

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2018

PRESENTACIÓN

MISIÓN

VISIÓN

VALORES

PRINCIPIOS

1. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- ✓ Objetivo
- ✓ Alcance
- ✓ Marco legal
- ✓ Actores incluidos en la consulta participativa de elaboración y formulación del plan de acción de transparencia y probidad

2. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- ✓ Publicación de información de interés para la ciudadanía
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- ✓ Mecanismos de Transparencia y Acceso a la información
 - 2.1 Por tipo de solicitud
 - 2.2 Descripción de otros medios de participación
 - 2.2.1 El periódico institucional
 - 2.2.2 Boletín electrónico interno
 - 2.2.3 Correo electrónico institucional
 - 2.2.4 Carteleras Institucionales
 - 2.2.5 Pagina web
 - 2.2.6 Redes sociales
 - 2.2.7 Flash electrónico
 - 2.2.8 Sistema interno de audio
 - 2.2.9 Rendición de Cuentas mediante audiencia pública
 - 2.2.10 Participación de las dependencias académicas y administrativas en la Rendición de Cuentas.
 - 2.2.11 Espacios complementarios de Rendición de Cuentas

3. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PRESENTACIÓN.

El presente Plan no solo va a llenar un vacío, en el tema de la gestión de lo público, en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, para tener una mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos misionales, sino que de seguro se convertirá en un instrumento de especial importancia para vincular los intereses y expectativas de los grupos de interés y la comunidad para poder realizar el control social de lo público.

El Plan se convertirá en una guía necesaria para que los grupos de interés y los ciudadanos, puedan hacer uso de sus deberes y derechos, tal como lo establecen las normas y convertirse en protagonistas en el desarrollo de las actividades, estrategias y políticas necesarias para garantizar que los objetivos del quehacer institucional estén alineados a las políticas nacionales, y promoviendo la participación constante, oportuna y eficaz de la ciudadanía en los asuntos de la Institución y las necesidades del DESARROLLO HUMANO de nuestra ciudad, departamento y país.

MISIÓN

Somos una Institución de Educación Superior que forma profesionales autónomos, pluralistas y competentes; comprometidos con la calidad académica, el fomento de la investigación y la apropiación social de conocimiento; que contribuye al desarrollo económico, social y ambiental de la región y el país.

VISIÓN

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia será reconocida en el año 2024, por la calidad académica, la pertinencia e innovación de sus programas y por fomentar procesos de generación, transformación y difusión del conocimiento, que contribuyan al desarrollo económico y social de la región y el país.

VALORES

En el Colegio Mayor de Antioquia son valores las cualidades que fundamentan las características dispuestas estratégicamente y que transversalizan las actividades, académicas y administrativas, curriculares y no curriculares; permitiendo a la comunidad universitaria una actuación ética y moralmente aceptada para la formación de sujetos comprometidos con su desarrollo personal y colectivo.

En ese sentido, conforme al Código de Ética y Buen Gobierno, son valores fundamentales del actuar institucional:

- **Responsabilidad:** capacidad de desarrollar competitividad, pertinencia y diligencia de las funciones, y para asumir consecuencias de los propios actos u omisiones, se implementan acciones.
- **Respeto:** reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento.
- **Transparencia:** dar a conocer el proceso y los resultados de la gestión clara, veraz y oportuna.
- **Autonomía:** es para la Institución, un valor de doble expresión; por un lado, la autonomía institucional apoya responsabilidad y transparencia conforme a la filosofía y misión; y, por otro lado, la autonomía de los individuos que es la capacidad de asimilar y apropiar las normas para gobernar sus procesos intelectuales, las relaciones sociales y grupales, y la ética aplicada específicamente a todas las actividades de la vida personal y profesional.

