

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023

DIRECCIÓN DE PLANEACION – SIG.

1. INTRODUCCION

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena a dispuesto la formulación de mecanismos que garanticen el ejercicio participativo de manera transparente, bajo los principios de equidad e igualdad, y con enfoque diferencial, como factor fundamental para el proceso de rendición de cuentas

Desde los inicios mismos de la incipiente Republica hemos estado regido por una Carta Constitucional hasta nuestros días donde rige la promulgada en el año 1991, Norma Superior impregnada de principios de corte eminentemente Sociales, Humanistas, populares y sobre todo garantistas para las actividades que desarrollan nuestros asociados, donde hemos sido reafirmados como uno de los elementos fundamentales y distintivos del estado mismo. Dentro de los grandes logros consagrados en la Carta de 1991 podemos resaltar sin lugar a dudas la Acción de Tutela, con rango Constitucional en el artículo 86. Reglamentada por el Decreto 2561 de 1991y 306 de 1992, Procedimiento breve y sumario que permite el acceso en forma sencilla y expedita a los operadores judiciales cuando se considere que han sido violados, desconocidos o cercenados los derechos Fundamentales de cualquier persona por parte del Estado mismo o de un particular, así mismo la Ley 134 de mayo 31 de 1994, por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana, donde se regula la iniciativa popular legislativa y normativa y otros medios de participación en el orden Nacional, Departamental, Distrital, Municipal y local, esta ley como se indica en el mismo texto “Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles”

2. OBJETIVO

Dar a conocer a la ciudadanía y a los grupos de valor, los diferentes espacios de participación generados por la Umayor, para suministrar información acerca de su gestión que permitan establecer acciones para la mejora institucional y seguimiento basado en el control social.

3. ALCANCE

El desarrollo del presente plan involucra a todas y cada una de las poblaciones y grupos de interés existentes al interior de la Umayor, en primer lugar la población estudiantil, razón de ser y parte estructural de nuestra instancia educativa, personal administrativo, cuerpo de profesores o personal docente y académico, Contratistas, Egresados, usuarios no frecuentes como son acudientes y padres de familia, adoptando una comunicación efectiva entre las partes con procesos a los que hemos venido haciendo referencia, a quienes se les informa por las redes sociales y otros medios masivos de comunicación, Donde se promueva su participación en las decisiones al interior de nuestra comunidad.

4. CONTEXTO NORMATIVO

NORMA	REFERENCIA
CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA	Artículos 1, 2, 13, 20, 23,40, 45, 74, 79, 88, 95, 270.
DECRETO 2591 DE 1991	Por medio del cual se reglamenta la Acción de Tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución política por el cual se regulan mecanismos de participación ciudadana
LEY 134 DE 1994	
LEY 190 DE 1995	Por medio del cual se otorga derecho a los ciudadanos de estar informados acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y privadas que manejen recursos del Estado
LEY720 DE 2001	por la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos
DECRETO 19 DE 2012	por la cual se regula la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad
LEY 1712 DE 2014 Derecho	a la información como derecho fundamental

LEY 472 DE 1998	por la cual se regula el artículo 88 de la Constitución política en relación con el ejercicio de las Acciones de Grupo y populares 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
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
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 públicas.
Decreto 2693 de 2012 - Lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea	Artículo 6. Numeral 5. Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.
Ley 1712 de 2014	Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.
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 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos
Decreto 1382 de 2000	Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones

Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
Decreto 270 de 2017	Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario Sector Función Pública, en lo relacionados con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado". Artículo 1.

5. DEBERES Y DRECHOS DEL CIUDADANO

5.1. Deberes

- Elegir a los gobernantes de acuerdo con su conciencia.
- Cumplir los mandatos de la Constitución de la Ley.
- Comprometerse con las soluciones derivadas de problemas sociales y políticos.
- Capacitarse con seriedad para asumir el destino del País.
- Rechazar todo intento de agresión y violencia contra la dignidad humana
- Defender como ciudadano la soberanía y las instituciones que sustentan la democracia y hacer de ésta un estilo de vida.

5.2. Derechos

- Ser elegido a cargos de representación popular.
- Propender para que el gobernante sea pulcro, honesto, responsable y eficaz.
- Vigilar que el Estado Social de Derecho desarrolle los principios y objetivos Constitucionales.
- Participar de las garantías sociales, educativas y políticas que reconozca el Estado.
- Exigir respeto a su condición de hombre, dentro de criterios de solidaridad y concordia.
- Valorar la democracia como elemento fundamental para el desarrollo de los pueblos



6. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Los mecanismos de participación ciudadana, están constituidos como las herramientas de indispensable valor jurídico para ejercer el control y garantizar la eficacia en los actos del estado. Veamos algunos de ellos que tenemos muy en cuenta en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.

- **Derecho de petición:**

Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, con el fin de que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. Las autoridades a quienes se les presente un Derecho de Petición, deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Usted puede interponer un derecho de petición entregando este documento en la Ventanilla Única de Institución, de forma virtual o en físico en el horario de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm, diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan el mismo, indicando que corresponde a un derecho de petición amparado en el artículo 23 de la Constitución Nacional

- **Queja:**

Es la manifestación que se realiza ante las autoridades respectivas, sobre las conductas irregulares en que han incurrido los servidores públicos o los particulares que ejerzan funciones públicas, administren bienes del Estado o presten servicios públicos. Las autoridades a quienes se les presente una Queja, deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Usted puede interponer una queja a través del Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos de nuestra página web, seleccionando la opción "Queja" y diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan la misma, y a través de los buzones de sugerencias diligenciando debidamente el formato que allí encuentra diligenciado debidamente los datos.

