

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018



## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
<b>1. OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Objetivo General .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>4</b>
<b>2. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. ÁMBITOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>7</b>
<b>4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....</b>	<b>8</b>
4.1 Acciones populares .....	8
4.2 Acciones de grupo .....	9
4.3 Acciones de cumplimiento .....	9
4.4 Solicitud de información .....	9
4.5 Derecho de petición .....	10
4.6 Queja .....	10
4.7 Reclamos .....	10
4.8    Sugerencias.....	11
4.9    Denuncias.....	11
4.10 Consultas públicas .....	11
4.11 Acción de tutela.....	11
4.12 Habeas data .....	12
4.13 Audiencias Públicas.....	12
4.14 Veedurías ciudadanas .....	12
<b>5. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>13</b>
5.1 Participación y atención al ciudadano vía web.....	13
5.2 Buzones electrónicos .....	16
5.3 Redes Sociales .....	16
5.4 Atención telefónica .....	16
5.5 Atención escrita.....	16
5.6 Atención presencial.....	17
5.7 Rendición de Cuentas .....	17
5.8 Audiencia Pública.....	17
5.9 Nuestras Cifras .....	17
5.10 Hablemos con el Rector .....	18
5.11 Asambleas de Programa.....	18
5.12 Asambleas Docente.....	18
5.13 Emisora institucional ITSA Radio.....	18
<b>6. ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>18</b>

## PRESENTACIÓN

La participación ciudadana debe ser entendida como un derecho fundamental señalado en la constitución colombiana, que garantiza el progreso de la democracia participativa en tanto le concede al ciudadano la facultad y la responsabilidad de hacerse presente en la dinámica de la gestión pública que involucra los intereses de la comunidad.

Entre los principales beneficios de la participación ciudadana encontramos que permite mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública en la medida que es capaz de construir consensos, reduciendo así las resistencias del entorno y logrando que los resultados cuenten con la aceptación de los interesados. Además, produce un efecto dentro de las administraciones públicas al facilitar el diálogo horizontal entre sus miembros, coordinar mejor las acciones y evitar la segmentación de responsabilidades. Por último, la participación mejora el rendimiento institucional, es decir, la capacidad de las instituciones públicas para responder a las necesidades sociales (Velásquez & González 2003).

Es por esto que la Institución Universitaria ITSA se encuentra comprometida con la participación ciudadana, abriendo continuamente espacios de diálogo que garanticen la inclusión de sus grupos de valor como son los estudiantes, egresados, docentes, funcionarios y contratistas, entre otros, permitiendo una constante retroalimentación sobre las decisiones tomadas por la Institución.

## 1. OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 1.1 Objetivo General

Promover con los diferentes Grupos de Interés los principios, mecanismos y herramientas institucionales para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Institución Universitaria ITSA, en todo el ciclo de la gestión pública.

### 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.
- Garantizar procesos permanentes de rendición de cuentas durante todo el ciclo de la gestión pública de la Institución Universitaria ITSA.

## 2. MARCO NORMATIVO

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

- Constitución Política de Colombia de 1991.

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”.

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 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

Artículo 79 “(...) La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)”.

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”.

- 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”.

- Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 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: "En toda entidad pública, deberá existir 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".

- Ley 1150 de 2007. "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos".
- Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 850 de 2003. "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- Ley 594 de 2000. "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- 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".

### 3. 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 el de mayor relevancia en materia de participación ciudadana.

## 4. 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:

### 4.1 Acciones populares

Son los medios legales para la protección de los derechos e intereses de todas las personas.

Las acciones populares se ejercen para evitar el daño accidental, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración sobre los derechos e intereses colectivos, o restablecer las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

Entre los derechos populares se encuentran el derecho al acceso a los servicios públicos en condiciones de eficiencia y oportunidad, derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público, la existencia del equilibrio ecológico y el manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución, el acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, los derechos de los consumidores y usuarios, así como son derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia.

*Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia*  
Ley 472 de 1998



## 4.2 Acciones de grupo

Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. Las condiciones uniformes deben tener también lugar respecto de todos los elementos que configuran la responsabilidad.

La acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios o daños.

*Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia*  
Ley 472 de 1998

## 4.3 Acciones de cumplimiento

A través de la acción de cumplimiento las personas naturales o jurídicas podrán acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.

