

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA AÑO 2025



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del
23 de enero de 2025.

1. OBJETIVO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Fortalecer el desarrollo de los mecanismos para la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana del Colegio Mayor del Cauca – Institución Universitaria, con el fin de generar canales efectivos de retroalimentación relacionada con la gestión Institucional, frente a sus grupos de interés y la ciudadanía en general.

2. ALCANCE

La Estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas aplica a todos los servidores públicos del Colegio Mayor del Cauca – Institución Universitaria en atención a la solicitud de sus grupos de interés, y orientado a dar respuesta acerca de los resultados de la gestión institucional, el cumplimiento de metas y la garantía de derechos a los ciudadanos.

3. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de 1.991: derecho a: la participación (artículos 2, 3 y 103), a la información (artículos 20, 23 y 74), a la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270).

Ley 489 de 1998. Organización y funcionamiento de la gestión pública

Ley 594 2000. Ley general de archivos

Ley 734 de 2002. Código único disciplinario

Ley 850 de 2003. Veedurías Ciudadanas

Ley 962 de 2005. Racionalización de trámites y procedimientos administrativos

Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo

Ley 1474 de 2011. Estatuto anticorrupción

Ley 1712 de 2014. Ley de transparencia y de acceso a la información pública

Ley 1757 de 2015. Promoción y protección del derecho a la participación democrática

Decreto 124 de 2016. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano

Decreto 270 de 2017. Participación ciudadana o grupos interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

4. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

4.1 DEFINICIONES

RENDICIÓN DE CUENTAS. Es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

La IUCMC pública en su sitio WEB la información de su gestión de cada vigencia, y genera los informes solicitados por cada entre de control oportunamente, y genera espacios de participación ciudadana en su sitio web, a través de encuestas o en contacto directo con las partes interesadas con el fin de conocer sus necesidades y expectativas para contribuir al mejoramiento en la calidad de la oferta académica institucional.

AUDIENCIA PÚBLICA. Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por la administración, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

Institucionalmente se tiene programada la ejecución de la rendición de cuentas en el primer trimestre del año y se realizan rendiciones a diferentes grupos como el Consejo Directivo (semestralmente), Estudiantes cada semestre en los encuentros programados, reuniones con el sector productivo y Egresados en el encuentro anual de egresados.

INFORMACIÓN PÚBLICA: La IUCMC pública en su sitio web toda la gestión que realiza en cumplimiento de sus funciones y objetivos misionales, por medio de sus diferentes informes, los cuales serán publicados de acuerdo a lo dispuesto en la normatividad legal vigente.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Con el fin de contar con la opinión de los ciudadanos y grupos de interés identificados para la Institución, se realiza la publicación de la planeación institucional y la actualización de la normatividad institucional a través de sus estatutos y reglamentos en el link <https://unimayor.edu.co/web/participa>.

4.2 DIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El diagnóstico de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas del Colegio Mayor del Cauca, permite identificar las actividades y los canales de atención dispuestos, con el fin de establecer estrategias que permitan la vinculación de los grupos de valor e interés en la gestión institucional, a través de la participación activa en los diferentes estamentos académicos y administrativos.

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

A través de los diferentes medios y canales de participación identificados en este diagnóstico, se genera interlocución con estudiantes, egresados, docentes, sector productivo y comunidad general.

Este diagnóstico se basa en las actividades planificadas y ejecutadas por la institución en el marco de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas.

4.2.1 OBJETIVO GENERAL

- Identificar los medios y mecanismos de comunicación entre la institución y los diferentes grupos de valor e interés, así como la participación de los mismos en el control de la gestión y su aporte en la búsqueda de nuevas estrategias para brindar un mejor servicio de educación.

4.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los canales de comunicación para la participación ciudadana
- Recopilar las diferentes estrategias realizadas para la participación ciudadana desarrolladas por la institución.
- Evaluar los diferentes espacios de participación ciudadana realizados

4.2.3 CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. INFORME DE PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

A continuación, se mide la participación de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. Se cita el informe emitido por el Subproceso de Comunicaciones.

