



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

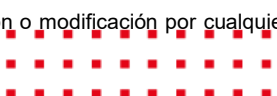
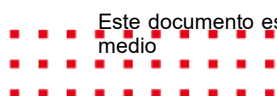


TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL	5
2. MARCO LEGAL	7
Marco Normativo de la Participación Ciudadana	7
DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO – BELLAS ARTES CALI	9
Derechos de los Usuarios – Bellas Artes Cali	10
3. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	12
4. POLITICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA..	13
LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN BELLAS ARTES	14
4.1 Canales de atención	16
5. LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN BELLAS ARTES.....	17
RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés – Bellas Artes Institución Universitaria.....	22
Ejes de la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana en Bellas Artes	23
a. Información de calidad y en lenguaje comprensible – Bellas Artes Institución Universitaria.....	23
DIÁLOGO EN DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA – BELLAS ARTES INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA.....	25
Incentivos – Bellas Artes Institución Universitaria.....	26
d. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional – Bellas Artes Institución Universitaria.....	27
Términos y Definiciones – Bellas Artes Institución Universitaria	5

INTRODUCCIÓN

El **Instituto Departamental de Bellas Artes**, como Institución Universitaria de carácter público que lidera, orienta y promueve la formación artística, cultural y académica en el Valle del Cauca y la región, busca fortalecer la participación ciudadana como parte esencial en la construcción colectiva del conocimiento y en la generación de aportes al desarrollo social, cultural y territorial.

En este sentido, Bellas Artes Cali reconoce la importancia de la comunidad académica, estudiantil, artística y de la ciudadanía en general como actores fundamentales para la toma de decisiones en los ámbitos institucionales y administrativos. Por ello, promueve escenarios de participación que dinamicen la interacción, integración y corresponsabilidad con el fin de garantizar procesos más **transparentes, incluyentes y democráticos**.

La Institución se compromete a implementar instrumentos que faciliten el diálogo permanente con los ciudadanos y demás partes interesadas, a conocer sus percepciones y necesidades, a socializar de manera clara y oportuna la información, y a garantizar canales de comunicación de doble vía. Esto en búsqueda de fortalecer la gestión institucional, mejorar la eficiencia administrativa y consolidar un modelo de universidad cultural **ágil, moderna y transparente**.

El presente documento establece un marco general del ejercicio de participación ciudadana en Bellas Artes Cali, partiendo de la normatividad vigente en el país, los derechos y deberes de los ciudadanos, y los mecanismos de participación disponibles para la comunidad académica y la sociedad en general.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES – BELLAS ARTES INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

- **Canal de Servicio:** Modalidad (presencial, virtual o telefónica) mediante la cual la comunidad universitaria y la ciudadanía interactúan con la Institución, con el fin de acceder a información, trámites académicos, orientación o servicios culturales y artísticos.
- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada) que interactúa con Bellas Artes para ejercer sus derechos y deberes, solicitar información, participar en espacios culturales, académicos y de gestión institucional.
- **Comunidad Bellas Artes:** Público interno de la institución que incluye a estudiantes, docentes, administrativos, contratistas y egresados.
- **Control Social:** Derecho y deber que tienen los ciudadanos y la comunidad universitaria de vigilar, proponer y retroalimentar la gestión académica, cultural y administrativa de Bellas Artes.
- **Grupos de Interés:** Personas, colectivos u organizaciones que inciden o son afectados por las decisiones y actividades de Bellas Artes (ejemplo: estudiantes, docentes, padres de familia, egresados, sector cultural, sector público y privado, ciudadanía en general).
- **Índice de Transparencia:** Herramienta de control social que permite monitorear y evaluar los niveles de transparencia y riesgo de corrupción en las entidades públicas, aplicable también a instituciones de educación superior.
- **Instancias de Participación:** Espacios de carácter formal o regulado que permiten a la comunidad universitaria y a la ciudadanía participar en la gestión institucional (ejemplo: Consejo Directivo, Consejos de Facultad, Audiencias de Rendición de Cuentas, Asambleas Estudiantiles).
- **Institucionalidad:** Capacidad de la Institución para que sus directivos, docentes y administrativos actúen bajo normas y estándares establecidos para garantizar una gestión transparente, eficiente y participativa.
- **Medio de Interacción Ciudadana:** Espacios físicos o virtuales (página web institucional, redes sociales, correo institucional, líneas telefónicas, puntos de atención al estudiante) que facilitan el contacto con la ciudadanía.
- **Plan Estratégico Institucional:** Documento de planificación a mediano y largo plazo que orienta el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de Bellas Artes, en articulación con el Plan Nacional de Desarrollo y el sector educativo y cultural.
- **Plan de Acción Anual:** Programación de las actividades, proyectos y recursos de cada dependencia de la Institución en el marco del Plan Estratégico Institucional.
- **Participación Ciudadana:** Derecho de los miembros de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general para incidir en la vida académica, cultural y administrativa de Bellas Artes, a través de espacios de diálogo, consulta, deliberación y concertación.
- **Partes Interesadas:** Personas u organizaciones que reciben, aportan o demandan servicios académicos, culturales o administrativos de la Institución.