- **Reclamo:**

Es la solicitud dirigida a la instancia competente, para que se revisen, ajusten o modifiquen los resultados obtenidos por el cliente frente a un servicio requerido por él y que son motivo de su inconformidad. Las autoridades a quienes se les presente un Reclamo, deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de

su recibo. Usted puede interponer un reclamo a través del Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos de nuestra página web, seleccionando la opción "Reclamo" y diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan el mismo; y a través de los buzones de sugerencias diligenciando debidamente el formato que allí encuentra diligenciado debidamente los datos.

- **Solicitud de información:**

Solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, pedir copias de los mismos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad. El plazo máximo para responderlas es de 10 días. Usted puede realizar una solicitud de información a través del "Formulario de Contáctenos" de nuestra página web, diligenciando correctamente sus nombres, correo electrónico y la información que solicita o enviando la solicitud al correo <https://umayor.edu.co/https://umayor.edu.co/pqrs/upload/index.php>

- **Consultas:**

Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días. Usted puede realizar una consulta a través del "Formulario de Contáctenos" de nuestra página web, diligenciando correctamente sus nombres, correo electrónico y la información que solicita.

- **Audiencia Pública:**

La Audiencia Pública es un mecanismo o una instancia de participación. La ley 489 de 1998, sobre la organización y funcionamiento de entidades del orden nacional, establece algunos parámetros para que usted como ciudadano exprese su opinión frente a la ejecución de los recursos públicos. Este surge como un mecanismo que permite recibir QUEJAS de la comunidad sobre el uso de los recursos públicos, y a la vez las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

La audiencia pública es convocada cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

Norma sobre Audiencia Pública: El marco normativo de las Audiencias públicas lo puede encontrar en la Ley 489 de 1998, artículos 32 y 33, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.

- **Rendición de cuentas:**

Es concebida como el conjunto de herramientas, metodologías y estrategias para la presentación transparente y responsable los resultados obtenidos por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena durante la vigencia anual, con el fin de lograr una retroalimentación y valoración acertadas que promuevan la excelencia académica y el mejoramiento continuo en la Institución.

- **Centro de Atención Remota Online: Chat en línea (CARO):** Es creada con el fin de mantener un intercambio de mensajes a través de Internet que permite establecer una conversación electrónica entre las partes interesadas y la institución.

Existen otros medios de participación ciudadana establecidos en la Ley 134 de 1994, que desarrolla estas herramientas establecidas en la Constitución Política de Colombia, es decir tienen arraigo constitucional, lo que nos indica su estructura social y la importancia de los mismos en el ámbito colectivo, ellos son:

- El referendo
- La revocatoria del mandato
- El plebiscito
- La consulta popular
- Cabildo abierto

Especial consideración merece resaltar las acciones de cumplimiento y la acción de tutela; mecanismos que pueden ser impetrados por cualquier ciudadano que considere violado sus derechos fundamentales, no sin dejar de indicar que la acción de tutela es un procedimiento breve y sumario, desprovisto de cualquier formalidad procesal o legal para su trámite y lo más importante y oportuno es el término perentorio que el operador judicial tiene para resolver el mismo, nunca se puede por parte de estos funcionarios desconocerlo y/o omitirlo; ello se torna en una garantía de efectividad de los derechos fundamentales del ciudadano.

6.1. TÉRMINOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS DE OBLIGATORIA OBSERVANCIA Y CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS DESTINATARIOS DE LOS MISMOS

Los tiempos de respuesta dependen del tipo de solicitud realizada por el usuario; entendiéndose a éste como el ciudadano, proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o entidad (Organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de la actividad misional, asociaciones y agremiaciones, universidades, entes de cooperación internacional).

TIPO DE MECANISMO DE PARTICIPACION	TIEMPOS DE RESPUESTAS
DERECHO DE PETICIÓN	15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo
QUEJA	
RECLAMO	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10 días máximo
CONSULTAS	30 días Máximo

Debe hacerse mención expresa que estos términos, se reitera, son perentorios, es decir en principio, no le es dable a la instancia encargada de su resolución, prorrogarlos en forma automática y sin justificaciones y dilaciones de ninguna naturaleza.

Una vez transcurrido los mismos y no se ha resuelto de fondo la petición impetrada en un principio; el peticionario queda habilitado en forma automática, para iniciar una acción de tutela por haberse violado su derecho fundamental de petición, la decisión de fondo a este procedimiento, conmina al accionado a que proceda de conformidad y se le advierte o previene para que no incurra en este tipo de conductas en posteriores actuaciones.

7. ESCENARIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que les permiten a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, entidades y ciudadanos del común; establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido caracterizados de la siguiente forma:

ESCENARIO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION
Página web en Internet: (Foros, encuesta, servicios de atención en línea, buzón de contacto, notificación vía mail, RSS, Formulario de PQR)	https://umayor.edu.co/ https://umayor.edu.co/pqrs/upload/index.php	8:00am a 12:30pm y de 1:30 a 5:00pm de lunes a viernes
Líneas telefónicas	Celular 322-2493076	8:00am a 12:30pm y de 1:30 a 5:00pm de lunes a viernes
Correo electrónico	Ventanilla única: ventanillaunica@umayor.edu.co Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@umayor.edu.co	8:00am a 12:30pm y de 1:30 a 5:00pm de lunes a viernes
Redes sociales: Espacios de comunicación que dispone la institución para contacto con los ciudadanos.	Facebook: Umayor Instagram: @umayorctg Youtube : Umayor Blog: Infomayor	8:00am a 12:30pm y de 1:30 a 5:00pm de lunes a viernes
Otros correos de contacto	d.planeacion@umayor.edu.co	8:00am a 12:30pm y de 1:30 a 5:00pm de lunes a viernes