



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO 2022

Dirección de Planeación Institucional

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio  universidaddelquindio  universidad_del_quindio

www.uniquindio.edu.co

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1.MARCO LEGAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4
2. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	7
3. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	9
4. LOS ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	12
4.1 CONSEJOS Y COMITES	12
4.2 LOS PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS	14
4.3 GRUPOS DE INTERÉS: PARTICIPACIÓN EN CONSEJOS Y COMITÉS INSTITUCIONALES Y MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	15
4.4 VEEDURÍAS	20
4.5 RENDICIÓN DE CUENTAS	20
4.6 PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS EN LA CONSTRUCCIÓN DE PLANES	22
4.7 PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS EN EL DISEÑO DE NORMATIVIDAD	21
4.8 OTROS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	21
4.9 ASOCIACIONES	27

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 otorga a todos los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, con el fin de garantizar la protección de los derechos ciudadanos. Así mismo, determina la forma como los ciudadanos participan en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

De igual manera determina los instrumentos con los que ciudadanos e instituciones pueden interactuar de manera permanente, de manera que estas, conozcan su percepción, y puedan brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional y su eficiencia administrativa

Este documento muestra un marco general del ejercicio de participación ciudadana en la Universidad del Quindío. Inicia con el marco normativo, retoma los derechos de los ciudadanos, se indica la articulación en la estrategia institucional de las políticas de estado, se hace una breve descripción de los mecanismos de participación y se registran los dispuestos para los grupos en la institución.

1. MARCO LEGAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Normas o lineamientos	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 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
Ley 850 de 2003	Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
Ley 962 de 2005	Ley Antitrámites: 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	Código Contencioso Administrativo. Artículo 3, numeral. 6º; Artículo 3, numeral 9º; 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.
Ley 1166 de 2016	Regula la recepción y trámite del derecho de petición verbal o no verbal
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.

Normas o lineamientos	Descripción
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 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 1078 de 2015	Decreto Único Reglamentario del sector TIC", específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
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 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resolución MinTic 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.
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.
Conpes 3785 de 2013.	Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano
Directiva 06 de 2019 de la Procuraduría General de la Nación	Diligenciamiento de la información en el índice de transparencia y acceso a la Información ITA, de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la Ley 1712 de 2014".
Manual	Función Pública. Manual Único de Rendición de Cuentas
Guía	Función Pública. Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública, 2018.
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 profesoriales en los órganos de decisión

Normas o lineamientos	Descripción
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 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 1078 de 2015	Decreto Único Reglamentario del sector TIC", específicamente en el capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2).
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
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 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resolución MinTic 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.
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.
Conpes 3785 de 2013.	Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano
Directiva 06 de 2019 de la Procuraduría General de la Nación	Diligenciamiento de la información en el índice de transparencia y acceso a la Información ITA, de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la Ley 1712 de 2014".
Manual	Función Pública. Manual Único de Rendición de Cuentas
Guía	Función Pública. Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública, 2018.
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

2. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

Con el fin de garantizar estos deberes, los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Universidad del Quindío establece y publica la carta de trato digno al usuario, que contiene los deberes y derechos de los ciudadanos, orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad

DERECHOS DEL CIUDADANO

1. Recibir información suficiente, adecuada y comprensible sobre sus derechos y deberes respecto a los servicios y trámites de la Universidad, y sobre su organización, procedimientos de acceso, y demás datos de utilidad.
2. Tener permanentemente: Información accesible, suficiente y comprensible sobre sus derechos y deberes como ciudadano, identificación clara del personal y oficinas para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias.
3. Presentar peticiones, solicitudes, consultas, sugerencias, quejas, denuncias o reclamos en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que disposiciones vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la Universidad del Quindío, las cuales podrán ser promovidas por los medios electrónicos o tecnológicos disponible en la institución.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los archivos de la Universidad en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. Ser tratado con respeto y consideración debida a la dignidad de la persona y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la Universidad del Quindío el cumplimiento de sus responsabilidades.
8. A recibir un servicio de calidad con los siguientes atributos: confiable, amable, digno, efectivo, oportuno, informativo, actual, adaptable, solidario y responsable según el protocolo de atención al usuario de la Universidad del Quindío.
9. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas

en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política Colombiana.

10. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

11. A que la institución no revele datos de su proceso, con excepción de la información necesaria en los casos y con los requisitos previstos expresamente en la legislación vigente.

12. A conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bases de datos o archivos de la Universidad del Quindío, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

13. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política o las Leyes.

3. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

Desde el mismo Estatuto General, se indica que la Universidad se rige conforme al mandato constitucional y legal con aplicación de los principios constitucionales de: normatividad, descentralización, autonomía, democracia, **participación**, pluralismo y prevalencia del interés general. Destacando así mismo la garantía de los derechos de **participación de la comunidad** universitaria en las decisiones que los afectan, así como el compromiso de fomentar prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y los **valores de la participación ciudadana**¹.

