



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA

2016 – 2017





PRESENTACIÓN

Desde el preámbulo de la Constitución Política Colombiana se establece como marco de su filosofía la democracia y la participación. El artículo 95 de la Carta Magna Colombiana plantea los deberes de los ciudadanos dentro de los cuales se establece el deber de participar en la vida política, cívica y comunitaria del país como herramienta principal de la democracia de un país. Así mismo la normatividad colombiana establece a las instituciones públicas la obligatoriedad de establecer mecanismos de participación a la ciudadanía de modo que se hagan efectivos los espacios donde todos puedan ejercer su deber ser como ciudadanos y como agentes activos de la sociedad civil, para la toma de decisiones, el seguimiento, el fortalecimiento y defensa de los derechos y deberes constitucionales.

Desde esta óptica se entiende entonces la participación ciudadana como la acción de decidir juntos con los otros, donde los otros involucran a todos los estamentos de una comunidad y sus grupos de influencia e interés y en términos generales, a todos los habitantes de un país o determinada región geográfica, con el objetivo de reflexionar sobre ella, cambiarla, mejorarla o preservar en ella su esencia política, social, cívica y comunitaria así como ejercer funciones de vigilancia, seguimiento y control de la gestión pública. Esto requiere obviamente de agentes de cambio y de espacios que permitan a los ciudadanos expresar sus necesidades para establecer prioridades en la planeación y por consiguiente una educación y entrenamiento para ello, enmarcados en los principios de transparencia y equidad.

En este orden de ideas, la Institución Universitaria ITSA, como entidad pública presenta este documento como apoyo y guía a sus políticas, estrategias y mecanismos de participación ciudadana y de sus grupos de interés, de modo que no solo se dé cumplimiento a los requerimientos legales establecidos para tal fin, sino que desde la participación de los miembros de la comunidad se conozcan sus expectativas, necesidades, intereses, prioridades, afectaciones y deseos que a todas luces representan oportunidades de mejoramiento para la gestión institucional y de modernización de la administración de nuestros recursos.

La participación ciudadana no es una práctica cotidiana y fácil de conseguir, por lo que es necesario iniciar un proceso de formación con y para la comunidad de modo que la cultura de la participación tenga una hoja de ruta institucional y se comprendan los significados claves de este proceso así como sus principios, fundamentos legales, mecanismos y herramientas de participación.



1. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1.1. Objetivo General:

Presentar a los diversos Grupos de Interés los principios, mecanismos y herramientas institucionales para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Institución Universitaria ITSA.

1.2. Objetivos Específicos:

- Socializar los fundamentos legales que soportan la participación ciudadana en las entidades públicas colombianas.
- Dar a conocer los deberes y derechos que los ciudadanos y miembros de la comunidad tienen en el marco de los principios de la participación ciudadana.
- Presentar a los Grupos de Interés las herramientas y mecanismos establecidos por la Institución Universitaria ITSA, para la participación ciudadana.



2. CONCEPTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL MARCO NORMATIVO COLOMBIANO Y A NIVEL INSTITUCIONAL

Dentro del marco normativo colombiano vigente se pueden establecer las siguientes aproximaciones conceptuales de la Participación Ciudadana:

- La participación ciudadana es un derecho y un deber constitucional que le permite a los ciudadanos y a los usuarios de los productos y servicios de una entidad pública, intervenir activamente en la toma de decisiones gubernamentales, ya sea a nivel local, regional o nacional de modo que se pueda construir democracia.
- La participación ciudadana tiene que ver con la democracia. Es ejercer el derecho a elegir y ser elegido, el derecho a opinar, a participar en plebiscitos y referendos y consultas populares, constituir partidos y movimientos políticos, la posibilidad de revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa y el cabildo abierto.
- La participación es un proceso en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses, intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva, con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de la organización social y política.
- La participación ciudadana es un principio fundamental que ilumina todo el actuar social y colectivo en el Estado social de derecho y que persigue un incremento histórico cuantitativo y cualitativo de las oportunidades de los ciudadanos de tomar parte en los asuntos que comprometen los intereses generales.
- La participación democrática es un derecho deber toda vez que le concede la facultad y a la vez la responsabilidad de hacerse presente en la dinámica social que involucra intereses colectivos.

