



ifc

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PPC)

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

JULIO, 2025.

**INFORME
SEGUIMIENTO
SEMESTRAL**



| | | | |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN:01 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. CONTEXTO..... | 3 |
| 2. RESULTADOS FURAG | 3 |
| 3. COMPOSICIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2025 | 4 |
| 4. MECANISMOS Y ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IFC | 5 |
| 5. SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025..... | 6 |
| 6. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA..... | 12 |

| | | | |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN:01 |

1. CONTEXTO

El Instituto Financiero de Casanare (IFC), promueve de forma activa los mecanismos de participación ciudadana, comprometido con la transparencia y garantizando que los grupos de valor y grupos de interés cuenten con espacios dentro y fuera del instituto. Orientado con la integridad y la ciudadanía fortaleciendo la política de participación ciudadana en la gestión pública, brinda un relacionamiento entorno a la confianza en el marco colaborativo entre el servidor público y el ciudadano.

El IFC garantizará a los ciudadanos, no solo ser escuchados, sino también la retroalimentación permanente sobre las condiciones de los productos ofertados, decisiones relacionadas y la satisfacción con la prestación de los servicios y trámites.

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. El IFC presenta su Plan de Participación Ciudadana (PPC) para la vigencia 2024, el cual fue construido de forma colaborativa entre la ciudadanía, clientes y servidores públicos de las diferentes áreas del IFC. Adicionalmente, este Plan contiene una matriz la cual contiene todas las actividades que como Instituto refuerzan la relación Estado/Ciudadano y permiten dar cumplimiento a este Plan.

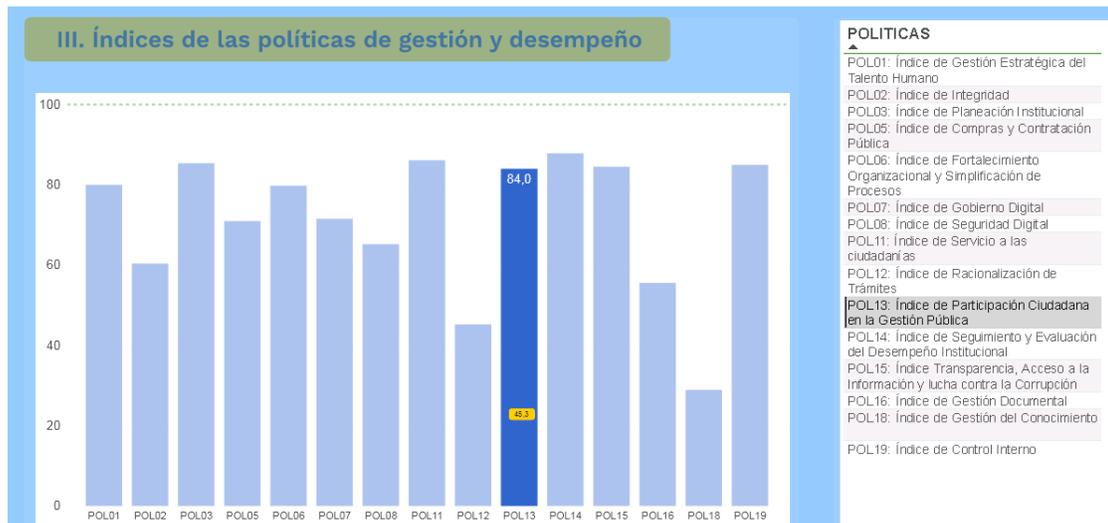
El Plan de Participación Ciudadana y su respectiva matriz se encuentran publicadas en el portal web del Instituto Financiero de Casanare, a través del siguiente enlace:

<https://www.ifc.gov.co/participa/participacion-ciudadana/plan-de-participacion-ciudadana-2025>

2. RESULTADOS FURAG

En la realización de la autoevaluación del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG), los resultados correspondiente a la Política N° 13 Participación Ciudadana en la Gestión Pública, se obtuvo un resultado de 84 para la vigencia 2024, puesto que se evalúan los resultados del año anterior. Esta política pertenece al grupo de los mejores resultados evaluados y obtenidos debido al Índice de Gestión y Desempeño en la evaluación de esta política del Instituto Financiero de Casanare.