En correspondencia con lo anterior el código de ética y el código del buen gobierno de la Universidad del Quindío (Resolución de Rectoría No. 2167 del 1 de septiembre de 2016) a través de las diferentes políticas que lo integran, da cuenta de compromisos y acciones relacionados con la participación ciudadana y la rendición de cuentas, entre otros se pueden destaca:

Compromiso con los Fines del Estado

- Adelantar las gestiones necesarias para la eficaz y transparente prestación del servicio público de educación superior.
- Cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas:

- En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Institución vincula a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

Acciones para la integridad y la transparencia

La Universidad del Quindío está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adopta como mínimo las siguientes medidas:

- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial del Institución.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.
- A través de una oportuna y eficaz información y del uso de los medios tecnológicos se brindará información efectiva, eficaz y eficiente para que los ciudadanos puedan ejercer un control social.

¹ Acuerdo No. 005 28 de febrero de 2005. Por medio del cual se expide el Estatuto General de la Universidad del Quindío.

- Se difundirá y promoverá la participación de los estudiantes, gremios y egresados en los diferentes Consejos para que participen activamente en las decisiones de la vida universitaria.

Compromiso con la Rendición de Cuentas:

- La Universidad del Quindío se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera anual, con el objeto de informar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de acción de cada año, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad.

Compromiso con la comunidad:

La Universidad del Quindío se orienta hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propende por el mejoramiento de la calidad de vida de su población objetivo —especialmente de la más vulnerable—, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento en sus procesos educativos, en investigación, en cultura, inversión social e infraestructura física.

Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información:

- La Universidad del Quindío se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información.

Compromiso con la comunicación organizacional:

Está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Institución; para ello la Rectoría establece procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

Atención de quejas y reclamos

- La Administración de la Institución promueve la participación los estamentos institucionales, de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación del servicio públicos de educación suministrado por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar

de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

Administración y resolución de controversias

Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias La Universidad del Quindío se compromete a adoptar sistemas para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y las organizaciones civiles, y para proteger los recursos públicos.

De otra parte el Estatuto de Contratación contempla:

Artículo 6: principios en la contratación de la universidad del Quindío:

- Principio de Publicidad: Por tratarse de un Principio rector de las actuaciones administrativas, la Universidad del Quindío, se obliga a poner en conocimiento de la comunidad en general los actos relacionados con la gestión contractual, con el fin, no sólo de que éstos se enteren de su contenido y los observen, sino que, además, permita impugnarlos a través de los correspondientes recursos y acciones.

Artículo 16: control social interno: Para la celebración de audiencias públicas derivadas de los procesos contractuales, se promocionará la participación de las diferentes veedurías registradas en la Universidad para que intervengan como garantes en la transparencia del proceso y desarrollo de dichas audiencias

4. LOS ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

4.1 CONSEJOS² Y COMITES

Los órganos de Gobierno indicados a continuación están conformados con miembros de diferentes grupos de interés que tienen como responsabilidad la dirección de la universidad y de forma participativa toman decisiones estratégicas de carácter académico y administrativo de acuerdo a facultades otorgadas por la Ley 30 de 1992³.

CONSEJO SUPERIOR

El Consejo Superior es el máximo organismo de dirección y gobierno de la Universidad de acuerdo con la Constitución y la Ley. Está conformado por: El Gobernador del Departamento del Quindío, quién lo preside. Un miembro designado por el presidente de la República. El Ministro de Educación Nacional o su delegado. Un representante de las directivas académicas. Un representante de los docentes. Un representante de los egresados. Un representante de los estudiantes. Un representante del sector productivo del Departamento del Quindío. Un ex-rector de la Universidad del Quindío. El Rector, con voz, pero sin voto.

El Consejo Superior se reúne ordinariamente por lo menos una vez al mes y extraordinariamente cuando sea convocado por el Presidente, el Rector o por solicitud de la mayoría de sus miembros. Sus actos se denominan Acuerdos del Consejo Superior y Resoluciones del Consejo Superior. La divulgación de las decisiones tomadas se hace mediante la publicación de Actas⁴ y la publicación periódica “Boletines del consejo superior”⁵.

CONSEJO ACADÉMICO

El Consejo Académico es la máxima autoridad académica de la Institución lo integran: El Rector quien lo preside (en su ausencia lo preside el Vicerrector Académico o de Investigaciones en su orden); los Vicerrectores Académico y de Investigaciones, dos representantes de los Decanos elegidos entre ellos por votación directa; dos representantes de los directores de programas; uno de pregrado y otro de postgrado, elegidos entre ellos por votación directa; dos

² Órganos de Gobierno. <https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/498/organos-de-gobierno/>

³ Ley 30 de 1992. Capítulo II. Organización y elección de directivas.

https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86437_Archivo_pdf.pdf

⁴ Catálogo Público de Contenidos Institucionales de la Universidad del Quindío de Colombia – E.C.M.

