



Universidad Militar Nueva Granada | 2021

# ESTRATEGIA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA V<sub>3</sub>

*Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la  
Ley de transparencia y derecho de acceso a la  
información pública nacional*

Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia

Competitiva-Sección de Atención al Ciudadano

## Universidad Militar Nueva Granada

RECTOR

**BG (RA) Luis Fernando Puentes Torres**

VICERRECTOR GENERAL

**BG (RA) Alfonso Vaca Torres**

VICERRECTORA ACADÉMICA

**Dra. Martha Lucía Oviedo Franco**

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

**MG (RA) José Mauricio Mancera Castaño**

VICERRECTORA DE INVESTIGACIONES

**Dra. Clara Lucía Guzmán Aguilera**

VICERRECTOR DEL CAMPUS NUEVA GRANADA

**Cnel. (RA) Gustavo Enrique Becerra Pacheco**

OFICINA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO E  
INTELIGENCIA COMPETITIVA

**Cnel. (RA) Jairo Alejandro Martínez Rocha**

**Profesional especializado Mónica Patricia  
Padilla Hernández**

© Universidad Militar Nueva Granada

Primera edición: 2021

Todos los derechos reservados y se acoge en un  
todo a la Ley 23 de 1982, Artículo 32.

® Bogotá D. C., agosto de 2021

# ESTRATEGIA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA V<sub>3</sub>

Ley 1712 de 2014  
por medio de la cual se crea la Ley de  
transparencia y derecho de acceso a la  
información pública nacional

Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e  
Inteligencia Competitiva  
Sección de Atención al Ciudadano

## **ESTRATEGIA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA V3**

© Universidad Militar Nueva Granada,  
Vicerrectoría de Investigaciones  
© Editorial Neogranadina

Primera edición, 2021

### Cómo citar:

Universidad Militar Nueva Granada (UMNG). (2021).  
Estrategia para la participación ciudadana v3. Editorial  
Neogranadina. DOI: <https://doi.org/10.18359/docinst.5963>

DOI: <https://doi.org/10.18359/docinst.5963>

Universidad Militar Nueva Granada  
Sede Campus, edificio de posgrados, primer piso  
Kilómetro 2, vía Cajicá-Zipacquirá, costado oriental  
Teléfono: 650 00 00 Ext. 3092  
[editorial.neogranadina@unimilitar.edu.co](mailto:editorial.neogranadina@unimilitar.edu.co)

[www.umng.edu.co](http://www.umng.edu.co)

# **ESTRATEGIA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA V3**

Ley 1712 de 2014  
por medio de la cual se crea la Ley de  
transparencia y derecho de acceso a la  
información pública nacional

# CONTENIDO

10	<b>1. Introducción a la estrategia para la participación ciudadana</b>
12	<b>2. ¿Qué implica esta estrategia?</b>
14	<b>3. Sujetos que pueden participar</b>
16	<b>4. Objetivo general de la estrategia de participación ciudadana</b>
18	<b>5. Conceptos clave</b>
19	Participación
19	Participación activa
19	Grupos de interés
19	Actividades
19	Mecanismos de participación
19	Medios de Participación

20	<b>6. Diagnóstico</b>
22	<b>7. Mecanismos de participación</b>
23	Rendición de cuentas
24	Encuentros ciudadanos
24	Documentos
25	Encuesta
26	<b>8. Medios de participación</b>
27	Atención presencial
28	Atención virtual
29	Atención telefónica
30	<b>9. Área responsable de la orientación y vigilancia</b>
31	Orientación
31	Vigilancia
32	<b>10. Estrategias de participación ciudadana</b>
34	<b>11. Marco normativo</b>
35	Normativa externa
38	Normativa interna

# 1. Introducción a la estrategia para participación ciudadana



La Universidad Militar Nueva Granada, por medio de la Oficina Asesora de Dirección Estratégico e Inteligencia Competitiva, Sección de Atención al Ciudadano, desarrolló la estrategia para la participación ciudadana en cumplimiento del artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 y las normas concordantes según las cuales todas las entidades de orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), con el fin de facilitar a los grupos de interés y a la ciudadanía espacios que propicien su interacción con la Universidad desde el enfoque académico, el administrativo y el de gestión.