Para la Institución Universitaria ITSA, la participación ciudadana se entiende como el proceso mediante el cual los miembros de nuestra comunidad ejercen su derecho y cumplen su deber de tomar parte activa de las decisiones institucionales y de manifestar a través de diversos mecanismos sus expectativas, intereses y necesidades, constituyéndose así en una herramienta no solo de vigilancia y control sino de orientación de las prioridades de planeación e intervención de la gestión pública institucional.



3. FUNDAMENTOS LEGALES DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Constitución Política Nacional de Colombia de 1991, establece en los Artículos 40, 103 y 270 lo relacionado con la Participación y el Control Social, señalando además, cuales son las formas y los mecanismos de participación y control, representados en artículos constitucionales que fueron complementados e implementados, posteriormente, con leyes como la ley 134 de 1994, sobre Mecanismos de Participación Ciudadana dando la base legal a toda iniciativa de interacción con el estado. En el Artículo 74, establece que “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”, con lo cual establece un mecanismo de participación y control ciudadano. Otros documentos normativos que reglamentan el tema son los siguientes:

- Ley 57 de 1985, por medio de la cual se establecen las normas para la divulgación y el acceso ciudadano de los documentos de las entidades públicas.
- Decreto 2591 de 1991, por el cual se reglamenta la Acción de Tutela consagrada en el Artículo 86 de la Constitución Política.
- Decreto 306 de 1992, por el cual se reglamenta el Decreto 2591 de 1991.
- Ley 134 de 1994, la cual expone paso a paso los requerimientos y las etapas de los mecanismos y “establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles”.
La Ley 134 de 1994 además señala que “la regulación de estos mecanismos no impedirá el desarrollo de otras formas de participación ciudadana en la vida política, económica, social, cultural, universitaria, sindical o gremial del país ni el ejercicio de otros derechos políticos no mencionados en esta ley.”
- Ley 152 de 1994, ley Orgánica del Plan de Desarrollo ley de Planeación Participativa.
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción.
- Ley 393 de 1997, por la cual se desarrolla el Artículo 87 de la Constitución Política.
- 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 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.
- Decreto 1382 de 2000, por el cual se establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- Ley 962 de 2005 o Ley Anti trámites de 2005:
 - Artículo 6o: “(..) 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.

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 (...)

- Artículo 10: “Modifíquese el artículo 25 del Decreto 2150 de 1995, el cual quedará así: 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 (...).”
- Decreto 1151 de 2008 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”.
 - Artículo 2: Define como el objetivo de esta Estrategia es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
 - Artículo 6: Dispone que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través del Programa Gobierno en línea, será el responsable de coordinar la implementación de la Estrategia. (Manual 3.0 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las Entidades del Orden Nacional de la República de Colombia).

- Ley 1474 de 2011, 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. Esta obligación demuestra el interés del legislador por la habilitación de canales electrónicos que permitan que la administración pública tenga “oídos” y no sólo “voz” por estos medios.

- Artículo 78: Obligación de las entidades 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.

- Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011: Estos capítulos regulan el artículo 23 de la Constitución estableciendo el Derecho de Petición y sus distintos tipos. Se refieren a sus alcances, requisitos de presentación, y plazos de respuesta. A continuación los artículos más relevantes.

- Artículo 3, numeral. 6º: “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”.

- Artículo 3, numeral 9º: “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 (...)”.

- Artículo 8: deber de información al público incluyendo medios electrónicos.

- Artículo 5o: “Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. Las escritas deberán contener, por lo menos:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
 - b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
 - c. El objeto de la petición.
 - d. Las razones en que se apoya.
 - e. La relación de documentos que se acompañan.
 - f. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.”...
- Artículo 10: (Referente de requisitos especiales para peticiones de interés particular) “Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos éstos deberá fijarse en un lugar visible al público en las dependencias de la entidad”.
 - Artículo 53. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

En cuanto sean compatibles con la naturaleza de los procedimientos administrativos, se aplicarán las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.

- Artículo 54. Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Sí así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía. Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil.

- Artículo 61. Recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades. Para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa las autoridades deberán:

- a. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
 - b. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
 - c. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.
- Artículo 63. Sesiones virtuales. Los comités, consejos, juntas y demás organismos colegiados en la organización interna de las autoridades, podrán deliberar, votar y decidir en conferencia virtual, utilizando los medios electrónicos idóneos y dejando constancia de lo actuado por ese mismo medio con los atributos de seguridad necesarios.
- Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.
 - Decreto Ley 019 de 2012. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
 - Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, con la cual se modifican las reglas vigentes sobre mecanismos de participación ciudadana como la iniciativa popular legislativa y normativa, el referendo, la consulta popular, el plebiscito, la revocatoria del mandato y el cabildo abierto; de igual forma, regula de manera amplia diferentes instrumentos de participación en el control social y ciudadano de la gestión pública.
 - Ley 1755 de 2015. 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.

4. ÁMBITOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Institución Universitaria ITSA reconoce los siguientes ámbitos de aplicación de la participación ciudadana:

- Ámbito Político de modo que se pueda ejercer la condición de ciudadano.
- Ámbito social, económico y ambiental de modo que se generen espacios de deliberación y concertación en asuntos de interés común.
- Ámbito de administración de justicia de modo que los ciudadanos puedan colaborar en este aspecto.



- Ámbito administrativo de modo que se pueda participar interactuando con aquellos que deciden políticas públicas.

Siendo ITSA una institución pública que brinda un servicio público como es el educativo, es este último ámbito es el de mayor relevancia en materia de participación ciudadana.

5. IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para la Institución Universitaria ITSA, los mecanismos de participación ciudadana son importantes ya que:

- Permite a los miembros de la comunidad convertirse en supervisores especiales de la gestión institucional, favoreciendo el mejoramiento continuo de los programas académicos y servicios ofertados, así como los procesos que apoyan la misión, visión y objetivos de la misma.
- Permite que los miembros de la comunidad puedan hacer uso de los mecanismos de participación y control por sí mismos, sin recurrir a intermediarios o tramitadores.
- Permite que se hagan valer los derechos de los miembros de la comunidad sin recurrir a procesos costosos y dispendiosos.
- Legitima la acción gubernamental y la gestión pública.
- Dinamiza la relación entre los distintos Grupos de Interés y la Institución.
- Permite abrir espacios de diálogo y concertación sobre asuntos prioritarios y de interés general a la comunidad educativa y Grupos de Interés de la Institución.
- Permiten aumentar la confianza, credibilidad e imagen institucional.
- Se convierte en una herramienta eficaz y orientadora de la planeación y la toma de decisiones.

6. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es prioritario que los diferentes Grupos de Interés se encuentren informados sobre los mecanismos de participación que ante cualquiera de las instancias públicas y gubernamentales, tiene a su disposición, los cuales se describen a continuación:

6.1. Mecanismos de Protección de los derechos ciudadanos

Estos mecanismos le permiten a cualquier ciudadano protegerse de una posible vulneración o amenaza a sus derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política Colombiana. Dentro de estos se incluyen:

- **EL DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene el ciudadano de presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o de interés particular ante las autoridades o ante los particulares que cumplan funciones públicas, sin necesidad de requerir abogado ni representante legal. A este derecho le deben dar respuesta en forma rápida, oportuna y dentro del término legal según el tipo de petición y se denominan:
 - Peticiones de información: Usted puede solicitar información si requiere conocer cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; también puede examinar documentos públicos que reposen en su poder, o expedir copias de los mismos bajo los parámetros institucionales. Tiempo legal de respuesta: 10 días hábiles siguientes a su recibo.
 - Derechos de petición de interés general: La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público. Tiempo para responder 15 días hábiles después de la recepción.
 - Derechos de petición de interés particular: La persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma. Tiempo para responder 15 días hábiles después de la recepción.
 - Derechos de petición de consulta: La persona busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste. Tiempo para responder: 30 días hábiles después de la recepción.
 - Petición entre autoridades: Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra. Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción.
 - Quejas: Son manifestaciones que usted puede realizar sobre alguna inconformidad por una conducta con respecto al servicio que le ofrece la entidad. Tiempo legal de respuesta: 15 días hábiles siguientes a su recibo.
 - Reclamo: por medio de esta solicitud usted puede exigir a la entidad la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria, cuando la entidad le adeuda algún elemento, de acuerdo con sus expectativas. Tiempo legal de respuesta: 1 días hábiles siguientes a su recibo.

Cuando las peticiones de interés general o particular no pueden ser cumplidas en el plazo previsto, el competente lo informará con anticipación al interesado comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá. El Derecho



de Petición tiene carácter fundamental, por ello si la entidad no le ha dado respuesta dentro de los términos mencionados, usted puede acudir a la acción de tutela, para que el juez ordene una respuesta rápida y completa.