<https://ecm.uniquindio.edu.co/>

⁵ Boletines del Consejo Superior. <https://noticias.uniquindio.edu.co/category/consejo-superior/>

representantes de los docentes elegidos entre ellos por votación directa; dos representantes de los estudiantes elegidos entre ellos por votación directa.

Los actos de este Consejo son los Acuerdos del Consejo Académico⁶ y las Resoluciones del Consejo Académico. Sus actas con decisiones participativas se publican en el repositorio institucional y se divulga boletín⁷.

CONSEJOS DE FACULTAD

En cada Facultad existe un Consejo con capacidad decisoria en asuntos académico administrativo y asesor del Decano en los demás asuntos, en concordancia con las políticas trazadas por el Rector y los Consejos Superior y Académico.

Su conformación es: El Decano quien lo preside; Dos directores, con voz y voto, en representación de los programas; elegidos, entre ellos, por votación directa, los demás serán invitados cuando su asunto así lo requiera; el Asesor de Investigaciones de la Facultad; dos representantes de los docentes; dos representantes de los estudiantes; un representante de los egresados

Las decisiones del Consejo quedan consignadas en las actas⁸ respectivas, y son comunicadas mediante oficios o memorandos motivados.

COMITÉS ADMINISTRATIVOS

La Universidad del Quindío promueve la participación permanente de sus grupos de interés en diferentes Comités institucionales, o por facultades otorgadas al rector o en cumplimiento de normatividad con el fin de generar dinámicas de carácter consultivo o de decisiones estratégicas propias de la gestión universitaria.

Este mecanismo tiene gran valor por que además facilitada la comunicación ascendente, descendente y horizontal; es decir, se constituyen en el espacio para poner en común toda la información relevante que pueda afectar la gestión de un equipo de trabajo. Quiere decir que es allí donde se debe tomar en consenso y participativa las decisiones necesarias, para lograr los mejores beneficios para la Institución.

Los cuadros siguientes, muestra la participación de los diferentes grupos de interés en diferentes en los Consejos y Comités Institucionales, y mecanismo de rendición de cuentas.

⁶ Catálogo Público de Contenidos Institucionales de la Universidad del Quindío de Colombia – E.C.M.
<https://ecm.uniquindio.edu.co/>

⁷ Boletines del Consejo Académico. <https://noticias.uniquindio.edu.co/category/consejo-academico/>

⁸ Catálogo Público de Contenidos Institucionales de la Universidad del Quindío de Colombia – E.C.M.
<https://ecm.uniquindio.edu.co/>

4.2 LOS PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS

Es uno de los espacios más importantes de participación en la Institución. Es una práctica permanente que como lo indica el Consejo Nacional de Acreditación posibilita *“una mirada crítica a la forma como las instituciones asumen el desarrollo de todos los procesos involucrados, con fin de hacer seguimiento sistemático al cumplimiento de sus objetivos misionales, de analizar las condiciones que afectan su desarrollo y para la implementación de medidas que propendan por el mejoramiento continuo”*

Este proceso es resultado del trabajo participativo, responsable y crítico de toda la comunidad académica y otros grupos de interés como son los graduados, sector productivo, utilizando el diligenciamiento de instrumentos para medir cada uno de los aspectos de los indicadores del modelo. De otra parte la comunidad también participa en las Jornadas de Ponderación y de Autoevaluación en las que se concentra un gran número de miembros de la Comunidad Universitaria quienes, por su experiencia y dedicación con la Universidad tienen conocimiento y criterio para realizar dichos ejercicios de valoración. Los participantes posean legitimidad, sirven a los fines del mejoramiento continuo y garantizan el compromiso con la alta calidad de la institución y de los programas académicos.

Este proceso cuenta además con el apoyo del Comité de Autoevaluación Institucional, *organismo asesor de la Rectoría en lo referente a los procesos de calidad en procura de la acreditación institucional y de programas. Orientado a la búsqueda de juicios de valor sobre la aplicación y resultados del modelo básico de mejoramiento.*

