



# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

# 2022



Universidad  
del Tolima

*¡Construimos la universidad que soñamos!*



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD





# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## 2022



**OMAR A. MEJÍA PATIÑO**

RECTOR

**JOHN JAIRO MENDEZ ARTEAGA**

VICERRECTORA ACADÉMICA

**DIEGO ALBERTO POLO PAREDES**

VICERRECTOR DE DESARROLLO HUMANO

**MARIO RICARDO LÓPEZ**

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

**ANDRÉS FELIPE BEDOYA CÁRDENAS**

SECRETARIO GENERAL

**RAMIRO QUINTERO GARCIA**

JEFE ( E ) OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

**HERNAN DARIO MENDIETA**

JEFE OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA





## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. MARCO LEGAL Y TÉCNICO.....	6
5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	10
6. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	11
7. ESCENARIOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN EN LA UNIVERSIDAD.....	14
8. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN.....	18

## INTRODUCCIÓN

La Universidad del Tolima es una institución de carácter regional con proyección nacional, fue puesta en funcionamiento en 1954, ofreciendo programas académicos orientados inicialmente al sector agropecuario, luego en el educativo y posteriormente en áreas como la salud, la administración y otros sectores que demandan profesionales y ciudadanos competentes y éticos, lo que ha permitido que actualmente cuente con una amplia oferta que contribuye a la formación de profesionales de diferentes áreas del conocimiento que apoyan el desarrollo de la región.



La Universidad del Tolima ha desempeñado un papel protagónico para atender las transformaciones requeridas por la región. Hoy tiene el reto de continuar aportando a la construcción de la paz y la garantía de derechos humanos, así mismo, al desarrollo social en diferentes escenarios, a través de sus ejes misionales de Docencia, Investigación y Proyección Social.

En el año 2020 mediante Resolución del Ministerio de Educación Nacional, No. 013189 17 de julio, la Universidad del Tolima, obtuvo la Acreditación Institucional en Alta Calidad, reconocimiento que nos impulsa a continuar en el mejoramiento continuo, en busca de generar valor público y desarrollo social para nuestra región.

En este sentido, la Universidad del Tolima en cumplimiento de su función social, ha visto lo indispensable de contar con diferentes herramientas de gestión para su mejoramiento, promoviendo la observación y participación activa y directa de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, por lo tanto, nuestra institución tiene diferentes instancias para que la ciudadanía tenga la oportunidad de contribuir e intervenir en la construcción de los diferentes procesos de gestión y proyección en búsqueda de la excelencia de la Institución, a través de la garantía del ejercicio del control social.

Este documento busca identificar y detallar la estrategia, los mecanismos, herramientas y espacios de participación con los que cuenta la Universidad del Tolima, que están en permanente construcción, los cuales son propuestos con transparencia a las diferentes instituciones, empresas y comunidad en general que interactúan diariamente con la Institución, guiados siempre por el cumplimiento de la normatividad interna y externa, con los cuales se garantiza el pleno goce de derechos y deberes de los ciudadanos con relación a nuestra misión como universidad pública, con el firme propósito de contribuir a la democracia participativa.

Lo anterior se funda desde la Constitución Política de 1991, que desde su preámbulo nos invita a consolidar la participación de toda la ciudadanía en los asuntos públicos, con lo cual es necesario consolidar diferentes herramientas que le brinden al país una democracia más igualitaria e incluyente, eficiente y en constante fortalecimiento.

La Universidad del Tolima ha adquirido el compromiso de promulgar y establecer en la Institución una participación ciudadana activa y propone para la vigencia 2022 la Estrategia de Participación, en el cual se presenta la apuesta institucional que se articule a la dinámica universitaria por medio de constante divulgación, promoción y desarrollo, en pro de garantizar el derecho constitucional de la participación, y de esta manera, contribuir a ser más eficiente, transparente y generar valor público de cara a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta la Pandemia presentada por el COVID-19 en el 2020, la Universidad del Tolima ha tenido que intensificar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todos sus procesos, entre ellos el de la participación ciudadana, por lo se continua en el 2022, con el uso privilegiado de las TIC que posibilitan mayor impacto en la participación.

## 1. OBJETIVO GENERAL

- Identificar, describir y promover los diferentes mecanismos, herramientas, canales e instancias de participación que pone a disposición la Universidad del Tolima para los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general durante el ciclo de la gestión de la institución.