PRINCIPIOS

Conforme a sus Estatutos, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia privilegia los principios contenidos en el Capítulo I, del Título Primero de la Ley 30 de 1992 y en especial los que dan coherencia a su identidad misional:

- **Responsabilidad Social:** la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia promueve su función social a través de la investigación, la formación integral, y la extensión académica adaptándose a los cambios socioeconómicos y culturales del país con el fin de mejorar el crecimiento personal y la calidad de vida de la comunidad estudiantil y la sociedad en general.
- **Equidad:** el acceso y permanencia de los individuos a la Institución están amparados por el derecho de todos a la educación pública a lo largo de vida sin ningún tipo de discriminación.
- **Autonomía:** en este contexto, la autonomía de los individuos está referida a su capacidad de asimilar y apropiar las normas para gobernar sus procesos intelectuales, las relaciones sociales y grupales, y la ética aplicada específicamente a todas las actividades de la vida personal y profesional.
- **Liderazgo:** es la consecuencia natural de la autonomía y se expresa en todas las actividades que las personas realizan dentro de la institución o fuera de ella.
- **Pertinencia social:** esto implica la actualización permanente de los conocimientos, la confrontación de las disciplinas, los diálogos interdisciplinarios y la transdisciplinariedad que articulen los saberes académicos con otros saberes sociales y culturales que ofrecen nuevas visiones del mundo natural y de la realidad social.
- **Formación integral:** es la convicción y el compromiso con la formación de los individuos en todas las dimensiones de la personalidad, y el desarrollo de todas sus potencialidades intelectuales, cognitivas, ejecutivas y psicoafectivas, con fundamento en los conocimientos propios de las ciencias experimentales, sociales y humanas, inseparables en el perfil de todo profesional, independiente de su campo de especialización o desempeño.

1. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La "Participación Ciudadana es una estrategia que se remonta, en nuestro país, a la constitución política de 1991, como un componente básico dentro del nuevo concepto de la "democracia participativa", que debe caracterizar a las democracias modernas. No obstante, el reconocimiento de la importancia de este mecanismo de administración, se ha estado considerado en el sector privado, desde hace ya varias décadas, lo que en parte explica la eficacia y la eficiencia de las iniciativas privadas y el crecimiento de la satisfacción de los usuarios de los bienes y servicios, que el sector entrega a la sociedad.

Se entiende que la Participación Ciudadana es la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas; en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y relaciones de poder.

La Participación es ejercida por el ciudadano del común porque son poseedores de derechos y deberes, que actuamos en función de unos intereses y expectativas sociales generales y que tienen el derecho y el deber de hacer control social. Este permite prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado.

Los sujetos de la participación son las personas que hacen uso de mecanismos formales y no formales para intervenir en la formulación de políticas públicas. Es decir, son los protagonistas de la participación ciudadana como miembros de distintas instancias. Existen dos categorías de agentes participativos. De un lado, los que actúan como representantes de sectores específicos, tales como las Juntas Administradoras Locales, los Concejos Municipales, entre otros. La segunda categoría, es la de ciudadanos y ciudadanas, que directamente intervienen en escenarios públicos para informarse, opinar, presentar iniciativas, fiscalizar la gestión pública o tomar decisiones. En este caso se trata de participación directa, como, por ejemplo, foros educativos municipales, audiencias públicas, entre otros.

Así, la Participación Ciudadana es una actividad importante que promueve, enseña, corrige, premia o sanciona la gestión de lo público, para que esta sea más eficaz y eficiente, por lo que debe incluirse como una práctica necesaria dentro del quehacer institucional.

Objetivo

Generar espacios que permitan la interrelación activa de los grupos de interés con la gestión de lo público en la Institución Universitaria

Alcance

Inicia con la caracterización de los grupos de interés, sus expectativas, sus interrelaciones, los mecanismos y escenarios de participación, luego con el seguimiento y la evaluación de las políticas planes y programas de la Institución Universitaria y con las sugerencias de cambios y cambios a que hubiere lugar.

Marco Legal

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su preámbulo establece la participación de la ciudadanía, como garante del orden político, económico y social. La siguiente estructura expone las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan contribución en los diversos niveles del Estado frente al tema de participación:

Normativa	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL	
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991	Artículo 1	“Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991	Artículo 2	“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991	Artículo 13	“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación”.