4.3 GRUPOS DE INTERÉS: PARTICIPACIÓN EN CONSEJOS Y COMITÉS INSTITUCIONALES Y MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERIZACIÓN	NECESIDADES Y/O INTERESES	EXPECTATIVAS	PARTICIPACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL GRUPO DE INTERÉS
Estudiantes	 <p>UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO</p> <p>Estudiantes de la metodología presencial, distancia y virtual de pregrado, posgrado y de educación continuada.</p>	 <p>ACREDITADA DE ALTA CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación Integral y por competencias • Currículo y plan de estudios actualizados • Envío o publicación oportuna del microcurrículo • Profesores Altamente Calificados • Cumplimiento de horarios • Asistencia de profesores a clases • Cumplimiento en orientación de contenidos del microcurrículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar Universitario • Espacios y Recursos Físicos Idóneos • Materiales de Apoyo Académico • Sistemas de Apoyo al Aprendizaje • Deberes de ciudadano • Organización y Métodos del Servicio Educativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Superior • Consejo Académico • Consejos de Facultad • Consejos Curriculares • Comité de Ética 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes del rector al Consejo Superior • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Encuentros periódicos institucionalizados de "Diálogos con el rector". • Informes periódicos de los Decanos y Directores de Programas, en los Consejos de Facultad y Académico. • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)
Profesores	<p>Profesores e investigadores con vínculo laboral: tiempo completo, medio tiempo, ocasional, catedráticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño profesional • Crecimiento Intelectual • Reconocimiento de puntajes • Remuneración justa • Publicación de convocatorias de investigación • Oportunidad en la Evaluación de los proyectos y/o artículos por parte de los pares de Colciencias. • Imparcialidad en la evaluación de los proyectos • Recursos disponibles para financiamiento. • Atención oportuna • Aval para grupos de investigación 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales apropiadas • Desarrollo profesional • Recursos e infraestructura adecuadas para prestar el servicio educativo • Programas de bienestar laboral • Oportunidades de movilidad • Retroalimentación de la evaluación docente 	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Superior • Consejo Académico • Consejos de Facultad • Consejos Curriculares • Comité de Bienestar Institucional • Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje (CIARP), • Comité de Ética • Comité de Ética y Bioética de Investigación-CEBIUQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante informes periódicos a través de la participación en los Consejos y Comités y se recoge además su opinión. • Por la participación en reuniones de coordinación de actividades tales como, prácticas externas, tutoría académica y asesorías. • Informes sobre el desempeño institucional, aspectos misionales y resultados de los Programas y así: • Encuentros periódicos institucionalizados de "Diálogos con el rector". • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)

Fuente: Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad –ISO 9001:2015, Universidad del Quindío. Armenia, 2019

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERIZACIÓN	NECESIDADES Y/O INTERESES	EXPECTATIVAS	PARTICIPACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL GRUPO DE INTERÉS
Personal directivo y de Administrativo	<p>Personal directivo y administrativo que tiene vínculo laboral con la Universidad.</p> <p>Según lo establecido en el Decreto 1848 de 1969 artículos 1 y 2 estén vinculados a la Universidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empleados públicos: Personas naturales vinculadas a la administración pública, por una relación legal y reglamentaria para el cumplimiento de funciones administrativas en el marco de una planta de personal aprobada para la entidad. - Contratistas: personas naturales que apoyan actividades relacionadas con la administración y funcionamiento de la Institución mediante contrato de prestación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud en el trabajo • Bienestar laboral • Derecho de Asociación • Formación, desarrollo y planes de carrera • Comunicación Interna eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos e infraestructura adecuadas para el desempeño de funciones. 	<p><u>Personal Directivo :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Superior • Consejo Académico • Consejos de Facultad • Consejos Curriculares • Comité Coordinador de Control Interno • Comité de Autoevaluación Institucional <p><u>Personal administrativo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Convivencia Laboral • Comisión Universitaria de Carrera Especial Administrativa - (CUCEA) • Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST • Comisión de Personal • Comité de Ética • Comité de Bienestar Institucional 	<p><u>Directivos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes del rector al Consejo Superior • Informes periódicos de los Decanos y Directores de Programas, en los Consejos de Facultad y Académico • Comité Coordinador de Control Interno para la revisión por la dirección y el Comité de Autoevaluación Institucional para los lineamientos de acreditación. <p><u>Administrativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes presentados los Comités en que participan. • Informes de gestión de jefes o responsables de áreas, decanos y directores de programa. • Comunicados sobre la Gestión de la Oficina de Comunicaciones <p><u>Directivos y Administrativos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Encuentros periódicos institucionalizados de "Diálogos con el rector". • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)

Fuente: Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad -ISO 9001:2015, Universidad del Quindío. Armenia, 2019

