

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

**Año: 2021**

<p>Elaborado por:</p> <p><i>Marleny B</i></p> <p>Nombre: Marleny Baltazar Fonseca Cargo: Prof. Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Revisado por:</p> <p><i>Diego F. Montaña Reyes</i></p> <p>Nombre: Diego Fernando Montaña Reyes Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Aprobado por:</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Cargo: Acta No. Acta N°13 de 18 de mayo de 2021</p>
--	---	---



SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD

PROCESO GESTION  
DOCUMENTAL

PLAN DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

CODIGO : GGD00-22

FECHA DE APROBACIÓN:  
15/06/2018

VERSIÓN:03

# Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. MARCO LEGAL.....	5
5. FORMAS DE PARTICIPACIÓN.....	11
6. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	12



SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD

PROCESO GESTION  
DOCUMENTAL

PLAN DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

CODIGO : GGD00-22

FECHA DE APROBACIÓN:  
15/06/2018

VERSIÓN:03

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Financiero de Casanare se encuentra comprometido con la implementación de mecanismos de participación ciudadana, para lo cual propende por la generación de espacios de diálogo con sus partes interesadas o grupos de valor, buscando garantizar la inclusión de sus clientes internos y externos en los procesos de participación, buscando la retroalimentación permanente sobre las condiciones de los productos ofertados, decisiones relacionadas y la satisfacción con la prestación de los servicios y trámites.


El presente plan se desarrolla teniendo como marco de referencia, las orientaciones y políticas establecidas desde el ámbito legal por la Constitución Política de Colombia, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Ley Estatutaria de Participación Democrática, las políticas definidas en el Plan Nacional de Desarrollo en su Capítulo de Buen Gobierno y los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, en donde se establece a la participación ciudadana en la gestión pública como un elemento transversal y continuo del

ejercicio de lo público y se reconoce la importancia e

Influencia de las tecnologías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de las políticas del estado en un ámbito colaborativo, propendiendo por la adecuada inclusión y el diálogo asertivo con la comunidad.

El plan de participación ciudadana del IFC corresponde a una manifestación de una administración abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa de lineamientos y políticas basada en la transparencia, los principios de buen gobierno y la normatividad.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03


## 1. OBJETIVO

Acercar al ciudadano a los asuntos públicos fortaleciendo la participación ciudadana en las labores del Instituto, incluyendo de forma activa a los grupos de interés, a través de la promoción efectiva de la participación ciudadana y el control social, publicando activamente información sobre la gestión institucional, y generando espacios de colaboración, interlocución, e interacción con los ciudadanos y grupos de interés de la entidad, fundados en los principios de inclusión, transparencia e integridad. Igualmente busca promover espacios de participación ciudadana como mecanismos que; garantizan los derechos humanos, aportan al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y son orientados con enfoque diferencia.

## 2. ALCANCE

La ejecución del presente Plan involucra a los servidores públicos y contratistas de todas las dependencias del IFC, quienes desarrollan permanentemente actividades de consulta ciudadana con el propósito de fortalecer los mecanismos y canales de comunicación dispuestos para promover una participación ciudadana activa, responsable, inclusiva, constructiva y efectiva



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03



### 3. MARCO LEGAL

**La Constitución Política de Colombia de 1991.**

**Artículo 20** "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación".

**Artículo 23** "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

**Artículo 74** "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley". **Artículo 79** "(...) La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)"

**Artículo 270** "La ley organizará las formas y los sistemas de participación

*ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".*

**Decreto 2591 de 1991.**

"Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia sobre la acción de tutela".

**Decreto 306 de 1992.**

"Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia sobre la acción de tutela".

**Ley 134 de 1994.**

"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".

**Ley 190 de 1995.**

"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa". Artículo 58: "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 El derecho de información confluye con el de acceso a la misma, y justamente son las tecnologías de la información y las comunicaciones las herramientas efectivas que posibilitan al Estado la



SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN  
DOCUMENTAL

PLAN DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

CODIGO : GGD00-22

FECHA DE APROBACIÓN:  
15/06/2018

VERSIÓN:03

*reducción de la brecha que separa a las personas de la información pública".*

**Ley 393 de 1997.**

"Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política (acción de cumplimiento)".

**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 y se dictan otras disposiciones". Artículo 33. *"Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las 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"*.

**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 734 de 2002.**

"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".