| | | | |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN:01 |



Fuente: *FURAG, 2025.*

3. COMPOSICIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA VIGENCIA 2025

Para la vigencia 2025 se programaron 13 actividades las cuales fueron analizadas para así fortalecer la participación ciudadana dentro y fuera de la entidad. Estas actividades están descritas en la Matriz del Plan de Participación Ciudadana, en la cual se compone de ciertos criterios tales como:

- ◆ Acciones participativas
- ◆ Instrumentos de planeación asociados a la acción de gestión institucional
- ◆ Ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés involucrados
- ◆ Fase del ciclo de la gestión pública
- ◆ Metodología participativa
- ◆ Resultados esperados con la acción participativa
- ◆ Dependencia responsable de la realización de la actividad
- ◆ Fecha inicial y fecha final
- ◆ Seguimiento del primer y segundo trimestre de 2025
- ◆ Porcentaje final de avance

| | | | |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN: 01 |

La construcción del PPC está basada en los diferentes lineamientos, manuales, normatividad del Gobierno Nacional. En primera medida, este Plan fue cimentado bajo las normas de la Constitución Política de Colombia, diferentes leyes que instruyen sobre los contenidos de participación ciudadana, así como los actos administrativos, metodologías y protocolo interno del Instituto Financiero de Casanare.

En segunda medida, el PPC de la entidad 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 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”.

En tercera medida, el Instituto garantiza la participación ciudadana definiendo dentro de sus lineamientos desarrollar actividades teniendo en consideración las recomendaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y como líder de la política de participación ciudadana para garantizar los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.

De esta manera, se genera una articulación entre todas las partes que se deben tener en cuenta para la construcción del plan, ya que tiene como propósito garantizar la incidencia de la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés en los procesos de planeación, ejecución y evaluación a través de prácticas y estrategias que permiten promover una efectiva participación ciudadana.

4. MECANISMOS Y ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IFC

A continuación, se mencionan los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley 1757 de 2015 de Participación Ciudadana 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. Estos mecanismos son:

1. Acción de cumplimiento
2. Acción de tutela
3. Consultas verbales o escritas
4. Audiencias públicas
5. Petición o derechos de petición
6. Queja
7. Reclamos
8. Sugerencias

| | | | |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN: 01 |

9. Denuncias
10. Trámite
11. Veeduría ciudadana
12. Acciones populares
13. Acciones de grupo
14. Consultas públicas
15. Habeas data
16. Planes y proyectos

Estos mecanismos de participación ciudadana se desarrollan y/o ejecutan en los cuatro (4) escenarios de participación ciudadana que dispone el Instituto Financiero de Casanare (IFC), los cuales son: presencial, telefónico, virtual y redes sociales.

5. SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025

De acuerdo con las actividades contenidas en la matriz del Plan de Participación Ciudadana se logró un cumplimiento del **87.5%** del primer semestre de la vigencia 2025. En este informe, se mencionará y se evidenciará la finalización de estas.

Acción participativa N° 1: Brigadas de crédito y oferta institucional del IFC en los 19 municipios del departamento, entidades públicas y privadas



Durante el primer semestre, con corte 30 de junio de 2025 se realizaron 30 brigadas de crédito en 14 de 19 municipios del departamento de Casanare, en las cuales se tuvo contacto directo con la ciudadanía, ya que los profesionales del Instituto son quienes se desplazan a cada municipio para el desarrollo de las respectivas brigadas. Impactando a más de 1.000 personas en todo el territorio en el marco de las brigadas de crédito, en el que se dio a conocer el portafolio de servicios de la entidad.

| | | | |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN: 01 |

Acción participativa N° 2: Brindar asesoría y atención de las diferentes líneas de crédito y gestión de cobro de cartera



La Subgerencia de Crédito y Cartera, mediante el área de cartera brindó asesoría y atención para los temas concernientes a la gestión de cobro de cartera, esta actividad se realizó mes a mes durante el primer semestre de 2025. Logrando un total de 539 clientes beneficiados de mecanismos con obligaciones con saldo de \$10.707 millones, de los cuales se han perfeccionado 268 arreglos de deudas por 4.732 millones de pesos correspondiente a aplicación de mecanismo de normalización y

extinción de tres carteras: FESCA, Cartera IFC y Cartera en Administración Decreto 0223 del 2015.