- **Rendición de Cuentas:** Obligación de la Institución de informar, explicar y dialogar sobre su gestión, resultados y decisiones con la comunidad universitaria y la ciudadanía.
- **Visibilidad:** Capacidad de la Institución para comunicar de manera clara, oportuna y suficiente sus políticas, programas, decisiones y resultados.

OBJETIVO GENERAL

Estrategia de Participación Ciudadana – Bellas Artes Cali

Definir y socializar los espacios físicos y virtuales de participación ciudadana que permitan involucrar a la comunidad académica, artística, cultural y a la ciudadanía en general, así como a demás grupos de interés, a través de una comunicación en doble vía sobre la gestión misional y administrativa de Bellas Artes Cali. Con ello, se busca propiciar la participación concertada en la toma de decisiones que beneficien a la Institución y fortalezcan la satisfacción de las partes interesadas respecto a la calidad de los servicios culturales, educativos y administrativos, garantizando así la transparencia en la gestión pública.

Objetivos Específicos

- **Definir lineamientos** para el desarrollo de la Estrategia de Participación Ciudadana de Bellas Artes Cali, en articulación con la política institucional de transparencia, rendición de cuentas y fortalecimiento del vínculo con la comunidad.
- **Definir y socializar los espacios físicos y virtuales** con los que cuentan los estudiantes, docentes, egresados, artistas, gestores culturales, ciudadanía en general y demás grupos de interés para facilitar su participación en la gestión misional y administrativa de la Institución.
- **Mejorar los atributos de la información** que se entrega a los ciudadanos y a la comunidad académica, consolidando procesos de generación de información comprensible, actualizada, oportuna, accesible y completa.
- **Favorecer el contacto permanente con la comunidad**, conocer su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar una comunicación de doble vía, en búsqueda del mejoramiento continuo de la gestión institucional y de su impacto cultural y social en la región.

MARCO LEGAL

Marco Normativo de la Participación Ciudadana

La **Constitución Política de Colombia de 1991**, en su preámbulo, establece la participación de toda la ciudadanía al señalar que:

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

En desarrollo de este mandato, el Estado colombiano ha promulgado un conjunto de **leyes, decretos y directivas** que regulan y promueven la participación ciudadana, la transparencia y el control social en la gestión pública.

Para Bellas Artes Cali, como institución universitaria de carácter público y cultural, este marco normativo constituye la base que respalda y orienta los **espacios de diálogo, rendición de cuentas y concertación con la ciudadanía, la comunidad académica, artística y cultural**.

NORMA	DESCRIPCIÓN / ASPECTOS RELEVANTES
Constitución Política de 1991	Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 79, 88 y 95: Principios de participación, derechos fundamentales, acción de tutela, igualdad, libertad y deberes ciudadanos.
CONPES 3654 de 2010	Política de la Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva.
Ley 1757 de 2015	Promoción y protección del derecho de participación ciudadana.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición.
Ley 1753 de 2015	Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Incluye capítulo sobre transparencia, participación y servicio al ciudadano.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Arts. 1-17.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción. Arts. 73 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), 74 (Planes de Acción), 78 (Democratización de la administración pública).

Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Arts. 3, 5 y 8 sobre principios, derechos y deber de información.
Ley 962 de 2005	Racionalización de trámites. Art. 8 entrega de información.
Ley 850 de 2003	Reglamenta las Veedurías Ciudadanas. Arts. 1, 4-6, 7-14, 17-18, 22.
Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario. Art. 34: deberes de todo servidor público.
Ley 720 de 2001	Regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 689 de 2001	Modifica la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos.
Ley 472 de 1998	Acciones Populares y de Grupo.
Ley 489 de 1998	Organización y funcionamiento de la Administración Pública. Arts. 3, 26, 32-35.
Ley 393 de 1997	Acción de Cumplimiento.
Ley 152 de 1994	Plan de Desarrollo. Arts. 30 y 43: informes al Congreso, gobernadores y alcaldes.
Ley 80 de 1993	Estatuto General de Contratación.
Ley 1150 de 2007	Modifica la Ley 80 de 1993.
Ley 134 de 1994	Regula los mecanismos de participación ciudadana.
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción.
Decreto 124 de 2016	Sustituye título 4 de la parte 1 del Decreto 1081/2015.
Decreto 1081 de 2015	Regula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 2573 de 2014	Estrategia de Gobierno en Línea.
Decreto 2641 de 2012	Reglamenta arts. 73 y 76 de la Ley 1474. Estándares del Plan Anticorrupción.
Decreto 2482 de 2012	Lineamientos de planeación y gestión.
Decreto 2232 de 1995	Reglamentario de la Ley 190 de 1995.
Decreto 1429 de 1995	Reglamentario de la Ley 142 de 1994.
Decreto 2591 de 1991	Reglamenta la Acción de Tutela (Art. 86 C.P.).
Decreto 306 de 1992	Reglamenta Art. 86 C.P. sobre tutela.
Decreto 3851 de 2006	Sistema de aseguramiento de la calidad de información básica colombiana.
Decreto 1382 de 2000	Reglamenta reparto de acciones de tutela.