## 2. OBJETIVOS ESPECIFICIOS

- Garantizar la participación de los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general en la gestión de la universidad mediante la publicación transparente de información de interés y rendición de cuentas permanente.
- Garantizar el control social de la ciudadanía en la gestión de la institución.
- Incentivar la participación del público en la construcción de institucionalidad, asumiendo un papel democrático propio de la universidad, para avanzar por medio de las diferentes opiniones, sugerencias, proyectos, reclamaciones o felicitaciones.

## 3. ALCANCE

La Universidad del Tolima presenta la siguiente Estrategia de participación ciudadana para sus grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, quienes, a través de los diferentes medios de comunicación, canales y herramientas puedan estar informados de la planeación de la institución, y de esta manera, puedan aportar a la construcción de universidad por medio de iniciativas, propuestas y participación directa en la toma de decisiones que los afecten, en busca del mejoramiento continuo de la planeación, gestión, seguimiento y evaluación de nuestra institución.

El Plan de Participación, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por lo tanto, debe ser apropiado y aplicado por todas las áreas misionales y de apoyo de la Universidad del Tolima permitiendo la articulación con la planeación institucional y los lineamientos institucionales de Acreditación Institucional del Consejo Nacional de Educación Superior y el Ministerio de Educación Nacional.

#### 4. MARCO LEGAL Y TÉCNICO

La Universidad del Tolima toma como referente los lineamientos del Gobierno Nacional:

NORMATIVIDAD/LINEAMIENTO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia 1991	Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 95 No. 5, 270.
Ley 30 de 1992	Por la cual se organiza el servicio público de educación superior
Ley 70 de 1993	Por la cual se desarrolla el artículo transitorio 55 de la Constitución Política. Reconocer a las comunidades negras.
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.



# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Ley 720 de 2001

Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos

Ley 734 de 2002 Nuevo código único Disciplinario

Nuevo código único Disciplinario

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.



## ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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 3622 de 2005	Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
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.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1499 de 2017	Por el 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 2482 de 2012	Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Incluye la estrategia de participación ciudadana en la gestión como uno de los componentes de la Política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano.

Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
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.
Acuerdo del Consejo Superior de la Universidad del Tolima No. 104 del 21 de diciembre de 1993	Estatuto General de la Universidad del Tolima. (y sus modificaciones)
Acuerdo del Consejo Superior de la Universidad del Tolima No. 006 de 1996	Por el cual se expide el Estatuto de los Estudiantes de la Universidad del Tolima
Acuerdo del Consejo Superior de la Universidad del Tolima No. de 1994	Por el cual se expide el Estatuto Profesoral de la Universidad del Tolima
Lineamientos de Acreditación de Programas de pregrado. Consejo Nacional de Acreditación. 2013.	Régimen de participación de profesores y estudiantes en los organismos de dirección de la institución y del programa.
Lineamientos de Acreditación de Programas de posgrado. Consejo Nacional de Acreditación	Régimen de participación de profesores y estudiantes en los organismos de dirección de la institución y del programa.
Acuerdo 03 de 2014. Consejo Nacional de Educación Superior. Lineamientos de Acreditación Institucional. 2015	Participación de estudiantes y profesores en los organismos de dirección de la institución. Claridad y transparencia en la aplicación de los mecanismos predeterminados para la elección de representantes estudiantiles y profesoraes en los órganos de decisión.

## 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Bajo estos principios, enmarcados en la carta magna, la Universidad del Tolima, en el ejercicio de sus ejes misionales propende por la difusión, promoción, garantía y protección de los derechos humanos y la construcción de paz y en su Estatuto General (Acuerdo del Consejo Superior, No. 033 de 2020) destaca el principio de Democracia:

“La Universidad se constituirá en un espacio de encuentro y de diálogo de la diversidad humana, del mundo y de la realidad. Su gobierno y gestión demandarán la organización y participación activa de la comunidad universitaria en las deliberaciones, las decisiones, los procesos, las acciones y las representaciones estamentales en los organismos colegiados de dirección. Este ejercicio democrático desarrollado a través de actitudes cordiales armónicas y de buen trato promoverá las libertades individuales y constitucionales, buscando el consenso y los acuerdos mediante la argumentación y capacidad propositiva, el respeto inalienable a la diferencia, el disenso, el pluralismo y a las posiciones minoritarias. Para ello, la Universidad propiciará el ambiente adecuado y adoptará los mecanismos consagrados en la Constitución Política y en la ley.



Así mismo, la Constitución Política de Colombia, en el artículo 103. Señala: “*Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato*”. La ley los reglamentará.

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.

