

# ITFIP

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



## Plan Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas





# **ITFIP**

## **INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

# **Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas**

**Mario Fernando Díaz Pava**  
**Rector**

**Sandra Piedad Riaño**  
**Vicerrectora Administrativa**

**Diana Marily Rodríguez**  
**Asesor de Planeación**

**El Espinal – Tolima**  
**2025**



## INTRODUCCIÓN

Según lo consagrado en la Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo, en el artículo 270 enuncia “Los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados” . al igual en la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” ; el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP está comprometido con la promoción de la participación ciudadana, generando espacios de diálogo con la ciudadanía y sus grupos de interés para de esta forma involucrarlos en las diferentes etapas de la gestión pública de la Institución. Con el plan de participación ciudadana del ITFIP, se pretende garantizar el derecho de los ciudadanos de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, y cumplir con los propósitos de transparencia establecidos en los siguientes planes:

- Gobierno en Línea (Decreto 2573 de 2014), cuyo objetivo es el de definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
- Anticorrupción y Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011), a partir del cual es necesario definir una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contenga un mapa de riesgos de corrupción en la entidad, las medidas para mitigar y controlar tales riesgos, la estrategia de racionalización de trámites y de optimización de la atención al ciudadano, entre otros aspectos.

El Plan de Participación Ciudadana en la Gestión, se estructura siguiendo los lineamientos del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Decreto 1499 de 2017), en actividades dirigidas al logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano, con acciones de construcción colaborativa, control social, promoción de la cultura de la información, transparencia y diálogo.



## **NORMATIVIDAD APLICABLE:**

- Constitución política de Colombia. Artículo 270 - Pretende garantizar el derecho de los ciudadanos de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública.
- Ley 850 de 2003 – Reglamenta las Veedurías ciudadanas (modificada por la ley 1757 de 2015).
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 - Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Decreto 2573 de 2014 – Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Ley 1755 de 2015 – Reglamenta el Derecho de Petición.
- Ley 1757 de 2015 - Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

## **OBJETIVOS**

Implementar acciones para aproximar a la comunidad con la gestión de la institución, y apropiar la participación ciudadana en las labores del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP para promover el control social.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Divulgar activamente la información sobre la gestión institucional.
- Generar espacios de colaboración, interlocución e interacción con la ciudadanía y grupos de interés de la Institución.
- Fomentar los principios de inclusión, transparencia e integridad en el quehacer institucional.



## INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA

Con el objeto de garantizar el ejercicio y promover la efectiva participación de los grupos de interés, el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional **ITFIP** tiene a disposición de la ciudadanía la información de la entidad, publicada de manera pro activa en su página Web, sin perjuicio de la información pública que allí no se encuentre y que puede ser solicitada directamente a la entidad.

La siguiente información es la información a la que se puede acceder a través de la sección denominada "Transparencia y acceso a la información pública" :

<b>Mecanismos de contacto con el sujeto obligado</b>	<b>Mecanismos para la atención al ciudadano</b>
<b>Información de interés</b>	Informes de interés, boletines, identidad calendario de actividades, entre otros.
<b>Estructura orgánica y Talento Humano</b>	Objeto, misión, visión, estructura, organización interna, directorio de funcionarios, etc.
<b>Normatividad</b>	Normas que regulan la entidad y normas internas que regulan su objeto y su administración
<b>Presupuesto</b>	Información presupuestal
<b>Planeación</b>	Políticas, lineamientos y manuales.
<b>Control</b>	Informes de gestión, evaluación y auditoría
<b>Contratación</b>	Información sobre la contratación en la Institución y del plan de adquisiciones
<b>Trámites y servicios</b>	Relación de los trámites y servicios que presta la entidad y su acceso al "No más filas" .
<b>Instrumentos de gestión de información pública</b>	Registros de la información pública disponible para la ciudadanía y los esquemas de conservación de dicha información



## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN EL ITFIP

Los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que el Itfip pone a disposición de sus Grupos de Interés, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la Entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

### ✓ **Acción de tutela**

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en el Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y Decreto 2591 de 1991.