Directiva Presidencial 09 de 1999	Implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción.
Directiva Presidencial 10 de 2002	Lineamientos para la participación y control social a la gestión administrativa.

DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO – BELLAS ARTES CALI

Con el fin de garantizar los derechos y deberes establecidos en la **Constitución Política de Colombia** y en cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**, el **Instituto Departamental de Bellas Artes – Cali** adopta y hace visible la **Carta de Trato Digno al Usuario**, que contiene los deberes y derechos de la comunidad académica, artística y de los ciudadanos en general.

Esta carta orienta la gestión administrativa, cultural y académica de la Institución hacia la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de **igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad**.



DEBERES DE LOS USUARIOS

Los principales deberes de los ciudadanos, estudiantes, docentes, artistas, egresados y demás actores frente a la administración pública de Bellas Artes Cali son:

1. Acatar la Constitución Política y las Leyes, así como los estatutos y reglamentos institucionales.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de usar maniobras dilatorias o presentar información falsa en sus trámites y procesos.
3. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios académicos, culturales y administrativos que ofrece Bellas Artes.
4. Cuidar las instalaciones físicas y virtuales de la Institución, contribuyendo a su conservación y habitabilidad.
5. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por Bellas Artes, especialmente en lo que respecta a la participación en actividades académicas, artísticas y de extensión.
6. Cumplir las normas y procedimientos que regulan el acceso a los derechos y beneficios institucionales.
7. Mantener el debido respeto a las normas establecidas por la Institución.
8. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos, funcionarios administrativos y autoridades institucionales.
9. Entregar de manera oportuna y clara la información necesaria para facilitar la identificación de solicitudes, necesidades o trámites.
10. Solicitar documentos y/o servicios en forma respetuosa y en los tiempos establecidos.
11. Seguir los procedimientos de atención definidos por Bellas Artes para cada trámite.
12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios que utilicen tecnologías de la información y comunicaciones.
13. Velar por la privacidad y seguridad en el uso de su identificación y claves para el acceso a los servicios institucionales.

DERECHOS DE LOS USUARIOS – BELLAS ARTES CALI

Los principales derechos de los ciudadanos, estudiantes, docentes, artistas, egresados y demás usuarios, respaldados bajo las normas legales vigentes y el marco institucional de Bellas Artes Cali, son:

1. Ser tratado con respeto y consideración, de acuerdo con la dignidad humana.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbal, escrita o mediante medios electrónicos) y obtener información y orientación sobre los requisitos exigidos por las disposiciones vigentes, incluso fuera de los horarios de atención al público, sin necesidad de apoderado.

3. Obtener información clara y oportuna sobre los requisitos para el acceso a los servicios académicos, culturales y administrativos.
4. Conocer, salvo reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite institucional, y obtener copias de documentos a su costo.
5. Acceder, salvo reserva legal, a la información que repose en los registros y archivos públicos, en los términos previstos por la Constitución y la Ley.
6. Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones dentro de los plazos establecidos.
7. Recibir atención preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o en estado de indefensión, conforme al artículo 13 de la Constitución.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que ejerzan funciones administrativas.
9. Formular reclamaciones, aportar pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual se le reconozca como interesado, y a que estas sean valoradas por la Institución, recibiendo información del resultado de su participación.
10. Ejercer cualquier otro derecho reconocido por la Constitución y las leyes.



MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el fin de garantizar la protección de los derechos ciudadanos, existen mecanismos para promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político:

- **Acción de Tutela:** Protección inmediata de derechos fundamentales.
- **Acción de Cumplimiento:** Garantiza que la autoridad cumpla una norma.
- **Acciones Populares y de Grupo:** Defensa de derechos colectivos.
- **Denuncia:** Notificación sobre delito o irregularidad.
- **Petición:** Derecho a solicitar información o respuestas.
- **Queja:** Inconformidad frente a servidores públicos.
- **Reclamo:** Protesta por suspensión o mala prestación de un servicio.
- **Sugerencia:** Propuesta para mejorar un servicio o trámite.
- **Solicitud de Información:** Derecho a acceder a documentos públicos.
- **Solicitud de Consulta:** Pedir orientación sobre temas a cargo de la entidad.

