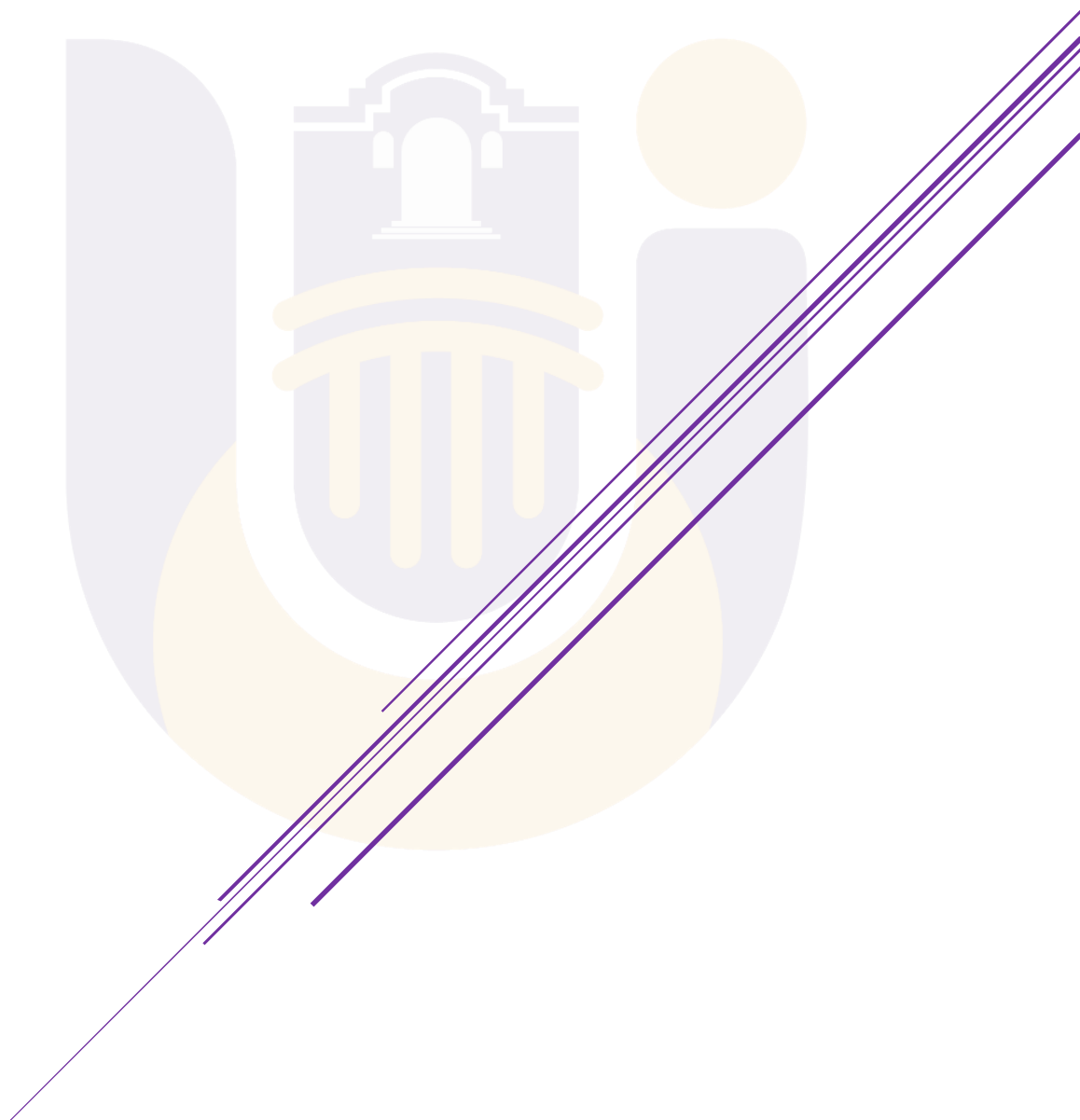


# MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Vigencia 2024



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025

## 1. PRESENTACIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 reconoció el derecho de todos los ciudadanos a participar activamente en los asuntos de la gestión pública, estableciendo además los mecanismos para que esa participación se ejerza en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de la gestión estatal.

