



## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

#### Planeación – Comunicación y Mercadeo 2025

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

## PRESENTACIÓN

El presente Plan de Participación es un instrumento para vincular los intereses y expectativas de los grupos de interés y la comunidad para poder realizar el control social de lo público, en el proceso de búsqueda del logro de los compromisos misionales y de paso, mejorar la transparencia de las actividades de la Institución Universitaria.

El Plan es una guía necesaria para que los grupos de interés, 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.

## 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 la Institución Universitaria 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 Integridad, Ética y Buen Gobierno, son valores fundamentales del actuar institucional:

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, título o cualquier otra condición.

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con

las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## PRINCIPIOS

Según lo declarado en el Proyecto Educativo Institucional, los principios institucionales se definen conforme a los Estatutos, donde se 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.

A partir de la misión de la entidad, surgen los siguientes principios en los que ella se fundamenta:

**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 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 la vida sin ningún tipo de discriminación.

**Autonomía:** En este contexto la autonomía de los individuos está referida a su capacidad de asimilar y apropiarse 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 y desempeño.

## 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. Es un proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de los principios de Integridad, Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público.

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 y que además fortalece la transparencia de las actividades de la Institución y mejora la imagen pública de la Institución Universitaria.

## OBJETIVO GENERAL

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

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Generar una cultura de la transparencia en el desarrollo de las actividades que se realizan al interior de la Institución Universitaria.
2. Motivar las acciones hacia el interés de lo comunitario y lo público.
3. Motivar la participación de los grupos de interés en el desarrollo de los asuntos que tienen que ver con las funciones sustantivas de la Institución Universitaria.
4. Generar confianza en la relación Ciudadano-Institución.
5. Cumplir con la Constitución Política, el Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno y la “democracia participativa” en el país.
6. Informar a los grupos de interés, la disponibilidad de mecanismos para su participación en la gestión pública de la Institución Universitaria.
7. Fortalecer los canales de participación pública en la Institución Universitaria

## ALCANCE

Inicia con la caracterización de los grupos de interés, identificación de expectativas, sus interrelaciones, los mecanismos y escenarios de participación y finaliza con la implementación de planes de acción para el cumplimiento o solución de los escenarios.

## GRUPOS DE INTERÉS

Son los grupos de personas y entidades directamente involucrados en el quehacer Institucional: estudiantes, docentes, administrativos, Alcaldía, Ministerio de Educación Nacional, Sapiencia Agenda de Educación Post Secundaria de Medellín, Consejo Nacional de Acreditación, Consejo Nacional de Educación Superior, Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y los que de alguna manera influyen ese quehacer, tales como entidades descentralizadas, otras Instituciones de Educación Superior del orden local, regional, nacional e internacional, comunidad en general.

## 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.

En el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al disponer: "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".

La siguiente estructura expone las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan en los diversos niveles del Estado frente al tema de participación:



NORMATIVA	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL	
<b>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</b>	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”.
	Artículo 1	“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”.
	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”.
	Artículo 20	“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”.
	Artículo 23	“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”.
	Artículo 40	“Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político”.



NORMATIVA	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL	
<b>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991</b>	Artículo 45	“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”.
	Artículo 74	“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.
	Título IV (Artículos 103 - 106)	“Mecanismos de Participación Ciudadana”.
	Artículo 270	“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”.
	Artículo 377	“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”.



NORMATIVA	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL	
<p><b>CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO LEY 1437 DE 2011</b></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>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 Numeral 8</p>	<p>Deberes de las autoridades en la atención al público.</p> <p>“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>“Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.”</p>



NORMATIVA	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL	
<p><b>CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO LEY 1437 DE 2011</b></p>	Artículo 8	<p>Deber de información al público incluyendo medios electrónicos, sobre los siguientes aspectos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las normas básicas que determinan su competencia.</li> <li>2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.</li> <li>3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.</li> <li>4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos</li> <li>5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.</li> <li>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.</li> <li>7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.</li> <li>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.</li> </ol>
	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>

