

***PLAN DE  
PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA DEL  
INSTITUTO  
FINANCIERO DE  
CASANARE 2022***



# Contenido

- INTRODUCCIÓN.
- FUNDAMENTO NORMATIVO.
- ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL
- OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN.
- MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IFC.
- ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IFC.



# 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 instituto Financiero de Casanare –IFC promueve de forma activa la Participación Ciudadana, involucrando a sus grupos de interés y a la ciudadanía en general en las diferentes etapas de la gestión pública, asegurando el diálogo de doble vía (Ciudadanos - IFC), promocionando la cultura de la información, la transparencia y garantizando espacios de participación para el control social, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, incluyendo en la estrategia de rendición de cuentas, diversos escenarios y actividades donde se presenta a los ciudadanos los resultados de la gestión de la Entidad, sin limitar dicha rendición exclusivamente a la audiencia pública.

El instituto Financiero de Casanare –IFC garantizará a los ciudadanos, no solo ser escuchados, sino también que todas sus preguntas e inquietudes serán contestadas oportunamente, e igualmente que sus propuestas serán consideradas y de ser posible implementadas.

En este contexto y atendiendo lo señalado en la Constitución Política de 1991 que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo y lo establecido en la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”; El IFC presenta su Plan de Participación Ciudadana para la Vigencia 2022, el cual fue construido de forma colaborativa entre la ciudadanía, el sector IFC y los servidores de las diferentes áreas del IFC.

Este Plan, se estructura siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en Actividades dirigidas al logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

# Fundamento Normativo

El Instituto Financiero de Casanare contribuye constantemente para que los ciudadanos ejerzan el derecho constitucional y legal que les permite participar activamente en todas las decisiones que los afectan ya sea en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. La garantía del goce efectivo del derecho a participar y al acceso a la información que tiene todo ciudadano se ampara en el siguiente marco normativo:

- La Constitución Política de Colombia
- Leyes
- Decretos
- Conpes
- Acto Administrativo
- Manuales



# Articulación con la Planeación y Gestión Institucional

El Plan de Participación Ciudadana del Instituto Financiero de Casanare instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en lo concerniente a las dimensiones operativas “Gestión con Valores para Resultados” (Relación Estado – Ciudadano) y “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, así como a la Política de Gestión y Desempeño Institucional “Participación Ciudadana”, según la cual *“Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública”* Según el MIPG, en los espacios de participación ciudadana *“(...) se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública”*. Es por lo anterior que el IFC para garantizar la participación ciudadana ha definido dentro de sus lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas en la Matriz Plan Participación Ciudadana.

La Entidad o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que participan en el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas logísticos o tiempo no es posible responder la totalidad de preguntas en tiempo real, se enviará la respuesta por escrito al interesado a través del correo electrónico o canal de participación definido para la actividad.



# Objetivo y alcance del plan

## Objetivo

Disponer espacios de participación ciudadana que garanticen el acercamiento de los ciudadanos a los asuntos públicos del Instituto Financiero de Casanare, incluyendo de forma activa a los grupos de interés en las diferentes etapas de la gestión pública, a través de la promoción efectiva de la participación ciudadana y el control social, publicando activamente información sobre la gestión institucional, generando espacios de colaboración, interlocución, e interacción con los ciudadanos y grupos de interés del IFC, fundados en los principios de inclusión, transparencia e integridad, garantizando así el cumplimiento de los derechos humanos y aportando al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con enfoque diferencial.



## Alcance



La ejecución del presente Plan involucra a los servidores públicos y contratistas de todas las dependencias del Instituto Financiero de Casanare, 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.



# Mecanismos de participación ciudadana en el IFC

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que el IFC tiene a disposición de sus Grupos de Interés, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla, que les permita la interlocución con la Entidad y el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.

- Acción de Cumplimiento.
- Acción de Tutela.
- Consultas verbales o escritas.
- Audiencias Públicas.
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Denuncia.
- Petición o Derechos de Petición.
- Queja.
- Reclamos.
- Sugerencias.
- Trámite.



- Rendición de Cuentas.
- Veedurías Ciudadanas.
- Acciones Populares.
- Acciones de Grupo.
- Solicitud De Información.
- Consultas Públicas.
- Habeas Data.
- Foro.
- Planes y Proyectos.