Esto permite que en el marco de la vida universitaria se propenda por generar y permitir diferentes espacios donde se materialice la democracia a través de la participación, la representación y el control social que ejercen los integrantes de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general para de esta forma conocer e intervenir en los procesos que les interesan, competen o afectan.

## 6. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**Acción 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).

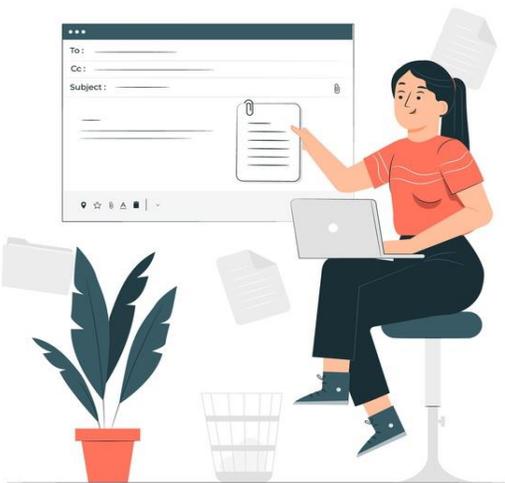


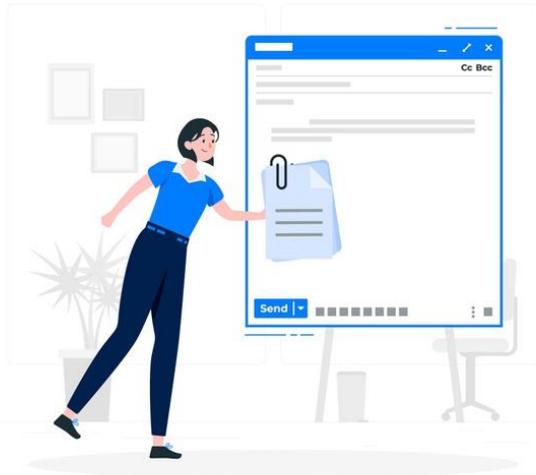
**Derechos de Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. (Constitución 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.



**Otros mecanismos de Participación Ciudadana:** El voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. Incluye además que “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 fin de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública

que se establezca”. La participación en la gestión administrativa se ejercerá por los particulares y por las organizaciones civiles en los términos de la Constitución, y de aquellos que se señalen mediante la ley. (Constitución Política de Colombia. Art. 103).

## 7. ESCENARIOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN EN LA UNIVERSIDAD

### CONSEJOS Y COMITÉS

**Consejo Superior Universitario:** El Consejo Superior es el máximo órgano de dirección de la Universidad del Tolima, sus actos se denominan acuerdos. Está conformado por:

- El Gobernador del Departamento del Tolima o su delegado permanente, quien lo preside.
- Un miembro designado por el presidente de la República.
- Un miembro designado por el Ministerio de Educación Nacional.
- Un representante del sector productivo o su suplente.
- Un ex rector de la Universidad del Tolima o su suplente.
- Un egresado graduado en la Universidad del Tolima o su suplente.
- Un representante de las directivas académicas de la Universidad o suplente.
- Un representante de los profesores de la Universidad o su suplente.
- Un representante de los estudiantes de la Universidad o su suplente.
- El Rector de la Universidad.



**Consejo Académico:** El Consejo Académico es la máxima autoridad académica de la Universidad del Tolima, sus actos se denominan acuerdos. Está conformado por:

El Rector, quien lo preside.

El Vicerrector Académico.

El Vicerrector de Desarrollo Humano.

El Vicerrector Administrativo.

Los decanos de facultad.

Un director de programa.

El representante de los profesores.

El representante de los estudiantes, o su suplente.

**Consejos de Facultad e Instituto de Educación a Distancia:** El Consejo de Facultad es un órgano de dirección de la Universidad y máxima dirección de la Facultad, sus actos se denominan Acuerdos y estará integrado por:

El decano quien lo presidirá.

Los directores de los departamentos de la Facultad.

Los directores de los programas adscritos a la Facultad.

Un profesor escalafonado y de tiempo completo, perteneciente a uno de los departamentos de la Facultad o su suplente.

Un estudiante de uno de los programas de la Facultad o su suplente.

Un egresado de uno de los programas adscritos a la Facultad o su suplente

Así mismo, están presentes en representación estudiantes, profesores y graduados en los Comités Curriculares, Comité estudiantil de Bienestar Universitario, Comités de Autoevaluación, así como escenarios como mesas de trabajo, foros, asambleas, entre otros.