En cumplimiento de este mandato constitucional, la Ley 1757 de 2015 dispuso lineamientos para la promoción y protección del derecho a la participación democrática, señalando la responsabilidad de las entidades públicas, tanto del orden nacional como territorial, de diseñar, mantener y fortalecer espacios que garanticen el ejercicio efectivo de este derecho. La finalidad de estas disposiciones es consolidar a la ciudadanía como actor principal en los procesos de toma de decisiones, a través de diversos mecanismos de participación.

En este marco, el Plan de Participación Ciudadana se constituye en el instrumento de gestión que organiza y articula los esquemas y mecanismos mediante los cuales los grupos de interés y la comunidad en general pueden ejercer sus derechos y deberes de participación. Este plan permite que la ciudadanía intervenga de manera efectiva en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, asegurando así mayor transparencia, legitimidad y confianza.

Para el caso de INFOTEP HVG Ciénaga, Magdalena, la participación ciudadana es concebida como un eje transversal y fundamental de su quehacer institucional. Por ello, el Plan 2025 tiene como propósito profundizar y fortalecer la relación con la ciudadanía y los grupos de valor, a través de acciones que:

- Faciliten y agilicen el acceso a canales de información y consulta.
- Promuevan escenarios de diálogo y construcción colectiva de políticas, planes, programas y proyectos institucionales.
- Fomenten la cultura de la transparencia, la rendición de cuentas y la corresponsabilidad social.

- Generen condiciones para que la comunidad académica, los egresados, el sector productivo y la ciudadanía en general participen activamente en la toma de decisiones.

Con este Plan, INFOTEPHVG ratifica su compromiso con la consolidación de una gestión pública incluyente, abierta y participativa, que incorpore las voces y aportes de la comunidad en la construcción de una educación superior de calidad, pertinente y con impacto en el desarrollo regional.

## 2. INSTITUCIONALIDAD

### 2.1. MISIÓN

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, es una Institución de Educación Superior redefinida por ciclos propedéuticos, orientada a desarrollar competencias pertinentes para el entorno regional con visión global desde sus diferentes grupos de valor, basados en el desarrollo de una educación innovadora, investigativa y humanista, desde la autonomía, libertad e identidad de las personas y sus territorios.

### 2.2. VISIÓN

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, se proyecta a 2028 como una IES, generadora de talento humano pertinente para los sectores productivo y social de la región caribe Colombia, con un enfoque desde la ruralidad y regionalización, potenciando el desarrollo integral de las personas y sus territorios, a través de ciencia, tecnología, innovación y emprendimiento.

### 2.3. PRINCIPIOS

- Responsabilidad Social
- Excelencia académica
- Innovación
- Equidad
- Universalidad
- Solidaridad
- Sentido de ciudadanía
- Convivencia

- Transparencia
- Participación
- Uso de las tecnologías de la comunicación (TIC)
- Internacionalización
- Medio ambiente
- Bienestar
- Gobernabilidad
- Gobernanza

#### **2.4. VALORES INSTITUCIONALES**

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Justicia
- Diligencia

### **3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

#### **3.1. ALCANCE**

La Institución de Educación Superior INFOTEP Humberto Velásquez García de Ciénaga Magdalena, mediante la implementación de su Plan de Participación Ciudadana 2025, establece un marco de acción orientado a garantizar espacios efectivos de diálogo, consulta y corresponsabilidad entre la institución y la ciudadanía que hace parte de su entorno social, académico, productivo y territorial.

