



Uptc[®]

Universidad Pedagógica y
Tecnológica de Colombia



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2021



INTRODUCCIÓN

Desde la Constitución de 1991, Colombia ha venido desarrollando estrategias para lograr una democracia más incluyente, efectiva y activa. Todas las entidades del estado nos comprometemos a incentivar la Participación Ciudadana bajo ejercicios permanentes de difusión, promoción y garantía al derecho a participar.

Con este plan se pretende garantizar el derecho de los ciudadanos de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. De igual manera, describe los mecanismos disponibles para que la ciudadanía haga uso de sus derechos y deberes de participación con el fin de fortalecer los lazos de confianza e interacción entre la ciudadanía y la universidad.

Preámbulo de la Constitución

“El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente Constitución Política de Colombia”.

Es por ello, que la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia ha desarrollado este documento, que detalla las actividades de participación en donde se tendría el acompañamiento de la ciudadanía en aspectos como:

- La planeación Institucional
- Seguimiento a resultados
- Vigilancia de la gestión estatal.



1. OBJETIVO

Buscar escenarios de participación ciudadana por medio de canales virtuales, puntos de atención personalizada y los canales de contacto telefónico, con el fin de garantizar el ejercicio y promover una efectiva participación de los grupos de interés.

2. ALCANCE

Propiciar una comunicación bidireccional entre la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia y los ciudadanos a través de los escenarios de participación con que cuenta la entidad, de manera que se fortalezca su uso y se aumente la participación ciudadana en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas, así como la evaluación de la gestión pública.



3. MARCO NORMATIVO

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	Adoptó la democracia participativa contemplando el derecho ciudadano de vigilar la función pública y la obligación de los gobernantes de abrirse a la inspección pública y responder por sus actos
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 152 de 1994	Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo
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 fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 489 de 1998	Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
Ley 1474 de 2011	Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
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 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición
Ley 1757 de 2015	Promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos.
	Reglamentario de la ley 190 de 1995
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones)
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Servicio Nacional de Atención al Ciudadano
Decreto 2482 de 2012	Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Incluye la estrategia de participación ciudadana en la gestión como uno de los componentes de la Política de Transparencia, participación y 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 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión
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.

4. INFORMACION A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 “Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional” y el Decreto 103 del 20 de enero de 2015 . “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”, la Universidad a través del enlace “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

- Mecanismos de contacto con el sujeto obligado
- Estructura orgánica y talento humano
- Gestión financiera
- Control
- Trámites y servicios
- Información de interés
- Normatividad
- Planeación
- Contratación
- Instrumentos de gestión de información pública

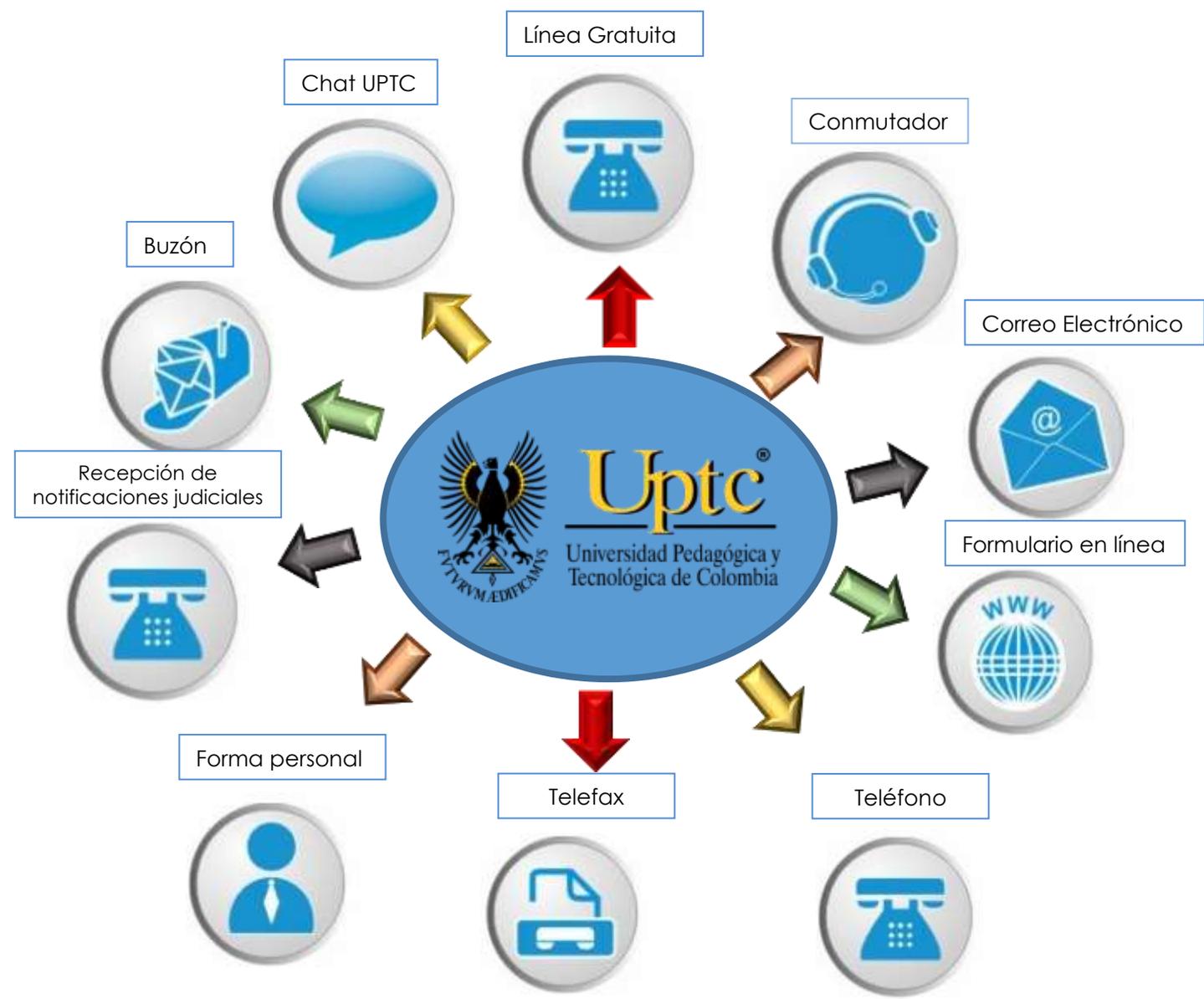
5. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Con el fin de dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención Efectiva al Ciudadano, los protocolos planteados para la atención de éste en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, se dirigen a brindar un