1.1. Resultados de la Participación

1.1.1. Métricas Visitas a Sitios Web:

A la entrega de este informe, entre los sitios internos de Rendición de Cuentas 2023 y Participación Ciudadana (Convocatoria RDC_2023) se recibieron **508 Visitas** (Parte de este impacto es el resultado de enlazar los sitios web, a las publicaciones de los productos informativos y publicitarios promocionados en las demás plataformas institucionales).

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

1.1.2. Redes Sociales:

El día 25 de enero de 2024, durante la realización del evento se obtuvieron las siguientes métricas:

1.1.2.1. Youtube

Audiencia en vivo	Alcance
134	237 reproducciones de la transmisión

1.1.2.2. Facebook Live

Audiencia en vivo	Alcance
42	873 usuarios

Adicional a la participación realizada en la Fase 1 de este proceso, durante el evento se brindó el espacio para la participación de los asistentes, obteniendo 8 preguntas que fueron resueltas en la Audiencia. Entre los participantes, se encontraron representantes ante el Consejo Directivo (Como el de docentes y estudiantes) y representantes del sector productivo.

5. INFORME EVALUACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2024

Dimensión Gestión con Valores para Resultados – Relación estado ciudadano

5.1 Instancia en la Participación en la gestión: con el fin de vincular los grupos de valor y grupos de interés de la institución se realizaron los siguientes ejercicios de participación:

Participación en la gestión:

Con el fin de vincular los grupos de valor y grupos de interés de la institución se realizaron los siguientes ejercicios de participación:

- Estrategia de consulta en el Marco de la Rendición de Cuentas 2024, Vigencia 2023.
- Consulta sobre los medios de comunicación internos más consumidos, y por dónde les gustaría se emitiera información.
- Consulta sobre el nivel de Satisfacción de los estudiantes en UNIMAYOR
- Encuestas Campus Unimayor

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

- Encuestas Trámites institucionales
- Participación en ejercicio de autoevaluación institucional mediante encuestas a estudiantes, egresados, administrativos.
- Construcción del Plan de Desarrollo Institucional 2024-2028
- Foro público candidatos rector.

5.2 Instancias de Participación en cuerpos colegiados:

Durante la vigencia 2024 se llevaron a cabo las siguientes **elecciones** para elegir representantes docentes, estudiantiles y de egresados:

- Representante de estudiantes ante el Consejo de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, LUIS ALVARO ERAZO TANDIOY, Resolución 923 del 8 de octubre de 2024.
- Representante de estudiantes ante el Consejo de la Facultad de Arte y Diseño, ANDREA CAROLINA GARCÍA OSPINO, Resolución 865 del 11 de septiembre de 2024.
- Representante de estudiantes ante el Consejo de la Facultad de Educación, ANDREA CAROLINA GARCÍA OSPINO, Resolución 865 del 11 de septiembre de 2024.
- Representante de egresados ante el Consejo de Facultad de Ciencias Sociales y del Administración, JOSÉ MANUEL JARAMILLO MUÑOZ, Resolución 860 del 6 de septiembre de 2024.
- Representante de estudiantes ante el Consejo de la Facultad de Ingeniería, KAREN LISETH GÓMEZ VILLAMUEZ, Resolución 854 del 4 de septiembre de 2024.
- Representante de egresados ante el Consejo de Facultad de Ingeniería, MANUEL ARTURO MELO LEGARDA, Resolución 853 del 4 de septiembre de 2024.
- Representante de docentes ante el Consejo Directivo, DAYNER FELIPE ORDÓÑEZ LÓPEZ, Resolución 837 del 28 de agosto de 2024.

6. VIGENCIA 2024

Dimensión MIPG: Gestión con Valores para Resultados – Relación estado ciudadano

6.1 Instancia Participación en la gestión: Con el fin de vincular los grupos de valor y grupos de interés de la institución se realizaron los siguientes ejercicios de participación:

Nombre del proceso de Participación: Rendición de Cuentas UNIMAYOR Vigencia 2023

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Del 15 de enero al 19 de enero de 2024.

Estado: Cerrada

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

Nombre del proceso de Participación: Rendición parcial de Cuentas UNIMAYOR Vigencia 2024

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Del 15 de diciembre al 15 de enero de 2025.

Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

Nombre del proceso de Participación: Consulta sobre los medios de comunicación internos más consumidos, y por dónde les gustaría se emitiera información.

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Permanentemente en portal institucional y en bienvenida de primíparos semestralmente.

Estado: Abierta

Medio de publicación: Portal institucional

Nombre del Proceso de Participación: Consulta sobre el nivel de satisfacción de los Estudiantes en UNIMAYOR.

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Toda la vigencia 2024

Estado: Abierta

Medio de publicación: Portal institucional

Nombre del Proceso de Participación: Encuesta para racionalización de trámites

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: primer y segundo semestre de 2024

Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional

Nombre del Proceso de Participación: Plan de Desarrollo institucional 2024-2028

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: junio 2024.

Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional

Nombre del Proceso de Participación: Planes Operativos Anuales (POA)

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: A partir del 1 de diciembre 2024 hasta el 16 de enero de 2025.

Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

Nombre del Proceso de Participación: Foro Publico candidato a Rector

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: abril 2024

Estado: Cerrada

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

Nombre del Proceso de Participación: Convocatoria para elección del Representante de Estudiantes ante el Consejo Directivo.

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Desde el 13 de agosto al 20 de agosto de 2024.

Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

Nombre del Proceso de Participación: Convocatoria para elección del Representante de Egresados ante el Consejo de la Facultad de Ingeniería.

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Desde el 14 de agosto al 22 de agosto de 2024.

Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

Nombre del Proceso de Participación: Convocatoria para elección del Representante de Estudiantes ante el Consejo de la Facultad de Ingeniería.

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Desde el 20 de agosto al 26 de agosto de 2024.

Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

Nombre del Proceso de Participación: Convocatoria para elección del Representante de Egresados ante el Consejo de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración.

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Desde el 22 de agosto al 28 de agosto de 2024.

Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

Nombre del Proceso de Participación: Convocatoria para elección del Representante de Estudiantes ante el Consejo de la Facultad de Educación.

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Desde el 26 de agosto al 30 de agosto de 2024.

Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

Nombre del Proceso de Participación: Convocatoria para elección del Representante de Estudiantes ante el Consejo de la Facultad de Arte y Diseño.

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Desde el 26 de agosto al 30 de agosto de 2024.

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

Nombre del Proceso de Participación: Convocatoria para elección del Representante de Estudiantes ante el Consejo de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración.

Fecha o vigencia en la que se abrió la participación: Desde el 22 de agosto al 28 de agosto de 2024.