<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</p>	<p>Artículo 20</p>	<p>“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.</p>
<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</p>	<p>Artículo 23</p>	<p>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.</p>
<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</p>	<p>Artículo 40</p>	<p>“Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político”.</p>
<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</p>	<p>Artículo 45</p>	<p>“El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud”.</p>
<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</p>	<p>Artículo 74</p>	<p>“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.</p>
<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</p>	<p>Título IV (Artículos 103 - 106)</p>	<p>“Mecanismos de Participación Ciudadana”.</p>

<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</p>	<p>Artículo 270</p>	<p>“La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.</p>
<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</p>	<p>Artículo 377</p>	<p>“Deberán someterse a referendo las reformas constitucionales aprobadas por el Congreso, cuando se refieran a los derechos reconocidos en el Capítulo 1 del Título II y a sus garantías, a los procedimientos de participación popular, o al Congreso, si así lo solicita, dentro de los seis meses siguientes a la promulgación del Acto Legislativo, un cinco por ciento de los ciudadanos que integren el censo electoral”.</p>
<p>Normativa FUNDAMENTO LEGISLATIVO</p>		
<p>CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO LEY 1437 DE 2011</p>	<p>Artículo 3, numeral 6.</p>	<p>“En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.”</p>
	<p>Artículo 3, numeral 9.</p>	<p>“En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...).”</p>

<p>CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO LEY 1437 DE 2011</p>	<p>Artículo 5 Numeral 1</p>	<p>“Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. (...)”</p>
	<p>Artículo 7 Numeral 6</p>	<p>Deberes de las autoridades en la atención al público. “Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.”</p>
	<p>Numeral 8</p>	<p>“Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.”</p>
<p>CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO LEY 1437 DE 2011</p>	<p>Artículo 8</p>	<p>Deber de información al público incluyendo medios electrónicos, sobre los siguientes aspectos. 1. Las normas básicas que determinan su competencia. 2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan. 3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad. 4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.</p>

CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO O LEY 1437 DE 2011		<p>6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.</p> <p>7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.</p> <p>8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.</p>
	Capítulo IV.	<p>Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Regula los procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos, el registro para el uso de medios electrónicos, la validez de los documentos públicos suscritos por medios electrónicos, la notificación electrónica, los actos administrativos electrónicos, el archivo y expedientes electrónicos, la sede electrónica, la recepción de documentos electrónicos de documentos.</p>
	Artículo 77	<p>Los recursos contra los actos administrativos - reposición, apelación y queja - pueden presentarse por medios electrónicos.</p>
LEY 134 DE 1994		<p>Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.</p>
LEY 80 DE 1993		<p>Estatuto de Contratación Estatal.</p>
LEY 1150 DE 2007		<p>Modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.</p>

<p>LEY 472 DE 1998</p>	<p>Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.</p>
<p>LEY 720 DE 2001</p>	<p>Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.</p>
<p>LEY 962 DE 2005</p>	<p>Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.</p> <p>Artículo 6. Medios tecnológicos. “(...) Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública. En los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama.</p> <p>La utilización de medios electrónicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y en las normas que la complementen, adicionen o modifiquen, en concordancia con las disposiciones del Capítulo 8 del Título XIII, Sección Tercera, Libro Segundo, artículos 251 a 293, del Código de Procedimiento Civil, y demás normas aplicables, siempre que sea posible verificar la identidad del remitente, así como la fecha de recibo del documento”.</p> <p>Artículo 10. Utilización del correo para el envío de información. Modifíquese el artículo 25 del Decreto 2150 de 1995, el cual quedará así:</p> <p>Artículo 25. Utilización del correo para el envío de información. Las entidades de la Administración Pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado y por correo electrónico.</p>

LEY 1712 DE 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Regula 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.
LEY 489 DE 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
LEY 734 DE 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Titularidad de la potestad disciplinaria. El Estado es el titular de la potestad disciplinaria.
LEY 795 DE 2003	Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
LEY 819 DE 2003	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones. Artículo 77. Los recursos contra los actos administrativos - reposición, apelación y queja - pueden presentarse por medios electrónicos.