# Escenarios de participación ciudadana en el IFC

El Instituto Financiero de Casanare ha dispuesto cuatro (4) escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico, virtual y redes sociales, que le permiten acceder a información de interés y servicios, así como realizar trámites; estos pueden ser consultados en el portal web de la Entidad. A través de los canales también reciben preguntas, comentarios y observaciones a la gestión pública del IFC que terminan siendo insumos para la mejora de la prestación de servicios y la gestión de la Entidad.

A continuación, se describen los escenarios de participación ciudadana dispuestos por la entidad:

**Punto de Atención al Ciudadano**



**Buzón de Sugerencias.**





## Atención Telefónica



## Correo Institucional



## Virtual

- Sitio Web – [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co)
- APP - móvil:



## Redes Sociales



# Matriz Estrategia Participación Ciudadana



Elementos	Actividades	Producto o entregable	Cuatrimestre			Dependencia Responsable
			1	2	3	
<b>Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana</b>	Elaborar documento de caracterización de los grupos de valor y de interes.	Documento elaborado y socializado en comité Intitucional de Gestión y Desempeño.			X	Líder Atención al Cliente y Comunicaciones
	Realizar la actualización del Autodiagnostico de Participación Ciudadana (MIPG).	Matriz actualizada utodiagnóstico de la política de Participación Ciudadana (MIPG).		X		Oficina Asesora de Planeación
	Realizar la divulgación al interior de la entidad los resultados del Autodiagnostico de la Política de Participación Ciudadana (MIPG).	Socialización de los resultados del Autodiagnostico a través de los correos institucionales o QF-DOCUMENT.		X	X	Oficina Asesora de Planeación y Responsable de comunicaciones
	Establecer cronograma de los espacios de diálogo presenciales y virtuales de la entidad.	Públicar el cronograma de los espacios de Dialogo en el portal web calendario.		X	X	Oficina Asesora de Planeación y Responsable de comunicaciones
	Publicaciones en redes sociales y portal web estrategias de gestion institucional.	Boletin Informativo y Plan Medios .		X	X	Oficina Asesora de Planeación y Responsable de comunicaciones
	Brigadas de Crédito l institucionales.	Cumplimiento del cronograma de Brigadas de Crédito.		X	X	Subgerencia Comercial y de Crédito
	Elaborar formulario google para la participación ciudadanía en el Menú "Participa" del portal web de la Entidad.	Formulario creado y habilitado en el portal web.		X	X	Oficina Asesora de Planeación

# Matriz Estrategia Participación Ciudadana



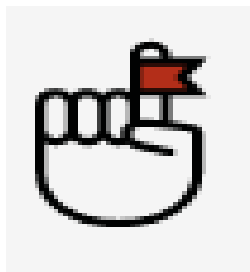
Elementos	Actividades	Producto o entregable	Cuatrimestre			Dependencia Responsable
			1	2	3	
Promoción efectiva de la participación ciudadana	Campaña institucional de socialización de los mecanismos de participación ciudadana.	Material multimedia elaborado y socializado en los diferentes canales institucionales de la entidad.		X	X	Oficina Asesora de Planeación
	Participación, presentación de ponencia en los diferentes comités y eventos en los cuales hace parte o participa el IFC, con comunidades, entidades públicas y privadas.	Registro fotográfico, planilla de asistencia, agenda de reunión.		X	X	Oficina Asesora de Planeación y demás áreas
	Elaborar los Informes de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) de atención al ciudadano.	Elaborar y socializar informes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS).		X	X	Líder Atención al Cliente y Comunicaciones
	Realizar la medición de la percepción y expectativa que tienen los ciudadanos y usuarios frente a la calidad de los servicios recibidos.	Elaborar Informes de percepción del cliente, con los resultados de la encuestas aplicadas.		X	X	Líder Atención al Cliente y Comunicaciones

Elaborado por: Líder de Atención al Cliente y Comunicaciones

Aprobado: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 16 de 06 de junio de 2022

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

# Recuerde



- El ciudadano no sólo está para ejercer control a la gestión, sino que tiene el derecho constitucional de incidir en todo el ciclo de la gestión pública, por lo cuál en su planeación debe definir claramente las actividades que va adelantar para incorporar al ciudadano.
- Así su entidad no atienda ciudadanos de forma directa, toda persona tiene derecho de intervenir o participar en los asuntos de la entidad.
- No vea a la participación ciudadana como algo ajeno a su gestión, tenga presente que somos entidad pública y como tales nos debemos a eso: al público.