

ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Vigencia 2026



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026

1. PRESENTACIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 consagró el derecho fundamental de todos los ciudadanos a participar de manera activa en los asuntos de la gestión pública, estableciendo los mecanismos que permiten ejercer dicha participación en los procesos de planeación, seguimiento, control y vigilancia de la gestión estatal. Este mandato constitucional reconoce a la ciudadanía como un actor esencial en la construcción, evaluación y control de lo público.

En desarrollo de este principio, la Ley 1757 de 2015 estableció los lineamientos para la promoción y protección del derecho a la participación democrática, asignando a las entidades públicas –del orden nacional y territorial– la responsabilidad de diseñar, implementar, mantener y fortalecer espacios y mecanismos que garanticen su ejercicio efectivo. Estas disposiciones buscan consolidar una democracia participativa en la que la ciudadanía incida de manera real en los procesos de toma de decisiones, a través de diversos instrumentos de participación.

En este contexto, el Plan de Participación Ciudadana se constituye en un instrumento de gestión fundamental, orientado a organizar, articular y operacionalizar los mecanismos de participación, mediante los cuales los grupos de interés y la comunidad en general pueden ejercer sus derechos y deberes. Este plan promueve la intervención ciudadana en las etapas de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, fortaleciendo la transparencia, la legitimidad de las decisiones y la confianza en la administración pública.

Para la Institución Universitaria del Caribe, la participación ciudadana se concibe como un eje transversal y estratégico de su quehacer institucional, estrechamente vinculado con los principios de buen gobierno, transparencia y rendición de cuentas. En tal sentido, el Plan de Participación Ciudadana 2025 tiene como propósito profundizar y fortalecer la relación con la ciudadanía y los grupos de valor, mediante acciones orientadas a:

- Facilitar y agilizar el acceso a canales de información, consulta y diálogo.
- Promover escenarios de participación y construcción colectiva de políticas, planes, programas y proyectos institucionales.
- Fomentar una cultura institucional de transparencia, rendición de cuentas y corresponsabilidad social.



- Generar condiciones para la participación activa de la comunidad académica, los egresados, el sector productivo y la ciudadanía en general en los procesos de toma de decisiones.

Con la adopción de este Plan, la Institución Universitaria del Caribe ratifica su compromiso con una gestión pública incluyente, abierta y participativa, que reconoce y valora las voces de la comunidad como insumo esencial para la construcción de una educación superior de calidad, pertinente y con impacto en el desarrollo regional.

2. INSTITUCIONALIDAD

2.1. MISIÓN

Somos una Institución Universitaria del orden departamental, estructurada como establecimiento público, que ofrece programas de pregrado y posgrado en los campos de acción de la técnica, la ciencia, la tecnología, las humanidades, el arte y la filosofía, en las diferentes modalidades de acuerdo con la normatividad vigente.

Concebida desde una visión global e internacional, con impacto en los grupos de valor del entorno local, regional y nacional, nos comprometemos con la formación integral de los estudiantes, fomentando una educación innovadora, investigativa y humanista; fortalecemos la actividad investigativa y el emprendimiento para generar aportes pertinentes al contexto, y promovemos el desarrollo social mediante iniciativas de extensión y proyección social, cimentadas en la autonomía, la internacionalización, la responsabilidad social, la inclusión y la identidad de las personas y sus territorios.

2.2. VISIÓN

En el 2028, la Institución Universitaria del Caribe, estará en proceso de acreditación en alta calidad de sus programas académicos y habrá ampliado su oferta académica a otros municipios del Departamento y de Colombia; se destacará por la participación de la comunidad educativa en diferentes escenarios, habrá consolidado y fortalecido sus sistemas de aseguramiento de la calidad y de responsabilidad social. La investigación, el desarrollo tecnológico, la innovación y el emprendimiento harán parte de su quehacer académico e institucional y sus resultados permearán a los grupos de interés.