Vigilancia y Control de la Gestión Pública

Los ciudadanos, de manera individual o colectiva, pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública:

- Desde la toma de decisiones en la planeación estratégica.
- Hasta el seguimiento y control en la prestación del servicio.

Según el **artículo 32 de la Ley 489 de 1998**, las entidades públicas deben promover la participación de la sociedad civil en la **formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión**.

Mecanismos de vigilancia y control ciudadano:

1. **Veedurías ciudadanas** – Grupos organizados para vigilar la gestión pública.
2. **Audiencias públicas** – Espacios de diálogo directo entre ciudadanos y autoridades.
3. **Cabildos abiertos** – Reuniones en las que la comunidad participa en decisiones locales.
4. **Consejos de Planeación** – Instancias consultivas de la planeación participativa.

5. **Control social a la gestión pública** – Acompañamiento y seguimiento a programas y proyectos.

POLITICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Bellas Artes Institución Universitaria del Valle, como referente académico, artístico y cultural de la región, se compromete a fomentar la **rendición de cuentas, la transparencia, el acceso a la información, la participación ciudadana, el control social, la visibilidad, la prevención de riesgos de corrupción, la eficiencia administrativa, la institucionalidad y el buen gobierno** como principios de gestión en el desarrollo de sus actividades.

De esta manera, Bellas Artes avanza con eficacia en el cumplimiento de su misión y objetivos, consolidándose como una institución **ágil, transparente, moderna e incluyente**, comprometida con la formación integral y el desarrollo cultural y social del país.

En este sentido, la Institución fortalecerá la **rendición de cuentas, la participación de la ciudadanía y el control social** en su gestión, abordando los cuatro aspectos principales contemplados en el Manual Único de Rendición de Cuentas:



Ejes de la Política

- **Información:** Mejorar la calidad de la información entregada a la ciudadanía y a la comunidad universitaria, mediante distintos medios, garantizando procesos de generación de información clara, oportuna, accesible y pertinente.
- **Diálogo:** Promover espacios de diálogo en doble vía con estudiantes, docentes, egresados, administrativos y ciudadanía en general, invitándolos a participar de manera concertada en la toma de decisiones para el fortalecimiento institucional.
- **Incentivos:** Fomentar en la comunidad universitaria la importancia de la rendición permanente de cuentas sobre los resultados, avances y actividades académicas, culturales y administrativas de interés público.
- **Evaluación:** Realizar un análisis sistemático y continuo sobre la gestión institucional y los resultados obtenidos en los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de mejorar la calidad de la información suministrada y las estrategias de comunicación e interacción con la comunidad.

LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN BELLAS ARTES

Bellas Artes Institución Universitaria del Valle, a través de espacios físicos, virtuales y diversas estrategias de comunicación, busca **facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y el control social**, promoviendo el contacto permanente con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, con el propósito de:

- Conocer su percepción.
- Brindar los medios necesarios para socializar la información institucional.
- Garantizar una **comunicación en doble vía**.
- Favorecer el mejoramiento de la gestión académica, cultural y administrativa.

Este ejercicio se desarrolla en diferentes **momentos de participación**, en los cuales:

- Los ciudadanos, la comunidad universitaria y demás grupos de interés **consultan y solicitan información de su interés**.
- Aportan a la **construcción de planes, programas, proyectos e iniciativas académicas, culturales y administrativas**.
- Participan en la **evaluación de la gestión y de los resultados** institucionales.
- Contribuyen a **fortalecer la gestión** mediante observaciones, análisis y recomendaciones.

Estos momentos se materializan a través de diferentes **espacios y mecanismos de participación**, que se describen a continuación:

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

Bellas Artes, en cumplimiento de la normatividad vigente y en coherencia con su compromiso de servicio a la comunidad, dispone de un **modelo de atención integral** que garantiza a estudiantes, docentes, administrativos, egresados y ciudadanía en general:

- Un trato respetuoso, considerado y equitativo.
- El reconocimiento de los derechos establecidos en la Constitución y las leyes.
- Canales accesibles y transparentes para la recepción, gestión y respuesta de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (presenciales, virtuales y telefónicos).
- Una respuesta oportuna y clara, acorde con los principios de transparencia, eficiencia y buen gobierno.



CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención dispuestos para que toda persona pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reclamos, felicitaciones o denuncias, son los siguientes:

PRESENCIALES:

Es el escenario presencial dispuesto por la Bellas Artes Manual de Atención a la ciudadanía entidad 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 al Instituto ubicada en la Av. 2 Norte No. 7N - 66 Barrio centenario, Cali Valle del Cauca. Edificio conservatorio:

1. Recepción principal.
2. Oficina Facultad de Música Conservatorio “Antonio María Valencia”
3. Oficina Facultad de Artes Visuales y Aplicadas.
4. Oficina de registro. Edificio Casa Blanca:
5. Estación de servicios Biblioteca “Álvaro Ramírez Sierra”.
6. Facultad de Artes Escénicas. Edificio Casa Administrativa:
7. Tesorería. Casa de extensión:
8. Servicios de bienestar
9. Servicios de talleres de extensión.

TELEFÓNICOS:

A través de este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas, eventos, funciones y conciertos que desarrolla El Instituto Departamental de Bellas Artes. Por lo tanto, se han dispuesto la siguiente línea de atención:

PBX con el número (57-2) 6203333 a través del cual la operadora comunica al usuario con la dependencia que requiera, atendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

1. Contacto N° Celular Rectoría: 321 625 38 64
2. Contacto N° Celular Vicerrectoría Académica y de Investigaciones: 318 347 06
3. Contacto N° Celular Facultad de Artes Visuales y Aplicadas: 321 625 39 09
4. Contacto N° Celular Facultad de Música: 321 625 38 95
5. Contacto N° Celular Facultad Artes Escénicas: 321 255 39 50

VIRTUAL SITIO WEB www.bellasartes.edu.co/ :

Es el escenario en el que Bellas Artes ha puesto a disposición de sus grupos de interés, la información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad y del sector de educación y formación para las artes, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea. La entidad ha puesto a disposición el enlace contáctenos - <https://bellasartes.edu.co/contactenos/> y el enlace de <https://bellasartes.edu.co/sugerencias-quejas-y-reclamos/> para la recepción a de PQRSF 24 horas, siete (7) días a la semana dando direccionamiento y respuesta según el caso.

LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN BELLAS ARTES

Bellas Artes Institución Universitaria del Valle, a través de espacios físicos, virtuales y diversas estrategias de comunicación, busca **facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y el control social**, promoviendo el contacto permanente con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, con el propósito de:

- Conocer su percepción.
- Brindar los medios necesarios para socializar la información institucional.
- Garantizar una **comunicación en doble vía**.
- Favorecer el mejoramiento de la gestión académica, cultural y administrativa.

Este ejercicio se desarrolla en diferentes **momentos de participación**, en los cuales:

- Los ciudadanos, la comunidad universitaria y demás grupos de interés **consultan y solicitan información de su interés**.
- Aportan a la **construcción de planes, programas, proyectos e iniciativas académicas, culturales y administrativas**.
- Participan en la **evaluación de la gestión y de los resultados** institucionales.
- Contribuyen a **fortalecer la gestión** mediante observaciones, análisis y recomendaciones.

Estos momentos se materializan a través de diferentes **espacios y mecanismos de participación**, que se describen a continuación:

Atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)

Bellas Artes, en cumplimiento de la normatividad vigente y en coherencia con su compromiso de servicio a la comunidad, dispone de un **modelo de atención integral** que garantiza a estudiantes, docentes, administrativos, egresados y ciudadanía en general:

- Un trato respetuoso, considerado y equitativo.
- El reconocimiento de los derechos establecidos en la Constitución y las leyes.
- Canales accesibles y transparentes para la recepción, gestión y respuesta de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (presenciales, virtuales y telefónicos).
- Una respuesta oportuna y clara, acorde con los principios de transparencia, eficiencia y buen gobierno.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Los lineamientos para la Rendición de Cuentas en **Bellas Artes Institución Universitaria del Valle** se desarrollan en cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 1757 de 2015**, mediante la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, y en especial lo señalado en su **Título IV sobre Rendición de Cuentas**. Asimismo, se acoge lo dispuesto en el **Manual Único de Rendición de Cuentas**, publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), así como la **Política de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos** establecida en el documento Conpes 3654 de 2010.

El mecanismo de **Rendición de Cuentas** constituye un proceso de transparencia que genera beneficios y oportunidades de mejora en la gestión institucional. Por este motivo, Bellas Artes busca fortalecer la **relación bidireccional** con la comunidad universitaria, los actores del sector cultural y artístico, la ciudadanía en general y demás grupos de interés, mediante espacios de interlocución, deliberación y comunicación.



Estos espacios permiten:

- Conocer las percepciones y expectativas de la comunidad.
- Brindar medios adecuados para la socialización de información relevante.
- Garantizar una **comunicación en doble vía**.
- Contribuir al mejoramiento de la gestión institucional y a la eficiencia administrativa.

En coherencia con las orientaciones del **Manual Único de Rendición de Cuentas**, Bellas Artes rendirá cuentas sobre los aspectos y contenidos relevantes de su gestión académica, cultural, administrativa y financiera, asegurando la **participación activa y el control social** en el marco de su compromiso con la transparencia, la calidad educativa y el buen gobierno.