## **Asambleas: estudiantes, profesores y funcionarios**

La dinámica de una universidad pública, posibilita que se generen espacios de participación, discusión y decisión sobre asuntos puntuales de la vida universitaria donde intervienen diferentes actores, se emiten comunicaciones y se adelantan otras acciones para participar en la gestión universitaria, o en asuntos de carácter nacional e incluso internacional.

## **ASOCIACIONES**

**ASPU TOLIMA** - Asociación Sindical de Profesores Universitarios Seccional Tolima

**ACEU** – Asociación Colombiana de Estudiantes Universitarios

**SINTRAUNICOL** - Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados Universitarios de Colombia

**ASEPCUT**- Asociación Sindical de Empleados Públicos de Carrera Administrativa

**OCE Colombia** - Organización Colombiana de Estudiantes

**FEU Colombia** - Federación Estudiantil Universitaria

**ASESIUTOL** - Cabildo Indígena de la Universidad del Tolima

**SINTRAOFUT** - Sindicato de Trabajadores Oficiales Universidad del Tolima

**ASDUT** - Asociación Sindical de Docentes de la Universidad del Tolima



**RENDICIÓN DE CUENTAS:** El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades y de los servidores públicos del orden nacional, territorial o de las otras ramas del poder público, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a los intereses y peticiones de la ciudadanía, organizaciones y grupos de valor sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de desarrollo y de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos. (Manual Único de Rendición de Cuentas. MURC V2).

La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados del cumplimiento del propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social) para el cual fue creada la entidad y la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor. Así mismo, permite visibilizar las acciones que desarrolla para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz. Esta rendición de cuentas se efectúa de carácter permanente, se brinda información a través de diferentes canales de comunicación y escenarios como reuniones, asambleas, foros, ferias, audiencias públicas de rendición de cuentas, que permiten la participación, el diálogo y el elemento de responsabilidad de los compromisos y acciones producto del ejercicio de diálogo.

## **CONSTRUCCIÓN DE NORMATIVIDAD**

Involucrar a los grupos de interés, grupos de valor y ciudadanos, ya sea individualmente, mediante representación para la construcción, elaboración, actualización y/o modificación de normatividad asociada, para el caso de la normatividad que rige la Universidad del Tolima, a saber, Estatutos, Acuerdos, Resoluciones.



## **CONSTRUCCIÓN DE PLANES**

Facilitar e involucrar a los grupos de interés, grupos de valor y ciudadanos mediante representación para que participen en la identificación de problemáticas, elaboración diagnósticos y/o de la gestión pública, planear políticas, planes, programas, proyectos y trámites con más información sobre necesidades, problemáticas, aspiraciones y la visión o futuro deseado, recursos potenciales y oportunidades existentes en el contexto de paz y derechos humanos.

## **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” la Universidad del Tolima publica la información general en su página web institucional [www.ut.edu.co](http://www.ut.edu.co) y en el link de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.

## **8. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, MECANISMOS Y CANALES DE PARTICIPACIÓN**

La Universidad del Tolima ofrece diferentes canales de participación, mediante los cuales los grupos de interés, de valor y ciudadanía en general pueden ejercer el derecho a la participación, para facilidad de acceso se encuentra en su mayoría disponibles en su página web: [www.ut.edu.co](http://www.ut.edu.co).



## ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El equipo de Atención al Ciudadano está informando permanentemente sobre los escenarios, mecanismos de participación, cronogramas y fechas a implementar durante la vigencia 2021.

Los horarios de atención al público de manera presencial aquí descritos en el campus de la Universidad y en los CAT, se retomarán una vez se regrese a la normalidad, dado el confinamiento preventivo, producto de la pandemia COVID-19.

MEDIO DE COMUNICACIÓN	CANAL O ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN	NOMBRE	DIRECCIÓN/ DESCRIPCIÓN	DISPONIBILIDAD
VIRTUAL	PÁGINA WEB	PORTAL INSTITUCIONAL	<a href="https://www.ut.edu.co">https://www.ut.edu.co</a>	Permanente
		TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	<a href="http://www.ut.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica.html">http://www.ut.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica.html</a>	Permanente
		PQRSD. Formulario de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	<a href="http://pqr.ut.edu.co/">http://pqr.ut.edu.co/</a>	Permanente para radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Respuesta dentro 15 días hábiles



# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2022

<http://medios.ut.edu.co/>

Permanente.  
información de interés general sobre las actividades relevantes de la Universidad

VIVE LA U

<http://medios.ut.edu.co/eventos/>

Programación semanal de actividades

SALA DE PRENSA

<http://medios.ut.edu.co/sala-de-prensa/>

Según emisión, comunicados, audios.