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

3.1. ALCANCE

La Institución Universitaria del Caribe, a través de la implementación de su Plan de Participación Ciudadana 2026, define un marco de actuación orientado a garantizar espacios efectivos, permanentes y significativos 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, diversificar y consolidar los mecanismos de participación ciudadana existentes, asegurando su funcionamiento continuo, accesible, incluyente y alineado con las necesidades de los grupos de valor.
- Potenciar el uso de los medios de comunicación institucionales y de las herramientas tecnológicas, con el propósito de ampliar y facilitar los canales de información, consulta, interacción y retroalimentación con la comunidad.
- Generar escenarios de construcción colectiva, en los cuales estudiantes, docentes, egresados, personal administrativo, sector productivo, entes territoriales y ciudadanía en general puedan incidir de manera activa en la planeación, el seguimiento y la evaluación de la gestión institucional.
- Promover la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública, fortaleciendo la confianza, legitimidad y credibilidad de la institución ante la comunidad.
- Articular las iniciativas de participación ciudadana con los planes, programas y proyectos institucionales, garantizando que los aportes y propuestas de la ciudadanía contribuyan al mejoramiento continuo, a la pertinencia académica y al impacto social de la Institución de Educación Superior.

Con este alcance, el Plan de Participación Ciudadana 2026 se consolida como un instrumento estratégico de gestión, orientado a fortalecer una administración abierta, incluyente y participativa, que responda de manera efectiva a las necesidades de la comunidad y contribuya 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 ciudadana en la Institución Universitaria del Caribe, mediante la consolidación y articulación de espacios, mecanismos y canales efectivos de diálogo, consulta e interacción con los grupos de interés, que garanticen el ejercicio de los derechos de participación, control social y corresponsabilidad ciudadana en los procesos de planeación, gestión, seguimiento y evaluación de las decisiones institucionales.



3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar, consolidar y fortalecer los canales de comunicación y participación ciudadana, garantizando una interacción ágil, incluyente, accesible y bidireccional entre la Institución Universitaria del Caribe y la ciudadanía, que facilite el diálogo permanente con los grupos de interés.
- Asegurar el respaldo jurídico y normativo del Plan de Participación Ciudadana, fundamentándolo en los principios y disposiciones de la Constitución Política de 1991, la Ley 1757 de 2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y demás normas vigentes que promueven la transparencia, la integridad y el ejercicio efectivo del derecho a la participación ciudadana.
- Socializar, divulgar y promover de manera sistemática entre los grupos de interés los mecanismos, medios y escenarios institucionales de participación, incentivando la intervención activa de la ciudadanía en los procesos de consulta, planeación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.
- Garantizar el acceso oportuno, claro, veraz y transparente a la información institucional, mediante el fortalecimiento de los canales de publicación y divulgación, facilitando el ejercicio de la veeduría ciudadana, el control social y la formulación de propuestas orientadas al mejoramiento continuo de la gestión.
- Informar, sensibilizar y capacitar a los grupos de valor y de interés sobre el uso de los canales presenciales y virtuales de participación, promoviendo su apropiación y uso efectivo como herramientas de interacción y retroalimentación con la institución.
- Fomentar la corresponsabilidad ciudadana y la construcción colectiva, incentivando la participación activa de la comunidad universitaria, el sector productivo, los entes territoriales y la ciudadanía en general en la formulación, ejecución y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos que contribuyan al fortalecimiento 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

La Institución Universitaria del Caribe, en el marco de sus procesos de comunicación, participación ciudadana y servicio al ciudadano, reconoce la importancia de identificar y caracterizar de manera clara a sus usuarios y grupos de interés, con el fin de fortalecer el posicionamiento institucional, mejorar los canales de interacción y garantizar una gestión incluyente, transparente y orientada a resultados.

3.4.1. USUARIOS INTERNOS

Corresponden a los actores que hacen parte directa de la comunidad universitaria y que participan activamente en el desarrollo de las funciones misionales y administrativas de la Institución:

Estudiantes: Conformado por las personas matriculadas y activas en los programas académicos ofertados por la Institución, tanto en educación superior como educación continua. Este grupo constituye el eje central de la función misional académica y es receptor directo de los servicios educativos, de bienestar y acompañamiento institucional

Docentes: Integrado por el personal académico vinculado a la Institución en las modalidades de tiempo completo, medio tiempo y hora cátedra, responsables de los procesos de docencia, investigación, extensión y proyección social, así como del acompañamiento académico y formativo de los estudiantes.