servicio de calidad mediante la actividad de atención al ciudadano, a través de los diferentes canales dispuestos con la finalidad de mejorar la percepción de los usuarios a partir de la creación de una imagen institucional y la cultura de servicio amable, efectivo oportuno y seguro, bajo lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

- De interés: todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Denuncia: es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o – ético profesional.
- Queja: es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios de la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia, en el ejercicio de sus funciones o que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción, respecto a los servicios o empleados que presta la Entidad y que requieren una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.
- Reclamo: Es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia.
- Sugerencia: Es la propuesta o consejo que realiza el ciudadano para que la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia mejore la prestación de sus servicios y productos.





6. CRONOGRAMA DE PARTICIPACION CIUDADANA

ACCIONES	METAS	AREA	FECHA
		RESPONSABLE	
Diseñar y publicar en la página web el plan de participación ciudadana,	Un (1) plan de participación ciudadana	Dirección de Planeación/ Dirección de Control Interno/ Departamento de Innovación Académica.	Septiembre de 2020
Actualizar y publicar la información sobre los trámites de la Universidad en la página web.	Información sobre los trámites de la Universidad actualizado y publicado.	Dirección de Planeación/ Dirección de Control Interno/ Departamento de Innovación Académica	Permanente
Actualizar el procedimiento junto con la normatividad vigente sobre la atención de PQRS al interior de la Universidad	(1) Procedimiento actualizado y publicado.	Sistema de Petición, Quejas y Reclamos/ Sistema Integrado de Gestión	Octubre de 2021
Realizar una reunión con la dependencia donde más se presentan requerimientos y realizar conjuntamente un análisis de causas para proponer correctivos	(1) Reunión con las áreas con más requerimientos	Sistema de petición Quejas y Reclamos	Agosto de 2021



Realizar tabulación de encuesta de satisfacción del ciudadano existente en la página web de la Universidad	Tabulación realizada	Sistema de petición Quejas y Reclamos	Octubre de 2021
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-----------------



ACCIONES	METAS	AREA	FECHA
		RESPONSABLE	
Publicar los resultados de medición de satisfacción del ciudadano existente en la página web de la Universidad.	Publicación de la tabulación	Sistema de petición Quejas y Reclamos	Octubre de 2021
Mantener la actualización del contenido de la página web de la Universidad, del link de Atención al Ciudadano para divulgación de información general.	Un (1) espacio Atención al Ciudadano en página Web actualizado	Sistema de petición Quejas y Reclamos	Permanente
Capacitar al personal encargado de prestar atención al Ciudadano	Registro Capacitación	Sistema de petición Quejas y Reclamos	Septiembre de 2021



RENDICIÓN DE CUENTAS			
ACCIONES	METAS	AREA	FECHA
		RESPONSABLE	
Elaborar y publicar el informe de RDC vigencia 2020 en la página Web de la Universidad	Un (1) informe publicado	Dirección de Planeación / Departamento de Innovación Académica	02 de junio de 2021
Realización de la Audiencia Pública vigencia 2020	Una (1)	Dirección de Planeación y líderes de proceso	15 de julio de 2021
Socializar la gestión de la Universidad e incentivar la participación ciudadana a través de los mecanismos y canales dispuestos para ello	Mensajes emitidos a través de los mecanismos y canales (página web, redes sociales, boletines electrónicos etc)	Dirección de Planeación/ Dirección de Comunicaciones y Departamento de innovación académica	Permanente