**Ley 594 de 2000.**

"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".

**Decreto 1382 de 2000.**

"Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela".

**Ley 850 de 2003.**

"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".

**Ley 962 de 2005.**


"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

**Decreto 3851 de 2006.**

"Por el cual se organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana y se dictan otras disposiciones".

**Ley 1266 de 2008.**

"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones

**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".

**Artículo 76:** "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

**Ley 1437 de 2011.**

"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

**Artículo 3,** numeral. 6": "En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública". Artículo 3, numeral 9": "En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en

*forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código (...)"*.

**Artículo 53.** "Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos".

**Artículo 54.** "Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente".



SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD

PROCESO GESTION  
DOCUMENTAL

PLAN DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

CODIGO : GGD00-22

FECHA DE APROBACIÓN:  
15/06/2018

VERSIÓN:03

**Artículo 61.** "Recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades. Para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa las autoridades deberán: 1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción. 2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información. 3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

**Decreto 2641 de 2012.**

"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".

**Decreto 0019 de 2012.**

"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública".

**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".

**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".

**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 612 de 2018.**

"Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado."





**CONPES 3654 de 2010.**

Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

## 4. CANALES DISPUESTOS POR EL IFC PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Medio	Canal de comunicación	Ubicación	Horario de atención
<b>Presenciales</b> 	Punto de atención al ciudadano	IFC – Instituto Financiero de Casanare Carrera 13 C No. 9 -91	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. – sujeto a cambio por situación de Pandemia COVID 19
<b>Telefónicos</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 320 889 9573</li> <li>• 633 4010</li> <li>• 6334017</li> <li>• 6334022</li> <li>• 6334733</li> </ul>		Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. – sujeto a cambio por situación de Pandemia COVID 19
<b>Virtuales</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web <a href="http://ww.ifc.gov.co">ww.ifc.gov.co</a></li> <li>• <a href="mailto:instituto@ifc.gov.co">instituto@ifc.gov.co</a></li> <li>• <a href="mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co">ventanillaunica@ifc.gov.co</a></li> <li>• <a href="mailto:atencioncliente@ifc.gov.co">atencioncliente@ifc.gov.co</a></li> </ul>	Virtual	Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. – sujeto a cambio por situación de Pandemia COVID 19
<b>Redes sociales</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://twitter.com/ifcyopal">@twitter.com/ifcyopal</a></li> <li>• <a href="https://www.instagram.com/foinstitutofinancierocasanare/">https://www.instagram.com/foinstitutofinancierocasanare/</a></li> <li>• <a href="https://www.facebook.com/Instituto-Financiero-de-Casanare-">https://www.facebook.com/Instituto-Financiero-de-Casanare-</a></li> </ul>	Virtual	Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. – sujeto a cambio por situación de Pandemia COVID 19



SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD

PROCESO GESTION  
DOCUMENTAL

PLAN DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

CODIGO : GGD00-22

FECHA DE APROBACIÓN:  
15/06/2018

VERSIÓN:03



## 5. FORMAS DE PARTICIPACIÓN



### ACCIONES POPULARES

Son los medios legales para la protección de los derechos e intereses de todas las personas. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño accidental, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración sobre los derechos e intereses colectivos, o restablecer las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. Entre los derechos populares se encuentran el derecho al acceso a los servicios públicos en condiciones de eficiencia y oportunidad, derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público, la existencia del equilibrio ecológico y el manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución, el acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, los derechos de los consumidores y


usuarios, así como son derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia. Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia Ley 472 de 1998

### ACCIONES DE GRUPO

Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. Las condiciones uniformes deben tener también lugar respecto de todos los elementos que configuran la responsabilidad. La acción de grupo se ejercerá



exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios o daños. Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia Ley 472 de 1998.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

## ACCIONES DE CUMPLIMIENTO

A través de la acción de cumplimiento las personas naturales o jurídicas podrán acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. Artículo 87 de la Constitución Política de Colombia.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Es un derecho fundamental el acceso a la información. Toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública de las entidades a excepción de los casos establecidos en la Ley.

## DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, las cuales podrá presentar en forma verbal o escrita. Mediante el derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un

servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia Ley 1755 de 2015.