DIMENSIÓN / EJE	OBJETIVO	ACCIONES / ESTRATEGIAS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Transparencia Institucional	Garantizar acceso a la información y control social.	Publicación periódica de informes de gestión.- Actualización del portal de transparencia.- Espacios de socialización abiertos.	% de informes publicados en tiempo.- N° de asistentes a audiencias públicas.	Rectoría – Oficina de Planeación	Informes, página web, actas de audiencias.
Gestión Académica	Fortalecer la calidad académica y los procesos de enseñanza-aprendizaje.	Autoevaluación permanente.- Planes de mejoramiento.- Divulgación de resultados de acreditación.	% de programas con autoevaluación activa.- N° de acciones de mejora implementadas.	Vicerrectoría Académica – Facultades	Reportes académicos, SNIES, actas de comités.
Gestión Administrativa y Financiera	Optimizar el uso de recursos y la gestión contractual.	Ejecución presupuestal eficiente.- Procesos de contratación transparentes.- Auditorías internas y externas.	% de ejecución presupuestal.- N° de procesos contractuales publicados.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera – Oficina Jurídica	Estados financieros, SECOP II, informes de auditoría.
Bienestar Universitario	Promover el desarrollo integral de estudiantes y funcionarios.	Programas de salud física y mental.- Estímulos culturales y deportivos.- Apoyos socioeconómicos.	N° de estudiantes beneficiados.- Índice de participación en actividades.	Bienestar Universitario	Informes de gestión, bases de datos de beneficiarios.
Participación y Control Social	Garantizar la incidencia de la comunidad universitaria en las decisiones.	Encuestas de percepción.- Mesas de diálogo con estudiantes y docentes.- Espacios de consulta digital.	N° de consultas realizadas.- % de participación en encuestas.	Consejo Superior – Consejo Académico	Actas, reportes de participación, plataformas digitales.
Gestión de Proyectos y Extensión	Impulsar el impacto social y cultural de Bellas Artes en la región.	Convenios con entidades públicas y privadas.- Proyectos de impacto social y artístico.- Divulgación de resultados.	N° de convenios activos.- N° de proyectos ejecutados.	Oficina de Extensión y Proyección Social	Convenios firmados, informes de proyectos.

Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas. DNP-DAFP

IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS – BELLAS ARTES INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Como segunda medida para lograr un adecuado proceso de Rendición de Cuentas, es fundamental reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

Por esta razón, **Bellas Artes Institución Universitaria** ha identificado los siguientes grupos de interés:

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES	INTERESES / EXPECTATIVAS	MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO
Estudiantes	Población estudiantil de programas de pregrado, posgrado, educación continua y extensión.	Formación académica de calidad, bienestar universitario, apoyo financiero, oportunidades artísticas y laborales.	Clases, tutorías, consejerías, Bienestar Universitario, encuestas, plataformas virtuales.
Docentes y Directivos Académicos	Profesores de tiempo completo, cátedra y ocasionales.	Desarrollo profesional, estabilidad, estímulos académicos, condiciones laborales justas.	Consejos académicos, capacitaciones, comités internos, evaluaciones docentes.
Administrativos y Personal de Apoyo	Funcionarios y contratistas administrativos.	Buen ambiente laboral, estabilidad, formación continua, reconocimiento.	Reuniones periódicas, intranet institucional, comités de bienestar laboral.
Egresados	Profesionales graduados de la institución.	Actualización académica, vinculación laboral, redes de	Encuentros de egresados, base de datos institucional, convenios laborales.

		networking, apoyo en proyectos.	
Consejo Superior y Directivas	Máximo órgano de gobierno universitario y equipo rectoral.	Cumplimiento de misión, transparencia, resultados académicos y financieros.	Informes de gestión, sesiones periódicas, rendición de cuentas.
Padres de familia y acudientes	Familiares de estudiantes en formación.	Educación integral, bienestar y seguridad de los estudiantes.	Reuniones, informes académicos, charlas informativas.
Ministerio de Educación Nacional – MEN	Entidad reguladora del sistema de educación superior.	Cumplimiento normativo, acreditación, calidad educativa.	Informes oficiales, visitas de pares académicos, reporte al SNIES.
Sector cultural y artístico	Organizaciones, colectivos, fundaciones, museos, galerías, orquestas, compañías teatrales.	Colaboración en proyectos culturales, circulación de obras, talento humano calificado.	Convenios, presentaciones artísticas, festivales, proyectos de extensión cultural.
Sector público (Gobernación, Alcaldía, entes de control)	Instituciones estatales y de control territorial.	Gestión transparente, impacto social, contribución al desarrollo regional.	Convenios interinstitucionales, informes de rendición, participación en planes de desarrollo.
Sector privado (empresas, patrocinadores)	Aliados estratégicos para proyectos y financiamiento.	Talento humano, innovación, responsabilidad social.	Alianzas estratégicas, convenios de prácticas, patrocinio de eventos.
Comunidad caleña y	Ciudadanía del área de influencia de la institución.	Acceso a actividades culturales, inclusión,	Eventos abiertos, proyectos de impacto social, programas culturales comunitarios.