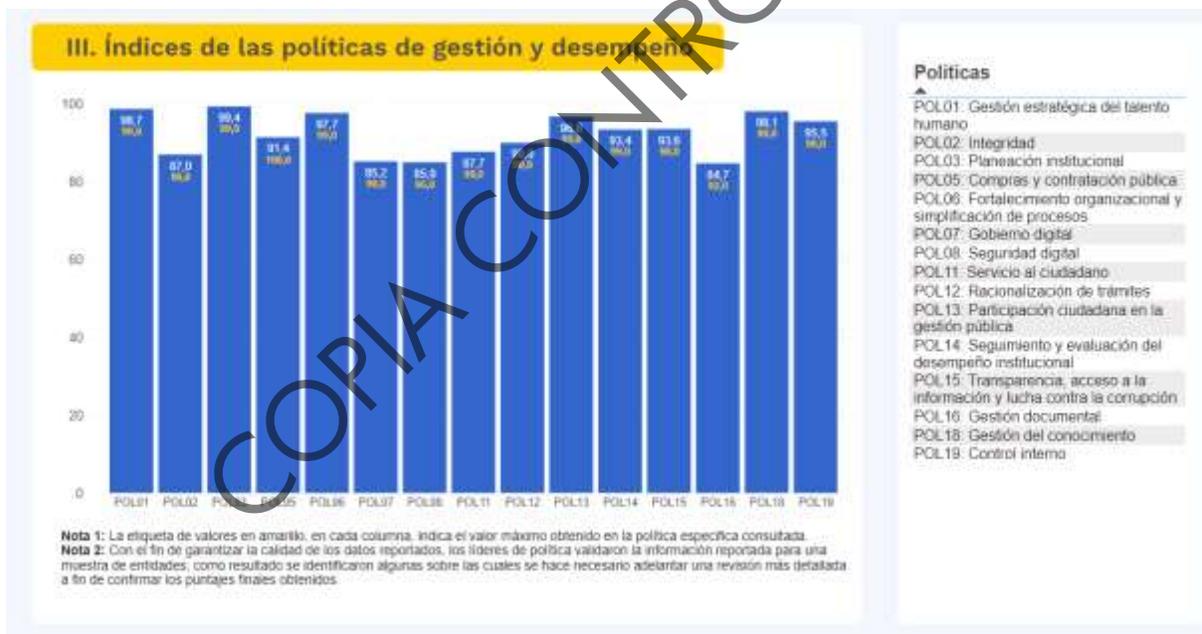
Estado: Cerrada

Medio de publicación: Portal institucional, Facebook, Instagram, y Twitter

7. RESULTADO EVALUACIÓN IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

7.1 EVALUACIÓN FURAG VIGENCIA 2023

A continuación, se presenta el resultado obtenido en la implementación de la política de participación ciudadana en la institución:



Como conclusión de implementación se obtiene índice de 92.2 sobre 100, lo que refleja la eficacia de las estrategias implementadas y la continua participación de los grupos de valor e interés en las diferentes etapas de la prestación del servicio de educación en las que se interactúa.

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

8. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN INTERNA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como resultado del ejercicio de evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en sus elementos de Información, Diálogo y Responsabilidad se identifican las siguientes recomendaciones de mejora y lecciones aprendidas, las cuales serán elementos de entrada para el fortalecimiento de la estrategia en la vigencia 2024:

- La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023, se realizó dando cumplimiento a los lineamientos metodológicos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas v.2. De igual manera, el evento se ejecutó de acuerdo a la programación y a los temas establecidos en el orden del día, publicados con anticipación al evento.
- En el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023, se manejó un lenguaje claro y concreto, permitiendo la intervención y participación de los grupos de valor por medio presencial y virtual, garantizando de ésta manera el derecho a la participación y control ciudadano y al derecho fundamental de acceso a la información
- Con relación a la participación durante la audiencia pública de rendición de cuentas a través de los medios electrónicos, permite inferir que el servicio de Streaming en retransmisión a las redes sociales fue el de mayor acogida, lo que prueba la eficacia de este medio de comunicación y la necesidad de generar estrategias de comunicación innovadoras y de continuar utilizando este recurso.
- Así mismo, teniendo en cuenta los resultados de las encuestas de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023, aunque la mayor participación de público se presentó a través de los medios electrónicos, se hace necesario acondicionar un espacio físico más amplio con el fin de aumentar la intervención de los grupos de valor.

9. MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

9.1 AUDIENCIA PÚBLICA PARTICIPATIVA

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

Es un evento público realizado entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión institucional, el cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo determinado. Estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos.

9.2 MAGAZÍN INFORMATIVO AUDIOVISUAL. CAMARÍN TV

Es un producto para la socialización periódica de la gestión institucional en la que se entrevistan a distintos actores de los grupos de valor.

9.3 BOLETÍN EN LIBRO DIGITAL MISIÓN MAYOR

Es un boletín informativo en libro digital en el que se socializa periódicamente la gestión institucional, representada en el desarrollo de actividades académicas, administrativas, alianzas institucionales, entre otras.

10. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

10.1 DEFINICIONES

Petición o Solicitud: Es toda solicitud de información, consulta, resolución o clarificación de un asunto, presentada ante un servidor de la institución, que requiere tratamiento, respuesta argumentada o soportada y en todos los casos respuesta. Si del estudio preliminar de una solicitud se deduce que se puede dar respuesta inmediata se procede a ello dejando evidencia. Si por su carácter o asunto se infiere que debe ser consultada, argumentada o soportada con documentos, hágale saber al peticionario el tiempo en el que se le responderá.

Para las peticiones o solicitudes, el tiempo de respuesta será el previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Cuando no es posible resolverla en el plazo previsto, debe informarse al interesado, comunicando el motivo de la demora y señalando la fecha de respuesta. Debe notificarse al peticionario o entregarle al momento de recepcionar la PQRS, el código de radicación para su seguimiento.