Personal administrativo y directivo: Conformado por los servidores públicos y colaboradores que desempeñan funciones directivas, administrativas, técnicas y de apoyo, con vínculo laboral o contractual, quienes garantizan la planeación, gestión, ejecución y control de los procesos institucionales.

Egresados: Integrado por los graduados de los diferentes programas académicos de la Institución, quienes constituyen un grupo estratégico para la retroalimentación de la oferta académica, la proyección institucional, la empleabilidad y el fortalecimiento de la relación con el sector productivo y la sociedad.

3.4.2. USUARIOS EXTERNOS

Corresponden a los actores externos con los cuales la Institución mantiene relaciones permanentes o estratégicas para el cumplimiento de su misión y el desarrollo de sus actividades:

Gremios y sector productivo: Incluye empresas del sector privado, asociaciones gremiales y organizaciones productivas que demandan servicios académicos, de formación continua, investigación, extensión y asesoría, y que contribuyen a la pertinencia de la oferta académica y al desarrollo regional.

Proveedores y Contratistas: Conformado por personas naturales o jurídicas que suministran bienes, servicios y obras a la Institución, requeridos para el desarrollo de sus actividades académicas, administrativas y de apoyo, bajo los principios de transparencia, legalidad y eficiencia.

Aliados Estratégicos (Academia): Integrado por otras instituciones de educación superior, centros de investigación y entidades académicas nacionales e internacionales, con las cuales se establecen alianzas para la cooperación académica, científica y cultural, orientadas al fortalecimiento institucional y la internacionalización.

Padres de familia y Acudientes: Conformado por los padres, madres y acudientes de los estudiantes, quienes acompañan los procesos formativos y mantienen una relación directa con la Institución en temas académicos, administrativos y de bienestar.

3.4.3. COMUNIDAD Y SOCIEDAD

Este grupo comprende a los actores sociales que interactúan con la Institución o se ven impactados directa o indirectamente por su gestión:

Aspirantes: Personas provenientes de instituciones de educación secundaria u otros contextos formativos, interesadas en acceder a los programas técnicos profesionales, de formación continua o de formación para el trabajo y el desarrollo humano que ofrece la Institución.



Ciudadanía en general: Integrada por la comunidad del entorno local, regional y nacional, así como por individuos, organizaciones sociales y veedurías ciudadanas que se benefician, participan o ejercen control social sobre las actividades, proyectos y servicios desarrollados por la Institución.

3.4.4. ESTADO COLOMBIANO

Comprende las entidades públicas que ejercen funciones de regulación, control, vigilancia y acompañamiento sobre la Institución:

Ministerio de Educación Nacional: Conformado por el MEN y sus entidades adscritas, responsables de la formulación de políticas públicas, regulación, inspección, vigilancia, control y acreditación de las Instituciones de Educación Superior, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Entes Estatales: Integrado por las entidades del orden nacional y territorial que expiden normas aplicables a la Institución y ejercen funciones de control fiscal, disciplinario, administrativo y judicial, así como aquellas que participan en procesos de planeación, financiación y seguimiento de la gestión pública.

3.5. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana constituye un pilar fundamental del Estado Social de Derecho y un derecho constitucional que permite a las personas intervenir de manera activa en la defensa de sus derechos, en el control de la gestión pública y en la mejora de los servicios que prestan las entidades estatales. En este marco, la Institución Universitaria del Caribe reconoce y promueve los siguientes mecanismos legales de participación ciudadana, consagrados en la Constitución Política de Colombia y desarrollados por la ley, como herramientas legítimas para la interacción entre la ciudadanía y la gestión institucional.