El plan tiene como alcance:

- Fortalecer y diversificar los mecanismos de participación existentes, asegurando su funcionamiento continuo, accesible e incluyente.
- Aprovechar los medios de comunicación institucionales y las herramientas tecnológicas para ampliar los canales de información, consulta e interacción con la comunidad y los grupos de valor.

- Generar espacios de construcción colectiva donde estudiantes, docentes, egresados, personal administrativo, sector productivo, entes territoriales y ciudadanía en general puedan incidir en la planeación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza y legitimidad de la institución frente a la comunidad.
- Articular las iniciativas de participación con los planes, programas y proyectos institucionales, garantizando que las propuestas y aportes ciudadanos contribuyan al mejoramiento continuo y a la pertinencia de la oferta académica y social de la IES.

Con este alcance, el Plan de Participación Ciudadana 2025 se proyecta como un instrumento estratégico para consolidar una gestión abierta, incluyente y participativa, que responda a las necesidades de la comunidad y aporte al desarrollo integral del municipio de Ciénaga, la región Caribe y el país

## 3.2. OBJETIVOS

### 3.2.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la cultura de la participación en la Institución de Educación Superior INFOTEP Humberto Velásquez García Ciénaga Magdalena, mediante la consolidación de espacios, mecanismos y canales efectivos de diálogo e interacción con sus grupos de interés, que permitan a la ciudadanía ejercer sus derechos de participación, control social y corresponsabilidad en la planeación, gestión, seguimiento y evaluación de las decisiones institucionales.

### 3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar y consolidar canales de comunicación y participación que garanticen una interacción ágil, incluyente y accesible entre la institución y la ciudadanía.
- Asegurar el respaldo normativo del plan, fundamentándolo en la Constitución Política de 1991, la Ley 1757 de 2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y demás disposiciones que promueven la transparencia y el derecho a la participación ciudadana.
- Socializar y promover entre los grupos de interés los medios y escenarios institucionales disponibles para la participación activa en procesos de consulta, planeación, seguimiento y evaluación de la gestión.

- Garantizar el acceso oportuno, claro y transparente a la información institucional, facilitando que los ciudadanos puedan ejercer veeduría, control social y contribuir con propuestas de mejora.
- Informar y sensibilizar a los grupos de valor acerca de los diferentes canales presenciales y virtuales para interactuar con la institución, fomentando su uso y apropiación.
- Fomentar la corresponsabilidad ciudadana, incentivando la construcción colectiva de políticas, planes, programas y proyectos que aporten al mejoramiento de la gestión institucional y al desarrollo territorial.

### 3.3. MARCO NORMATIVO

#### 3.3.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991

- Art 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- Art. 2. "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación..."
- Art. 13. "...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados..."
- Art 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
- Art. 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..."
- Art. 40. "Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político..."
- Art. 74. "Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley".

- Art. 79. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
- Art. 95 N°5. "Son deberes de la persona y del ciudadano: Numeral 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país".
- Art. 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".

### 3.3.2. LEYES QUE APLICAN

- Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995. Artículo 58°.- Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- 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.
- 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.
- 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. 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.
- Ley 1955 de 2019. Por la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", el cual tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la equidad de oportunidades para todos los colombianos.



### 3.3.3. DECRETOS QUE APLICAN

- 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. Modificado por el Decreto 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
- 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. Compilado en el Decreto 1078 de 2015. por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- 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 del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- 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.
- Decreto 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública



#### 3.3.4. CONPES QUE APLICAN

- Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
- Conpes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

#### 3.3.5. RESOLUCIONES QUE APLICAN

- Resolución 3333 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resolución 242 de 2017 MinTIC. Por la cual se modifica la Resolución No. 3333 de 2015:
  - La participación ciudadana tiene su fundamento constitucional en el Artículo 102 de la carta Política, en el que se establecen las facultades que se atribuyen a la ciudadanía colombiana en el desarrollo de las instancias de participación:
  - Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político;
  - Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio y, las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar;
  - En el caso de las expresiones asociativas formales e informales, ser sujeto por parte de las administraciones públicas de acciones enfocadas a su fortalecimiento organizativo para participar de manera más cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía;
  - Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación;
  - Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión y las políticas públicas.