sociedad en general		desarrollo social y artístico.	
---------------------	--	--------------------------------	--

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS – BELLAS ARTES INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

La caracterización de los usuarios y grupos de interés permite que Bellas Artes conozca y atienda de manera efectiva:

- **Necesidades de información:** qué datos, reportes o procesos requieren los estudiantes, docentes, egresados, comunidad y entidades externas.
- **Temas de mayor interés:** asuntos relacionados con formación académica, proyectos culturales, investigación, gestión administrativa y financiera.
- **Mecanismos de socialización y divulgación:** medios y canales más accesibles para cada grupo (página web institucional, redes sociales, correos, jornadas culturales, encuentros presenciales).
- **Necesidades de comprensión:** aplicación de estrategias de lenguaje claro y accesible que permitan mayor transparencia y entendimiento de la gestión institucional.



Ejes de la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana en Bellas Artes

Como eje transversal de la gestión institucional, la **Rendición de Cuentas** y la **Promoción de la Participación Ciudadana y el Control Social** se abordan desde cuatro aspectos principales:

- **Información:** garantizar el acceso abierto, veraz y oportuno a los datos sobre gestión académica, administrativa y financiera.
- **Diálogo:** establecer espacios de interacción entre la institución y sus grupos de interés (foros, encuestas, audiencias públicas, conversatorios).
- **Incentivos:** promover la participación activa de la comunidad académica y externa mediante reconocimiento, inclusión y colaboración en proyectos.
- **Evaluación:** fortalecer los mecanismos de seguimiento y retroalimentación que permitan medir resultados, identificar mejoras y garantizar la calidad de los procesos.

INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE – BELLAS ARTES INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Con este aspecto, **Bellas Artes** busca mejorar la información entregada a la ciudadanía, comunidad académica y grupos de interés a través de distintos medios, consolidando procesos de generación de información clara, accesible y confiable. De esta manera, los ciudadanos, estudiantes, docentes, egresados y aliados estratégicos estarán enterados de la gestión institucional, de los avances académicos, culturales y de investigación, así como de los resultados en el uso de los recursos públicos.

El propósito es entregar **información comprensible, actualizada, completa, oportuna y disponible** sobre la gestión universitaria, con especial énfasis en la transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza institucional.

MECANISMOS PARA GARANTIZAR INFORMACIÓN DE CALIDAD Y LENGUAJE CLARO:

- **Informes anuales y periódicos** de gestión y resultados institucionales.
- **Boletines informativos y culturales** sobre actividades académicas, artísticas y administrativas.
- **Publicación y socialización de datos de interés** para estudiantes, docentes, administrativos, egresados y ciudadanía en general.
- **Divulgación de logros institucionales** en espacios presenciales y virtuales (foros, audiencias públicas, exposiciones, recitales, ferias y encuentros culturales).

- **Publicación de Datos Abiertos**, conforme a la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- **Actualización permanente de la página web institucional y redes sociales** con información clara, veraz y accesible.

LINEAMIENTOS PARA ASEGURAR INFORMACIÓN COMPRENSIBLE:

- La **caracterización de usuarios y grupos de interés** será el insumo principal para estructurar la información a difundir.
- Se promoverá la **publicación en lenguaje claro**, utilizando formatos accesibles y amigables para la comunidad universitaria y la ciudadanía.
- La **Oficina de Planeación y Comunicaciones** será la encargada de consolidar los contenidos base y la estructura de los informes institucionales.
- Los informes y boletines tomarán como insumo los reportes de avance de proyectos y actividades consignados en los planes de acción institucional.
- Se aplicarán lineamientos de comunicación visual y pedagógica para garantizar que la información sea entendida por públicos diversos.



DIÁLOGO EN DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA – BELLAS ARTES INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

En **Bellas Artes**, se generan espacios de **diálogo en doble vía** con la ciudadanía y los grupos de interés, con el fin de fomentar la participación activa, concertada y reflexiva en la toma de decisiones relacionadas con la gestión institucional, los procesos académicos, culturales y de investigación.

Estos espacios fortalecen la **participación ciudadana** como mecanismo de control social, retroalimentación y construcción colectiva, lo que permite identificar buenas prácticas, oportunidades de mejora y consolidar a Bellas Artes como una institución **transparente, incluyente y moderna**.