Debe tomarse todos los datos del peticionario: Estudiante, programa, semestre, docente, parte interesada, correo electrónico, teléfono, dirección.

Las PQRS anónimas serán radicadas y tramitadas de acuerdo a lo descrito en el presente procedimiento siguiendo los mismos lineamientos de clasificación, distribución y seguimiento.

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

No será obligación de la entidad dar respuesta a PQRS injuriosas, o que atenten contra la moral y las buenas costumbres.

Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la Ley o el procedimiento, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

En cuanto a la petición, queja, reclamo y sugerencia incompleta, se requerirá inmediatamente y por una sola vez al interesado que entregue los documentos faltantes, este tiempo interrumpirá los términos; los cuales comenzarán a correr cuando se soporten todos los documentos. Si el peticionario insiste, se radicará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron efectuadas. Si el peticionario no completa los documentos solicitados o cuando no complete la información en un término de un (1) mes siguiente a la fecha del requerimiento, se entenderá que desistió de la misma, por lo tanto, se ordenará el archivo, sin perjuicio de una nueva petición sobre el asunto.

Derecho de Petición: Es el derecho a la información y la facultad que tienen los grupos de valor en general, de solicitar y obtener información y documentos sobre las actuaciones públicas, derivadas del cumplimiento de la misión y las funciones asignadas por el Estado a la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

Queja: Es la expresión o manifestación de inconformidad o insatisfacción relacionada con la prestación del servicio, en términos de incumplimiento de requisitos de calidad, irregularidad en características publicitadas y ofertadas, desempeño de los docentes, pertinencia de programas y contenidos temáticos, evaluación, oportunidad en la atención de un funcionario, actuación u omisión de la administración. El tiempo de respuesta para una queja es el establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Cuando no es posible resolverlas en el plazo previsto, debe informarse al interesado que su queja está en trámite, el motivo de la demora en la respuesta, el estado y el tiempo estimado en el que se dará contestación.

Reclamo: Manifestación, exigencia o reclamación, relacionada con la afectación económica negativa o positiva, derivada del derecho adquirido vía pago de matrícula financiera, o pago de un servicio. Se tipifica en la devolución de dineros por concepto de matrícula, exigencia de descuentos, porcentajes etc. El tiempo de respuesta de los reclamos será el establecido en la Ley 1755 de 2015, debe informarse al interesado el número de radicado para su seguimiento.

Sugerencia: Recomendación o propuesta de mejoramiento, cambio o modificación respecto a actividades internas o del servicio, formuladas por particulares o servidores, que vayan en beneficio general de la comunidad.

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

Felicitación: Manifestación de satisfacción con motivo de algún suceso o por la prestación de un servicio. La felicitación que haga un usuario a la Institución por la prestación de un servicio o por la satisfacción por un hecho positivo debe informarse al servidor que prestó el servicio y gozó de reconocimiento, o al Rector cuando se trate de reconocimiento a la Institución.

Denuncia: Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de un servidor de la Institución, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal o ético profesional, a que diera lugar. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan las posibles responsabilidades.

Todo servidor público de la institución a quien se le direcciona por competencia, función o responsabilidad una PQRSFD, debe dar trámite y asegurar la gestión dentro de los tiempos previstos, informar para su documentación a la auxiliar administrativa correspondiente, el mecanismo empleado, documento o acto administrativo que soporta la respuesta, para ser ingresada al aplicativo como evidencia de la gestión y del control en la administración centralizada de las PQRS.

Los términos se cuentan a partir del día hábil siguiente a recepción de la solicitud en las instalaciones de la Institución, por cualquiera de los medios establecidos.

Para las solicitudes que se reciban por cualquier medio en días no hábiles para la Institución, se entenderán radicadas el día hábil siguiente, por lo que el término de respuesta se empezará a contar a partir del día hábil siguiente a su recibo.