### ✓ **Audiencias públicas**

Foros en los cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. *(Artículo 33 Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política).*

### ✓ **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**

Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

### ✓ **Petición o derechos de petición**

Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo



Toda petición deberá resolverse dentro de los quince días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez días siguientes a su recepción. Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. *(Artículo 14, Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).*

#### ✓ **Queja**

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación).

#### ✓ **Reclamo**

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación).

#### ✓ **Sugerencia**

Expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

#### ✓ **Trámite**

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por



la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

**Destacado:** En el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se desarrolla principalmente a través del Punto de Atención al Ciudadano, especialmente a través de los medios de comunicación presencial y virtual.

Por el medio virtual, el Itfip ha dispuesto en la página web el link de **Espacio de Sugerencias Quejas y Reclamos**, enlace: <https://www.itfip.edu.co/atencion-al-ciudadano/espacio-de-peticiones-solicitudes-quejas-y-reclamos#felicitacion>

## ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ITFIP

A continuación, se describen los escenarios de participación ciudadana y de grupos de interés dispuestos por la entidad.

### ✓ Presenciales

Punto de Atención al Ciudadano es el escenario presencial dispuesto por el ITFIP para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia allegada a la Institución.

Ubicación:

- Primer piso Bloque E, Calle 18 Carrera 1ª Barrio/Arkabal Espinal, Tolima.
- Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

También la institución promoverá una estrategia denominada **“Encuentros de participación ciudadana”** con los estudiantes, egresados, docentes, funcionarios, instituciones y productores de la región para brindar espacios donde se puedan identificar fortalezas y debilidades en la prestación del servicio educativo e igualmente recibir recomendaciones y sugerencias para mejorar su labor.





### ✓ **Telefónicos**

Se han dispuesto las siguientes líneas telefónicas:

Celular Atención al Ciudadano 316 6254592

### ✓ **Virtual**

Se ha dispuesto de un sitio web en donde se puede encontrar información referente a la gestión e información básica de la entidad. [www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### ✓ **Redes sociales**

El ITFIP hace uso de las redes sociales para informar a los cibernautas sobre los avances, noticias y actividades que adelanta.

Facebook: [Itfip Institución de Educación Superior](https://www.facebook.com/ItfipInstituciondeEducacionSuperior)

Twitter: [@Itfip](https://twitter.com/Itfip)