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 Artículo 76. Dispone la obligatoriedad para toda entidad pública de tener por lo menos, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de
---	--

	la entidad. La misma disposición exige que la página web principal de toda entidad pública tenga un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
LEY 909 DE 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
LEY 850 DE 2003	Ley 850 de 2003. “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”. Artículo 5. <i>Ámbito del ejercicio de la vigilancia</i> ... El ejercicio de las veedurías se hará sin perjuicio de otras formas de vigilancia y control de la sociedad civil y de la comunidad, consagradas en las disposiciones legales vigentes y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 167 de la Ley 136 de 1994, cuando dicha participación se refiera a los organismos de control. Artículo 16. Instrumentos de acción. Faculta a las veedurías ciudadanas para solicitar a la Contraloría General de la República, mediante oficio, el control excepcional establecido en el artículo 26, literal b) de la Ley 42 de 1993.
LEY 872 DE 2003	Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
LEY 489 DE 1998	Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública Artículo 32. (Modificado por el artículo 78 de la Ley 1174/11) y Artículos 33, 34 y 35.

<p>LEY 190 DE 1995</p>	<p>Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.</p> <p>“Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.”</p>
<p>DECRETO 19 DE 2012.</p>	<p>Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</p> <p>Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. “Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales”.</p>
<p>DECRETO 2693 DE 2012</p>	<p>Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea. Numeral 5. Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.</p>
<p>DECRETO 4110 DE 2004</p>	<p>Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión</p>

	NTCGP 1000:2009.
DECRETO 2591 DE 1991	Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución sobre la acción de tutela., por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución sobre la acción de tutela.
DECRETO 306 DE 1992	Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
DECRETO 2641 DE 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
DECRETO 4567 DE 2011	Decreto 4567 de 2011: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto Ley 770 de 2005. Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Obligación de las entidades y organismos públicos de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
DECRETO NACIONAL 1599 DE 2005	Mediante el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
DECRETO 4632 DE 2011	Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
DECRETO 1082 DE 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.
DECRETO 1510 DE 2013	Por medio del cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
CONPES 3649 DE 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

CONPES 3650 DE 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
CONPES 3785 DE 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
	Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.

Actores incluidos en la consulta participativa de elaboración y formulación del plan de acción de transparencia y probidad

La Institución Universitaria elabora el Plan anticorrupción y el mapa de riesgos, incluidos los de corrupción y los publica en la página web, para que sea visualizado por los grupos de interés y el conocimiento de toda la comunidad y las veedurías ciudadanas y se haga el control social sobre los mismos. Actividad de participación sobre la cual se hacen invitaciones de manera frecuente a través de la página web y la intranet institucional.

La Oficina de Planeación institucional supervisa y monitorea la formulación de los riesgos, los controles y el Plan de Acción de los controles. La Oficina de Control interno le hace seguimiento periódico en las fechas establecidas por la ley.

El Plan de Participación ciudadana es un instrumento que guía las acciones del control social de la gestión institucional, y en su formulación y ajuste participarán los grupos de interés, las veedurías gremiales y la comunidad en general.

2. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, en concordancia con los objetivos del Proyecto Educativo Institucional (PEI) ha establecido diferentes medios a través de los cuales, los grupos de interés y la comunidad en general pueden acceder a la información y realizar el control social de la gestión de lo público en la Institución.

Participación de los ciudadanos (estudiantes, empleados, egresados, sector productivo entre otros) en los cuerpos colegiados: Consejo Directivo, Consejo Académico, Consejos de Facultad y diversos Comités entre otras.

Para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia es fundamental conocer la opinión respecto al servicio, por ello hemos dispuesto unas consolas de calificación del servicio, ubicadas en 14 puntos de atención al usuario que pueden evaluar su satisfacción con el servicio inmediatamente culmine la atención.

Por medio virtual, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia dispone de un sitio en la sección de atención al ciudadano en la página web el enlace de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o felicitaciones – PQRSF, el cual luego de diligenciar el formulario con los datos requeridos y el nuevo software permite hacer seguimiento por la web y al responder envía directamente la respuesta al correo del peticionario, y sobre el cual puede solicitar copia física.