Acción participativa N° 3: Actualización de la caracterización de los grupos de valor y grupos de interés



La caracterización de grupos de valor y grupos de interés se actualizó con los datos correspondientes al año 2024, los cuales corresponden a: clientes, proveedores, funcionarios, ciudadanos, competidores, entes de control y Junta Directiva, este documento fue socializado y aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 10 del 12 de junio de 2025. A su vez, esta información se encuentra publicado en la red institucional y en el portal web institucional.

Acción participativa N° 4: Actualización del autodiagnóstico de gestión pública de participación ciudadana de MIPG

La actualización del autodiagnóstico de gestión pública de participación ciudadana de MIPG, se ejecutará en el mes de diciembre de 2025, puesto que se revisan todas las acciones realizadas durante este año.

| | | | |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN: 01 |

Acción participativa N° 5: Fortalecimiento de los canales de atención presenciales y virtuales en atención al cliente



El reporte trimestral de la atención de PQRSD del Instituto Financiero de Casanare se recibieron 2.198 PQRS durante el primer semestre de 2025 por los medios que tiene la entidad, los canales de atención más utilizados son: correo electrónico, ventanilla única, APP y buzón. En cada informe trimestral de PQRS se encuentra detallada la información de atención al cliente.

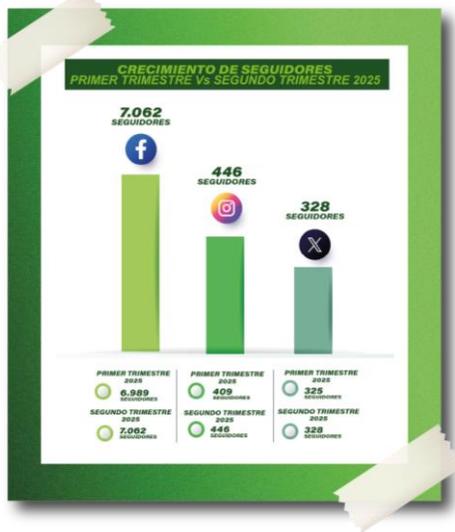
Acción participativa N° 6: Estrategia de socialización interna de las actividades del PPC



Se realizó la socialización interna de las actividades del Plan mediante una infografía resumen del contenido del Plan de Participación Ciudadana y su importancia a los correos institucionales a los todos los funcionarios de la entidad. Adicionalmente, se realizó una publicación en Facebook e Instagram de la entidad con esas imágenes interactivas del PPC.

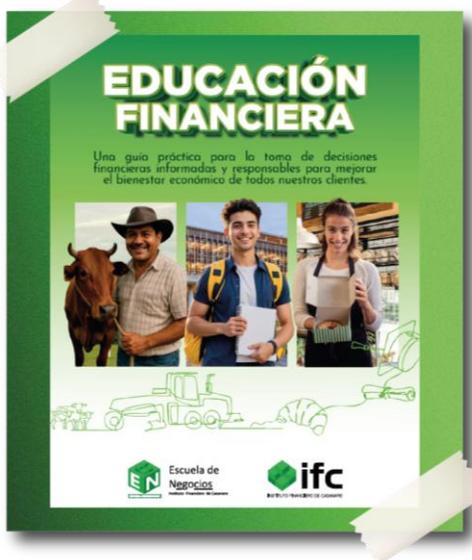
| | | | |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN: 01 |

Acción participativa N° 7: Publicaciones en las redes sociales y portal web del IFC sobre las noticias, gestiones e información de interés de la entidad



Se realizó la publicación de los boletines informativos en el portal web, también se realizaron los informes de impacto a redes sociales para dar a conocer las noticias, gestiones e información de interés del IFC.

Acción participativa N° 8: Curso de herramientas financieras de manera virtual o presencial a los clientes nuevos de créditos de fomento, empresarial y educativa, para la implementación de buenas prácticas financieras



Durante el primer semestre se adelantaron acciones y se realizaron reformas en este curso para brindar a los clientes una guía de herramientas financieras, por ello, se realizó una cartilla de herramientas financieras para la toma de decisiones informada y responsable. Este proceso está en desarrollo entre la Oficina Asesora de Planeación y la Subgerencia de Crédito y Cartera.

| | | | |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN: 01 |

Acción participativa N° 9: Actualización Menú Participa en el portal web

El Menú Participa del portal web del Instituto Financiero de Casanare cumple con los parámetros de accesibilidad web de la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC. En el 2025 se realizan labores de actualización y organización de la información allí reportada, manteniendo esta información bajo los lineamientos que especifican la Ley de Transparencia y el enfoque de participación ciudadana.

