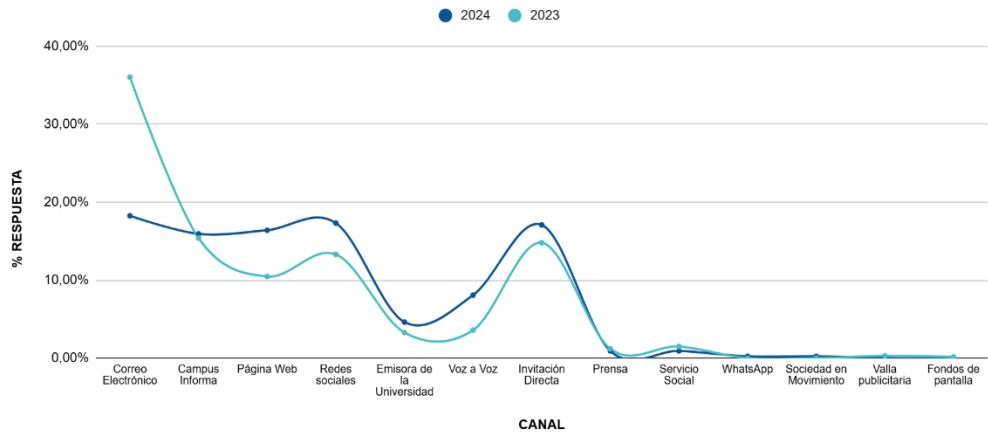
## PARTICIPANTES x AÑO



Fuente: Informes Audiencia Pública UTP

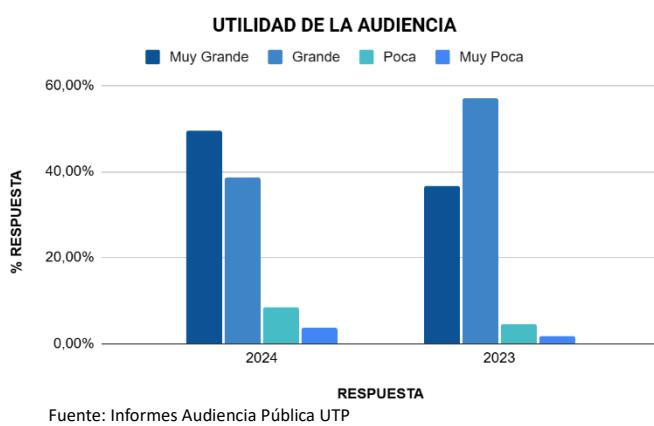
El uso de canales institucionales digitales como el correo electrónico y Campus Informa, sostienen niveles altos y efectivos de convocatoria en niveles efectivos. Existe una oportunidad para diversificar los medios de difusión y atraer grupos con menor participación de los espacios como docentes, egresados y externos.

## MEDIO CONVOCATORIA



Fuente: Informes Audiencia Pública UTP

Un aspecto relevante de la medición es que la percepción de utilidad del espacio mejoró para la vigencia 2024, en la categoría “muy grande utilidad”, lo podría indicar que el espacio implica diálogo y participación de valor para sus asistentes.



### 6.2.3. CÁTEDRA TRANSFORMANDO SOCIEDAD DESDE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Cátedra es un espacio de fortalecimiento de la cultura participativa entre estudiantes de la Universidad Tecnológica de Pereira por medio de la línea de formación del Servicio Social Universitario (SSU) denominada “Transformando Sociedad desde la Participación Ciudadana”. Esta cátedra, liderada por la Oficina de Planeación desde Sociedad en Movimiento, tiene como propósito central formar estudiantes críticos y activos, capaces de debatir y ejercer control social desde el ámbito universitario.