MECANISMOS DE DIÁLOGO EN BELLAS ARTES:

- **Audiencias públicas de rendición de cuentas**, con participación presencial y virtual.
- **Foros académicos, culturales y artísticos** con estudiantes, docentes, egresados y ciudadanía en general.
- **Encuentros institucionales** de directivos con comunidades académicas, artísticas y administrativas para visibilizar la gestión y escuchar propuestas.
- **Espacios virtuales de discusión** (salas de chat, foros, encuestas en línea, transmisiones en vivo) donde la comunidad pueda formular preguntas y recibir respuestas en tiempo real.
- **Canales de participación ciudadana** mediante PQRDS (Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y Sugerencia), garantizando atención respetuosa, oportuna y sin discriminación.
- **Redes sociales institucionales** (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter), como medios de comunicación interactivos, donde además de informar se recojan inquietudes y aportes de los usuarios.
- **Participación en la construcción de planes, programas y proyectos institucionales**, con inclusión de las opiniones de los diferentes grupos de interés.

LINEAMIENTOS PARA PROMOVER EL DIÁLOGO EN DOBLE VÍA:

- La institución dispondrá de **espacios propicios de consulta y participación** en su página web, redes sociales y medios físicos.
- Se garantizará la **atención integral de PQRDS**, tanto en modalidad presencial como virtual y telefónica.
- Se elaborarán **informes de retroalimentación** con base en las opiniones ciudadanas, como insumo para el mejoramiento institucional.
- La **Oficina de Planeación** será la encargada de estructurar los contenidos de rendición de cuentas y recopilar percepciones de la ciudadanía.

- La **Oficina de Comunicaciones** implementará estrategias de divulgación y acompañará el desarrollo de las audiencias públicas.
- La **Oficina de Sistemas** garantizará el soporte tecnológico para la interacción digital.
- El área de **Logística** dispondrá de los recursos físicos y humanos necesarios para garantizar el éxito de los eventos de diálogo.
- La **Oficina de Control Interno** realizará el seguimiento y formulará recomendaciones para la mejora continua de estos ejercicios.

INCENTIVOS – BELLAS ARTES INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

El propósito de **Bellas Artes** es incentivar y reforzar en la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, administrativos y egresados) la **importancia de la rendición de cuentas permanente** sobre los resultados, avances y actividades de interés para la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

Esto permite que el proceso se consolide de manera sistemática, promoviendo **prácticas innovadoras** de transparencia, rendición de cuentas y participación.



MECANISMOS DE INCENTIVOS EN BELLAS ARTES:

- **Capacitación a directivos, docentes y administrativos** en temas de participación ciudadana, control social, transparencia y buen gobierno.
- **Espacios de rendición de cuentas interna** (entre facultades, programas y dependencias), fortaleciendo competencias en gestión académica y administrativa.
- **Consultas de satisfacción a estudiantes, egresados y ciudadanía** sobre los servicios educativos, culturales y artísticos ofrecidos por la institución.
- **Encuestas periódicas sobre la rendición de cuentas**, para medir la percepción y confianza de los grupos de interés.
- **Promoción de iniciativas y proyectos estudiantiles** que fortalezcan la cultura de la participación y el control social.

Lineamientos:

- La **Oficina de Planeación** incorporará en el **Plan Institucional de Capacitación** los temas de transparencia y rendición de cuentas.
- La **Oficina de Comunicaciones** apoyará la difusión de iniciativas, eventos, foros y consultas en medios digitales, promoviendo la participación activa.
- Las dependencias académicas y administrativas establecerán **espacios de diálogo interno**, en los cuales se practique la rendición de cuentas entre áreas.

Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional – Bellas Artes Institución Universitaria

Este eje busca realizar un **análisis sistemático** sobre la gestión y los resultados de la rendición de cuentas, así como de los ejercicios de participación ciudadana, con el fin de **mejorar continuamente la calidad de la información y los mecanismos de interacción con la comunidad universitaria y la ciudadanía**.

Mecanismos de evaluación en Bellas Artes:

- **Evaluación periódica** de las audiencias públicas de rendición de cuentas, considerando la retroalimentación de los asistentes.
- **Encuestas virtuales y presenciales** para consultar a los estudiantes, docentes, administrativos, egresados y ciudadanía sobre los temas de mayor interés.
- **Medición semestral de satisfacción ciudadana** respecto a los servicios académicos, administrativos y culturales.
- **Balance anual de gestión institucional**, en el cual se documentan los avances y se proponen acciones de mejora.

Lineamientos:

- La **Oficina de Planeación** consolidará informes trimestrales y un **informe anual de balance** de la rendición de cuentas, con recomendaciones de mejora.
- Estos informes estarán disponibles en la **página web institucional**, garantizando el acceso libre a la ciudadanía.
- La **Oficina de Control Interno** verificará el cumplimiento de los compromisos y propondrá ajustes para fortalecer la estrategia.