Requisitos de las peticiones: Las peticiones deben contener por lo menos los siguientes requisitos:

- a. Datos de la entidad a la cual se dirigen.
 - b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuere el caso.
 - c. Número de documento de identidad y de la dirección del peticionario y de su representante o apoderado, según el caso.
 - d. Razón de la solicitud y finalidad de la misma.
 - e. Las razones en que se apoyan.
 - f. La relación de los documentos, cuando se adjunten.
 - g. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- **LA ACCIÓN DE TUTELA:** La acción de tutela es el medio idóneo que usted puede utilizar para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos le sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargada de la prestación de un servicio público. Tiempo legal de respuesta: Se responden dentro del término estipulado por el juez en el acto admisorio de la acción de tutela.
 - **LA ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO:** Es un mecanismo de defensa institucional con el que cualquier individuo puede hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial. Tiempo legal de respuesta: Se responden dentro del término estipulado por el juez en el acto admisorio de la acción de tutela.
 - **LA ACCIÓN POPULAR:** Es un mecanismo de defensa institucional con el que cualquier individuo en representación de una comunidad puede defender los intereses que son comunes a una colectividad; puede hacerlo ante los jueces, no requiere abogado ni un número específico de personas y, en caso de ser viable, puede obtener una recompensa por su intervención.
 - **LA ACCIÓN DE GRUPOS:** Esta acción la puede imponer un grupo de personas que haya sido afectado por una vulneración o violación de un derecho colectivo, se ejerce por conducto de abogado; se requiere un número específico de 20 personas para imponerla y, en caso de ser viable, se podrá solicitar el pago de una indemnización por los perjuicios individuales que le haya ocasionado.
 - **LAS DENUNCIAS:** Pueden ser presentadas por cualquier persona como parte de sus deberes como ciudadano por acciones o hechos dolosos o delictivos contra

particulares o estatales ante las entidades de control público como la Procuraduría, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría, la Fiscalía, la Policía Nacional, la Presidencia de la República, la Oficina anticorrupción, entre otras.

- **LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS:** Vigila los planes, programas, proyectos y acciones emprendidas por los entes gubernamentales, la actuación de los funcionarios públicos y el empleo de los recursos. La Ley 850 de 2003 reglamenta las veedurías ciudadanas y de esta forma poder ejercer un verdadero control social. La veeduría ciudadana se puede ejercer sobre la Contratación y en especial sobre los contratos que un particular realice con el Estado, ya que estos son documentos públicos, que pueden ser solicitados en cualquier momento por los ciudadanos para revisar si se cumplió con el objeto estipulado, si se utilizaron los recursos, insumos y materiales señalados o si hubo transparencia en la elaboración y ejecución de los servicios.

6.2. Mecanismos de Participación Democrática

Los mecanismos presentados a continuación son aquellos que cualquier ciudadano puede utilizar para participar en la conformación, ejercicio y control del poder público:

- **EL VOTO.** Es un acto personal y de voluntad política; un derecho y un deber de todos los ciudadanos que nos permite elegir o ser elegidos para representar al pueblo.
- **EL PLEBISCITO.** Uno de los mecanismos de participación que brinda la constitución para que los ciudadanos participen de las decisiones políticas, cuando el Presidente de la República convoque y desee consultar al pueblo acerca de una decisión a tomar.
- **EL REFERENDO.** Cuando un proyecto de interés para la comunidad, bien sea de Ley, Ordenanza o Resolución Local, haya sido negado por la organización encargada de su aprobación, o simplemente deje vencer el plazo para discutirla y aprobarla, se usa el mecanismo del referendo como una opción para conseguir su aprobación, siempre y cuando se cuente con el respaldo de por lo menos el 10% de los ciudadanos del censo electoral.
- **LA CONSULTA POPULAR.** Es la opinión que una determinada autoridad solicita a la ciudadanía sobre una decisión de vital importancia de interés nacional próxima a ser tomada, para definir su realización o buscar el apoyo.
- **EL CABILDO ABIERTO.** Es la reunión pública de los Concejos Municipales, Distritales, Locales, Comunas o Corregimientos, que a lo largo de su período de sesiones ordinarias (es decir, a lo largo del tiempo que estén a cargo de la representación de los habitantes de esos sectores), deben dedicar al menos dos



sesiones a las peticiones que el pueblo desea que sean analizadas y tenidas en cuenta.