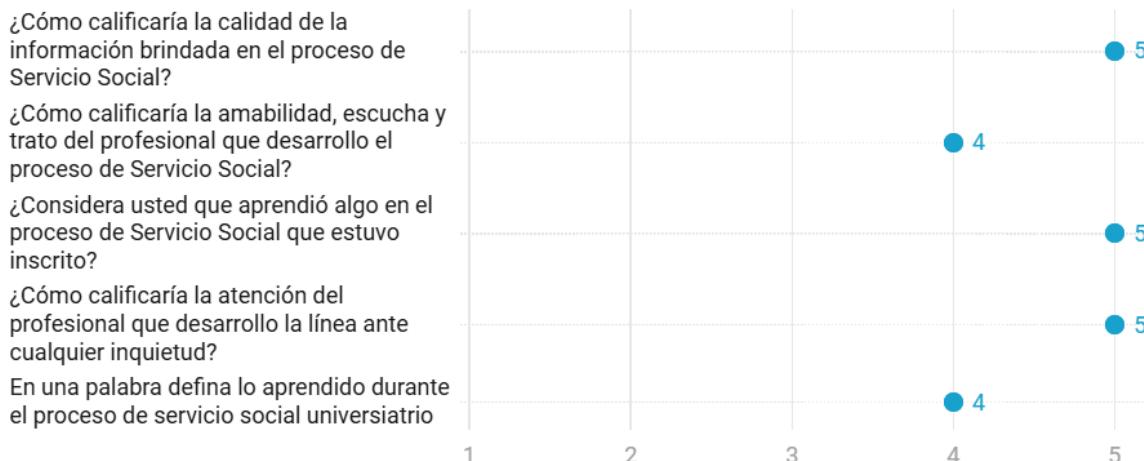
La estrategia se desarrolla bajo metodología híbrida conformada por una fase formativa, centrada en contenidos teóricos y reflexivos, y una fase operativa, orientada a la movilización social y a la participación efectiva en espacios institucionales y territoriales.

La estrategia constituye un ejemplo de promoción de espacios formativos con enfoque participativo e incidencia real en el entorno, fortaleciendo las

capacidades de sus estudiantes para convertirse en sujetos activos de los mecanismos y espacios existentes de participación en la gestión universitaria.

Se debe resaltar que en los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Líneas SSU, la calificación de la línea “Transformando Sociedad desde la Participación Ciudadana” obtuvo puntaje positivo entre los participantes de la misma durante el primer semestre del 2025.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LÍNEAS SSU



Fuente Encuesta Satisfacción SSU 2025-I

### 6.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

La Universidad cuenta con diversos medios y canales de comunicación, por medio de los cuales todos los interesados pueden estar actualizados e informados del día a día institucional, además interactuar y participar activamente. Estos medios son:

- Página Web Institucional, Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram), Emisora institucional Universitaria Estéreo 88.2 fm, Correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co, Teléfono 3137211 o la Línea Gratuita 01-8000-966781

#### 6.3.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS MEDIOS Y CANALES

Haremos un recorrido por los diferentes medios y canales que tiene la Universidad para interactuar e informar a la comunidad. Entre los medios encontramos la Página Web Institucional, Redes Sociales y la Emisora Institucional. Para comprender la importancia del establecimiento de

estos medios se requiere hacer un análisis del contexto, y para comprenderlo nos podemos basar en el “The Digital News Reports” del Instituto Reuters de Inglaterra. Este estudio se realiza cada año y se encarga de comprender como se informan los ciudadanos en el mundo. De acuerdo al reporte del 2024, la proporción de ciudadanos conectados se informan por los siguientes medios:



Fuente: Instituto Reuters

Esto nos ayuda comprender que nos encontramos en un momento de desafío y permanencia en plataformas digitales, sin descuidar canales tradicionales como la radio, pues cada vez hay más ciudadanos queriendo facilidad en acceso y consumo de información, hecho que más que los sitios web lo pueden brindar las redes sociales debido a los algoritmos de programación de las plataformas y la identificación de contenidos que esperan los usuarios.

## REDES SOCIALES

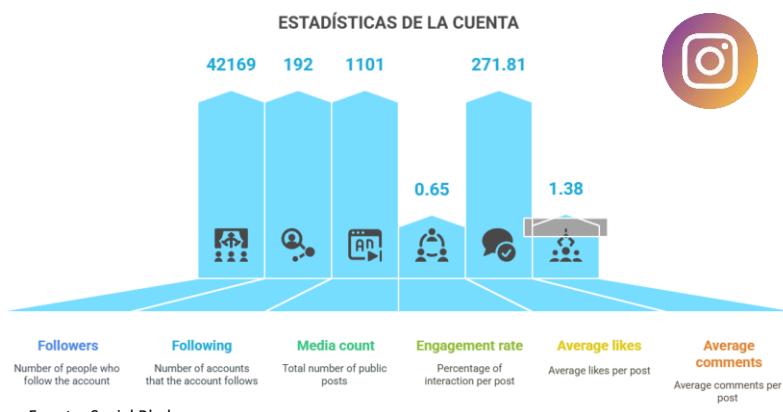
La Universidad Tecnológica de Pereira tiene presencia en las plataformas de consumo y producción de información vigentes en la actualidad (Redes Sociales), dispone de diferentes canales de difusión de la gestión institucional y de interacción con los grupos de interés como lo son una cuenta en Facebook, cuenta en Instagram, cuenta en X y canal de YouTube. Estos medios tecnológicos fueron analizados por medio de herramienta digital “Social Blade” que nos entrega estadísticas sobre la interacción de dichas redes con sus usuarios.