## 2. ¿QUÉ IMPLICA ESTA ESTRATEGIA?



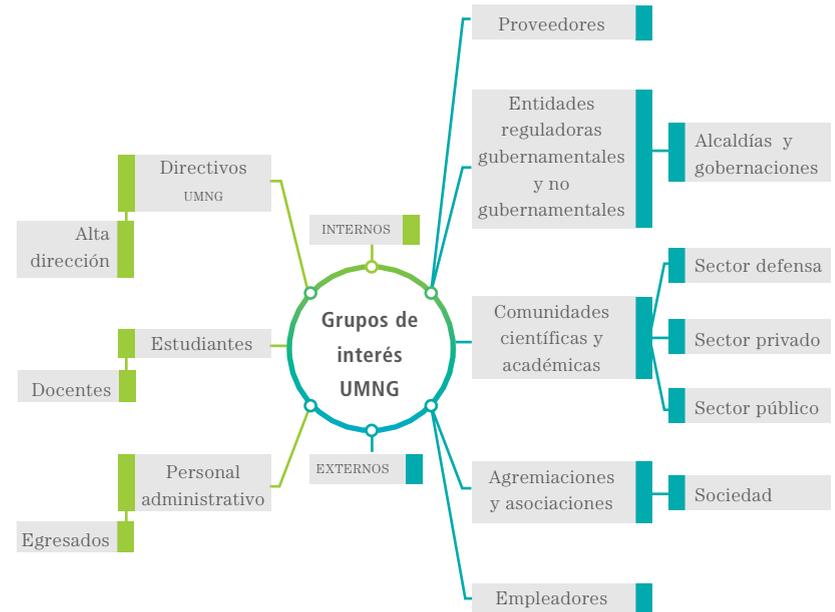
**E**sta estrategia busca la participación activa de los grupos de interés en los documentos elaborados por las diferentes dependencias académico-administrativas y de gestión de la Universidad Militar Nueva Granada. Lo anterior alineado a la misión y visión institucionales, al Plan Rectoral 2019-2023, al Plan de Desarrollo Institucional 2020-2030 y al proceso de renovación de acreditación institucional.

La estrategia se lleva a cabo por los medios de participación (correo institucional, contacto telefónico, contacto presencial, módulo de servicio al cliente) de la Universidad y bajo la supervisión del área responsable de la orientación y vigilancia (Sección de Atención al Ciudadano, Oficina de Control Interno de Gestión) para involucrar a los grupos de interés identificados en los mecanismos de participación (elaboración de documentos como políticas, programas, proyectos y demás), teniendo en cuenta las situaciones adversas que se presenten en el desarrollo de estos y las tendencias en términos de educación superior.

### 3. SUJETOS QUE PUEDEN PARTICIPAR



**A**quellos que se encuentren interesados en interactuar con la Universidad Militar Nueva Granada



#### GRUPOS DE INTERÉS

Conjunto de partes interesadas o afectadas por la gestión, productos y/o servicios que genera u ofrece la Universidad Militar Nueva Granada.

## 4. OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



A través de los diferentes medios de participación implementados por la Universidad Militar Nueva Granada, se pretende involucrar en procesos académico-administrativos a los grupos de interés identificados con el fin de recibir su retroalimentación sobre las actividades, planes, proyectos, programas y documentos elaborados por las diferentes dependencias de la Universidad para gestionar la toma de decisiones, la participación y la promoción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de cada vigencia.

## 5. CONCEPTOS CLAVE



**Participación:** la Constitución Política de Colombia define dentro de los fines esenciales del Estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. (Art. 2. 7 de julio de 1991.)



**Participación activa:** toda acción que realizan los grupos de interés identificados como parte de la gestión de la Universidad Militar Nueva Granada.



**Grupos de interés:** grupo de personas interesadas o afectadas por un servicio, producto o gestión de la Universidad Militar Nueva Granada.



**Actividades:** tareas, ejercicios o acciones que implementa la Universidad Militar Nueva Granada para la participación. En especial, para la participación activa por parte de los grupos de interés.



**Mecanismo de participación:** elementos que transmiten información a los grupos de interés con el fin de satisfacer sus necesidades; tales como planes, proyectos, programas, políticas, estrategias y demás.



**Medios de participación:** canales de comunicación, tales como correo electrónico institucional, chat, portal web, atención telefónica, módulo de servicio al cliente, entre otros, implementados por la Universidad Militar Nueva Granada para que los grupos de interés participen.

## 6. DIAGNÓSTICO

La Universidad Militar Nueva Granada, por medio de la Oficina Asesora de Dirección Estratégico e Inteligencia Competitiva, Sección de Atención al Ciudadano, realiza un análisis de los medios de participación implementados con el fin de fortalecerlos, o crear nuevos si es el caso, para que la gestión de esta casa de estudios sea más participativa. Aportando así a la mejora institucional con los grupos de interés.

Asimismo, se busca retroalimentar la matriz DOFA y la matriz de identificación de necesidades y expectativas de grupos de interés de la UMNG, con el fin de reconocer las buenas prácticas, las diversas experiencias y la gestión que se desarrolla.