Estrategia de Participación Ciudadana. Universidad del Quindío

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERIZACIÓN	NECESIDADES Y/O INTERESES	EXPECTATIVAS	PARTICIPACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL GRUPO DE INTERÉS
Graduados	Estudiante que ha recibido el grado por parte de la Institución de Educación Superior como muestra de la culminación de su ciclo académico. Un estudiante que termina materias, pero que no ha obtenido el título es un egresado no graduado y puede ser catalogado como desertor. (Glosario SPADIES_MEN)	<ul style="list-style-type: none"> •Reputación y reconocimiento de la Universidad y sus programas •Mecanismos de participación •Programa de Egresados •Crecimiento Intelectual •Información sobre ofertas laborales. • Calidad, Satisfacción, Seguridad, Oportunidad, Confidencialidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta formativa en posgrado y educación continuada. • Servicios de apoyo e inserción laboral • Calidad de la enseñanza/formación • Prácticas de empresa y curriculares • Mecanismos de participación • Programas de Extensión 	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Superior • Consejos de Facultad • Consejos Curricular • Comité de Bienestar Universitario • Comité de Ética 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes presentados en los Consejos y Comités en que participan. • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)
Proveedores	Persona natural, jurídica u organización que tiene un vínculo contractual con la UNiversidad, para suministrar bienes, obras o servicios. A través de dichos vínculos contractuales cumplen los objetivos y metas trazados en sus proyectos misionales y de funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> •Transparencia •Responsabilidad •Igualdad •Eficiencia •Publicidad •Selección objetiva •Egalidad •Planeación <p>Debido Proceso (Acuerdo 050 de 2017, Estatuto de Contratación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuada relación costo-beneficio • Actuación ética 	<ul style="list-style-type: none"> • Licitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Encuentros periódicos institucionalizados de "Diálogos con el rector". • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)
Padres de familia /Acudientes	Hacen parte de la comunidad educativa (Ley General de Educación)	<ul style="list-style-type: none"> • Información oportuna y confiable •Reputación y reconocimiento de la Universidad y sus programas •Facilidad en la comunicación con la institución •Cumplimiento de la promesa de valor de los programas 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta formativa • Selección y admisión • Perfiles de formación • Calidad de la enseñanza/formación • Sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes • Servicios de apoyo e inserción laboral • Medios o sistemas para comunicarse 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Reuniones de los padres de familia lideradas por Bienestar Institucional. • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación.

Fuente: Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad -ISO 9001:2015, Universidad del Quindío. Armenia, 2019

Estrategia de Participación Ciudadana. Universidad del Quindío

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERIZACIÓN	NECESIDADES Y/O INTERESES	EXPECTATIVAS	PARTICIPACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL GRUPO DE INTERÉS
Empleadores / Gremios	Empresas o asociaciones gremiales que demandan servicios de la Universidad. SE incluyen además organizaciones que demandan servicios de extensión.	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales competentes • Cumplimiento de valor de los servicios de extensión contratados • Portafolio de servicios de extensión y formación acordes a las necesidades y condiciones del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta formativa • Perfiles de ingreso /egreso • Inserción laboral • Calidad de la enseñanza/formación • Prácticas de empresa y curriculares. • Programas de Extensión • Colaboración en desarrollo empresarial (base tecnológica). • Transferencia, creación de empresas y patentes 	• Consejo Superior	<ul style="list-style-type: none"> • Informes del rector al Consejo Superior donde tiene participación el sector productivo. • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube) • Mediante contacto directo con los programas, en procesos de prácticas y pasantías de estudiantes,
Estado	Entidades que cumplen funciones de reglamentación, control, vigilancia y acreditación.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y transparencia en la gestión • Educación competitiva y pertinente, • Cumplimiento de la normatividad • Acceso equitativo a la Universidad • Confiabilidad en los datos • Oportunidad en la entrega de información • Implicación en políticas públicas • Plan de Desarrollo coherente con las líneas estratégicas del estado • Aseguramiento de la calidad de los programas ofrecidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta y demanda formativa • Perfiles de formación • Personal docente y administrativo • Aseguramiento de la calidad de los programas de formación • Resultados académicos, de investigación, transferencia y extensión. • Indicadores-Comparabilidad. • Resultados de investigación, transferencia y extensión • Inserción laboral • Retención estudiantil 	• Consejo Superior	<ul style="list-style-type: none"> • Informes del rector al Consejo Superior donde tiene participación el sector productivo. • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Informe anual que se publicará en la página web. • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube) • Mediante contacto directo con los programas, en procesos de prácticas y pasantías de estudiantes,

Fuente: Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad -ISO 9001:2015, Universidad del Quindío. Armenia, 2019

Estrategia de Participación Ciudadana. Universidad del Quindío

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERIZACIÓN	NECESIDADES Y/O INTERESES	EXPECTATIVAS	PARTICIPACIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL GRUPO DE INTERÉS
Sociedad en general	Comunidad en general que se benefician o afectan de los servicios institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia en las regiones • Cobertura de los programas • Oportunidades de empleo • Inversión Social • Transparencia en las actuaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta y demanda formativa • Calidad de la enseñanza/formación • Resultados académicos • Convocatorias académicas y laborales • Inserción laboral • Programas de Extensión • Proyectos de investigación • Publicación de información 	<p>Información a través de la página web, aun así, en el procedimiento PC-013 Información Pública, queda especificado que se les informa a través de los cauces habituales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Audiencia pública de rendición anual de cuentas • Informe Anual de Gestión publicado en el portal web. • Informe anual que se publicará en la página web. • Encuentros periódicos institucionalizados de "Diálogos con el rector". • Informe de autoevaluación de Programas e institucional por los procesos de Acreditación. • Informes e interacción en Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)