Las redes sociales también son insumo para dar solución a problemáticas y cuestionamientos de nuestro público objeto.

Es importante además señalar que este mismo medio puede ser utilizado para hacer consultas sobre cualquier tipo de información o tener acceso a diversos documentos públicos.

Publicación de información de interés para la ciudadanía

La Institución Universitaria informa a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante cada vigencia; comparte los resultados sociales como parte de la responsabilidad que le compete; divulga los servicios prestados y los resultados e impactos generados en la sociedad. Desde esta perspectiva, entrega información básica que compete a la Gestión Administrativa y Financiera y al que hacer misional de la Institución.

El Informe de Gestión a la Alta Dirección, que brinda información sobre el cumplimiento de los compromisos y metas planteados en el Plan de Acción y el direccionamiento estratégico Institucional para el periodo objeto de la rendición. Incluye el objetivo estratégico, según las dimensiones de la gestión institucional: recursos, procesos, servicios entregados, resultados e impacto.

El informe de Rendición Pública de cuentas, evento que entrega información básica de los impactos, los logros y los retos de la gestión en todos los aspectos del quehacer institucional, enmarcados dentro del Plan de Desarrollo institucional, el PEI y el contexto local y regional en el que se mueve. En este proceso se incluye un dialogo directo con los grupos de interés, la comunidad en general y la implementación de un plan de mejoramiento y unos compromisos con la sociedad.

- La información que periódicamente se publica en la página web de la Institución y que genera diálogos e interrelaciones con la sociedad interna y externa, sobre temas de interés común.

Así mismo se utilizan mecanismos de interacción mediante las redes sociales para dar a conocer la información, generar puentes y diálogos con la comunidad universitaria. La estrategia de publicación impresa y digital del informe se complementa con la generación de contenidos en el periódico de la Institución.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

La institución tiene la responsabilidad y el compromiso de fortalecer los mecanismos de atención a la ciudadanía en las diferentes líneas misionales de trabajo y en la prestación de los servicios universitarios, no solo para suplir las necesidades y expectativas de la misma, sino para cumplir con las normas vigentes en la materia. y para ello dispone de un proyecto de **Comunicaciones** que tiene por objetivo el fortalecimiento de las diferentes líneas de atención, proporcionando una información completa, pertinente y unificada sobre los ejes misionales de la Institución, y que a su vez permite la articulación de todos los esfuerzos institucionales hacia una adecuada orientación de la ciudadanía, e incluye información de interés general, orientación sobre los programas, productos y servicios que ofrece la institución universitaria, los trámites asociados con los mismos y las tecnologías que se tienen a disposición para soportarlos. En este contexto dispone, en el software **Isolucion**, de un documento llamado **Mecanismos de Atención al Usuario** como parte integral del acto administrativo que reglamente la atención al ciudadano en la institución, estableciendo las políticas y procedimientos a seguir por parte de todos los servidores públicos que están relacionados con el tema en la Institución, incluyendo los elementos asociados con la medición de la satisfacción de los ciudadanos y el seguimiento al sistema de atención en todas sus modalidades, para brindar así a la ciudadanía un esquema que le proporcione las vías para comunicarse, para acceder a la información asociada con la gestión institucional, con los servicios que presta, los trámites académicos y administrativos asociados y todos aquellos asuntos que propendan por el mejoramiento continuo de la Institución y el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales. Este proyecto incluye las siguientes actividades de manera regular:

- ✓ Evaluar el recurso humano necesario para fortalecer el equipo de Atención al Ciudadano.
- ✓ Asignación del espacio físico de atención al ciudadano.