## 7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN



### Rendición de cuentas

El documento CONPES 3654 señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación y búsqueda de transparencia de la gestión pública administrativa para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

La rendición de cuentas contiene los siguientes elementos: información, responsabilidad y diálogo.



## Encuentros ciudadanos

Espacios presenciales y/o virtuales para que los grupos de interés manifiesten su percepción sobre los servicios, los productos y la gestión que desarrolla la Universidad Militar Nueva Granada con el fin de evaluarlos.



## Documentos

En estos, se encuentran incluidas las políticas, planes, programas, proyectos y demás que elaboran las diferentes dependencias académico-administrativas de la Universidad Militar Nueva Granada y que requieren de la participación activa de los grupos de interés.



## Encuesta

Instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de los grupos de interés, cuyos datos obtenidos serán procesados con métodos estadísticos.

## 8. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN



**S**on los canales de comunicación implementados por la Universidad Militar Nueva Granada para interactuar con los grupos de interés.



### Atención presencial

La UMNG cuenta con funcionarios capacitados para prestar el servicio mediante una relación interpersonal in situ:

- Recepción de la sede Bogotá.
- Ventanillas de atención de la División Financiera.
- Ventanillas de atención de la División de Admisiones, Registro y Control Académico.
- Edificio Administrativo (tercer piso).
- Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva.



## Atención virtual

Son los canales de atención que se manejan a través de las tecnologías de la información y comunicación (TICS):

- Chat: <https://achat.americasbps.com:8344/webapi/WEBAPI85/Universidad-Militar/Inicio.jsp>
- Correo electrónico: [atencionalciudadano@unimilitar.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unimilitar.edu.co)
- Módulo de servicio al cliente: [https://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs\\_index.php](https://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php)

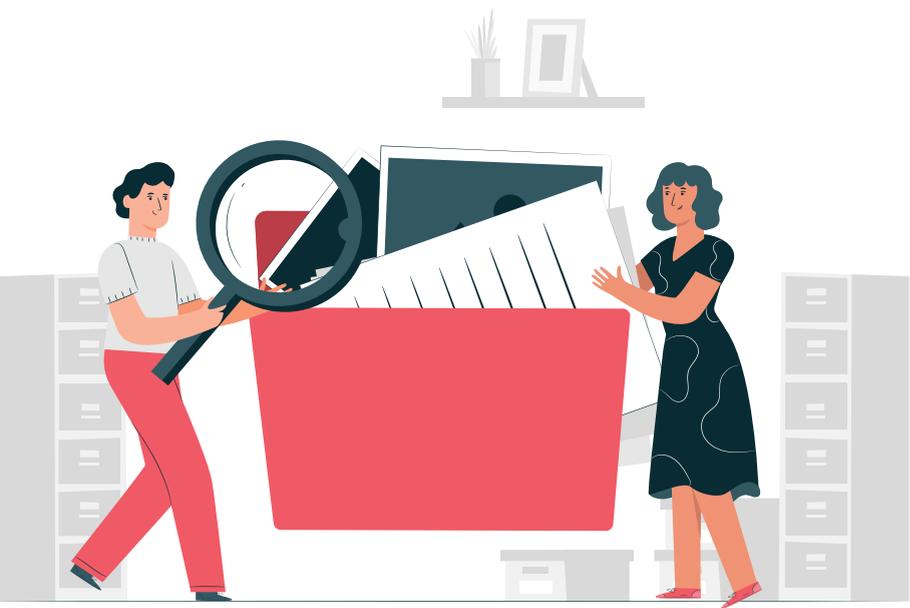


## Atención telefónica

Son los canales de atención que se manejan a través de los números habilitados:

- Call center: (57+1) 6500000 - (57+1) 6343200
- Línea gratuita nacional: 01 8000 111019
- Extensiones Institucionales Sección de Atención al Ciudadano: 1090 - 1690 - 1691 - 1017

## 9. ÁREAS RESPONSABLES DE LA ORIENTACIÓN Y VIGILANCIA



### Orientación

La Sección de Atención al Ciudadano es la encargada de apoyar y guiar a las dependencias en la divulgación y el desarrollo de las estrategias para la participación ciudadana en cuanto a los medios y mecanismos de participación.



### Vigilancia

La Oficina de Control Interno de Gestión, en desarrollo de sus funciones de control y seguimiento, es la dependencia encargada de realizar la vigilancia a las estrategias determinadas para la participación ciudadana con cada uno de los mecanismos de participación.

