



Bogotá 30 de enero de 2020

UMNG-RECTOR-OFIDEIC

Plan de Participación ciudadana Universidad Militar Nueva Granada

Siendo Colombia un estado social de derecho donde sus ciudadanos tienen la opción de participar del poder político, opción consagrada en la Constitución Política Colombiana en su artículo 40 *todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político*, y que así mismo provee los diferentes mecanismos de participación en el artículo 103 *El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan*.

Así mismo, la Universidad Militar Nueva Granada es una institución pública del orden nacional, que desarrolla las funciones de docencia, investigación y extensión, y fomenta el diálogo de saberes, la construcción de comunidad académica y la autoevaluación permanente de los procesos institucionales, en el contexto de un mundo globalizado, con el fin de formar ciudadanos íntegros y socialmente responsables que promuevan la justicia, la equidad y el respeto por los valores humanos, y contribuyan al progreso del Sector Defensa y de la sociedad en general.

Consecuentemente, en ejecución de su plan rectoral en el eje Equidad Neogranadina el cual enuncia: Los principios de justicia y transparencia determinarán las decisiones a cargo de las instancias institucionales, bajo un enfoque de riguroso apego a mejores prácticas, caracterizadas por el respeto y compromiso necesarios para la creación de escenarios de interacción, inclusión y libre expresión de la comunidad neogranadina, facilitando la participación equitativa de todos en los diversos espacios de integración, implementa el siguiente plan de participación ciudadana, entendiendo la importancia que tienen todos sus grupos de interés y la ciudadanía en general para el desarrollo de las estrategias institucionales.





Objetivo

Poner a disposición de la ciudadanía los mecanismos y canales de participación ciudadana con el fin de involucrar a todos sus grupos de interés en la gestión académico administrativa de la Universidad Militar Nueva Granada y permitir su participación en busca de nuevas soluciones para beneficio de la entidad y satisfacción del ciudadano.

Alcance

Promover los mecanismos de participación y los canales de atención al ciudadano implementados por la Universidad Militar Nueva Granada como herramienta de dialogo bidireccional con todos sus grupos de interés con el fin transmitir y recopilar información que permita el mejoramiento continuo de todos sus procesos institucionales, manteniendo los altos estándares de calidad y transparencia de la gestión académico administrativa de la institución.

Marco Legal

La Universidad Militar Nueva Granada acoge la reglamentación establecida por el Gobierno Nacional en su estructura normativa, lineamientos y guías técnicas, así:

Normatividad	Descripción
Constitución Política de Colombia 1991	Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 95,130
Ley 30 de 1992	Por la cual se organiza el servicio público de educación superior
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 190 de 1995	Artículo 58º.- 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 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. Acción de Cumplimiento.
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 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos
Ley 850 de 2003	Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
Ley 962 de 2005	Ley Anti trámites: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimiento administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
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 1437 de 2011	El Código Contencioso Administrativo, Artículo 3, numeral. 6°; Artículo 3, numeral 9°; Artículo 53; Artículo 54; Artículo 61.
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.
La 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
La Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Título II, de los Mecanismos de Participación Ciudadana.
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 1382 de 2000	Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
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 019 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.



SC 4420-1



CO-SC 4420-1



SA-CER502658



CO-SA-CER502658



OS-CER508440



CO-OS-CER508440



Decreto 2641 de 2012	de	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 2482 de 2012	de	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 2573 de 2014	de	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.
Manual Único de rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos Humanos y Paz. DAFP. 2017.		Gestión institucional con la garantía de derechos humanos y la construcción de paz.
Resolución 4325 de 2018		Por medio del cual se establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Universidad Militar Nueva Granada.

Deberes y Derechos de los Ciudadanos

A continuación, se relacionan los derechos y deberes de los ciudadanos de conformidad con la política de atención y servicio a los estudiantes y usuarios, establecida en el Manual de atención al ciudadano de la UMNG.