NORMATIVA	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL
LEY 134 DE 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
LEY 80 DE 1993	Estatuto de Contratación Estatal.
LEY 1150 DE 2007	Modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.
LEY 472 DE 1998	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.
LEY 720 DE 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
LEY 962 DE 2005	<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 prestan servicios públicos.</p> <p><b>Artículo 6.</b> 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><b>Artículo 10.</b> Utilización del correo para el envío de información. Modifíquese el artículo 25 del Decreto 2150 de 1995, el cual quedará así:</p> <p><b>Artículo 25.</b> 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>



NORMATIVA	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL
<b>LEY 1712 DE 2014</b>	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.
<b>LEY 489 DE 1998</b>	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.
<b>LEY 734 DE 2002</b>	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Titularidad de la potestad disciplinaria. El Estado es el titular de la potestad disciplinaria.
<b>LEY 795 DE 2003</b>	Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
<b>LEY 819 DE 2003</b>	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones. <b>Artículo 77.</b> Los recursos contra los actos administrativos - reposición, apelación y queja - pueden presentarse por medios electrónicos.
<b>LEY 1474 DE 2011</b>	<b>Estatuto Anticorrupción</b> -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.





NORMATIVA	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL
<b>LEY 909 DE 2004</b>	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
<b>LEY 850 DE 2003</b>	Ley 850 de 2003. “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”. Artículo 5. Ámbito del ejercicio de la vigilancia... 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. <b>Artículo 16.</b> 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.
<b>LEY 489 DE 1998</b>	Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. <b>Artículo 32.</b> (Modificado por el artículo 78 de la Ley 1174/11) y Artículos 33, 34 y 35.
<b>LEY 190 DE 1995</b>	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. “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.”
<b>LEY 1757 DE 2015</b>	“Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”. Manual único de rendición de cuentas.
<b>LEY 1755 DE 2015</b>	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



NORMATIVA	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL
LEY 1753 DE 2015	<p>Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”. Y que en el artículo 133 determina:</p> <p>“Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado”.</p>
DECRETO 19 DE 2012	<p>Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</p> <p><b>Artículo 14.</b> 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>
DECRETO REGLAMENTARIO 1078 DE 2015	<p>Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p>
DECRETO 2591 DE 1991	<p>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.</p>
DECRETO 306 DE 1992	<p>Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.</p>
DECRETO 2641 DE 2012	<p>Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.</p>

NORMATIVA	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL
<p><b>DECRETO 4567 DE 2011</b></p>	<p>Decreto 4567 de 2011: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto Ley 770 de 2005.</p> <p><b>Artículo 78.</b> 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.</p>
<p><b>DECRETO NACIONAL 1599 DE 2005</b></p>	<p>Mediante el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.</p>
<p><b>DECRETO 4632 DE 2011</b></p>	<p>Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.</p>
<p><b>DECRETO 1082 REGLAMENTARIO DE 2015</b></p>	<p>Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.</p>
<p><b>DECRETO 1499 DE 2017</b></p>	<p>Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015</p>

NORMATIVA	FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL
<b>CONPES 3649 DE 2010</b>	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
<b>CONPES 3650 DE 2010</b>	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
<b>CONPES 3785 DE 2013</b>	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.
<b>LEY 1755 DE 2015</b>	Por medio del cual se regula el Decreto Fundamental de Petición y se constituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
<b>DECRETO 1499 DE 2017</b>	Por medio del cual se modifica el Decreto No. 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

### FUNDAMENTOS INTERNOS

Instrumentos de Gestión de Información Pública

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Mecanismos de Atención al ciudadano

Política de Transparencia

Sistema de Gestión Integrado - SGI

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

## **ACTORES INCLUIDOS EN LA CONSULTA PARTICIPATIVA DE ELABORACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE TRANSPARENCIA Y PROBIDAD**

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, de acuerdo con lo establecido con la ley 2195 de 2022, artículo 31, elabora el Programa de Transparencia y Ética Pública, hace seguimiento de los riesgos para la integridad, fortalecimiento a los canales de denuncia y otras actividades. Lo cual publica en el sitio web institucional, para que sea visualizado por los grupos de interés y sean instrumentos de conocimiento para toda la comunidad, además 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 de la institución.

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 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.

## **ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, 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.

Los medios establecidos son:

- Presencial
- Virtual
- Telefónico

Por estos canales pueden participar los estudiantes, los empleados, los egresados, el sector productivo, los órganos de control, entre otros; los cuerpos colegiados como lo son: el Consejo Directivo, El Consejo Académico, los Consejos de Facultad y diversos Comités.