➤ Acciones de Tutela

La acción de tutela es un mecanismo constitucional mediante el cual toda persona puede solicitar ante los jueces, en cualquier momento y lugar, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o, en los casos previstos por la ley, de particulares. Se caracteriza por ser un procedimiento preferente, sumario y expedito, orientado a la garantía efectiva de los derechos fundamentales (artículo 86 de la Constitución Política)

➤ Acciones Populares y de Grupo

Son mecanismos judiciales a través de los cuales cualquier persona puede acudir ante la autoridad judicial competente para proteger y defender los derechos e intereses



colectivos, tales como el patrimonio público, el espacio público, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el medio ambiente, la libre competencia económica y otros de naturaleza similar. Estas acciones permiten prevenir, detener o reparar daños que afecten a la colectividad, conforme a lo dispuesto en el artículo 88 de la Constitución Política.

➤ **Acción de Cumplimiento**

La acción de cumplimiento es un mecanismo de carácter público mediante el cual toda persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad judicial competente para exigir el cumplimiento efectivo de una ley o de un acto administrativo que contenga una obligación clara, expresa y exigible, cuando la autoridad responsable se haya negado a cumplirla. Este mecanismo se encuentra consagrado en el artículo 87 de la Constitución Política y reglamentado por la Ley 393 de 1997.

➤ **Derechos de Petición**

El derecho de petición es un derecho fundamental que faculta a toda persona para **presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades**, por motivos de interés general o particular, y a obtener una **respuesta oportuna, clara y de fondo**. Este derecho también puede ejercerse ante organizaciones privadas en los casos previstos por la ley, como garantía para la protección de los derechos fundamentales (artículo 23 de la Constitución Política).

En el marco del derecho de petición se reconocen las siguientes modalidades:

- **Petición:** Solicitud respetuosa presentada ante una autoridad para requerir información, documentos, actuaciones o decisiones relacionadas con asuntos de interés general o particular.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad, protesta o censura frente a la conducta presuntamente irregular de uno o varios servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones.
- **Reclamo:** Derecho mediante el cual una persona exige la corrección, mejora o solución frente a la prestación indebida de un servicio, la omisión en la atención de una solicitud o el incumplimiento de una obligación institucional.
- **Denuncia:** Comunicación formal mediante la cual se pone en conocimiento de una autoridad competente la ocurrencia de una conducta posiblemente irregular, con el fin de que se adelanten las investigaciones penales, disciplinarias, fiscales, administrativas o ético-profesionales a que haya lugar.



- **Sugerencia:** Manifestación mediante la cual una persona presenta ideas, recomendaciones o propuestas orientadas a mejorar la calidad del servicio, los procesos o la gestión institucional.

➤ **Veedurías Ciudadanas**

Las veedurías ciudadanas son un mecanismo democrático de representación y control social, que permite a los ciudadanos y a las organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública. A través de este mecanismo se supervisa la actuación de autoridades administrativas, políticas, judiciales, legislativas, electorales y de los órganos de control, así como de entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, encargadas de la ejecución de programas, proyectos, contratos o de la prestación de servicios públicos. Las veedurías fortalecen la transparencia, la rendición de cuentas y la corresponsabilidad ciudadana en la gestión pública.

3.6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Institución Universitaria del Caribe ha dispuesto y fortalecido diversos escenarios y canales de participación ciudadana, 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 universitaria, en concordancia con los principios de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y buen gobierno.

Estos escenarios buscan garantizar una participación incluyente, accesible, oportuna y efectiva, permitiendo la interacción permanente entre la Institución y la comunidad académica, social, productiva y territorial:

- **Atención presencial**

La Institución cuenta con un espacio de atención presencial, a través de la Oficina de Ventanilla Única, donde se reciben, atienden y tramitan las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), así como otras solicitudes, requerimientos y consultas formuladas directamente por los ciudadanos.

Este canal facilita la interacción directa con la comunidad, permite orientar a los usuarios sobre los procedimientos institucionales y garantiza una atención personalizada y oportuna, conforme a los tiempos y lineamientos establecidos en la normatividad vigente y los procedimientos internos.

- **Atención virtual**

A través de su página web institucional, la Institución Universitaria del Caribe dispone de un aplicativo en línea para la gestión de PQRSDF, que permite a los ciudadanos registrar



sus solicitudes mediante un formulario digital, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

El sistema genera de manera automática un radicado y un número de seguimiento, que posibilita la consulta del estado del trámite y asegura la trazabilidad del proceso. Adicionalmente, este canal facilita el acceso a información pública, documentos institucionales, actos administrativos y contenidos de interés general, en cumplimiento de los principios de transparencia, gobierno abierto y acceso a la información pública..