### 3.4. ACTORES INCLUIDOS EN LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### 3.4.1. USUARIOS INTERNOS

La IES busca a través de sus procesos de comunicaciones, fortalecer el posicionamiento institucional con sus grupos de interés, clasificándolos de la siguiente manera:

**Estudiantes:** Conformado por los grupos de personas activos de programas ofertados y de formación para el trabajo y desarrollo humano

**Docentes:** Clasificados de tiempo completo, medio tiempo y por horas cátedra.

**Personal administrativo:** Conformado por personal directivo y administrativo que tiene un vínculo laboral con la Institución.

**Egresados:** Conformado por graduados

#### 3.4.2. USUARIOS EXTERNOS

**Gremios:** Empresas del sector privado o Asociaciones Gremiales que demandan los servicios de la Institución. Así mismo se incluyen las organizaciones que requieren servicios de extensión que se ofrecen.

**Proveedores y Contratistas:** Entidades jurídicas o persona natural que suministran productos, servicios y procesos a la Institución, requeridos para desarrollar sus actividades y prestación de servicios como son: Proveedores de bienes y materiales, contratistas prestadores de servicios.

**Academia:** a este grupo pertenecen las demás instituciones de educación superior, con las que de manera permanente se interactúa en busca de beneficios comunes. (Aliados estratégicos).

**Padres de familia:** Conformado por los Acudientes y/o Padres de Familia de los estudiantes regulares.

#### 3.4.3. COMUNIDAD Y SOCIEDAD

**Aspirantes:** Personas de Educación precedente interesados en la oferta de programas técnicos profesionales, de formación continua o de formación para el trabajo, provenientes de Instituciones de Educación secundaria.

**Ciudadanía en general:** Comunidad en general o individuos que se benefician o afectan por las actividades y servicios que desarrolla la Institución. Veedurías ciudadanas.

#### 3.4.4. ESTADO COLOMBIANO

**Ministerio de Educación Nacional:** Conformada por el MEN y las entidades adscritas al ministerio que cumplen funciones de reglamentación, fomento, control, vigilancia, inspección y acreditación de las Instituciones de Educación Superior

**Entes Estatales:** Conformada por entidades adscritas al gobierno nacional y territorial que cumplen funciones de expedición de normas legales aplicables a la Institución y/o ejercen funciones de control.

#### 3.5. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

##### ➤ Acciones de Tutela

Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad. (Constitución Política de Colombia. Art. 86).

##### ➤ Acciones Populares y de Grupo

Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, la ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella... (Constitución Política de Colombia. Art. 88).

##### ➤ Acción de Cumplimiento

Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

##### ➤ Derechos 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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. (Constitución Política de Colombia. Art. 23).

##### ➤ Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

➤ **Reclamo**

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

➤ **Denuncia**

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

➤ **Sugerencia**

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

➤ **Veedurías Ciudadanas**

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer 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.

### 3.6. MECANISMOS INTERNOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

➤ **Audiencia de Rendición de Cuentas**

La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015). La rendición de cuentas es un proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público. A la vez, la rendición de

cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

➤ **Encuestas de Satisfacción del Usuario.**

Por medio de encuestas se evalúan los servicios de cada uno de los procesos adscritos al Sistema de Gestión de Calidad, a saber: misionales, estratégicos de evaluación y de soporte. Con los resultados de estas encuestas se elaboran Informes de Satisfacción de Usuarios para su análisis y toma de medidas para construcción de planes de mejoramiento.