Por medio presencial se cuenta con la oficina de Atención al Ciudadano, la cual recepciona, atiende y tramita las PQRSFD y demás necesidades del público que visita la Institución.

Por medio virtual, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia dispone de un software en la página web el enlace de PQRSFD, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, el cual luego de diligenciar el formulario con los datos requeridos, el sistema radica el documento de manera automática, el aplicativo permite además realizarle seguimiento al documento soporte de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.

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.

Por vía telefónica se reciben y atienden consultas realizadas por parte del público que utiliza este canal de participación. Algunas de esas necesidades o consultas pueden ser tramitadas por este medio de forma inmediata, otras se deben gestionar de acuerdo a los procedimientos establecidos.

## **PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA CIUDADANÍA**

La Institución Universitaria informa a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante cada vigencia; 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, el desarrollo científico y académico 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 que hacer institucional, enmarcados dentro del Plan de Desarrollo Institucional, el Proyecto Educativo Institucional y el contexto local y regional en el que se mueve. En este proceso se incluye un

diálogo 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.

✓ El informe de seguimiento del Plan Indicativo, muestra los logros de los indicadores de resultado y de producto, la eficacia periódica y acumulada por línea del Plan de Desarrollo Institucional, y los indicadores de evaluación periódica y acumulada de todo el Plan de Desarrollo.

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 de la información institucional se complementa con la generación de contenidos en el periódico de la Institución.

## **MECANISMOS DE 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, proporcionando una información completa, pertinente y unificada sobre los ejes misionales de la Institución, que permita la articulación de todos los esfuerzos institucionales hacia una adecuada orientación de la ciudadanía, que incluye información de interés general, orientación sobre los programas, productos y servicios que ofrece la institución universitaria.

La institución debe documentar el Manual de Cultura del Servicio, estableciendo los procedimientos a seguir por parte de todos los servidores públicos que estén 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 a la ciudadanía un esquema que le proporcione las vías para comunicarse, para acceder a la información asociada con la gestión institucional.

En la actualidad se cuenta con el Manual de Cultura Organizacional y el Modelo de Liderazgo Transformacional, en los cuales se evidencia:

- ✓ Evaluar el recurso humano necesario para fortalecer el equipo de Atención al Ciudadano.
- ✓ Asignación del espacio físico de atención al ciudadano.
- ✓ 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.
- ✓ Tener en cuenta la caracterización a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- ✓ Realizar encuestas de percepción a los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Institución.
- ✓ 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**

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.
- Adecuación del portal web para mejorar condiciones de accesibilidad.
- Medios de difusión de información específica:
- Portal de PQRSFD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
- Periódico Institucional.
- Boletines electrónicos.
- Correo electrónico.
- Página Web.
- Redes sociales.

A continuación, se describen los medios para solicitudes, trámites y servicios en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia:

- **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y / o Denuncias.**

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	Oficina de Atención al Ciudadano.	Campus Robledo: Tv. 78 # 65-46 Atención al usuario.	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>Telefónica</b>	Línea telefónica fija	(+57 4) 4445611 Ext. 101	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>Virtual</b>	Página web	<a href="http://www.colmayor.ed u.co">Página web: www.colmayor.ed u.co</a>	Permanente

- **Para Trámites y Servicios**

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	Oficina de Atención al Ciudadano.	Campus Robledo: Tv. 78 # 65-46 Atención al usuario.	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>Virtual</b>	Correo electrónico	<a href="mailto:Colmayor@colmayor.edu.co">Colmayor@colmayor.edu.co</a>	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Correspondencia**

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	Oficina de Gestión Documental.	Campus Robledo: 78 # 65-46 Bloque Patrimonial - Primer Piso	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Redes Sociales**

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Virtual	Facebook	IUColmayor	Permanente
Virtual	Instagram	@IUColmayor	Permanente
Virtual	Twitter	@IUColmayor	Permanente
Virtual	Youtube	Colmayor	Permanente
Virtual	LinkedIn	I.U.ColegioMayordeAntioquia	Permanente
Web	Página Web	<a href="http://www.colmayor.edu.co">www.colmayor.edu.co</a>	Permanente

## DESCRIPCIÓN DE MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN

### 1. Periódico institucional

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia cuenta con un periódico de publicación bianual, distribución gratuita de manera virtual. Contiene información de carácter institucional, sus secciones son: la editorial rectoral; En portada, con algunos logros institucionales; Yo opino; Esta es mi historia; Talento Colmayor, Motívate y Emprende, Queremos saber, nuevas noticias de Colmayor y la sección de pasatiempos. Está dirigido a público interno: estudiantes, docentes y personal administrativo y algunos públicos externos.