- **Atención telefónica**

La Institución dispone de líneas telefónicas oficiales a través de las cuales se atienden consultas, solicitudes de información y requerimientos de la comunidad. Este canal permite resolver de manera inmediata aquellas solicitudes de menor complejidad y, en los casos que lo requieran, orientar y canalizar las peticiones hacia los mecanismos formales de atención, garantizando su registro, seguimiento y respuesta conforme a los procedimientos establecidos.

- **Participación a través de instancias colegiadas**

Adicionalmente, la participación de la comunidad se materializa mediante los cuerpos colegiados e instancias de decisión institucional, tales como el Consejo Directivo, el Consejo Académico y los distintos Comités institucionales, en los cuales tienen representaciones estudiantes, docentes, egresados, personal administrativo, sector productivo y otros actores sociales relevantes.

Estos espacios permiten la incidencia directa de los grupos de interés en la planeación, formulación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos institucionales, fortaleciendo la corresponsabilidad, la transparencia y la legitimidad de las decisiones adoptadas.

De esta manera, la Institución Universitaria del Caribe, con sede en el municipio de Ciénaga, Magdalena, garantiza que los diferentes grupos de valor cuenten con escenarios formales, accesibles, confiables y articulados para ejercer su derecho a la participación ciudadana, fortalecer el control social y contribuir al mejoramiento continuo de la gestión pública universitaria.

3.7. MECANISMOS INTERNOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Institución Universitaria del Caribe reconoce la participación ciudadana como un eje transversal de su gestión institucional y, en coherencia con los principios de buen gobierno, transparencia y rendición de cuentas, ha dispuesto diversos mecanismos internos de participación, orientados a garantizar la interacción permanente con la



comunidad universitaria y la ciudadanía, así como a fortalecer el control social y el mejoramiento continuo de la gestión pública universitaria.

➤ **Audiencia de Rendición de Cuentas**

La rendición de cuentas constituye un proceso permanente mediante el cual la Institución informa, explica y dialoga con la ciudadanía sobre los avances, resultados y desafíos de su gestión, así como sobre el cumplimiento de sus objetivos misionales y la garantía de derechos. Este ejercicio se desarrolla a través de audiencias públicas y espacios de diálogo, en los que se promueve la participación activa de los grupos de interés.

De conformidad con el CONPES 3654 de 2010 y la Ley 1757 de 2015, la rendición de cuentas busca fortalecer la transparencia de la gestión pública y la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, responsabilidad y transparencia en todas las actuaciones institucionales. Asimismo, reconoce el derecho de la ciudadanía a solicitar información, formular observaciones, realizar evaluaciones y presentar propuestas de mejora, contribuyendo a la corrección de debilidades, el fortalecimiento de buenas prácticas y la legitimidad de la gestión institucional.

➤ **Encuestas de Satisfacción del Usuario.**

La Institución implementa de manera periódica encuestas de satisfacción del usuario como un mecanismo de participación y retroalimentación ciudadana, mediante el cual se evalúa la calidad de los servicios prestados por los procesos misionales, estratégicos, de evaluación y de apoyo, adscritos al Sistema de Gestión de la Calidad.

Los resultados de estas encuestas se consolidan en Informes de Satisfacción de Usuarios, los cuales son analizados por las instancias responsables con el fin de identificar oportunidades de mejora, formular planes de mejoramiento y adoptar acciones correctivas y preventivas que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

➤ **Información para la ciudadanía.**

En cumplimiento de la 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", la Institución Universitaria del Caribe garantiza el acceso oportuno, claro y veraz a la información pública, como un mecanismo fundamental de participación ciudadana y control social.

Para tal efecto, la Institución Universitaria del Caribe, de manera permanente en su página web institucional, en el apartado de Atención al Ciudadano - Transparencia y Acceso a la Información Pública, información relevante relacionada con su estructura organizacional, normatividad, planes, programas, proyectos, gestión presupuestal, contratación,



rendición de cuentas y demás contenidos de interés general, facilitando que la ciudadanía conozca, evalúe y participe de manera informada en la gestión institucional.