➤ **Información para la ciudadanía.**

Acorde con la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y acceso a la información pública, Nacional y se dictan otras disposiciones” el Instituto de Formación Técnica profesional Humberto Velásquez García, publica la información general en su página web institucional: Atención al Ciudadano - Transparencia y Acceso a la Información Pública:

### **3.7. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El INFOTEP Humberto Velásquez García – Ciénaga Magdalena ha dispuesto diferentes medios a través de los cuales los grupos de interés y la ciudadanía en general pueden acceder a información institucional, ejercer control social y participar activamente en la gestión pública de la Institución.

Los canales disponibles son:

- **Atención presencial**

A través de la Oficina de Ventanilla Única, se reciben, atienden y tramitan las PQRSFD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias), así como las demás solicitudes y necesidades del público que acude personalmente a la institución. Este espacio permite la interacción directa y garantiza la atención oportuna a la comunidad.

- **Atención virtual**

En la página web institucional, el INFOTEP dispone de un aplicativo de PQRSFD en línea, que permite a los ciudadanos registrar sus solicitudes mediante un formulario digital. El sistema radica automáticamente la petición y genera un número de seguimiento para consultar el estado del trámite. Este canal también se encuentra habilitado para la realización de consultas de información pública y el acceso a documentos institucionales

de interés general, en cumplimiento de los principios de transparencia y gobierno abierto.

- **Atención telefónica**

A través de las líneas oficiales de la institución se atienden las consultas y solicitudes que la comunidad desee realizar. Algunas de estas pueden resolverse de manera inmediata; otras, de acuerdo con su complejidad, se gestionan conforme a los procedimientos internos establecidos, garantizando siempre la trazabilidad de la atención.

Además de estos mecanismos, la participación de la comunidad se canaliza mediante los cuerpos colegiados institucionales, tales como el Consejo Directivo, el Consejo Académico y los diversos Comités, en los que tienen representación estudiantes, docentes, egresados, empleados, sector productivo y otros actores sociales relevantes.

De esta manera, el INFOTEP Ciénaga Magdalena asegura que los diferentes grupos de valor cuenten con espacios formales, accesibles y confiables para participar en los procesos institucionales, fortalecer el control social y contribuir al mejoramiento continuo de la gestión pública

### 3.8. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA CIUDADANÍA

El INFOTEP Humberto Velásquez García - Ciénaga Magdalena garantiza a la ciudadanía el acceso a información clara, completa y oportuna sobre la gestión realizada en cada vigencia, los servicios que ofrece y los resultados e impactos generados en la comunidad. Esta rendición de información comprende los ámbitos de la gestión administrativa y financiera, el desarrollo académico, científico y tecnológico, así como el conjunto de acciones que conforman el quehacer misional de la Institución.

- **Informe de Rendición Pública de Cuentas**, espacio institucional que expone los principales impactos, logros, retos y avances de gestión, articulados al Plan de Desarrollo Institucional, al Proyecto Educativo Institucional (PEI) y al contexto local, regional y nacional donde actúa INFOTEP. Este proceso incluye un diálogo directo con los grupos de interés y la ciudadanía en general, permitiendo la construcción conjunta de compromisos y la definición de planes de mejoramiento orientados a fortalecer la transparencia, la calidad y la pertinencia de la educación superior que ofrece la Institución.
- **Estados Financieros**: Documentos que presentan de manera transparente la situación económica de la Institución en cada vigencia, incluyendo el balance general, estado de resultados, ejecución presupuestal y demás reportes contables exigidos por la normatividad vigente. Estos estados reflejan la sostenibilidad financiera del



INFOTEP y permiten a la ciudadanía conocer cómo se administran los recursos públicos.