## QUEJA

A través de las quejas, las personas naturales o jurídicas pueden poner en conocimiento

de la alta dirección de la Entidad las anomalías, fallas o irregularidades presentadas durante el desarrollo de un trámite o la prestación de un servicio y están dirigidas un servidor.



## RECLAMOS

Reclamos a través de las quejas y reclamos las personas naturales o jurídicas pueden poner en conocimiento de la alta dirección de la Entidad las anomalías, fallas o irregularidades presentadas durante el desarrollo de un trámite o la prestación de un servicio y están dirigidas a la Entidad.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION DOCUMENTAL

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO : GGD00-22

FECHA DE APROBACIÓN:  
15/06/2018

VERSIÓN:03

## SUGERENCIAS

A través de las sugerencias las personas naturales o jurídicas pueden hacer recomendaciones o generar propuestas o ideas a la Entidad.



## DENUNCIAS

Por medio de las denuncias, la ciudadanía puede poner en conocimiento del Instituto Financiero de Casanare la conducta presuntamente delictuosa de un servidor para que se dé inicio a la investigación a la que haya lugar, la cual podría conllevar a la imposición de una sanción disciplinaria al funcionario implicado.

## CONSULTAS PÚBLICAS

A través de las consultas públicas, las partes interesadas del IFC pueden emitir opiniones, sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre la construcción de planes, programas, proyectos o proyectos normativos competencia de la Entidad.

## ACCIÓN DE TUTELA

Toda persona tiene derecho a la acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un

procedimiento preferente y sumario, por sí misma o a través de un representante, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y no podrán transcurrir más de 10 días entre la solicitud y su resolución. Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia.



## HABEAS DATA

Es el derecho que tiene toda persona para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitirsele conocer, actualizar y rectificar la información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en centrales de información y bancos de datos. Ley 1266 de 2008.

## AUDIENCIAS PÚBLICAS

Las audiencias públicas participativas generan espacios de diálogo de doble vía a través de los cuales se presentan y se discuten los resultados de la gestión institucional y el uso de los recursos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

públicos, así como la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad garantizando la vigilancia y el control social. Ley 489 de 1998 artículo 33.

Casanare, se encuentra disponible el correo electrónico [planeacion@ifc.gov.co](mailto:planeacion@ifc.gov.co) a través del cual las partes interesadas pueden remitir los comentarios y sugerencias a los mismos.

## VEEDURÍAS CIUDADANAS



Es un mecanismo democrático a través del cual se ejerce vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Ley 850 de 2003.

## PLANES Y PROYECTOS

Planes y proyectos En los procesos de actualización y seguimiento de los planes y proyectos del Instituto Financiero de



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO : GGD00-22

FECHA DE APROBACIÓN:  
15/06/2018  
VERSIÓN:03

## 6. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nº	Actividad	Indicador	Meta o producto	Líder de la actividad	Responsables	Fecha finalización	Fase del ciclo de la gestión	Nivel de participación	Tipo de canal de participación	Grupo de valor involucrado	Metas				
											Anual	T1	T2	T3	T4
1	Recopilar y considerar las actividades de participación ciudadana que tienen programadas las dependencias, como insumo para formular el Plan de Participación Ciudadana de la vicaría.	Documento de consolidación de actividades construido	Un (1) documento con información consolidada	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Grupos Interno de Trabajo Oficina de Planeación	21/05/2021	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Misto	Cliente interno (servidores y contratistas)	100%	N/A	100 %	N/A	N/A
2	Formular y publicar el Plan de Participación Ciudadana, clasificando cada actividad por fase del ciclo de gestión y nivel de participación e identificando los recursos requeridos.	Plan publicado	Un (1) Plan publicado	Oficina Asesora de Planeación	Líder Atención al cliente y comunicaciones	31/05/2021	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Misto	Ciudadanía en general	100%	N/A	100 %	N/A	N/A
3	Revisar y actualizar el subdiagnóstico de la política de Participación Ciudadana (MIPG).	Autodiagnóstico revisado y actualizado	Un (1) modelo revisado y actualizado	Oficina Asesora de Planeación	Líder Atención al cliente Responsable de comunicaciones	31/05/2021	Diagnóstico	Participación en la información	Presencial	Clientes externos e internos	100%	N/A	100 %	N/A	N/A
4	Socializar los resultados del ejercicio de la autodiagnóstico de la implementación de la política de Participación Ciudadana	Socialización realizada	Una (1) socialización realizada	Oficina Asesora de Planeación	Grupos Interno de Trabajo Responsable de comunicaciones	30/06/2021	Diagnóstico	Participación en la información	virtual	Cliente interno (servidores y contratistas)	100%	N/A	100 %	N/A	N/A
5	Poner a consideración de la ciudadanía las actividades del Plan de Participación Ciudadana a través de canales virtuales de comunicación.	Ejercicio de planeación participativa realizado	Un (1) ejercicio de planeación participativa realizado	Oficina Asesora de Planeación	Responsable de comunicaciones	30/06/2021	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Foro virtual	Ciudadanía en general	100%	N/A	100 %	N/A	N/A