Fuente: Instituto Reuters

Para el caso de Instagram se evidencia que la cuenta tiene más de 42 mil seguidores, en esta red se han publicado cerca de 1100 contenidos de diferente tipo, estos contenidos nos dan un promedio de alrededor de 271 likes por publicación y 1 comentario.

El engagement es la conexión significativa o duradera con la audiencia, refleja cuánto y cómo las personas se involucran, midiendo y reflejando el grado de interacción, interés y compromiso de una audiencia por medio de la aplicación. El promedio de las cuentas tipo “Gobierno” para el año 2025 es de 3,2% para cada publicación.



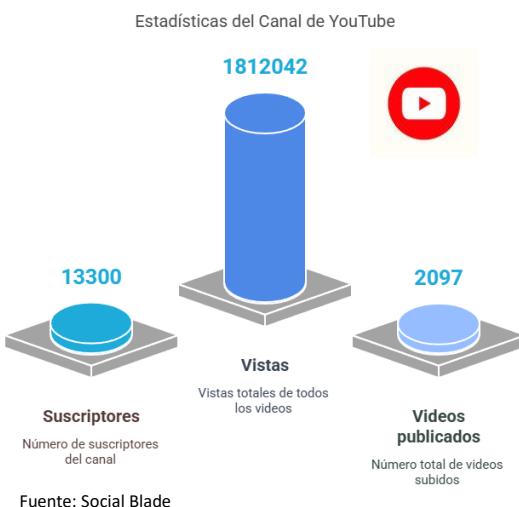
Fuente: Social Blade

En Facebook se cuenta con una audiencia de 70 mil seguidores, y una métrica de alrededor de 1845 personas hablando sobre la UTP. Este indicador es una métrica de efecto de posicionamiento o capacidad de réplica de los contenidos o menciones a la institución que se generan.



Fuente: Social Blade

Por su parte el canal de YouTube de la UTP cuenta con 13 mil suscriptores, un total de 2 mil videos colgados que representan 1,8 millones de vistas. Esto se traduce en una media de reproducciones por contenido alrededor de 900 vistas.



Fuente: Social Blade

## 7. ANÁLISIS GENERAL

El fortalecimiento de la participación en la Universidad, requiere una visión integral que reconozca los avances institucionales que inciden positivamente en los procesos de planeación, seguimiento y control. La participación no es una práctica aislada, sino un componente estructural de la gestión, alineado al modelo de gobernanza, a la legitimidad de las decisiones institucionales y a la formación de vínculos con los grupos de interés.

Se sugiere entonces continuar con el monitoreo y evaluación de la estrategia de participación que se implementa anualmente, recopilando información periódica sobre la asistencia y percepción de utilidad de los espacios participativos, así como consolidar la trazabilidad de los aportes recibidos.

Se propone fortalecer los mecanismos de retroalimentación y respuesta institucional frente a los aportes ciudadanos. Para lo anterior es relevante diseñar una ruta o paso a paso de socialización de los resultados logrados posteriores a cada ejercicio y la incidencia de la participación de la comunidad universitaria en ellos garantizando el enfoque diferencial en la implementación de la participación.

La referencia de enfoque diferencial implica cada vez seguir disminuyendo las barreras de acceso para grupos como personas en condición de discapacidad, comunidades étnicas, mujeres, población LGBTIQ+, adultos mayores y población externa a la Universidad, para ello, se deben adaptar los medios de convocatoria, los formatos de participación y los lenguajes utilizados.

Finalmente, se recomienda fortalecer las competencias institucionales en participación, a través de la formación continua a los colaboradores, líderes de unidades de trabajo y miembros de la comunidad. Esta formación debe abordar temas como derechos ciudadanos, participación incidente, herramientas de evaluación de espacios, promoviendo así mejores prácticas aplicadas de los conocimientos permitiendo esto que los grupos de interés reconozcan su rol como actores activos en el desarrollo institucional.

## CONCLUSIONES

- El presente diagnóstico permitió evidenciar que la Universidad Tecnológica de Pereira ha desarrollado una base institucional sólida para la participación de los estamentos, sustentada en una estrategia activa, mecanismos disponibles y canales institucionalizados. Se destacan avances en la cultura de la transparencia, el uso sostenido del sistema PQRS, la realización de audiencias públicas, y la incorporación de herramientas de consulta a través de medios digitales.
- Se identificaron retos relacionados con la brecha entre la percepción positiva de la promoción de espacios participativos y la participación efectiva en ellos, además, una menor participación en los espacios por parte de docentes, egresados y actores externos, lo que sugiere la necesidad de recurrir a fortalecer medios y modos de convocatoria, así como de metodologías de ejercicios.