Foro Institucional: <http://itfip.edu.co/foro>

Chat en vivo: <http://itfip.edu.co/chat>

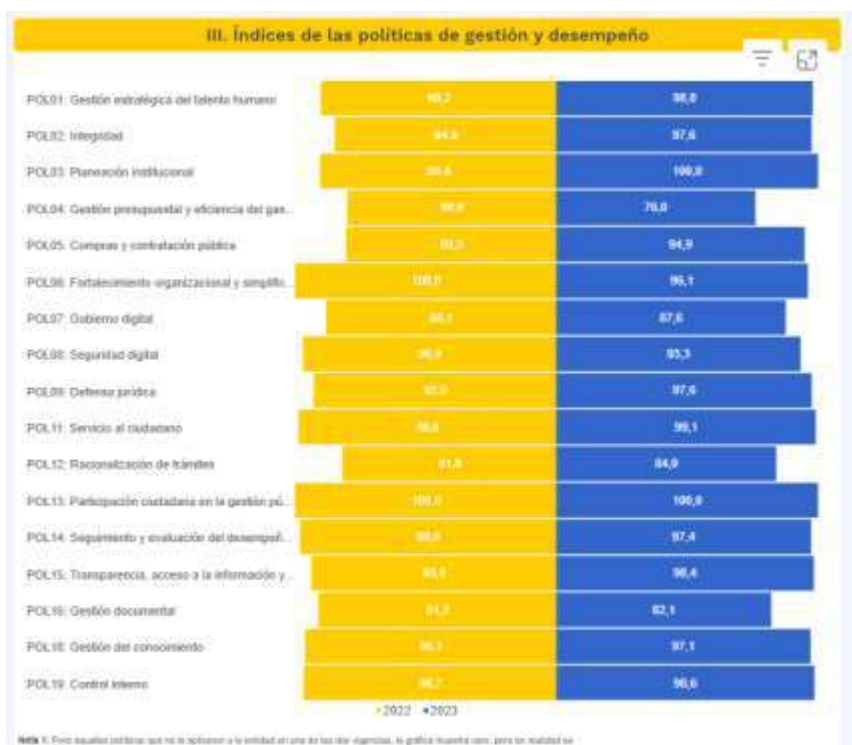
## **CONDICIONES INSTITUCIONALES**

En la Medición del Desempeño Institucional, que mide anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas, proporcionando información para la toma de decisiones en materia de gestión y control interno. En este índice la institución obtuvo una calificación de 95,4 puntos, en la cual se evidencia el compromiso de la institución con la gestión.



Fuente : <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Al detallar cada una de las políticas evaluadas la política de servicio al ciudadano con 99 puntos, y en participación ciudadana es de 100. Exponiendo la capacidad institucional esta orientada a la participación ciudadana y es prioridad para la institución



Fuente : <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>



## PLAN DE ACTIVIDADES 2025

A continuación, se presentan las diferentes actividades programadas, que permiten interactuar con sus grupos de interés:

Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025								
PILARES ESTRATGICO	ACCIONES	producto	trimestre 1	trimestre 2	trimestre 3	trimestre 4	PROCESO	Responsable
Acceso y diversificación de la cobertura	Estrategia de comunicación para promocionar la oferta académica de ITFIP	% avance de implementación de la estrategia de comunicación diseñada e implementada	25%	50%	75%	100%	DOCENCIA	Vicerrectoría Académica
Transformación con ciencia tecnología e innovación	Identificación de las actividades para fortalecer la participación ciudadana	Diagnóstico de grupos de valor	50%	100%			INVESTIGACIÓN	Vicerrectoría Académica
Visibilidad e impacto regional	Portafolio de servicios de educación continua	Portafolio diseñado y divulgado	50%	100%			DOCENCIA	decanaturas
	Diseñar un portafolio de servicios de extensión a la comunidad	Portafolio diseñado y divulgado	50%	100%			PROYECCIÓN SOCIAL	decanaturas
Inclusión y resolución de conflictos	Estrategia de comunicación para promocionar los servicios de bienestar universitario	Portafolio diseñado y divulgado	50%	100%			BIENESTAR INSTITUCIONAL	BIENESTAR INSTITUCIONAL
Construcción del ser	Encuentros con los ciudadanos realizados	Encuentros con los ciudadanos realizados	1	1	1	1	BIENESTAR INSTITUCIONAL	BIENESTAR INSTITUCIONAL
	Definición de ruta para la participación de la comunidad en la gobernanza institucional	Ruta diseñada		1			BIENESTAR INSTITUCIONAL	BIENESTAR INSTITUCIONAL



## Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025

<b>PILARES ESTRATÉGICO</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>producto</b>	<b>trimestre 1</b>	<b>trimestre 2</b>	<b>trimestre 3</b>	<b>trimestre 4</b>	<b>PROCESO</b>	<b>Responsable</b>
Educación superior derecho vital	Divulgación subsidios, incentivos, estímulos educativos de entidades de orden nacional, regional y local	Estrategia de divulgación implementada	25%	50%	75%	100%	BIENESTAR INSTITUCIONAL	BIENESTAR INSTITUCIONAL
Fortalecimiento de las capacidades institucionales	diseño del proceso de comunicación institucional	Proceso diseñado	25%	50%	75%	100%	GAD. Gestión Administrativa e Infraestructura Física	Talento Humano
	Digitalización de tramites racionalizados	Tramites digitalizados			1		GCD. Gestión de Calidad y Documental / GAD. Gestión Administrativa e Infraestructura Física	planeación
Valor Público	Estrategia de rendición de cuentas	Estrategia de rendición de cuentas implementada	25%	50%	75%	100%	GAD. Gestión Administrativa e Infraestructura Física	GESTION ADMINISTRATIVA E INFRAESTRUCTURA FISICA - GESTION FINANCIERA
	Fortalecer la gestión de las PQRD	Informe de PQRD	1%	1%	1%	1%	JUR. Gestión Jurídica VAS.	ASESORA JURÍDICA