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO : GGD00-22

FECHA DE APROBACIÓN:  
15/06/2018

VERSIÓN:03

Nº	Actividad	Indicador	Meta o producto	Líder de la actividad	Responsables	Fecha finalización	Fase del ciclo de la gestión	Nivel de participación	Tipo de canal de participación	Grupo de valor involucrado	Metas				
											Annual	T1	T2	T3	T4
6	Realizar seguimiento a los ejercicios de participación ciudadana que permita identificar los grupos de valor a convocar por actividad, los medios de comunicación utilizados en la etapa de convocatoria, las observaciones recibidas y respuestas realizadas.	Seguimiento realizado	Seguimiento realizado	Oficina Asesora de Planeación	Lider Atención al cliente Responsable de comunicaciones	30/12/2021	Acciones transversales	No aplica	Mixto	Ciudadano interno (servidores y contratistas)	100%	N/A	50%	N/A	50%
7	Divulgar la oferta del portafolio de servicios del IFC en eventos organizados	Divulgación de oferta de portafolio de servicios realizados	Divulgación en ocho (8) eventos organizados por la subgerencia comercial	Subgerencia comercial	Subgerencia comercial	31/12/2021	Acciones transversales	Participación en la información	Presencial	Ciudadanía en general	100%	25%	25%	25%	25%
8	Realizar foro virtual a través de redes sociales sobre preguntas frecuentes de los productos ofrecidos	Foro virtual realizado	Un (1) Foro Virtual realizado	Subgerencia comercial - Oficina de planeación	Dirección de Apropiación de Tecnologías de Comunicación	20/12/2021	Implementación / ejecución / colaboración	Ejecución o implementación participativa	Virtual	Ciudadanía en General	100%	N/A	N/A	N/A	100%
9	Usar encuestas virtuales a grupos interesados para analizar la percepción sobre el objetivo y alcance de la entidad	Eventos de capacitación	Dos (2) Eventos presenciales y/o virtuales	Oficina asesora de planeación	Lider escuela de negocios de negocios de comunicaciones	30/12/2021	Implementación / ejecución / colaboración	Ejecución o implementación participativa	Presencial y/o virtual	Ciudadanía en General	100%	100%	100%	100%	100%
10	Aplicar encuesta virtual a los grupos interesados para analizar la percepción sobre el objetivo y alcance de la entidad	Encuesta aplicada	Una (1) encuesta virtual aplicada	Oficina asesora de planeación	Lider Atención al cliente Responsable de comunicaciones	20/12/2021	Diagnostico	La consulta	Virtual	Ciudadanía en General	100%	N/A	N/A	N/A	100%
11	Realizar una jornada de socialización de la oferta institucional a la población víctima de la violencia	Jornada de socialización realizada	Una (1) Jornada de socialización realizada	Oficina Asesora de Planeación	Referente de víctimas y asesores	31/12/2021	Acciones transversales	Participación en la información	Virtual	Víctimas de la violencia	100%	N/A	N/A	100%	100%