3.8. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA CIUDADANÍA

La Institución Universitaria del Caribe, garantiza a la ciudadanía el acceso oportuno, claro, completo y verificable a la información pública relacionada con su gestión institucional, los servicios que ofrece y los resultados e impactos generados en el cumplimiento de sus funciones misionales.

La divulgación de esta información se constituye en un mecanismo fundamental de participación ciudadana, control social y rendición de cuentas, y comprende los ámbitos de la gestión administrativa, financiera, académica, científica, tecnológica y social, así como el conjunto de acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución, en concordancia con los principios de transparencia, legalidad, responsabilidad y buen gobierno.

En este marco, la Institución pone a disposición de la ciudadanía, a través de su página web institucional y demás canales oficiales, la siguiente información de interés general:

➤ Informe de Rendición Pública de Cuentas

Documento e instrumento institucional mediante el cual se presentan de manera integral los principales logros, impactos, avances, retos y resultados de la gestión, articulados con el Plan de Desarrollo Institucional, el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el contexto local, regional y nacional en el que actúa la Institución Universitaria del Caribe.

Este proceso incorpora espacios de diálogo directo con los grupos de interés y la ciudadanía en general, permitiendo la formulación de observaciones, la construcción conjunta de compromisos y la definición de planes de mejoramiento, orientados al fortalecimiento de la transparencia, la calidad y la pertinencia de la educación superior que ofrece la Institución.

➤ Estados financieros

Conjunto de documentos que presentan de forma clara y transparente la situación económica y financiera de la Institución en cada vigencia, incluyendo el balance general, el estado de resultados, la ejecución presupuestal y los demás reportes contables exigidos por la normatividad vigente.

Estos estados permiten a la ciudadanía conocer la administración, uso y destinación de los recursos públicos, así como evaluar la sostenibilidad financiera y la responsabilidad fiscal de la Institución Universitaria del Caribe.

➤ Plan de Acción Institucional



Instrumento de planeación que define las metas, programas, proyectos y actividades a desarrollar durante cada vigencia, en coherencia con el Plan de Desarrollo Institucional, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los lineamientos nacionales, facilitando el seguimiento ciudadano al cumplimiento de los compromisos institucionales.

➤ **Programa de Transparencia y Ética Pública**

Documento que integra el conjunto de acciones, estrategias y compromisos institucionales orientados a promover la integridad, prevenir la corrupción y fortalecer la ética pública, en concordancia con la normatividad vigente y los lineamientos del MIPG.

➤ **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, programas y proyectos. Estos informes incorporan evaluaciones internas y externas, así como auditorías que verifican la eficacia, eficiencia, economía y legalidad de la gestión pública universitaria.

➤ **Informes de la Oficina de Control Interno**

Reportes elaborados por la Oficina de Control Interno en ejercicio de su función de evaluación independiente, seguimiento y acompañamiento a la gestión institucional, los cuales contribuyen al fortalecimiento del control interno, la mejora continua y la transparencia.

➤ **Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos**

Reportes periódicos que consolidan y analizan las estadísticas relacionadas con las solicitudes de acceso a la información pública y la gestión de las PQRSDF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). Estos informes permiten evaluar la efectividad de los canales de atención, los tiempos de respuesta y la capacidad institucional para atender las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Con la publicación permanente de esta información, la Institución Universitaria del Caribe fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y el ejercicio del control social, promoviendo una gestión abierta, participativa y orientada al mejoramiento continuo, en beneficio de la comunidad y del desarrollo regional.

3.9. DESCRIPCIÓN DE MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA INSTITUCIÓN

Con el propósito de garantizar la transparencia, el acceso oportuno a la información pública y el fortalecimiento de la participación ciudadana, la Institución Universitaria del Caribe ha dispuesto y fortalecido diversos medios de comunicación institucional,



orientados a informar, interactuar y promover la participación activa de los grupos de interés internos y externos en los asuntos de la gestión universitaria.