- ✓ Adecuación del portal web para las personas con discapacidad visual
- ✓ Implementar convenio con el centro de relevo para facilitar la Atención al Ciudadano a personas con discapacidad auditiva en los servicios que presta la institución.
- ✓ Mejorar la aplicación de PQRSD
- ✓ Implementar otros canales de comunicación con los ciudadanos, de acuerdo a las características y necesidades de los ciudadanos: Chat, redes sociales entre otros.
- ✓ Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente los ciudadanos y promover la calidad en el servicio.
- ✓ Incentivar a los servidores públicos que atienden servicio al ciudadano.
- ✓ Revisión del manual de atención al ciudadano para mejorar las prioridades en las peticiones presentadas e implementar control en el aplicativo de atención a PQRSD.
- ✓ Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- ✓ Elaboración y Socialización del Manual de la política de protección de datos personales.
- ✓ Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- ✓ Revisar de la pertinencia de los canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la Universidad.
- ✓ Realizar encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Universidad.
- ✓ Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos, respecto de los aspectos a mejorar por la institución para garantizar la adecuada prestación de servicios a los ciudadanos.

Mecanismos de Transparencia y Acceso a la información

Acorde con lo definido por la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la Institución plantea las siguientes acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos, de manera recurrente:

- ✓ Publicación y actualización de información pública
- ✓ Implementación de instrumentos para la gestión de la información en el marco del programa de gestión documental
- ✓ Adecuación del portal web para mejorar condiciones de accesibilidad
- ✓ Publicación de información sobre peticiones de información en el marco del sistema de atención al ciudadano (Incluye análisis de la información)

2.1 Por tipo de solicitud.

2.1.1 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Felicitaciones

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Document En la ventanilla única de Atención al ciudadano.	Campus Robledo: Carrea 78 #65-46 Atención al usuario	Document: Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.
Telefónico	Línea fija desde Medellín.	(+57 4) 4445611 Ext. 101	Atención al ciudadano: lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.
Virtual	Sitio web	http://www.colmayor.edu.co/load.php?name=Paginas&id=90	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.

2.1.2 Para trámites y servicios

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Atención al ciudadano. Primer piso bloque patrimonial Institución Universitaria	Campus Robledo: Carrea 78 #65-46 Atención al ciudadano	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua

	Colegio Mayor de Antioquia		
Virtual	Sitio web Ventanilla única de atención al ciudadano.	Correo electrónico colmayor@colmayor.edu.co	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua.
Virtual	Chat Institucional.	www.colmayor.edu.co	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua.

2.1.3 Correspondencia

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Document Oficina de Gestión documental. Primer piso bloque patrimonial Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia	Campus Robledo: Carrea 78 #65-46 Atención al ciudadano	Document Lunes a viernes: 8:00 am a 5:00 pm jornada continua.

2.1.4 Comunicaciones - Redes Sociales

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Virtual	Facebook	IUColmayor	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Virtual	Twitter	@IUColmayor	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00

			p.m.
Virtual	Instagram	IUColmayor	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Virtual	Youtube	Colmayor	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
E-mail	Intranet	colmayor@colmayor.edu.co	Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

1.1 Descripción de otros medios de participación

1.1.1 El periódico institucional

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia cuenta con un periódico un periódico de publicación bimensual, distribución gratuita, con un tiraje de 2000 ejemplares. Contiene información de carácter institucional, sus secciones son: Vitrina (resumen de las publicaciones), Noticias (internas y externas), Editorial (espacio de Rectoría y artículos de opinión), Desde las Facultades (noticias relevantes de las Facultades), Gente Mayor (la gente de la Institución responde a una pregunta sobre temas de actualidad nacional, regional o local), De Fondo (información relevante de las diferentes dependencias de la Institución), Historias de la U, De interés local, Tendencias, Bienestar Institucional y Desde la Alcaldía. Está dirigido a público interno: estudiantes, docentes y personal administrativo y algunos públicos externos.

1.1.2 Boletín electrónico interno

Es un medio de comunicación interno que se diseña en HTML y se envía por medio de la web a los diferentes públicos objetivos de la Institución. Contiene artículos informativos cortos con hechos noticiosos de carácter institucional, fotografías, eventos, actividades y programas. Tiene una periodicidad quincenal y está dirigido a públicos internos como estudiantes, docentes, personal administrativo y algunos públicos externos que se seleccionan estratégicamente.