- **INICIATIVA LEGISLATIVA.** Es el derecho que les permite a los ciudadanos presentar proyectos que puedan mejorar aspectos de interés para la comunidad. Estos proyectos deben ser presentados ante el Congreso de la República, las Asambleas Departamentales, los Concejos Municipales y Distritales y las Juntas Administradoras Locales; una vez que la respectiva organización revise el proyecto deberá informar a los ciudadanos si el mismo es aprobado o no.
- **EL VOTO PROGRAMÁTICO.** Mediante el cual los votantes que eligen gobernadores y alcaldes, imponen al elegido el cumplimiento para inscribir su candidatura. Dicho programa de gobierno debe someterse previamente a consideración ciudadana y debe ser publicado en el órgano oficial correspondiente.
- **REMOCIÓN DE MANDATO.** Por medio de este mecanismo los ciudadanos pueden dar por terminado el mandato que le han concedido a un gobernador o a un alcalde.
- **AUDIENCIAS PÚBLICAS.** Es el mecanismo establecido en el artículo 72 de la ley 99 de 1993. Es el espacio de participación ciudadana en donde cualquier persona interesada con la ejecución de recursos públicos expresa su opinión y presenta denuncias, nacen como un mecanismo que permite recepcionar denuncias de la comunidad y a la vez las entidades estatales le rinden informe de cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.
- **RENDICIÓN DE CUENTAS.** La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ITSA

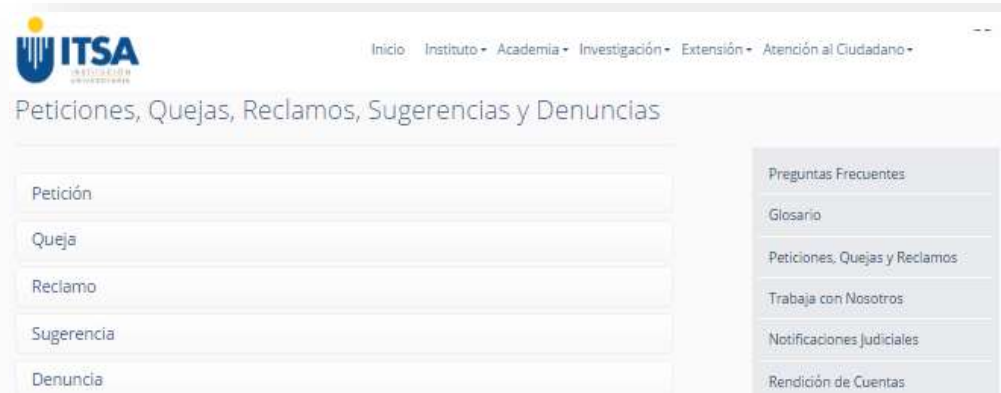
La Institución Universitaria ITSA, en cumplimiento de la normativa legal vigente aplicable a la participación y atención ciudadana ha establecido los siguientes mecanismos:

- **PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VÍA WEB.** La página web de la Institución Universitaria ITS www.itsa.edu.co es un canal que permite la información, consulta y participación ciudadana. A través del Link “Atención al Ciudadano”, se dan a conocer un listado de preguntas frecuentes, son el propósito de ayudar al ciudadano en diferentes temas de interés y procesos institucionales. Así mismo, se

proporciona un listado de términos (glosario), a fin de facilitar la comprensión de ciertos términos relacionados con el quehacer institucional.



Este espacio, permite además la opción de interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en Línea. El sistema de PQRSD es administrado a través de la plataforma ORFEO, lo cual posibilita al usuario a realizar consultar sobre el estado de su solicitud y realizar seguimiento a la misma.



A su vez, el espacio de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, proporciona a la ciudadanía toda la información mínima a publicar y otras de interés

acorde a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, y el Decreto 103 de 2015.



Inicio Instituto Academia Investigación Extensión

Transparencia y Acceso a la Información Pública

El Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico - ITSA concibe la transparencia como un principio democrático, ligado a la veracidad, confiabilidad, calidad, accesibilidad y oportunidad de la información producida y publicada por la institución para todos los grupos interesados en el conjunto o parte de sus actividades, en sus fuentes de financiamiento, en sus logros, resultados, retos y dificultades.