Derechos del ciudadano respecto a los servicios que ofrece la UMNG de conformidad con la política de atención y servicio a los estudiantes y usuarios, Establecida en el Manual de atención al ciudadano de la UMNG, los ciudadanos tienen derecho:

1. a recibir los servicios con respeto, amabilidad, disposición, comprensión y solución a sus solicitudes, según la normativa vigente;
2. a disponer de información clara, veraz y oportuna sobre los diferentes servicios que presta la institución;
3. al respeto y a la atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, así como de niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política;





4. al manejo confidencial de sus datos personales de acuerdo con la política de protección de datos personales;
5. a la oportunidad de respuesta, en términos comprensibles, sobre las diferentes solicitudes interpuestas (según lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, art. 14);
6. a la utilización de diferentes canales para la presentación de peticiones, sugerencias o quejas respetuosas, al igual que la recepción de la respuesta dentro de los plazos reglamentarios;
7. a recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse inconsistencias en los trámites realizados por la institución;
8. a ser atendido por los funcionarios de las oficinas responsables, durante los horarios establecidos de atención;
9. a ser citado, según agenda disponible, cuando se trate de instancias de mayor responsabilidad jerárquica;
- 10.a conocer la figura del Centro de Atención al Universitario (CAU) y de la Oficina de Atención al Ciudadano, como voceros para la protección de sus derechos, y
- 11.a obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución Política y las leyes.

Deberes del ciudadano respecto a los servicios que ofrece la UMNG

Los ciudadanos, en relación con los servicios que presta la UMNG, tienen los siguientes deberes individuales:

1. Mostrar respeto a la institución y a sus símbolos patrios, así como a los funcionarios, docentes, estudiantes y demás personas que se encuentren en sus instalaciones.
2. Acatar todas las normas internas y externas que rigen la Universidad.
3. Acatar los protocolos de ingreso peatonal y vehicular de visitantes a las instalaciones de la institución, a cargo del personal de seguridad.
4. Actuar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones imprudentes, entre otras conductas similares.





5. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios que presta la Universidad.
6. Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de un ambiente sano y libre de contaminación.
7. Presentar sus requerimientos de forma respetuosa y según las normas de comportamiento.
8. Cumplir las normas y los procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
9. Proporcionar información completa, oportuna y veraz en los casos en los que la institución lo requiera para la correcta prestación de sus servicios.
10. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entreguen.
11. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma pertinente.

En conformidad con lo anteriormente expuesto la Oficina de Direccionamiento Estratégico a través de la Sección de Atención al Ciudadano describe a continuación las acciones que se realizarán en la vigencia 2020 que buscan realizar un acercamiento con todos sus grupos de interés en busca de generar un ambiente participativo que permita una gestión democrática de los ejes misionales de la Universidad.

CATEGORIA	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA
Evaluación y control ciudadana	Diseño y Aplicación de encuesta de temas a tratar en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas	Informe de encuesta Rendición de cuentas	OFDEIC	feb-20
Evaluación y control ciudadana	Generar espacios de Participación y diálogo ciudadano en temas relacionados con las áreas misionales.	Informe de rendición de cuentas específicas	OFDEIC	marzo - octubre 20





Evaluación y control ciudadana	Campañas de promoción de los mecanismos y canales de participación	Informe de campañas de participación	OFDEIC	marzo - diciembre 20
Diagnostico	Encuesta aplicada a los trámites más dispendiosos para iniciar un proceso de racionalización y mejora	Informe de encuesta tramites a mejorar	OFDEIC	feb-20
Diagnostico	Implementación herramienta tecnológica para generar participación de los diferentes grupos de interés	herramienta tecnológica	COMUNICACIONES / TIC	jun-20
Formulación participativa	Implementación de planes de mejora producto de los informes PQRSDF y Buzones de Sugerencias	Planes de Acción	OFDEIC	jun-20
Formulación participativa	Realización de encuentros Ciudadanos	Planes de Acción	OFDEIC	sep-20

El seguimiento y control del plan establecido estará a cargo de la Oficina de Control Interno de Gestión.

Elaboró: Jair Mauricio Cortes Sandoval
Profesional Universitario Sección de Atención al Ciudadano

Revisó: Mónica Patricia Padilla Hernández
Profesional Especializado Sección de Atención al Ciudadano