*Artículo 87 de la Constitución Política de Colombia*

## 4.4 Solicitud de información

Es un derecho fundamental el acceso a la información. Toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública de las entidades a excepción de los casos establecidos en la Ley.

Ley 1712 de 2014

## 4.5 Derecho de petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, las cuales podrá presentar en forma verbal o escrita.

Mediante el derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

*Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia*

Ley 1755 de 2015

## 4.6 Queja

A través de las quejas, las personas naturales o jurídicas pueden poner en conocimiento de la alta dirección de la Entidad las anomalías, fallas o irregularidades presentadas durante el desarrollo de un trámite o la prestación de un servicio y están dirigidas un servidor.

## 4.7 Reclamos

A través de las quejas y reclamos las personas naturales o jurídicas pueden poner en conocimiento de la alta dirección de la Entidad las anomalías, fallas o irregularidades presentadas durante el desarrollo de un trámite o la prestación de un servicio y están dirigidas a la Entidad.

## 4.8 Sugerencias

A través de las sugerencias las personas naturales o jurídicas pueden hacer recomendaciones o generar propuestas o ideas a la Entidad.

## 4.9 Denuncias

Por medio de las denuncias, la ciudadanía puede poner en conocimiento de la Institución Universitaria ITSA la conducta presuntamente delictuosa de un servidor para que se dé inicio a la investigación a la que haya lugar, la cual podría conllevar a la imposición de una sanción disciplinaria al funcionario implicado.

## 4.10 Consultas públicas

A través de las consultas públicas, las partes interesadas de la Institución Universitaria ITSA pueden emitir opiniones, sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre la construcción de planes, programas, proyectos o proyectos normativos competencia de la Entidad.

## 4.11 Acción de tutela

Toda persona tiene derecho a la acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o a través de un representante, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y no podrán transcurrir más de 10 días entre la solicitud y su resolución.

*Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia*

#### 4.12 Habeas data

Es el derecho que tiene toda persona para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en centrales de información y bancos de datos.

Ley 1266 de 2008

#### 4.13 Audiencias Públicas

Las audiencias públicas participativas generan espacios de diálogo de doble vía a través de los cuales se presentan y se discuten los resultados de la gestión institucional y el uso de los recursos públicos, así como la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la Entidad garantizando la vigilancia y el control social.

Ley 489 de 1998 artículo 33

#### 4.14 Veedurías ciudadanas

Es un mecanismo democrático a través del cual se ejerce vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Ley 850 de 2003

## 5. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

### 5.1 Participación y atención al ciudadano vía web

La página web de la Institución Universitaria ITSA [www.itsa.edu.co](http://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, con 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.



[www.itsa.edu.co](http://www.itsa.edu.co)

Sede Soledad: Calle 18 # 39-100 Sede Barranquilla: Cra. 45 # 48-31  
 PBX: 311 2370 - Telefax: 311 2379 E-mail: [pqr@itsa.edu.co](mailto:pqr@itsa.edu.co) Nit.: 802011065-5

VIGILADA MINEDUCACIÓN



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.



**Peticiones, Quejas y Reclamos**

Tipo de Solicitud \*  
 Seleccione ▼

Tipo de documento \*  
 Seleccione ▼

Número de identificación (solo números o letras) \*

Nombre del remitente o razón social \*

Apellidos o tipo de empresa \*

País \*  
 COLOMBIA ▼

Departamento \*  
 Seleccione ▼

Municipio \*  
 Seleccione ▼

Dirección

**CONSULTAR RADICADO**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD

**Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Institución Universitaria ITSa, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

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.



**Transparencia y Acceso a la Información Pública**

La Institución Universitaria - 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 6) en el marco de la política de racionalización de trámites, pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

**Políticas**

- Política de Responsabilidad Social Universitaria
- Política de Protección de Datos Personales
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Integridad
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Administración de Riesgos
- Política de Admisión
- Política de Declaración y Trámite de Conflicto de Interés

Asimismo, 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.