### 2. Boletines electrónicos interno

Contiene artículos informativos cortos con hechos noticiosos de carácter institucional, fotografías, eventos, actividades y programas. Tiene una periodicidad semanal y está dirigido a públicos internos como estudiantes, docentes, personal administrativo y algunos públicos externos que se seleccionan estratégicamente.

### 3. Correo electrónico institucional

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

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.

#### **4. Carteleras Institucionales**

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.

#### **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.

#### **6. Redes sociales**

Perfil en Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn. La información publicada en estas redes sociales es de carácter institucional y está dirigida a público externo. 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).

#### **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.

## 8. 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 Rector acompañado de su 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.

## 9. 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

## 10. 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 Gestión 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.

## 11. Foros virtuales

Son reuniones públicas en las cuales diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.

Los foros virtuales, constituyen un canal de comunicación por internet, que ofrecen un espacio de interacción e intercambio de conocimiento sobre un tema específico entre los participantes del mismo. Los foros virtuales se llevan a cabo de forma asincrónica, permitiendo así, que la comunicación se de en los espacios de tiempo que mejor se adapte a cada participante.

En la formación virtual, donde no se tiene una interrelación presencial, el uso de foros virtuales se convierte en uno de los elementos de comunicación más importantes en el desarrollo del aprendizaje. Sin embargo, esta herramienta ofrece muchos usos y ventajas más, ya que a través de la adecuada gestión de un foro se puede:

1. Promover la participación de los estudiantes por igual.
2. Generar aprendizaje a través del aporte de argumentos expresados por los estudiantes y demás grupos de interés.
3. Fomentar una expresión escrita adecuada.
4. Crear espacios de debate y conciliación.
5. Dar respuesta a una pregunta o duda que tienen varios estudiantes.
6. Establecer espacios de comunicación para la socialización del grupo.

El propósito de la comunicación es llegar por medio de diferentes canales de información que nos van a direccionar a un solo destino y ese es el sitio web en donde estará alojado el foro y sus diferentes subtemas. Esto se divide en la siguiente forma:

**a. Sitio web:** Independientemente en cual plataforma web institucional vaya estar el foro, este sitio es el lugar central y final de cada pieza promocional, ya sea imagen, video o gif. Aquí estarán los temas de discusión y de real interacción.

**b. Redes sociales:** Cumplen la importante función de promocionar el foro desde diferentes perspectivas y con el objetivo principal de direccionar a los usuarios a interactuar en el sitio web. Esto se logra con publicaciones informativas y promocionales que detonen debate, para esto se utilizará una parrilla semanal de publicaciones y estas tendrán un formato interactivo e informático con imágenes gifs y videos.

## Beneficios

- La interacción entre pares hace que fluya el aprendizaje, algunas veces los estudiantes entienden mejor la explicación de un compañero que la del profesor.
- Cuando los estudiantes argumentan con fundamento sus respuestas, generan una habilidad cognitiva de orden superior.
- Se obtiene mayor información de un tema y se genera conocimiento con la información que proveen los participantes a través de sus diferentes aportes.
- Se puede enfocar o analizar un mismo tema desde diferentes ámbitos, con las variadas experiencias o puntos de vista de los participantes, enriqueciendo el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Ofrece un escenario para promover el respeto, tolerancia y apertura hacia la opinión de los demás.
- Impulsa a los participantes a desarrollar el pensamiento estructurado, crítico y creativo, cuando plantean sus respuestas o aportes.
- Al crear grupos o asignar roles a los estudiantes dentro del foro virtual, se enseña organización y a trabajar en colaboración, en este caso, se facilita la evaluación del desempeño de roles, liderazgo y trabajo en equipo de manera más equitativa, ya que queda el registro de los aportes e interacción de cada miembro del grupo.
- Integra el uso de la tecnología a la enseñanza.
- La dinámica a seguir en los foros, así como los roles de los participantes dependerá de la configuración del mismo, por ejemplo, en algunos foros los estudiantes solo podrán participar dando respuesta o exponiendo sobre algún tema indicado por el profesor, pero en otros, también los estudiantes podrán proponer nuevos temas de discusión. Todo dependerá de los objetivos que se persigan con el uso del foro.