1.1.3 Correo electrónico institucional

Medio que se utiliza además de la gestión diaria, para enviar información como cuerpo de correo en formato PNG o imagen sobre eventos internos y externos, actividades, fechas especiales, reconocimientos entre otros. Está dirigido a públicos internos: personal administrativo, docentes, estudiantes y algunos públicos externos

1.1.4 Cartelera Institucional

Son herramientas visuales y didácticas que permiten publicar información sobre un tema específico, utilizando como medios los textos, imágenes y otros elementos complementarios. En ellas se pegan afiches que contienen información sobre eventos, campañas e información de carácter institucional e información externa (arte, cultura y educación). Se encuentran ubicadas en el campus universitario y tienen una actualización semanal. La información publicada está dirigida a públicos internos como estudiantes, docentes, administrativos y públicos externos como visitantes.

1.1.5 Página web

La página web institucional que contiene toda la información de la Institución. En el home se actualiza constantemente el banner, los “Slides” de Extensión, Vicerrectoría e Investigación, la agenda con los eventos institucionales, últimas noticias, videos y demás información de tipo institucional. La página web está dirigida a un público interno y externo.

1.1.6 Redes sociales

Perfil en Facebook, Twitter, YouTube e Instagram. La información publicada en estas redes sociales es de carácter institucional y está dirigida a público externo e interno. Se publican imágenes en formato .png con información institucional ya sean estos (eventos académicos, campañas institucionales, o información que beneficie a nuestros estudiantes o egresados).

1.1.7 Flash electrónico

Medio de información que se envía a través de correo electrónico. Contiene información de carácter institucional que debe ser transmitida de manera inmediata y masiva a los públicos internos de la Institución: administrativos,

docentes y estudiantes. La información puede ser sobre fallecimientos, felicitaciones, información de diferentes dependencias de la Institución y otro tipo de información relevante para los públicos a informar.

1.1.8 Sistema interno de audio

1.1.9

Es una red de parlantes que tienen cobertura en todo el campus institucional. Es administrada desde Gestión de Comunicaciones y la lectura de los mensajes se hace desde el Punto de Atención al Ciudadano. Además de ser un medio de comunicación para la difusión de mensajes leídos, nos permite cumplir con los parámetros de Ley en materia de emergencias. Es de uso diario o semanal dependiendo de los mensajes que se necesite difundir entre los públicos internos de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

1.1.10 Rendición de Cuentas

En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 y para mejorar la gestión de lo público, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cada año realiza, en los 3 primeros meses de cada año, un evento de rendición pública de cuentas, en el que el cuerpo directivo, académico y administrativo de la Institución, informa y explica todo lo que se ha hecho en todas las dependencias de la Institución, durante el último año, y todo ello enmarcado en el contexto de los objetivos misionales. Para adelantar este evento, y para que los grupos de interés y la comunidad en general, puedan participar de manera activa en el mismo, se publicara en la página web de la institución, el contenido con no menos 15 días de anticipación.

1.1.11 Participación de las dependencias académicas y administrativas en la Rendición de cuentas.

Desde la rectoría de la institución se promoverá que las unidades académicas y administrativas, generen los espacios, para que los funcionarios y líderes de proceso, suministren las explicaciones y aclaraciones, que se les solicite de manera anticipada por los diferentes medios de interlocución con los grupos de interés y la comunidad en general. El propósito es integrar, a toda la comunidad a dicho ejercicio institucional de la Rendición de Cuentas y presentar los aspectos más destacados de la gestión adelantada en por cada área, en consonancia con los contenidos y las temáticas que serán abordadas en el acto público de rendición de cuentas. Para lograrlo, se facilitará a las unidades de comunicaciones de cada dependencia académica un formato especial

1.1.12 Espacios complementarios de Rendición de Cuentas

Con el fin de lograr una mayor interlocución y diálogo con los diversos estamentos institucionales y la ciudadanía en general, se trabaja desde la Oficina de Comunicaciones, en el fortalecimiento de la relación con medios de comunicación externos, en la adopción de mecanismos y canales de contactos para la atención de los periodistas siguiendo los parámetros de objetividad y veracidad de la información requeridos. Se enfatiza, además, en propiciar reuniones periódicas y generar diálogos para la proyección de la gestión institucional, la presentación de propuestas y la interlocución permanente con las directivas de la institución, los egresados, otras entidades públicas y la sociedad en general.