**Participación de la Ciudadanía**

- Informe Campaña de Prevención de la Corrupción y Promoción de la Transparencia 2017
- Caracterización de los Ciudadanos
- Asociaciones Agremiaciones y Grupos de Interés
- Estrategia y Mecanismos de Participación Ciudadana ITSa 2016-2017
- Mecanismos de Participación Audiencia Pública

**Construcción de Estrategia Lucha Contra la Corrupción**

- Vigencia 2018
- Vigencia 2017
- Vigencia 2016
- Vigencia 2015

**Construcción de Instrumentos de Gestión**

- Vigencia 2018
- Vigencia 2016

- Política de Transparencia
- Resultados de encuestas
- Preguntas Frecuentes
- Glosario
- Carta Trato Digno a la Ciudadanía
- Peticiones, Quejas y Reclamos
- Trabaja con Nosotros
- Notificaciones Judiciales
- Rendición de Cuentas
- Convocatoria Proveedores

[www.itsa.edu.co](http://www.itsa.edu.co)

Sede Soledad: Calle 18 # 39-100 Sede Barranquilla: Cra. 45 # 48-31  
 PBX: 311 2370 - Telefax: 311 2379 E-mail: pqr@itsa.edu.co Nit.: 802011065-5

VIGILADA MINEDUCACIÓN



## 5.2 Buzones electrónicos

ITSA dispone y habilita los siguientes correos electrónicos para que los ciudadanos participen e interactúen con la Institución [notificacionesjudiciales@itsa.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@itsa.edu.co), [pqr@itsa.edu.co](mailto:pqr@itsa.edu.co) y [atencionalciudadano@itsa.edu.co](mailto:atencionalciudadano@itsa.edu.co)

## 5.3 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.



**ITSA EDU**  
Egresados ITSA



**@ITSAEDU**



**ITSA EDU**



**itsaedu**  
egresadoitsa

## 5.4 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 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

## 5.5 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.



## 5.6 Atención presencial

Los ciudadanos tendrán la 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 (Calle 18 No. 39 – 100) y en el bloque Administrativo de la sede Barranquilla Carrera 45 No. 48 – 31.

## 5.7 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:

## 5.8 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 diálogo con la comunidad donde se expresan las inquietudes, sugerencia o percepción de la gestión realizada en la vigencia anterior.

## 5.9 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.

### 5.10 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.

### 5.11 Asambleas de Programa

Cada Programa 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.

### 5.12 Asambleas Docente

Es un espacio con los docentes de cada una de las áreas, que tiene como fin fortalecer los procesos de autoevaluación interna que permitan propiciar la reflexión respecto a las actuaciones en los asuntos misionales de docencia, investigación, extensión y proyección social.

### 5.13 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.

## 6. 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 su Plan de Participación Ciudadana en el marco de la implementación del modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que promueve la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública.

La estrategia tiene como objetivo mantener a ITSA como una institución transparente, imparcial y equitativa en el marco de lo establecido en la Constitución Política y en las leyes, a través de la promoción de mecanismos que permitan una efectiva participación de los ciudadanos en todos los procesos de la gestión y la evaluación de resultados.

En este orden de ideas, algunas de las actividades que se adelantan en la Institución y contribuyen a mejorar el servicio al ciudadano son:

Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública ITSA

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Valor esperado	Indicador	Responsable	Semestre programado
1 Diagnóstico	1.1 Encuestas para detectar temas de interés de participación ciudadana.	Identificar temas de interés para la participación ciudadana.	2	Número de encuestas realizadas	Planeación	I/II
	1.2 Encuesta de percepción de los canales de participación ciudadana.	Valorar la percepción de los canales de participación ciudadana.	1	Número de encuestas realizadas	Atención al Usuario	II
	1.3 Encuesta de percepción del plan de participación ciudadana.	Medir la percepción del plan de participación ciudadana.	1	Número de encuestas realizadas	Planeación	II
	1.4 Formular un documento que contenga debilidades y fortalezas en la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.	Identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.	1	Número de documentos elaborados	Planeación	II

**Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública ITSA**

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Valor esperado	Indicador	Responsable	Semestre programado
1 Diagnóstico	1.5 Realizar foros de discusión en diferentes temáticas de interés, transversales y coyunturales a ITSA.	Propiciar el diálogo, la reflexión y la colaboración con la ciudadanía, para el intercambio de conocimientos y opiniones en diferentes temas de interés.	12	Número de foros ejecutados	Todos los procesos	I / II
2 Formulación /Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	2.1 Divulgación del plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor a que opinen del Plan.	Habilitar espacios de participación y consulta ciudadana, tendientes a la construcción de Políticas, Planes, Programas y Proyectos.	1	Número de divulgaciones	Planeación	II
	2.2 Formulación del Estatuto de Propiedad Intelectual de manera participativa.	Habilitar espacios de participación y consulta ciudadana, tendientes a la construcción de Políticas, Planes, Programas y Proyectos.	1	Número de estatutos formulados de manera participativa	Investigación y Gestión del Conocimiento	II

### Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública ITSA

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Valor esperado	Indicador	Responsable	Semestre programado
2 Formulación /Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	2.3 Formulación del Plan Estratégico de manera participativa.	Habilitar espacios de participación y consulta ciudadana, tendientes a la construcción de Políticas, Planes, Programas y Proyectos.	1	Número de planes estratégicos formulados de forma participativa	Planeación	I
	2.4 Identificar razones de los estudiantes para no usar el material bibliográfico de la biblioteca.	Habilitar espacios de participación y consulta ciudadana, tendientes a la construcción de Políticas, Planes, Programas y Proyectos.	1	Número de encuestas realizadas	Biblioteca y Extensión Cultural	II
	2.5 Ejercicios participativos para identificar causas de la deserción estudiantil.	Habilitar espacios de participación y consulta ciudadana, tendientes a la construcción de Políticas, Planes, Programas y Proyectos.	2	Número de espacios de participación	Planeación	II

Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública ITSA						
Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Valor esperado	Indicador	Responsable	Semestre programado
2 Formulación /Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	2.6 Formulación del Catálogo de Servicios Tecnológicos de manera participativa.	Habilitar espacios de participación y consulta ciudadana, tendientes a la construcción de Políticas, Planes, Programas y Proyectos.	1	Número de catálogos construidos de manera participativa	Tecnología y Sistemas de la información	II
	2.7 Actualización de estatutos institucionales de manera participativa.	Habilitar un espacio de participación y consulta ciudadana, para la construcción de Políticas, Planes, Programas y Proyectos de manera participativa.	1	Número de actualizaciones de manera participativa	Gestión Jurídica	I-II
3 Implementación /ejecución/ Colaboración	3.1 Implementar el Chat Institucional.	Interactuar con los grupos de interés a través del uso de nuevas Tecnologías de Información, para establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real.	1	Número de horas promedio de CHAT en operación	Comunicaciones	II
	3.2 Procesos electorales Egresados.	Convocatoria para la elección de los representantes de los egresados (Consejo Directivo).	1	Número de elecciones realizadas	Gestión Jurídica	I

### Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública ITSA

Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Valor esperado	Indicador	Responsable	Semestre programado
4 Control / Evaluación	4.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas presencial y propiciar espacios de diálogo e interlocución.	Responder e informar por el manejo de la gestión institucional, promoviendo el derecho ciudadano del control social en la gestión pública.	1	Número de audiencias realizadas	Rectoría	I
	4.2 Realizar encuentro "Hablemos con el Rector", propiciando espacios de diálogo e interlocución con miembros de la comunidad Institucional.	Responder e informar por el manejo de la gestión institucional, promoviendo el derecho ciudadano del control social en la gestión pública.	1	Número de encuentros "Hablemos con el Rector"	Rectoría	II
4 Control / Evaluación	4.3 Llevar a cabo un espacio adicional de Rendición de Cuentas presencial (avance de la gestión) y propiciar espacios de diálogo e interlocución.	Responder e informar por el manejo de la gestión institucional, promoviendo el derecho ciudadano del control social en la gestión pública.	1	Número de espacios de rendición de cuentas adicionales	Rectoría	II



Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión Pública ITSA						
Fase del ciclo de la Gestión	Actividades	Objetivo (s) de la actividad	Valor esperado	Indicador	Responsable	Semestre programado
	4.4 Analizar los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación, con base en la consolidación de los formatos internos.	Responder e informar por el manejo de la gestión institucional, promoviendo el derecho ciudadano del control social en la gestión pública.	1	Número de documentos con los resultados de avance del plan participación ciudadana	Planeación	II
5 Acciones transversales	5.1 Capacitación a ciudadanos sobre estrategia y mecanismos de participación habilitados por la entidad.	Fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública.	1	Número de capacitaciones	Planeación	II
	5.2 Divulgación de incidencia de la participación.	Fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública.	1	Número de divulgaciones de incidencia de participación ciudadana	Planeación	II