## Metodología

- a.** Previamente al inicio de la estrategia: Se anunciará el primer foro días antes de su publicación por medio de una imagen, un video animado, chats, correos masivos, estos son de carácter informativo con el fin de promocionar la llegada de los foros.
- b.** En la semana del lanzamiento del foro: Debe haber una publicación que recuerde el inicio del foro y su tema a tratar. Esto puede ser con una imagen y cambio de los banners de las redes sociales, además del lanzamiento del sitio web del foro para que vayan conociendo la plataforma. Cabe resaltar que la plataforma aquí no tendrá disponible los foros, sino, más bien, habilitada su opción de registro a los usuarios.

- Se hará invitación mediante post que se publicarán en redes sociales, chats, página web, medios de comunicación institucionales y correos.
- c.** El día del lanzamiento del foro: Se debe lanzar un video explicativo. En el caso de cada foro se debe realizar para este, un video que explique el proyecto, cuál es su misión, visión y que resultados de impactos adquiridos tiene hasta el monumento. Este video también debe ser anclado al sitio web y publicado en redes sociales, además de esto, ya deben estar disponibles los diferentes foros en la plataforma.
- d.** Posterior al foro: Se publicará una noticia con las conclusiones, resultados y agradecimientos del foro a través de las redes sociales, página web, medios de comunicación institucionales, chats y correos.

### **Plataforma virtual**

En las diferentes herramientas que existen para el desarrollo de aplicativos didácticos, nos encontramos con varias plataformas conocidas de uso totalmente gratuito y que ha sido el centro de trabajo para muchas organizaciones a nivel mundial, de manera que agiliza procesos y podemos crear contenidos mucho más ágiles para salir al público.

Las siguientes plataformas propuestas, aparte de que podemos ver en tiempo real las personas que están conectadas, se pueden manejar sin problema en la nube y obtener datos estadísticos, permiten enviar mensajes en privado y compartir muy fácil en las redes sociales: Foro activo, Facebook y Twitter, permiten también tener una proyección en calendarios de las actividades que se vayan a trabajar dentro de una compañía o equipo de trabajo.

A nivel profesional consideramos que sean las plataformas que podemos adaptar para el contenido que queremos mostrar, permitiendo compartir videos, imágenes, textos u otros links, así mismo hacer el enlace a nuestra plataforma para crear un re direccionamiento de contenidos sin alterar los resultados que se esperan tener.

Para la creación de estos foros de manera virtual, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

El contenido que se va a publicar debe haber pasado inicialmente por comunicaciones, teniendo como último filtro el encargado de sistemas, quien será la persona que coordine esta plataforma, cabe aclarar que el contenido que llegue a esta área es porque fue aprobado por todo el equipo responsable y el programador al tener la información en sus manos, podrá hacer su respectiva publicación en el tiempo estipulado en la metodología SCRUM.

## MECANISMOS DE 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, proporcionando una información completa, pertinente y unificada sobre los ejes misionales de la Institución, que permita la articulación de todos los esfuerzos institucionales hacia una adecuada orientación de la ciudadanía, que incluya información de interés general, orientación sobre los programas, productos y servicios que ofrece la institución universitaria.

La institución debe documentar el Manual de Cultura del Servicio, estableciendo los procedimientos a seguir por parte de todos los servidores públicos que estén 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 a la ciudadanía un esquema que le proporcione las vías para comunicarse, para acceder a la información asociada con la gestión institucional.