## 10. ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



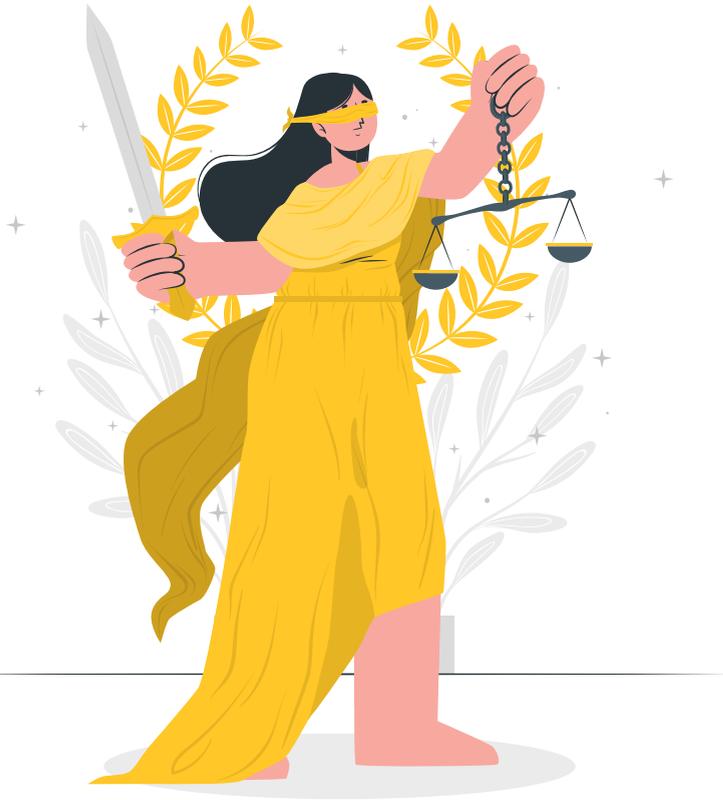
La Universidad Militar Nueva Granada da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y acceso a la información pública) reglamentada por el Decreto 103 de 2015, acerca de las pautas que deben seguir los grupos de interés con el objetivo de utilizar los diferentes mecanismos de participación de la Institución.

Con este fin, se deben desarrollar diferentes estrategias que permitan fortalecer la confianza y la participación de los grupos de interés. Involucrándolos en las actuaciones institucionales y recibiendo sus aportes significativos para la mejora continua y la toma de decisiones de la Universidad.

Si bien se encuentran algunos medios y mecanismos de participación identificados por la Universidad Militar Nueva Granada, cada dependencia académico-administrativa puede proponer la estrategia más idónea para lograr la interacción y participación de los grupos de interés.

*En el desarrollo de la gestión de la Universidad Militar Nueva Granada, la Sección de Atención al Ciudadano puede orientar y guiar a las dependencias académico-administrativas que requieran buscar el mecanismo y medio de participación idóneo para los grupos de interés.*

# 11. MARCO NORMATIVO



## NORMATIVA EXTERNA

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 14 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 42 de 1993. Por la cual se dicta la organización del sistema de control financiero y los organismos que lo ejercen (Control Fiscal de la Contraloría General de la República). Consultar: sentencias de la Corte Constitucional C-529 de 1993, 46 de 1994, 484 de 2000, Distrital 117 de 2002 y la Resolución 9 de 1999.
- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la modalidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Consultar: Ley 970 de 2005.
- Ley 962 de 2005. Ley antitrámites que dicta las disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y las entidades del Estado

y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Único Disciplinario.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 2232 de 1995. Artículos 7, 8 y 9. Por medio de los cuales se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos.
- Decreto 4637 de 2011. Por el cual se crea la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Decreto 4632 de 2011. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha Contra la Corrupción.
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones. Reglamentado por el Decreto nacional 74 de 2012 y el Decreto nacional 1450 de 2012.
- Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 1649 de 2014. Por medio del cual se modifica la estructura de DAPRE.

- 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. Reglamentada parcialmente por el Decreto nacional 103 de 2015.
- Decreto 943 de 2014. Por medio del cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano (MECI).
- Ley 1753 de 2015. Por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.
- Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencial de la República. Mediante el que se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y se crean las instancias para los mismos efectos.

- Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, decreto único reglamentario del sector Justicia del Derecho relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

## **NORMATIVA INTERNA**

- Acuerdo 13 de 2010. Por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad Militar Nueva Granada.
- Acuerdo 02 de 2012. Por el cual se expide el Reglamento General del Personal y de la Carrera Administrativa de la Universidad Militar Nueva Granada.
- Acuerdo 07 de 2013. Por el cual se expide el Estatuto Presupuestal de la Universidad Militar Nueva Granada.
- Resolución 2097 de 2013. Por la cual se establece la Política de Seguridad de la Información de la Universidad Militar Nueva Granada.
- Resolución 3225 de 2013. Por la cual se aprueba el Manual de Políticas de Privacidad de los Datos Personales de la Universidad Militar Nueva Granada.
- Acuerdo 17 de 2014. Por el cual se expide el Reglamento General de Contratación.