Estos medios permiten difundir los avances de gestión, los resultados alcanzados, los compromisos institucionales y los espacios de participación, así como recibir retroalimentación de la comunidad, consolidando una comunicación bidireccional, incluyente y accesible.

- **Boletines Electrónicos Internos**

Los boletines electrónicos internos constituyen un medio de comunicación digital de periodicidad semanal, mediante el cual se divulgan artículos breves, notas informativas, registros fotográficos y reseñas de eventos, actividades académicas, culturales, administrativas y programas institucionales.

Este medio está dirigido principalmente a la comunidad académica y administrativa (estudiantes, docentes y personal administrativo), así como a públicos externos estratégicamente definidos, con el objetivo de mantener informados a los grupos de interés, fortalecer el sentido de pertenencia institucional y promover la participación en las actividades y espacios dispuestos por la Institución.

- **Correo Electrónico Institucional**

El correo electrónico institucional es un canal oficial de comunicación interna y externa que, además de su uso cotidiano en la gestión administrativa y académica, se emplea para la difusión de información relevante de interés general.

A través de este medio se comparten piezas gráficas y comunicados en formatos digitales (imágenes, infografías y mensajes institucionales) relacionados con eventos académicos y culturales, fechas especiales, convocatorias, campañas institucionales, reconocimientos, logros y resultados de gestión. Su público objetivo son principalmente los grupos internos, y de manera selectiva, actores externos vinculados a procesos académicos, de extensión o cooperación.

- **Página Web Institucional**

La página web institucional de la Institución Universitaria del Caribe se constituye como el repositorio central de información pública, el principal canal de transparencia y el eje de la estrategia de acceso a la información y participación ciudadana.

En este espacio se actualizan de manera permanente contenidos relacionados con noticias institucionales, agenda académica y cultural, información de las vicerrectorías, procesos de extensión e investigación, publicaciones, videos y documentos de interés general, así como los apartados de Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública. Su alcance es tanto interno como externo, permitiendo a la ciudadanía consultar, conocer y hacer seguimiento a la gestión institucional.



- **Redes Sociales Institucionales**

La Institución cuenta con perfiles oficiales en redes sociales como Facebook, X (antes Twitter), Instagram, YouTube y TikTok, los cuales funcionan como canales dinámicos de interacción con la comunidad externa y la ciudadanía en general.

A través de estos medios se difunden contenidos gráficos y audiovisuales relacionados con eventos académicos, campañas institucionales, programas de bienestar, logros estudiantiles y docentes, actividades culturales y deportivas, así como información relevante para egresados, aliados estratégicos y el sector productivo. Estas plataformas fortalecen la visibilidad institucional, la interacción directa y la participación digital.

- **Flash Electrónico**

El flash electrónico es un medio de comunicación interna de carácter inmediato y masivo, enviado a través del correo institucional a los públicos internos (estudiantes, docentes y personal administrativo).

Este canal se utiliza para la difusión de mensajes institucionales urgentes o de alta relevancia, tales como comunicados oficiales, información prioritaria de las dependencias, campañas institucionales, alertas, reconocimientos, condolencias o felicitaciones, garantizando una comunicación rápida, oportuna y eficaz.

En conjunto, estos medios de comunicación constituyen escenarios efectivos de información, diálogo y participación ciudadana, que permiten a la Institución Universitaria del Caribe fortalecer la transparencia, promover el control social y consolidar una relación cercana y permanente con sus grupos de interés, en coherencia con los principios de buen gobierno, participación y mejora continua de la gestión pública universitaria.



4. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026

ACTIVIDAD	GRUPO DE INTERÉS	INSTRUMENTO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Preparación participativa de la Rendición de Cuentas	Comunidad universitaria y ciudadanía	Encuesta / formulario participativo	Identificar temas de interés público	Evaluar participativamente los temas prioritarios para la preparación de los ejercicios de Rendición de Cuentas 2025-II y 2026-I	Semestral	Febrero y julio 2026	Planeación - Comunicaciones - Control Interno
Construcción del PTEP 2026	Grupos de valor y líderes de proceso	Mesas de trabajo	Fortalecer la transparencia e integridad	Construir participativamente el Programa de Transparencia y Ética Pública 2026	Anual	Enero 2026	Planeación - Control Interno
Formulación del Plan de Participación Ciudadana	Comunidad universitaria y ciudadanía	Talleres participativos	Consolidar la estrategia de participación	Formular el Plan de Participación Ciudadana 2026 mediante ejercicios de diálogo y concertación	Anual	Enero 2026	Planeación
Divulgación institucional de planes y proyectos	Comunidad universitaria y ciudadanía	Página web / redes sociales	Garantizar acceso a la información	Divulgar planes, programas y proyectos institucionales de manera clara, oportuna y accesible	Permanente	Enero - Diciembre 2026	Comunicaciones
Diagnóstico comunicacional institucional	Comunidad universitaria y ciudadanía	Sondeo digital	Identificar intereses informativos	Realizar sondeos para identificar temáticas de interés comunicacional del público	Anual	Marzo 2026	Comunicaciones
Mejora continua del Sistema Integrado de Gestión	Funcionarios, docentes y estudiantes	Mesas de trabajo	Fortalecer procesos institucionales	Realizar mesas participativas para la reorganización de procesos con enfoque de mejora continua	Anual	Abril - Mayo 2026	Planeación - Calidad
Rendición Pública de Cuentas	Comunidad universitaria y ciudadanía	Audiencia pública	Informar y dialogar con la ciudadanía	Realizar Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas 2025-II y 2026-I y propiciar espacios de interlocución	Semestral	Marzo y septiembre 2026	Rectoría - Planeación - Control Interno
Evaluación de pertinencia académica	Estudiantes, egresados y sector productivo	Grupos focales	Evaluar calidad y pertinencia	Desarrollar grupos focales para evaluar la pertinencia de los programas y el perfil del egresado	Anual	Mayo - Junio 2026	Vicerrectoría Académica
Diálogo territorial y social	Comunidad universitaria y actores territoriales	Diálogos abiertos	Identificar problemáticas del entorno	Generar escenarios de diálogo abierto sobre problemáticas del área de influencia institucional	Anual	ago-26	Extensión - Planeación



ACTIVIDAD	GRUPO DE INTERÉS	INSTRUMENTO	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Atención ciudadana y control social	Ciudadanía en general	Sistema PQRSDF	Garantizar atención oportuna	Atender peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones con trazabilidad	Permanente	Enero - Diciembre 2026	Atención al Ciudadano
Renovación participativa de registros calificados	Comunidad académica y grupos de valor	Talleres participativos	Fortalecer calidad académica	Incluir grupos de interés en los procesos de renovación de registros calificados	Según cronograma	Según vigencias MEN	Vicerrectoría Académica
Caracterización de usuarios y grupos de valor	Grupos de valor	Instrumentos de caracterización	Fortalecer la comunicación institucional	Identificar solicitudes, preferencias informativas y canales de difusión	Anual	Febrero 2026	Planeación - Comunicaciones
Publicación del Plan de Acción institucional	Comunidad universitaria y ciudadanía	Publicación web	Transparentar la planeación	Consolidar y publicar los planes de acción de la vigencia anterior	Anual	Enero 2026	Planeación
Transparencia financiera institucional	Ciudadanía en general	Publicación web	Garantizar transparencia fiscal	Publicar la información financiera institucional conforme a la normatividad vigente	Trimestral	Enero - Diciembre 2026	Financiera - Planeación
Promoción de la participación ciudadana	Comunidad universitaria y ciudadanía	Campañas informativas	Fomentar cultura participativa	Realizar campañas informativas sobre Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	Anual	Febrero - Marzo 2026	Comunicaciones
Informe de Gestión institucional	Comunidad universitaria y ciudadanía	Informe institucional	Informar resultados de gestión	Elaborar y publicar el Informe de Gestión de la vigencia anterior	Anual	Marzo 2026	Planeación
Boletín Estadístico Institucional	Comunidad universitaria y ciudadanía	Boletín estadístico	Divulgar información estratégica	Elaborar y publicar el Boletín Estadístico de la vigencia 2025	Anual	Abril 2026	Planeación - Estadística