En la actualidad se cuenta con el Manual de Cultura Organizacional y el Modelo de Liderazgo Transformacional, en los cuales se evidencia:

- ✓ Evaluar el recurso humano necesario para fortalecer el equipo de Atención al Ciudadano.
- ✓ Asignación del espacio físico de atención al ciudadano.
- ✓ 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.
- ✓ Tener en cuenta la caracterización a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- ✓ Realizar encuestas de percepción a los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la Institución.
- ✓ 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

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.
- ✓ Adecuación del portal web para mejorar condiciones de accesibilidad.
- ✓ Medios de difusión de información específica:
  - Portal de PQRSFD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
  - Periódico Institucional.
  - Boletines electrónicos.
  - Correo electrónico.
  - Página Web.
  - Redes sociales.

A continuación, se describen los medios para solicitudes, trámites y servicios en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia:

- **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y / o Denuncias.**

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	Oficina de Atención al Ciudadano.	Campus Robledo: Tv. 78 # 65-46 Atención al usuario.	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>Telefónica</b>	Línea telefónica fija	(+57 4) 4445611 Ext. 101	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>Virtual</b>	Página web	<a href="http://www.colmayor.edu.co">Página web: www.colmayor.edu.co</a>	Permanente

- **Para Trámites y Servicios**

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	Oficina de Atención al Ciudadano.	Campus Robledo: Tv. 78 # 65-46 Atención al usuario.	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
<b>Virtual</b>	Correo electrónico	<a href="mailto:Colmayor@colmayor.edu.co">Colmayor@colmayor.edu.co</a>	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Correspondencia**

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	Oficina de Gestión Documental.	Campus Robledo: 78 # 65-46 Bloque Patrimonial - Primer Piso	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Redes Sociales**

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Virtual</b>	Facebook	IUColmayor	Permanente
<b>Virtual</b>	Instagram	@IUColmayor	Permanente
<b>Virtual</b>	Twitter	@IUColmayor	Permanente
<b>Virtual</b>	Youtube	Colmayor	Permanente

<b>Virtual</b>	LinkedIn	I.U Colegio Mayor de Antioquia	Permanente
<b>Web</b>	Página Web	<a href="http://www.colmayor.edu.co">www.colmayor.edu.co</a>	Permanente

## DESCRIPCIÓN DE MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN

### 1. Periódico institucional

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia cuenta con un periódico de publicación bianual, distribución gratuita de manera virtual. Contiene información de carácter institucional, sus secciones son: la editorial rectoral; En portada, con algunos logros institucionales; Yo opino; Esta es mi historia; Talento Colmayor, Motívate y Emprende, Queremos saber, nuevas noticias de Colmayor y la sección de pasatiempos. Está dirigido a público interno: estudiantes, docentes y personal administrativo y algunos públicos externos.

### 2. Boletines electrónicos interno

Contiene artículos informativos cortos con hechos noticiosos de carácter institucional, fotografías, eventos, actividades y programas. Tiene una periodicidad semanal y está dirigido a públicos internos como estudiantes, docentes, personal administrativo y algunos públicos externos que se seleccionan estratégicamente.

### 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.

### 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.

## 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.

## 6. Redes sociales

Perfil en Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn. La información publicada en estas redes sociales es de carácter institucional y está dirigida a público externo. 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).

## 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.

## 8. 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 Rector acompañado de su 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.

## **9. 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

## **10. 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 Gestión 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.

## **11. Foros virtuales**

Son reuniones públicas en las cuales diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.

Los foros virtuales, constituyen un canal de comunicación por internet, que ofrecen un espacio de interacción e intercambio de conocimiento sobre un tema específico entre los participantes del mismo. Los foros virtuales se llevan a cabo de forma asincrónica, permitiendo así, que la comunicación se de en los espacios de tiempo que mejor se adapte a cada participante.

En la formación virtual, donde no se tiene una interrelación presencial, el uso de foros virtuales se convierte en uno de los elementos de comunicación más importantes en el desarrollo del

aprendizaje. Sin embargo, esta herramienta ofrece muchos usos y ventajas más, ya que a través de la adecuada gestión de un foro se puede:

1. Promover la participación de los estudiantes por igual.
2. Generar aprendizaje a través del aporte de argumentos expresados por los estudiantes y demás grupos de interés.
3. Fomentar una expresión escrita adecuada.
4. Crear espacios de debate y conciliación.
5. Dar respuesta a una pregunta o duda que tienen varios estudiantes.
6. Establecer espacios de comunicación para la socialización del grupo.