UT AL DÍA

<http://medios.ut.edu.co/utaldia/>

Permanente.  
Información de interés general sobre las actividades relevantes de la Universidad

REDES SOCIALES

FACEBOOK UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

<https://www.facebook.com/comunicacionesuniversidaddeltolima>

Permanente

TWITER UNIV TOLIMA

[https://twitter.com/Uni\\_Tolima](https://twitter.com/Uni_Tolima)

Permanente

FLICKR UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

<https://www.flickr.com/photos/universidaddeltolima>

Permanente



# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## 2022

	COMUNICACIONALES	<b>CORREO ELECTRONICO</b> Atención al Ciudadano  <a href="mailto:atencionalciudadano@ut.edu.co">atencionalciudadano@ut.edu.co</a>	Disponible permanente. Respuesta dentro de 15 días hábiles
		<b>CHAT</b> Atención al ciudadano  <a href="http://servicioenlinea.ut.edu.co/client.php?locale=sp&amp;group=1">http://servicioenlinea.ut.edu.co/client.php?locale=sp&amp;group=1</a>	Lunes a jueves de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm. Viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm
		Sistema de Transmisión en vivo de eventos	Se transmiten eventos a través de canal de YouTube, Uni Tolima. Según programación
VIRTUAL E IMPRESO	PÁGINA WEB E IMPRESO	<b>PERIODICO TOLIMA UNIVERSITARIO</b>  <a href="http://medios.ut.edu.co/periodico/">http://medios.ut.edu.co/periodico/</a>	<b>Trimestral</b>
PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	SEDES Y CENTROS DE ATENCIÓN TUTORIAL CAT.  <a href="http://administrativos.ut.edu.co/atencion-al-ciudadano/ubicacion-y-georeferenciacion.html">http://administrativos.ut.edu.co/atencion-al-ciudadano/ubicacion-y-georeferenciacion.html</a>	Martes a sábado de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.
AUDIOVISUAL	RADIO	TU RADIO 106.9. FM  <a href="http://www.turadiout.com/">http://www.turadiout.com/</a>	Permanente



# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CANAL YOUTUBE 2022

<https://www.youtube.com/user/UniversidaddelTolima>

Según eventos y transmisión

TELÉFONICO

LÍNEAS DE ATENCIÓN

Línea gratuita nacional.

018000181313

Lunes a jueves de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.  
Viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm

Conmutador

+57 (8) 2 771212

Lunes a jueves de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.  
Viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm

Directorio de dependencias

<http://administrativos.ut.edu.co/atencion-al-ciudadano/directorio.html?limitstart=0>

Lunes a jueves de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.  
Viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm



# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2022

		Centros de Atención Tutorial. Instituto de Educación a Distancia	<a href="http://administrativos.ut.edu.co/atencion-al-ciudadano/ubicacion-y-georeferenciacion.html">http://administrativos.ut.edu.co/atencion-al-ciudadano/ubicacion-y-georeferenciacion.html</a>	Martes a sábado de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.
IMPRESO/FISICO	CORRESPONDENCIA	Oficina de Archivo y Correspondencia	Sede Central	Lunes a jueves de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm. Viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm

Este documento, puede modificar, complementar y mejorar, acorde con la participación, sugerencias, comentarios y observaciones de los grupos de valor, de interés y ciudadanía en general, para este fin pueden enviar un correo electrónico a: [participacionciudadana@ut.edu.co](mailto:participacionciudadana@ut.edu.co)

Fecha de Publicación: **31 de enero de 2021.**

### PROYECTÓ Y ELABORÓ

<b>SANDRA MILENA GRACIA GALICIA</b>	Profesional Oficina de Desarrollo Institucional
-------------------------------------	---

### APORTÓ A LA CONSTRUCCIÓN Y EDITÓ

<b>LUZ YANETH GIL MARROQUIN</b>	Profesional Oficina Secretaria General. Oficina de Atención al Ciudadano.
<b>WILLIAM JAVIER VILLA SANDOVAL</b>	Profesional Oficina Secretaria General. Oficina de Atención al Ciudadano.

### REVISÓ Y APROBÓ

<b>JULIO CESAR RODRIGUEZ ACOSTA</b>	Jefe Oficina de Desarrollo Institucional
<b>ANDRÉS FELIPE BEDOYA CÁRDENAS</b>	Secretario General

### REVISÓ Y APROBÓ

<b>Segundo Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Universidad del Tolima</b>	Acta 02, del 31 de enero de 2022.
---	-----------------------------------