Fuente: Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad -ISO 9001:2015, Universidad del Quindío. Armenia, 2019

4.4 VEEDURÍAS

Para los procesos de licitaciones públicas dentro de los procesos de contratación, se dispone de las veedurías internas que tienen como objeto la vigilancia de la función pública sobre la gestión administrativa observando los intereses generales y los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, velando por una correcta utilización de los recursos públicos, y la forma como estos se ejecutan conforme a las disposiciones legales y los planes, programas y proyectos debidamente aprobados.

El procedimiento para la selección y periodo de los veedores internos de la Universidad del Quindío está reglamentado en la Universidad por el acto administrativo Resolución de Rectoría No. 0130 del 2 de marzo del año 2015.

En el desarrollo del mismo, se lleva a cabo la convocatoria para el proceso de inscripción de los docentes y funcionarios administrativos, interesados en ser veedores internos en los diferentes procesos contractuales que adelante la Universidad del Quindío, de conformidad con los resultados, se expide acto administrativo mediante el cual se hace efectiva la designación de los representantes por un periodo de dos (2) años, contados a partir de la fecha de dicha expedición.

El proceso de participación en las audiencias por parte de los veedores, genera actas que pueden consultarse en el Secop I⁹, SIA observa y link de contratación¹⁰.

4.5 RENDICIÓN DE CUENTAS



Este espacio se desarrolla de forma permanente a través de espacios físicos, virtuales y estrategias de comunicación, como son el portal de noticias (<https://noticias.uniquindio.edu.co/>), las redes sociales Facebook, Twitter, Youtube, los boletines del Consejo Superior, intervenciones a través de la radio, informes publicados en el Portal web.

La Universidad busca facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y el control social, conocer las propuestas de rendición de cuentas, brindar los medios necesarios para socializar la información y retroalimentar, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional a través de los diferentes momentos que la constituyen.

De otra parte y de acuerdo a normatividad se desarrolla anualmente la Audiencia de Rendición de Cuentas, como un importante encuentro, participación y reflexión final sobre los resultados de la gestión de la Universidad, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

⁹ <https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do>

¹⁰ Contratación Universidad del Quindío, <https://contratacion.uniquindio.edu.co/listarInvitaciones.php>

El proceso de rendición de cuentas y la documentación que lo evidencia en los diferentes periodos puede ser consultado en el portal web de la institución¹¹.

4.6 PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS EN LA CONSTRUCCIÓN DE PLANES

El Plan de Desarrollo Institucional se construye de forma participativa a través de mesas de trabajo, y con el correspondiente diseño de metodología. Es así como el Plan de Desarrollo Institucional 2016-2025: Por una Universidad del Quindío Pertinente, Creativa, Integradora¹², es “producto de la aplicación de una metodología cuidadosa, participativa...”¹³.

De igual manera al interior de los macroprocesos, se involucran los grupos de interés que participen en la identificación de actividades que desde el macroproceso contribuyan a la operacionalización de las metas institucionales.

4.7 PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS EN EL DISEÑO DE NORMATIVIDAD

Los funcionarios administrativos y docentes, estudiantes como grupos de interés, de forma individual o en representación participan en el diseño, actualización y/o modificación de normatividad asociada a sus macroprocesos o su vínculo, como Estatutos, Acuerdos, resoluciones.

4.8 OTROS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

A través de los canales de atención, se establece con los diferentes grupos de interés un ejercicio de retroalimentación o diálogo en los cuales pueden ejercerla participación al manifestar sus opiniones, necesidades e incorformidades que llegan a ser parte de la planeación institucional, satisfacción por los servicios prestados y acceso al derecho de la información institucional como uno de los principios de esta política. Estos son:

¹¹ Transparencia y Acceso a la Información Pública.

<https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/600/rendicion-de-cuentas/>

¹² Transparencia y Acceso a la información pública. Participación elaboración de planes.