El propósito de la comunicación es llegar por medio de diferentes canales de información que nos van a direccionar a un solo destino y ese es el sitio web en donde estará alojado el foro y sus diferentes subtemas. Esto se divide en la siguiente forma:

**a. Sitio web:** Independientemente en cual plataforma web institucional vaya estar el foro, este sitio es el lugar central y final de cada pieza promocional, ya sea imagen, video o gif. Aquí estarán los temas de discusión y de real interacción.

**b. Redes sociales:** Cumplen la importante función de promocionar el foro desde diferentes perspectivas y con el objetivo principal de direccionar a los usuarios a interactuar en el sitio web. Esto se logra con publicaciones informativas y promocionales que detonen debate, para esto se utilizará una parrilla semanal de publicaciones y estas tendrán un formato interactivo e informático con imágenes gifs y videos.

### **Beneficios**

- La interacción entre pares hace que fluya el aprendizaje, algunas veces los estudiantes entienden mejor la explicación de un compañero que la del profesor.
- Cuando los estudiantes argumentan con fundamento sus respuestas, generan una habilidad cognitiva de orden superior.
- Se obtiene mayor información de un tema y se genera conocimiento con la información que proveen los participantes a través de sus diferentes aportes.
- Se puede enfocar o analizar un mismo tema desde diferentes ámbitos, con las variadas experiencias o puntos de vista de los participantes, enriqueciendo el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Ofrece un escenario para promover el respeto, tolerancia y apertura hacia la opinión de los

demás.

- Impulsa a los participantes a desarrollar el pensamiento estructurado, crítico y creativo, cuando plantean sus respuestas o aportes.
- Al crear grupos o asignar roles a los estudiantes dentro del foro virtual, se enseña organización y a trabajar en colaboración, en este caso, se facilita la evaluación del desempeño de roles, liderazgo y trabajo en equipo de manera más equitativa, ya que queda el registro de los aportes e interacción de cada miembro del grupo.
- Integra el uso de la tecnología a la enseñanza.
- La dinámica a seguir en los foros, así como los roles de los participantes dependerá de la configuración del mismo, por ejemplo, en algunos foros los estudiantes solo podrán participar dando respuesta o exponiendo sobre algún tema indicado por el profesor, pero en otros, también los estudiantes podrán proponer nuevos temas de discusión. Todo dependerá de los objetivos que se persigan con el uso del foro.

## **Metodología**

**a.** Previamente al inicio de la estrategia: Se anunciará el primer foro días antes de su publicación por medio de una imagen, un video animado, chats, correos masivos, estos son de carácter informativo con el fin de promocionar la llegada de los foros.

**b.** En la semana del lanzamiento del foro: Debe haber una publicación que recuerde el inicio del foro y su tema a tratar. Esto puede ser con una imagen y cambio de los banners de las redes sociales, además del lanzamiento del sitio web del foro para que vayan conociendo la plataforma. Cabe resaltar que la plataforma aquí no tendrá disponible los foros, sino, más bien, habilitada su opción de registro a los usuarios.

• Se hará invitación mediante post que se publicarán en redes sociales, chats, página web, medios de comunicación institucionales y correos.

**c.** El día del lanzamiento del foro: Se debe lanzar un video explicativo. En el caso de cada foro se debe realizar para este, un video que explique el proyecto, cuál es su misión, visión y que resultados de impactos adquiridos tiene hasta el momento. Este video también debe ser anclado al sitio web y publicado en redes sociales, además de esto, ya deben estar disponibles los diferentes foros en la plataforma.

**d.** Posterior al foro: Se publicará una noticia con las conclusiones, resultados y agradecimientos del foro a través de las redes sociales, página web, medios de comunicación institucionales, chats y correos.

## Plataforma virtual

En las diferentes herramientas que existen para el desarrollo de aplicativos didácticos, nos encontramos con varias plataformas conocidas de uso totalmente gratuito y que ha sido el centro de trabajo para muchas organizaciones a nivel mundial, de manera que agiliza procesos y podemos crear contenidos mucho más ágiles para salir al público.