10.2 MECANISMOS Y ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Mecanismos de Participación	Proceso Involucrado	Estrategias de participación
Instancia de participación	Gestión Jurídica	Elección representantes estamentos institucionales.
Participación en la Gestión Pública	Planeación Institucional	Encuestas virtuales para participación en el ejercicio de planeación anual. Análisis de información suministrada por grupos de interés y grupos de valor.
Participación en la Gestión Pública	Gestión Jurídica	Actualización normativa institucional previa solicitud de la necesidad. Espacios de socialización virtual Análisis de información suministrada por grupos de valor.

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

		Actualización de normatividad
Participación en la Gestión Pública	Docencia	Espacios de participación de los actores institucionales mediante encuestas para construcción de registros calificados de los programas académicos.
Participación en la Gestión Pública	Direccionamiento Estratégico	<p>Rendición de cuentas: Disposición de canales virtuales para promover la participación de la ciudadanía en los espacios de rendición de cuentas. Publicación de la información en sitio web http://www.unimayor.edu.co/web/es/ Invitación a las diferentes partes interesadas para participación. Espacios de diálogo con estudiantes, egresados, y sector productivo para rendir informes de la gestión institucional. Análisis de la información recolectada. Publicación de resultados en sitio web http://www.unimayor.edu.co/web/es/</p>
Participación en la Gestión Pública	Gestión Jurídica	<p>Atención permanente a los grupos de valor e interés: Espacios presenciales o virtuales en cada facultad y sedes de la institución. Canales virtuales en sitio web http://www.unimayor.edu.co/web/es/ Buzones internos de redes sociales Espacio de participación al final de cada una de las noticias publicadas a través del portal web institucional. Encuesta de satisfacción de usuarios canal virtual. Publicación informes PQRSFD Publicación informe Percepción de usuarios.</p>

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

11. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

11.1 PARTICIPACIÓN VÍA WEB. La página web de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca <https://unimayor.edu.co/web/> es un canal que permite la información, consulta y participación ciudadana.

- Link “Atención al Ciudadano”, da a conocer los canales de atención disponibles, además permite la opción de realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias en Línea. El sistema de PQRSFD es administrado a través de un sistema de gestión documental ORFEO, que permite al usuario consultar sobre el estado de su solicitud y realizar seguimiento a la misma. También permite conocer las estrategias de Rendición de Cuentas y la Política de Tratamiento de Protección de Datos Personales.
- Link “Transparencia-MIPG”, brinda a la ciudadanía toda la información mínima a publicar y otras de interés acorde a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, y el Decreto 103 de 2015.
- Link “Participación Ciudadana”, a fin de propiciar el control social, y permitir la participación de la ciudadanía en la construcción de estrategias, políticas, planes, y demás asuntos institucionales.

11.2 BUZONES ELECTRÓNICOS. Se tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes correos electrónicos para que los ciudadanos participen e interactúen con la Institución: notificacionjudicial@unimayor.edu.co, comunicaciones@unimayor.edu.co, pqrs@unimayor.edu.co y correos institucionales de los procesos relacionados con atención a la ciudadanía.

11.3 REDES SOCIALES. La Institución, consciente de la tendencia creciente en el uso de las redes sociales por parte de la ciudadanía, ha dispuesto los siguientes usuarios: FACEBOOK, TWITTER e INSTAGRAM.

11.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA. La Institución, ha dispuesto el PBX (60) (2) 8274178, al igual que la línea 018000931018 para la atención de consultas, inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias y en general para la participación ciudadana. Los horarios de atención se han establecido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. según lo dispuesto en cada uno de las Sedes.

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

11.5 ATENCIÓN ESCRITA. Los ciudadanos pueden enviar consultas, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de correo físico a la oficina de Ventanilla Única ubicada en el primer piso de la Sede Edificio Bicentenario carrera 7 No. 2-41, ciudad de Popayán-Cauca.

11.6 ATENCIÓN PRESENCIAL. Los ciudadanos tendrán las posibilidades de realizar consultas, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presencialmente, dirigiéndose a los puntos de atención establecidos por la institución, en las diferentes sedes.