<https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/441/participacion-elaboracion-de-planes/>

¹³ Plan de Desarrollo Institucional 2016-2025: Por una Universidad del Quindío Pertinente, Creativa, Integradora. <https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/439/plan-de-desarrollo-institucional-2016-2025/>

Medio (espacio)	Canal de participación	Nombre	Dirección/ubicación	Horario de atención /disponibilidad
Presencial	Atención personal	Oficinas de áreas administrativas y Programas Académicos	Carrera 15 Calle 12 Norte.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m.
	Atención personal	Centro de Atención al Estudiante-área de Admisiones, Registros y Control Académico		
	Atención personal	Recepción y radicación para la correspondencia (Gestión Documental) y PQRSDF		Lunes a viernes 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.
	Atención personal	Biblioteca-CRAI "Euclides Jaramillo A."		Lunes a viernes 8:00 a.m. a 08:00 p.m. (Jornada continua) Sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.
	Atención personal	Centros de Atención Tutorial en Armenia, Cali, Candelaria, Pereira, Manizales, Buenaventura, Buga	https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/20/canales-de-atencion/#tabs53-4	Martes a sábado de 8:00 a.m. 12:00 m y 2:00 p.m. 6:00 p.m.
Telefónica	Líneas de atención	Línea gratuita nacional	018000 96 35 78	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m.
		Institucional	(6) 7359300	
		Directorio de dependencias	https://www.uniquindio.edu.co/directorio/19/directorio-administrativos/	
		PQRSDF	018000 96 35 78 opción 3	
		Denuncias actos corrupción	+57 (6) 735 94 16	Martes a sábado de 8:00 a.m. 12:00 m. y 2:00 p.m. 6:00 p.m.
		Directorio CAT Centros de Atención Tutorial	https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/20/canales-de-atencion/#tabs53-4	

Medio	Canal de participación	Nombre	Dirección/ubicación	Horario de atención /disponibilidad
Audio-visual	Radio	U.FM Estéreo	https://www.laufmuq.com.co/	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m.
	Videos	Centro Audiovisual	Bloque de Ciencias Básicas y Ciencias Humanas, Edificio A, sótano.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m.
Virtual	Portal web	Institucional	https://www.uniquindio.edu.co/	Permanente
		Transparencia y Acceso a la Información Pública	https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/269/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/	Permanente
		Tramites		Permanente
	Atención web	PQRSDF	http://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=FormaLogin	Permanente
		Denuncias actos corrupción	http://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=FormaLogin	Permanente
		Denuncias actos corrupción	corrupcioncero@uniquindio.edu.co	Permanente
		Correos institucionales (dependencias)	https://www.uniquindio.edu.co/directorio/19/directorio-administrativos/	Permanente
		Biblioteca-CRAI "Euclides Jaramillo A."	https://library.uniquindio.edu.co/	Permanente
		Notificaciones	notificaciones@uniquindio.edu.co	Permanente
		Centro de Servicio al Usuario	https://csu.uniquindio.edu.co/helppeople/Administracion/usuarios/Formulario.aspx	Permanente
		Servicios en línea	https://enlinea.uniquindio.edu.co/enlinea/#!/public-access	Permanente
	Comunicación	Servicio Portal de Noticias	https://noticias.uniquindio.edu.co/	Permanente
	Otros	SBE Servicios de Bolsa de Empleo	http://trabajando.uniquindio.edu.co/	Permanente
	Ambientes Virtuales de Aprendizaje	Programa Ciencia de la Información y la Documentación-CIDBA	https://cidba.uniquindio.edu.co/	Permanente
		Unidad de Virtualización	https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/243/vice-rectoria-academica/unidaddevirtualizacion@uniquindio.edu.co	Permanente

Medio	Canal de participación	Nombre	Dirección/ubicación	Horario de atención /disponibilidad
Virtual	Redes Sociales	Facebook	https://www.facebook.com/universidaddelquindio	Permanente
		Twitter	https://twitter.com/Uniquindio/	Permanente
		Youtube	https://www.youtube.com/user/CANALUQTV/	Permanente
	Trámites	Trámites y servicios:	https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/269/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/	
	Mensajería	WhatsApp CRAI	310-310-6996	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m.
	Encuestas	Encuestas de satisfacción	Plataforma GESEN-UQ	Anual
Presencial	Conversatorios, foros, charlas, talleres:	espacios presenciales que promueven la participación y análisis de diferentes temas académicos.	Programas académicos	No definido

Es importante precisar aspectos importantes de algunos de los espacios anteriormente citados:

• Sistema de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias

Permite y asegura a los ciudadanos una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla la entidad. Como se muestra en anterior Cuadro se dispone de alternativas virtuales, presenciales y telefónicas para instaurar las PQRSDF.

El sistema de PQRSDF está en funcionamiento desde el año 2008, de forma gradual ha evolucionado, a través de desarrollos o mejoras importantes en relación a la facilidad de acceso para el usuario a través del aplicativo en la web y la trazabilidad que se le debe permitir a sus solicitudes y la transparencia en el mecanismo, de igual forma y de conformidad a las solicitudes del estado se hacen ajustes en su parte procedimental y reglamento. Aunado a lo anterior, la Universidad fortalece su plan de capacitaciones, con el tema de atención al cliente y se da formación en el tema de peticiones, quejas y reclamos.