Consultar Política de Transparencia

En cumplimiento a la ley 1712 de 2014 y a su decreto reglamentario 103 de 2015 (artículos 4 y 5) en el marco de la política de racionalización de trámites, pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

Políticas

- Política de declaración y trámite de conflicto de interés

Documentos de Interés

- Acta de Comité Electoral revisión requisitos de los candidatos a representante de las directivas, ante el Consejo Directivo
- Informe Implementación de estrategia de atención al ciudadano
- Lineamientos Política de Transparencia 2015
- Estrategia de participación por medios electrónicos 2015
- Inventario de información a publicar 2015
- Programación ITSA Radio 2015
- Trámites plataforma virtual

Finalmente, se ha dispuesto en el sitio web de un espacio de participación ciudadana, a fin de propiciar el control social, y permitir la participación de la ciudadanía en la construcción de estrategias, políticas, planes, y demás asuntos institucionales.



Inicio Instituto Academia Investigación Extensión Atención al Ciudadano

Participación de la Ciudadanía

- Construcción Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano 2016
- Construcción Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano 2015
- Mecanismos de Participación Audiencia Pública vigencia 2015
- Construcción Instrumentos de gestión de la información, vigencia 2016
- Construcción de la Política de Administración de Riesgos

Política de Transparencia

Resultados de encuestas

Preguntas Frecuentes

- **BUZONES ELECTRÓNICOS.** ITSA dispone y habilita los siguientes correos electrónicos para que los ciudadanos participen e interactúen con la Institución notificacionesjudiciales@itsa.edu.co, pqr@itsa.edu.co y atencionalciudadano@itsa.edu.co
- **REDES SOCIALES.** La Institución, consciente de la tendencia creciente en el uso de las redes sociales por parte de la ciudadanía, ha dispuesto los siguientes usuarios.



- **ATENCIÓN TELEFÓNICA.** La Institución, ha dispuesto el PBX (57) (5) 3112370, para la atención de consultas, inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias y en general para la participación ciudadana. Los horarios de atención se han establecido de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **ATENCIÓN ESCRITA.** Los ciudadanos pueden enviar consultas, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de correo físico a la oficina de Archivo Central ubicada en el primer piso del bloque E en la Calle 18 No. 39 –100, Soledad – Atlántico.
- **ATENCIÓN PRESENCIAL.** Los ciudadanos tendrán las posibilidad de realizar consultas, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presencialmente, dirigiéndose a las Oficinas de Atención al Usuario ubicadas en la sede Soledad y en el bloque Administrativo de la sede Barranquilla Carrera 45 No. 48 – 31.
- **RENDICIÓN DE CUENTAS.** La Institución Universitaria ITSA garantiza espacios de diálogo e interlocución en los cuales se sustenta, explica y justifica y se da respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

Estas jornadas de diálogos se realizan presencialmente, manteniendo un contacto directo con la población a través espacios de Rendición de Cuentas como son:

- Audiencia pública: En un espacio anual de Rendición de cuentas, en este espacio se invita a todos los actores de la sociedad a conocer la gestión realizada y se invita a un dialogo con la comunidad donde se expresan las inquietudes, sugerencia o percepción de la gestión realizada en la vigencia anterior. Esta actividad es realizada antes de finalizar el primer cuatrimestre de cada año.



- **Nuestras Cifras:** Es un espacio adicional de Rendición de Cuentas que se realiza con el propósito de dar a conocer los avances en la gestión, siguiendo los mismos lineamientos para el desarrollo anual de la Audiencia Pública. Se realiza durante el segundo semestre del año.
- **Hablemos con el Rector:** Es un espacio de comunicación institucional, liderado por Rectoría donde se busca implementar un canal comunicativo efectivo, entre los diferentes estamentos de la comunidad institucional y el Rector.
- **Asambleas de Facultad:** Cada Facultad de acuerdo al calendario académico rinde su informe de gestión a la comunidad educativa, en cada una de las sedes y donde existe oferta académica activa. Se realizan según lo programado en el calendario académico de cada vigencia.
- **EMISORA INSTITUCIONAL ITSA RADIO.** La Institución cuenta con una emisora Institucional denominada ITSA Radio 106.6 FM a través de la cual se divulga información de interés para toda la comunidad, así como aspectos relevantes de la gestión y acciones desarrolladas en los diferentes procesos. Durante la programación de la emisora, se habilitan espacios de participación ciudadana.

8. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

La Institución Universitaria ITSA, implementa las políticas de participación y atención al ciudadano para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Institución y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

La Institución, ha elaborado la Estrategia de Atención al Ciudadano, en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

La estrategia tiene como punto de partida la articulación al interior de la Institución, el compromiso de la alta dirección y la gestión de los recursos para el desarrollo de las diferentes iniciativas que se plantean.