1.1.13 Elección de representantes de estudiantes, docentes y graduados a los Consejos Académico, Directivo y de Facultad

Son elegidos cada dos y las convocatorias a los aspirantes, son de amplia difusión por diferentes medios, por la Oficina de Comunicaciones de la Institución. En estas se explican las fechas de presentación correspondiente y las condiciones que se deben observar por los aspirantes.

3. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Área Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Lugar	Fecha Inicial	Fecha Final
Gestión de Comunicaciones	Controlar PQRSFD	Recepcionar, direccionar, hacer seguimiento y entregar respuestas.	Medellín	01/01/2018	28/12/2018
Gestión de Comunicaciones	Informe PQRSFD	Analizar y diagnosticar la recurrencia y las causas, reportar a líderes el resultado de las mismas y remitir informe consolidado para evaluación	Medellín	01/04/2018	28/12/2018
Planeación y Vicerrectoría Administrativa	Feria de la transparencia	Fortalecer la confianza ciudadana frente a lo público mostrando el manejo eficiente y seguro de los recursos públicos, con cuentas claras disponibles y visibles para todos los organismos de control y para todos. Plan Anual de Adquisiciones con las obras, bienes y servicios requeridos para el próximo año.	Alcaldía de Medellín	01/10/2018	28/12/2018

Planeación	Cómo Vamos con el Plan de Desarrollo	Reunión donde se informa a la comunidad sobre el acontecer Institucional del primer semestre del año.	Página web	10/11/2018	28/12/2018
Planeación	Rendición de cuentas de los líderes de los procesos	Reunión donde los líderes informan en los diferentes medios de interlocución con los grupos de interés y la comunidad.	I.U. Colegio Mayor	15/03/2018	28/12/2018
Planeación	Rendición de cuentas 2017	Reunión donde se informa a la comunidad, sobre el acontecer Institucional del primer semestre del año. (Informe del Plan Indicativo)	IU Colegio Mayor	02/04/2018	02/04/2018
Planeación	Informe de Gestión del Plan de Desarrollo	Reunión donde se informa a la comunidad, sobre el acontecer Institucional del primer semestre del año. (Informe del Plan Indicativo y Plan de Acción)	Página web	16/07/2018	16/07/2018
Planeación	Informe de Gestión del Plan de Desarrollo	Reunión donde se informa a la comunidad, sobre el acontecer Institucional del segundo semestre del año. (Informe del Plan Indicativo y Plan de Acción)	Página web	16/02/2019	16/02/2019

Secretaría General	Procesos electorales	Convocatoria para elección de los representantes Participación de los ciudadanos (estudiantes, empleados, egresados, sector productivo, entre otros) en los cuerpos colegiados (Consejo Directivo, Consejo Académico y Comités entre otras).	I.U. Colegio Mayor	Periodo de 2 años	
Área Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Lugar	Fecha Inicial	Fecha Final
Gestión de Comunicaciones	Ferias Universitarias	La I.U. Colegio Mayor participa de ferias universitarias donde acuden alrededor de 4000 bachilleres.	Diferentes sitios de la ciudad.	Diferentes fechas.	A publicar en la página web
Egresados	Ciclo de charlas “Egresados – Capítulo Antioquia”	Tomémonos un café y hablemos de:...”Red Nacional de Programas de Egresados de IES Pública.	En Universidades de la ciudad	Diferentes fechas.	A publicar en la página web
	Encuentro Anual de Egresados	Evento que busca fortalecer los lazos entre los egresados y la Institución.	I.U. Colegio Mayor	10/2018	11/2018
	Conferencias introductorias	Brindar las herramientas al estudiante para dar respuesta a las necesidades del sector	I.U. Colegio	1/01/2018	28/12/2018



al mundo laboral	productivo.	Mayor		
Grupos focales con egresados	Fortalecer los currículos mediante la incorporación de conceptos que se traen del sector productivo.	I.U. Colegio Mayor	01/01/2016	28/12/2018