El Comité Coordinador de Control Interno, hace revisión trimestral, mediante análisis de informe que presenta el área responsable, tomando en cuenta el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (con especial énfasis en las quejas y reclamos), la procedencia, tiempos de respuesta y áreas participantes. Dicho Comité, establece las correspondientes acciones de mejora y realiza el seguimiento respectivo. En cuanto a la evaluación del ciudadano, a través de encuesta que se aplica, una vez se da respuesta o solución, se determina el grado de satisfacción, siendo su resultado favorable siempre para la Universidad.

• **Centro de Atención al Estudiante**, se ubica en el área de Admisiones, Registros y Control Académico. El Sistema inicia operación en 2016. Aunque su objetivo es asistir a los aspirantes y estudiantes en la búsqueda de información, al tiempo que se asesora y orienta en las posibles cuestiones generales que puedan surgir en su relación con la Universidad, en trámites relacionados con el proceso académico de inscripción, admisión, matrícula, reingreso, reintegro, homologaciones, habilitaciones, validaciones, cursos Intersemestrales, programas académicos, y orientación sobre los servicios del área; la participación de los usuarios radica en la oportunidad de transmitir o manifestar mejoras u opiniones relacionadas con los servicios institucionales.

• **Redes Sociales:** A través de estos medios la Universidad hace contacto, comunicación y acercamiento con los ciudadanos o grupos de interés, están dispuestos en canales de atención y el pie de página del portal. Son estos:

- Facebook: este medio de interacción y de atención al ciudadano dispone información sobre los eventos realizados o programados por la institución, la gestión institucional, al igual que dispone la mensajería como opción para solicitar información.

Así mismo existen otros perfiles para egresados, vicerrectoría de investigaciones y algunos programas académicos.

- Twitter, está dirigido a la interacción y atención al ciudadano, este informa sobre eventos, gestión institucional y atiende inquietudes.
- El canal oficial de YouTube: hace presencia con videos institucionales y facilita la participación de los grupos de interés en la vida universitaria.

• Atención y participación radial

La U.FM Estéreo, Universidad del Quindío, como lo establece su misión: “es una emisora de interés público universitaria, **que le sirve a la ciudadanía** a través de la comunidad académica en la producción, realización y emisión de programas radiales mediante complejos procesos tecnológicos de comunicación con el propósito de fortalecer desde la proyección social, el derecho a la información, la responsabilidad social, orientando la programación a las necesidades y requerimientos de los sectores de la sociedad del Quindío”.

Si bien, las emisoras universitarias tienen como interés específico difundir la cultura, la ciencia y la educación, la información científica y tecnológica aplicada al desarrollo, tienen un papel fundamental en la generación de una sociedad informada y educada (Artículo 60. Fines del Servicio, Resolución Número 00415 de 13 abril de 2010, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), y que sea participe de la gestión. Es así como a través de ella, la Universidad del Quindío comunica los avances de su gestión, siendo por tanto un importante canal de rendición de cuentas a la ciudadanía, haciéndola participe además a través en su pie de página de discusión.

• Encuestas de satisfacción o percepción

La Universidad del Quindío, en cumplimiento a requisito de las normas técnicas Iso 9001, en las cuales está certificada la Institución, anualmente a través de mecanismos virtuales, aplica encuesta de satisfacción a sus grupos de interés. Su objetivo es conocer las percepciones sobre los servicios y recursos, para establecer las oportunidades de mejora tendientes a incrementar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la Universidad. Este mecanismo permite una participación muy importante de los grupos por cuanto a partir de su análisis se nutren los planes institucionales¹⁴.

Un actor muy importante en la mediación para la participación ciudadana es el Sistema Integrado de Gestión, toda vez que a partir del mismo se recogen inquietudes, propuestas, requerimientos de las partes interesadas mediante los seguimientos a los macroprocesos realizados de acuerdo a los requisitos de las normas implementadas y al establecer planes de mejoramiento que son participativos con los diferentes actores académicos y administrativos en cuyo ejercicio se parte de buscar la satisfacción del principal grupo de valor: el estudiante.

¹⁴ Encuestas de percepción. <https://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/269/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>

4.9 ASOCIACIONES

CIUQ Cabildo Indígena de la Universidad del Quindío

Asociación de comunidades Afro denominada BENKUNAFRU

ASPU - Asociación Sindical de Profesores Universitarios

SINTRAUNICOL - Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados Universitarios de Colombia

SINTRADMIN - Sindicato Mixto de Trabajadores y Servidores Públicos de la Universidad del Quindío

ACEU – Asociación Colombiana de Estudiantes Universitarios

OCE Colombia - Organización Colombiana de Estudiantes

FEU Colombia - Federación Estudiantil Universitaria