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO : GGD00-22

FECHA DE APROBACIÓN:  
15/06/2018

VERSIÓN:03

Nº	Actividad	Indicador	Meta o producto	Líder de la actividad	Responsable	Fecha finalización	Fase del ciclo de la gestión	Nivel de participación	Tipo de canal de participación	Grupo de valor involucrado	Metas				
											Anual	T1	T2	T3	T4
12	Realizar actividades de difusión y promoción de contenidos de información, transparencia, rendición de cuentas, colaboración y participación a través de la página web y sus redes sociales.	Actividades de difusión realizadas	Dos (2) actividades de difusión realizadas	Oficina Asesora de Planeación	Grupos Interno Oficina de Planeación Responsable de comunicaciones	20/12/2021	Acciones transversales	Participación en la información	Virtual	Ciudadanía en General	100%	N/A	50%	N/A	50%
13	Realiza una mesa de trabajo presencial con servidores públicos con el objetivo de socializar y recibir retroalimentación en la construcción del Manual de Gobierno Digital.	Mesa de trabajo realizada	Una (1) mesa de trabajo realizada	Subgerencia administrativa y financiera	Área de sistemas	30/12/2021	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Presencial	Entidades públicas	100%	N/A	100 %	N/A	N/A
14	Elaborar y/o actualizar estrategia de rendición de cuentas	Estrategia elaborada y / o actualizada	Una (1) estrategia elaborada y / o actualizada	Oficina Asesora de Planeación	Grupos Interno de Trabajo Responsable de comunicaciones	31/05/2021	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Presencial	Entidades públicas	100%	N/A	100 %	N/A	N/A
15	Evento de rendición de cuentas	Evento realizado	Una (1) Jornada de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Grupos Interno Oficina de Planeación Responsable de comunicaciones	31/12/2021	Acciones transversales	Participación en la información	Presencial	Ciudadanía en General	100%	N/A	100 %	N/A	N/A
16	Informes de seguimiento a PQRS y atención al ciudadano	Informes realizados	cuatro (4) informes elaborados y socializados	Oficina Asesora de Planeación	Líder de atención al cliente	31/12/2021	Acciones transversales	Participación en la información	Presencial - publicación en página web	Ciudadanía en General	100%	25%	25%	25%	25%
17	Actualizar participativamente la política que abarque el monitoreo y estrategia de implementación y seguimiento de los componentes de	Política de monitoreo y seguimiento publicada	Una (1) política publicada en MIG	Oficina de Tecnologías de la Información	Oficina de Tecnologías de la información	31/12/2021	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Virtual	Clientes Interno (servidores y contratistas)	100%	N/A	N/A	N/A	100%





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CODIGO : GGD00-22

FECHA DE APROBACIÓN:  
15/06/2018

VERSIÓN:03

Nº	Actividad	Indicador	Meta o producto	Lider de la actividad	Responsable	Fecha finalización	Fase del ciclo de la gestión	Nivel de participación	Tipo de canal de participación	Grupo de valor involucrado	Metas				
											Annual	T1	T2	T3	T4
18	Identificar buenas prácticas a partir del formato de seguimiento a las ejecuciones de participación ciudadana realizadas por el IFC.	Documento de identificación de buenas prácticas en participación ciudadana consultado.	Un (1) documento de identificación	Oficina Asesora de Planeación y Responsabilidad de comunicación	Grupos Interno de Trabajo	31/12/2021	Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos	Formulación participativa	Presencial	Cliente interno (servidores y contratistas)	100%	N/A	N/A	100%	
19	Capacitar al equipo de IFC en el proceso de planeación e implementación de ejercicios de participación ciudadana	Número de capacitación es realizadas	Una (1) capacitación para fortalecer la estrategia de participación ciudadana	Oficina Asesora de Planeación O Subgerencia Administrativa y Financiera	Grupo interno de trabajo O Área administrativos del Talento Humano	31/12/2021	Acciones transversales	Participación en la información	Presencial o virtual	Cliente interno	100%	N/A	100 %	N/A	
20	Actualizar la caracterización del Usuario	Caracterización de usuarios actualizada	Documento para identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o interesados	Oficina Asesora de Planeación	Subgerencia comercial	31/12/2021	Acciones transversales	Participación de la información	Presencial o virtual	Ciudadanía en general	100%	N/A	100 %	N/A	
21	Medir la percepción y expectativas que tienen los ciudadanos y usuarios frente a la calidad de los servicios recibidos.	Encuestas realizadas	Informe con resultados de la encuesta	Oficina Asesora de Planeación	Lider de atención al cliente	31/12/2021	Acciones transversales	Participación de la información	Presencial o virtual	Cliente externo	100%	25%	25%	25%	25%

Elaborado por: Líder de Atención al Cliente y Comunicaciones  
Aprobado: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N°13 de 18 de mayo de 2021  
Fuente: Dependencias responsables de ejecución del Plan de Participación ciudadana