12. CRONOGRAMA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

CRONOGRAMA RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN
Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	Publicar informes de rendición de cuentas en la sección de Transparencia y menú de Participación	$\geq 100\%$ de informes de rendición publicados	No. de informes publicados/Total de informes a publicar	PU Comunicaciones	30/06/2025 30/12/2025
	Diseñar piezas comunicativas y divulgar por diversos canales de comunicación píldoras informativas del informe de rendición de cuentas	$\geq 100\%$ de cumplimiento a la estrategia comunicacional de rendición de cuentas	No. de actividades ejecutadas comunicacionales de rendición de cuentas/Total de actividades planificadas comunicacionales de rendición de cuentas	PU Comunicaciones	30/03/2025 30/06/2025 30/10/2025 30/12/2025
Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Diseñar estrategia de participación ciudadana para la rendición de cuentas mediante consulta a grupos de valor	≥ 1 documento de estrategia diseñada	No. de documentos aprobados	PU Comunicaciones Jefe Oficina Asesora Planeación	30/03/2025 30/06/2025 30/10/2025

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

	Implementar espacios de diálogo con grupos de valor en el marco de rendición de cuentas	>=1 espacios de diálogo realizados	No. De espacios de dialogo realizados	Rector PU Comunicaciones Jefe Oficina Asesora Planeación	
Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	Aplicar encuesta evaluación y retroalimentación sobre informes de rendición de cuentas	>=1 encuesta	No. de encuestas realizadas	Jefe Oficina Asesora Planeación	30/06/2025
	Evaluar e implementar acciones de mejora a partir de las rendiciones de cuentas realizadas	>=2 acciones	No. de acciones de mejora propuestas	Jefe Oficina Asesora Planeación	30/06/2025 30/10/2025

CRONOGRAMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN
Planeación estratégica de servicio al ciudadano	Actualización caracterización de grupos de valor.	Informe de caracterización	No. de informes de caracterización	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2025
Fortalecimiento del talento humano del servicio al ciudadano	Capacitación en servicio al ciudadano .	Talento humano capacitado	No. de servidores capacitados	PU Servicio al Ciudadano	30/09/2025
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Realizar elección cuerpos colegiados según cronograma establecido.	100% de representantes en los diferentes cuerpos colegiados posesionados	No. de representantes posesionados en cuerpos colegiados/Total de representantes establecidos en	Secretaría General	30/12/2025

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

			los cuerpos colegiados		
	Realizar elección Rectoral según cronograma establecido.	100% de cumplimiento cronograma establecido para el proceso de elección rectoral	No. de actividades ejecutadas/total de actividades planificadas	Secretaría General	30/04/2025
	Actualizar manuales, procesos y procedimientos relacionados con el servicio al ciudadano.	>=100% de documentos actualizados según los requerimientos	No. de procedimientos actualizados/Total de documentos actualizar	PU Servicio al Ciudadano PU Planeación	30/12/2025
	Actualizar continuamente la información publicada en los canales de atención.	>=100% de información actualizada en canales de atención	Información actualizada/Total de información a actualizar	PU Comunicaciones	30/12/2025
Conocimiento al servicio al ciudadano	Desarrollo del programa Gestión alianzas estratégicas.	>=2 alianzas estratégicas	No. de alianzas realizadas	Centros institucionales	30/12/2025
Evaluación de la gestión y medición de la percepción ciudadana	Realizar encuesta de satisfacción al usuario –Canales de Atención.	>=1 encuesta realizada	No. de encuestas realizadas	PU Servicio al Ciudadano	30/11/2025
	Generar informe de atención al ciudadano.	>= 4 informes	No. de informes realizados y publicados	PU Servicio al Ciudadano	30/03/2025 30/06/2025 30/10/2025 30/12/2025

13. SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Desde el <https://campus.unimayor.edu.co/>, se realiza el seguimiento al cronograma de rendición de cuentas y participación ciudadana establecido en la planeación institucional y de acuerdo a los responsables de la ejecución y cumplimiento de cada una de las actividades aprobadas.

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de enero de 2025.

Elaboró:

Aprobó:

GLORIA XIMENA HURTADO PAREDES
Jefe Oficina Asesora de Planeación

HÉCTOR SÁNCHEZ COLLAZOS
Rector

ORIGINAL FIRMADO

COPIA CONTROLADA

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del
23 de enero de 2025.