Algunas de las actividades que se adelantan en la Institución y contribuyen a mejorar el servicio al ciudadano son:

- Actualización periódica de la información publicada en la página web de la Institución www.itsa.edu.co, que corresponde al enlace de “Atención al ciudadano” e información relacionada con los servicios que presta la Institución.



- Aplicación de encuestas de satisfacción a clientes. En la actualidad diez (10) procesos realizan encuestas para medir el índice de satisfacción de los usuarios.
- Difusión de campañas que promulguen y motiven el buen servicio al ciudadano con los funcionarios de ITSA utilizando la emisora ITSA Radio como medio de comunicación y las etapas de difusión.
- Publicación de información en carteleras, redes sociales, página web y boletines electrónicos de noticias.
- Espacio virtual para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Así mismo, se evalúa la satisfacción del usuario frente a la atención de la PQRSD.

El plan de participación ciudadana a implementar, para la vigencia 2016 – 2017, se relaciona a continuación:

| No. | Objetivo | Actividades | Período Ejecución | Meta | | Responsable | Producto |
|-----|--|---|-------------------|---|--|---------------------|--|
| | | | | 2016 | 2017 | | |
| 1 | Conocer la percepción de la ciudadanía sobre diferentes aspectos institucionales tendientes al diseño de estrategias que propendan por la mejora continua en los diferentes procedimientos y procesos institucionales. | Publicar encuestas de opinión en el sitio web. | Permanente | 8 Encuestas de Opinión publicadas en el sitio web | 12 Encuestas de Opinión publicadas en el sitio web | Todos los Procesos | Informe de participación de encuestas de opinión publicado en el sitio web |
| 2 | Realizar la construcción participativa de Políticas, Planes, Programas y Proyectos. | Habilitar espacios de participación y consulta ciudadana, tendientes a la construcción de Políticas, Planes, Programas y Proyectos. | Permanente | 2 Espacios de Participación Ciudadana | 2 Espacios de Participación Ciudadana | Planeación | Informe sobre espacios de participación ciudadana habilitado en el sitio web |
| 3 | Responder e informar por el manejo de la gestión institucional, promoviendo el derecho ciudadano del control social en la gestión pública. | Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presencial y propiciar espacios de diálogo e interlocución. | Anual | 1 Audiencia Pública Presencial | 1 Audiencia Pública Presencial | Rectoría/Planeación | Estrategia anual de Rendición de Cuentas/Listados de Asistencia/Informe de |
| | | Realizar encuentro "Hablemos con el Rector", propiciando espacios de diálogo e interlocución con miembros de la comunidad Institucional. | Bimensual | 3 Encuentros "Hablemos con el Rector" | 3 Encuentros "Hablemos con el Rector" | Rectoría | Listados de Asistencia |
| | | Llevar a cabo un espacio adicional de Rendición de Cuentas presencial (avance de la gestión) y propiciar espacios de diálogo e interlocución. | Anual | 1 Espacio de Rendición de Cuentas | 1 Espacio de Rendición de Cuentas | Rectoría/Planeación | Estrategia del espacio de Rendición de Cuentas/Listados de Asistencia |

| No. | Objetivo | Actividades | Período Ejecución | Meta | | Responsable | Producto |
|-----|---|--|-------------------|--|--------------------------------------|---------------------|--|
| | | | | 2016 | 2017 | | |
| 4 | Propiciar el diálogo, la reflexión y la colaboración con la ciudadanía, para el intercambio de conocimientos y opiniones en diferentes temas de interés. | Realizar foros de discusión en diferentes temáticas de interés, transversales y coyunturales a ITSA. | Permanente | 9 Foros de Discusión | 12 Foros de Discusión | Todos los Procesos | Informe sobre espacios de discusión habilitados |
| 5 | Interactuar con los grupos de interés a través del uso de nuevas Tecnologías de Información, para establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real. | Establecer los lineamientos y políticas para uso y manejo del Chat Institucional. | Anual | 1 Documento con el manual de uso y funcionamiento del Chat institucional | – | Atención al Usuario | Documento con el manual de uso y funcionamiento del Chat institucional publicado en el sitio web |
| | | Implementar el Chat Institucional. | Permanente | – | Chat Institucional en funcionamiento | | Informe sobre uso y aceptación del Chat Institucional |