- **Plan de Acción:** Instrumento que orienta las metas, programas y actividades que desarrollará la Institución durante cada vigencia, en coherencia con su Plan de Desarrollo Institucional y los lineamientos nacionales.
- **Programa de Transparencia y Ética Pública:** Conjunto de acciones y compromisos que promueven la integridad, la prevención de la corrupción y el fortalecimiento de la ética en la gestión pública de la Institución.
- **Plan de Austeridad y Gestión Ambiental:** Documento que establece medidas para el uso eficiente y responsable de los recursos públicos, incorporando criterios de sostenibilidad ambiental, ahorro energético y cuidado de los recursos naturales.
- **Informes de Gestión, Evaluación y Auditoría:** Documentos que consolidan los resultados de la gestión institucional durante cada vigencia, incluyendo el cumplimiento de metas, la ejecución presupuestal y los avances en planes y proyectos. Estos informes incorporan evaluaciones internas y externas, así como auditorías que verifican la eficacia, eficiencia y legalidad de la gestión.
- **Informes de la Oficina de Control Interno:** Reportes emitidos por la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su función de evaluación independiente y de acompañamiento a la gestión institucional.
- **Informes Trimestrales sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos:** Reportes periódicos que consolidan las estadísticas y análisis relacionados con las solicitudes de acceso a la información pública, así como las PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias). Estos informes permiten evaluar la efectividad de los canales de atención y la capacidad institucional de respuesta a la ciudadanía.

### 3.9. DESCRIPCIÓN DE MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN

Con el fin de garantizar la transparencia, la oportunidad en la información y el fortalecimiento de la participación ciudadana, el INFOTEP ha dispuesto diversos medios de comunicación que permiten mantener informados a sus grupos de interés internos y externos sobre los avances de gestión, los resultados alcanzados y los compromisos institucionales.

- **Boletines Electrónicos Internos**

Publicación digital de periodicidad semanal, que contiene artículos breves, hechos noticiosos, fotografías y reseñas de eventos, actividades y programas institucionales. Está dirigido principalmente a la comunidad académica y administrativa (estudiantes,



docentes y personal administrativo), así como a públicos externos estratégicamente seleccionados, con el objetivo de mantener un flujo de información actualizado y cercano.

- **Correo Electrónico Institucional**

Además de su uso en la gestión diaria, este canal es empleado para difundir información relevante en formato gráfico (PNG o imagen) sobre eventos académicos y culturales, fechas especiales, actividades institucionales, campañas, reconocimientos y logros. Su público objetivo son principalmente los grupos internos (administrativos, docentes y estudiantes) y, de manera selectiva, algunos actores externos.

- **Página Web Institucional**

La página web oficial de INFOTEP funciona como el repositorio central de información pública institucional. En su página de inicio se actualizan permanentemente banners, secciones de Extensión, Vicerrectoría e Investigación, así como la agenda de eventos, noticias recientes, videos y demás contenidos de interés académico y administrativo. Su alcance es tanto interno como externo, convirtiéndose en el principal canal de transparencia y acceso a la información pública.

- **Redes Sociales Institucionales**

INFOTEP cuenta con perfiles oficiales en Facebook, Twitter (X), Instagram, YouTube y TikTok, a través de los cuales se difunde información institucional dirigida a la comunidad externa y a la ciudadanía en general. Se publican piezas gráficas y audiovisuales relacionadas con eventos académicos, campañas institucionales, programas de bienestar, reconocimientos, logros estudiantiles y actividades que fortalecen la relación con egresados y aliados estratégicos.

- **Flash Electrónico**

Medio de comunicación interna de carácter inmediato y masivo, enviado por correo electrónico a públicos internos (administrativos, docentes y estudiantes). Contiene mensajes institucionales que requieren difusión urgente, como información relevante de dependencias, campañas institucionales, comunicados especiales, condolencias o felicitaciones.