El enlace del menú participa del portal web institucional:

<https://www.ifc.gov.co/participa>

Acción participativa N° 10: Realizar y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2024



La estrategia de rendición de cuentas fue aprobada mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 06 del 03 de abril de 2025, desde abril hasta el mes de mayo de 2025, se ejecutó esta estrategia de los cuales se desarrollaron 3 ítems principales: Foro Virtual Previo a la Audiencia Pública, inscripción de ponencias y la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas 2024. La Oficina de Control Interno realizó un informe de los resultados obtenidos en el proceso de Rendición de Cuentas con los insumos enviados por la Oficina Asesora de Planeación, este se publicó en el portal web institucional, a través del siguiente enlace:

<https://www.ifc.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-de-la-vigencia-2024>

Acción participativa N° 11: Publicación y difusión del informe de gestión e informe de rendición de cuentas de la vigencia 2024

El informe de gestión del IFC vigencia 2024 fue publicado en el portal web institucional, así como la publicación del informe de rendición de cuentas de la vigencia 2024, el cual fue difundido por la red social de Facebook del Instituto.

| | | | |
|---|-------------------------------|---------|--------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN:01 |

Informe de gestión 2024: <https://www.ifc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/4-planeacion-presupuesto-e-informes/4-7-informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/4-7-1-informe-de-gestion/informe-de-gestion-vigencia-2024>

Informe de rendición de cuentas 2024: <https://www.ifc.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-de-la-vigencia-2024/informe-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2024>

Acción participativa Nª 12: Realizar y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2025

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta Nª 06 del 03 de abril de 2025, se tomó la decisión por unanimidad de los participantes que en esta vigencia 2025, se rindieran cuentas de los resultados obtenidos en la vigencia anterior; por lo tanto, esta actividad no se ejecutará según lo programado inicialmente.

Acción participativa Nª 13: Publicación y difusión del informe de gestión e informe de rendición de cuentas de la vigencia 2025

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta Nª 06 del 03 de abril de 2025, se tomó la decisión por unanimidad de los participantes que en esta vigencia 2025, se rindieran cuentas de los resultados obtenidos en la vigencia anterior; por lo tanto, esta actividad no se ejecutará según lo programado inicialmente.

Acción participativa Nª 14: Socialización de proyectos de inversión social designados al IFC como entidad ejecutora



Se realizaron cuatro (4) socializaciones correspondientes a los proyectos de inversión del Sistema General de Regalías: Puentes Chámeza, Vías Paz de Ariporo, Campo Deportivo Campín Sabanalarga y Plan Centro Chámeza. En las cuales participaron y se impactaron un total de 255 personas en estos tres Municipios del Departamento.

| | | | |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN: 01 |

Estos fueron los resultados obtenidos y sus evidencias en el cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana 2025 del Instituto Financiero de Casanare, logrando una ejecución del **87.5%** sobre el **100%** en el primer semestre de la vigencia.



Cumplimiento semestral Plan de Participación Ciudadana vigencia 2025

Fuente: Instituto Financiero de Casanare – OAP, 2025.

6. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

La labor desempeñada por el área misional del Instituto Financiero de Casanare permite el cumplimiento de las actividades que permiten fortalecer la relación Estado/Ciudadano. Por esta razón, se generó un alto nivel de ejecución y cumplimiento de las actividades contenidas en el Plande Participación Ciudadana para la vigencia 2025.

- ◆ Una buena planeación de las actividades a desarrollar permite tener un alto índice de cumplimiento de las actividades, teniendo en cuenta los contextos actuales y las acciones que ejecuta la entidad.
- ◆ Fortalecer la relación con los grupos de interés y grupos de valor genera un mayor desempeño y una mayor difusión de los servicios del Instituto.
- ◆ Actividades tales como las brigadas de crédito deben seguir fortaleciéndose y ejecutando, ya que este es uno de los métodos más efectivos para dar a conocer el portafolio de servicios del IFC y posteriormente atraer nuevos clientes en todo el departamento de Casanare.
- ◆ Fortalecer los canales de atención del IFC permite un contacto directo con los ciudadanos y/o clientes que requieran información. Es por ello que es importante tomar en cuenta los tiempos de respuesta de las diferentes solicitudes y/o PQRSD, adicionalmente tener presente los informes trimestrales de Atención al Ciudadano que realiza la Oficina Asesora de Planeación.