Las siguientes plataformas propuestas, aparte de que podemos ver en tiempo real las personas que están conectadas, se pueden manejar sin problema en la nube y obtener datos estadísticos, permiten enviar mensajes en privado y compartir muy fácil en las redes sociales: Foro activo, Facebook y Twitter, permiten también tener una proyección en calendarios de las actividades que se vayan a trabajar dentro de una compañía o equipo de trabajo.

A nivel profesional consideramos que sean las plataformas que podemos adaptar para el contenido que queremos mostrar, permitiendo compartir videos, imágenes, textos u otros links, así mismo hacer el enlace a nuestra plataforma para crear un re direccionamiento de contenidos sin alterar los resultados que se esperan tener.

Para la creación de estos foros de manera virtual, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

El contenido que se va a publicar debe haber pasado inicialmente por comunicaciones, teniendo como último filtro el encargado de sistemas, quien será la persona que coordine esta plataforma, cabe aclarar que el contenido que llegue a esta área es porque fue aprobado por todo el equipo responsable y el programador al tener la información en sus manos, podrá hacer su respectiva publicación en el tiempo estipulado en la metodología SCRUM.

## ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025

Proceso responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Lugar de la actividad	Fecha Inicial	Fecha Final
Comunicaciones y Mercadeo	Controlar el canal PQRSFD	Recepcionar, direccionar, hacer seguimiento y entregar respuestas de PQRSF.	Mecanismos de atención al ciudadano Módulo PQRSF	1/01/2025	31/12/2025
Comunicaciones y Mercadeo	Informe PQRSFD	Analizar y diagnosticar la recurrencia y las causas, reportar a líderes el resultado de las mismas y remitir informe consolidado para evaluación. Publicación informe semestral de PQRSF.	Publicación cada 3 meses informe Página web.	1/01/2025	31/12/2025
Gestión Jurídica	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	1/10/2025	31/12/2025
Planeación Institucional	Cómo Vamos con el Plan de Desarrollo 2024-2028 "Avanzando en la innovación y la transformación de la educación"	Rendición de cuentas por parte del Rector acompañado de su equipo de trabajo y publicación informe, donde se comunica a la comunidad sobre el acontecer Institucional, de acuerdo con los avances del Plan de Desarrollo Institucional. Rendición de cuentas se realiza en el primer trimestre del año siguiente.	Rendición de Cuentas y publicación informe página web.	1/03/2025	30/03/2025
Planeación Institucional	Foro Temático	Publicación y difusión de foros temáticos virtuales utilizando las sociales y medios de comunicación institucional.	IU Colegio Mayor	1/02/2024	31/12/2024





Proceso responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Lugar de la actividad	Fecha Inicial	Fecha Final
Planeación Institucional	Informe de Gestión del Plan de Desarrollo	Informe publicado en la página web sobre el seguimiento semestral del Plan Indicativo y Plan de Acción Institucional. Con corte al 30 de junio y 31 de diciembre, informe se publica un mes después de la fecha de corte.	Página web	Julio y enero. Mes después fecha de corte.	Julio y enero. Mes después fecha de corte.
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	Vigencia 2025
Comunicación y Mercadeo	Ferias Universitarias	La I.U. Colegio Mayor participa de ferias universitarias donde acuden alrededor de 4000 bachilleres.	Diferentes sitios de la ciudad.	Diferentes fechas	Publicar en la página web
Subproceso de Graduados	Educación Continúa ofertada para graduados.	Programas ofertados para Egresados	En Universidades de la ciudad	Diferentes fechas	Publicar en la página web
Subproceso de Graduados	Encuentro Anual de Egresados	Evento que busca fortalecer los lazos entre los egresados y la Institución.	I.U. Colegio Mayor	1/10/2025	30/11/2025
Subproceso de Graduados	Conferencias introductorias al mundo laboral	Brindar las herramientas al estudiante para dar respuesta a las necesidades del sector productivo.	I.U. Colegio Mayor	1/01/2025	28/12/2025
Subproceso de Graduados	Grupos focales con egresados	Fortalecer los currículos mediante la incorporación de conceptos que se traen del sector productivo	I.U. Colegio Mayor	1/01/2025	31/03/2025

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA®**

VIGILADA por el Ministerio de Educación Nacional

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**