#### 4. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025

ACTIVIDAD	GRUPO DE INTERÉS	INSTRUMENTO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Evaluación de los temas de interés público para la preparación de los ejercicios de Rendición de Cuentas 2024-II y 2025-I	Grupos de interés internos y externos	Encuesta virtual	Recopilar los temas que los grupos de interés consideren deben ser abordados en la Rendición de Cuentas.	Aplicación de una encuesta virtual, enviada a través de correo electrónico institucional y publicada en las redes sociales oficiales de la institución.	Anual	Julio	Planeación
Mesas de trabajo para la construcción participativa del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2026	Grupos de interés internos y externos	Mesas de trabajo presenciales	Elaborar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2026 de manera participativa que reúna las perspectivas de todos los grupos de interés.	Aplicación de una encuesta virtual, enviada a través de correo electrónico institucional y publicada en las redes sociales oficiales de la institución.	Anual	Noviembre - Diciembre	Planeación
Divulgación pública de planes, proyectos y programas institucionales	Grupos de interés internos y externos	Publicación en el sitio web oficial institucional y en redes sociales	Informar a los grupos de interés sobre la publicación de los planes, proyectos y programas de la institución para la consulta abierta.	Comunicación digital en la página web y las redes sociales sobre la publicación de los planes, proyectos y programas de la institución para consulta de todos los grupos de interés.	Permanente	Enero - Diciembre	Planeación Proyección Social y Extensión Docencia
Sondeo de temáticas de interés comunicacional para el público	Grupos de interés internos y externos	Encuesta virtual	Recopilar los temas que los grupos de interés consideren deben ser incluidos en los contenidos de comunicación publicados por la institución	Aplicación de una encuesta virtual, enviada a través de correo electrónico institucional y publicada en las redes sociales oficiales de la institución.	Anual	Junio - Diciembre	Comunicaciones
Mesas de trabajo para la reorganización participativa de los procesos con miras al mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión	Responsables de los procesos	Mesas de trabajo presenciales	Evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos institucionales e identificar las oportunidades de mejora de los procesos institucionales.	Realización de reuniones focalizadas en los líderes y colaboradores de los procesos institucionales.	Anual	Enero - Diciembre	Gestión de la Calidad

ACTIVIDAD	GRUPO DE INTERÉS	INSTRUMENTO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Audiencia pública de Rendición de Cuentas 2024-II y 2025-I	Grupos de interés internos y externos	Evento público (presencial y virtual)	Socializar y dialogar con la comunidad académica y externa sobre los resultados de la gestión institucional.	Realización de un evento público de Rendición de Cuentas donde la Administración socializa los resultados de la gestión institucional y los grupos de interés realizan la retroalimentación de manera abierta y colaborativa.	Anual	Julio - Septiembre	Direccionamiento estratégico
Grupos focales para la evaluación de la pertinencia de los programas y el perfil del egresado	Empleadores y egresados	Grupos focales presenciales	Conocer la percepción de los empleadores y graduados sobre la pertinencia de los programas y el perfil de egresado.	Desarrollo de encuentros grupales focalizados por programas que permitan recopilar de manera amplia las perspectivas de los públicos de interés para el ajuste y mejoramiento de los programas.	Anual	Julio - Diciembre	Aseguramiento de la calidad
Escenarios de diálogos abiertos acerca de las problemáticas del área de influencia, con los distintos actores de la comunidad universitaria y partes interesadas.	Comunidad Universitaria y comunidad externa involucrada en las temáticas.	Paneles Debates Foros temáticos	Exponer y/o disertar sobre temáticas de interés, necesidades y/o problemáticas locales y/o regionales, cuya gestión pueda articularse a la misión Institucional.	Desarrollo de escenarios tipo paneles y/o foros temáticos, en los que se proponen y tratan temas de interés, necesidades y/o problemáticas locales y/o regionales, cuya gestión pueda articularse a la misión institucional.	Anual	Enero - Diciembre	Proyección social y extensión Comunicación Institucional
Atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones entre otras.	Comunidad Universitaria y comunidad externa.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones entre otras.	Atender y gestionar oportunamente todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes allegadas a la institución de parte de la comunidad universitaria y/o partes interesadas.	Desde los canales presenciales y virtuales dispuestos por la institución, se gestionan y atienden todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes entre otras, requerida por la comunidad Universitaria y externa.	Permanente	Enero - Diciembre	Gestión documental y atención al ciudadano.