



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE



PLAN ANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023

 <p>Nombre: LADY JOHANNA PINZÓN MONSALVE Cargo: Profesional Contratado No 197 de 23 de junio de 2023</p>	 <p>Revisado por Nombre: KAREN LISSETH FONSECA ROSAS Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Aprobado por: COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO CIGD Acta No. 21 del 31 de julio de 2023</p>
---	---	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
FUNDAMENTO NORMATIVO.....	4
CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA.....	4
LEYES	5
DECRETOS.....	7
CONPES.....	8
ACTO ADMINISTRATIVO.....	8
MANUALES	8
ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	9
OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN	10
Objetivo	10
Alcance	11
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IFC	11
ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO.....	11
ACCIÓN DE TUTELA	11
CONSULTAS VERBALES O ESCRITAS	12
AUDIENCIAS PÚBLICAS.....	12
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	12
DENUNCIA	12
PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN.....	13
QUEJA.....	13
RECLAMOS.....	13
SUGERENCIAS	14
TRÁMITE	14
RENDICIÓN DE CUENTAS.....	14
VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	14

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

ACCIONES POPULARES	14
ACCIONES DE GRUPO	15
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15
CONSULTAS PÚBLICAS.....	15
HABEAS DATA	15
FORO	15
PLANES Y PROYECTOS	15
ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IFIC.....	16
DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS DE PARTICIPACIÓN PRESENCIALES	16
Punto de Atención al Ciudadano:	16
Buzón de Sugerencias.	16
ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	17
CORREO INSTITUCIONAL.....	17
VIRTUAL.....	17
REDES SOCIALES.....	18
Anexo Matriz Plan Anual de Participación Ciudadana- 2023	20

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

INTRODUCCIÓN

El Instituto Financiero de Casanare, promueve de forma activa los mecanismos de Participación Ciudadana, comprometido con las transparencias y garantizando que los grupos de valor y grupos de interés cuenten con espacios dentro y fuera del instituto - espacios de dialogo de doble vía, propendiendo la inclusión social. Orientados con la integridad y la ciudadanía fortaleciendo la política de participación ciudadana en la gestión pública, brinda un relacionamiento en torno a la confianza en el marco de colaborativo entre el servidor y el ciudadano.

El Instituto Financiero de Casanare –IFC comprometido con las herramientas para el control social, en brindar todas las garantías y las fases de evaluación del ciclo de la gestión pública, garantizando acciones de información, dialogo y responsabilidad que garantice un adecuado ejercicio de evaluación en la gestión.

Dentro de los mecanismos del Instituto, están 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 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 “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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

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 del Departamento, velando por las garantías del goce efectivo del derecho a participar y al acceso a la información que tiene todo ciudadano se ampara en el siguiente marco normativo:

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA

ARTÍCULO 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

ARTICULO 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).

ARTICULO 13. (...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).

ARTICULO 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 (...).

ARTICULO 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.

ARTICULO 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

ARTICULO 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.

ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).

ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

ARTICULO 88. La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. (...).

ARTICULO 95. (...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país. (...).

ARTICULO 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. LEYES Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Ley 190 de 1995.

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.

LEYES

Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.

Ley 361 de 1997. Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

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 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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

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.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **Artículo 3, numeral. 6º:** “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 9º:** “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 8:** deber de información al público incluyendo medios electrónicos. • **Artículo 5o:** Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

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.

Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.

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.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Ley 2080 de 2021. Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.

DECRETOS

Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.

Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y adopta como metodología para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

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 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 1008 de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

CONPES

CONPES Conpes 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Conpes 3650 de 2010: Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Conpes 3654 de 2010: Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

ACTO ADMINISTRATIVO

Resolución No.163 de 2016, Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en el instituto Financiero de Casanare –IFC.

MANUALES

- Manual de Atención al Ciudadano del Instituto Financiero de Casanare.
- Metodología caracterización grupos valor del Instituto Financiero de Casanare.

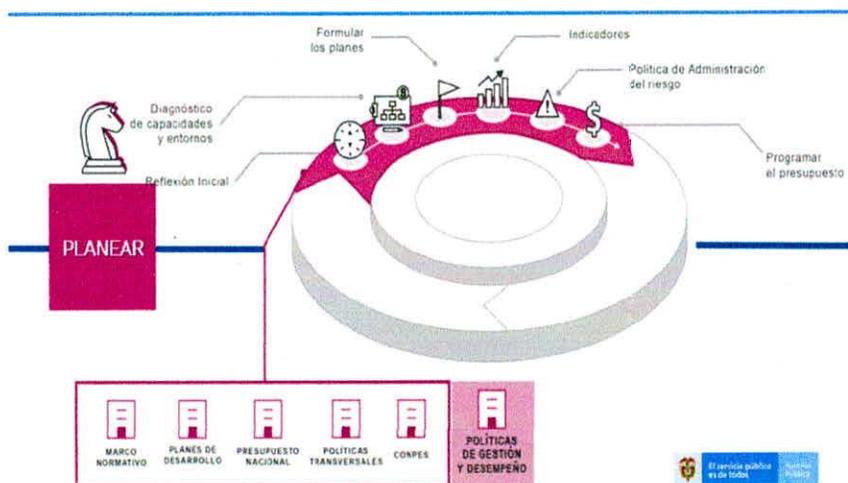
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

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.

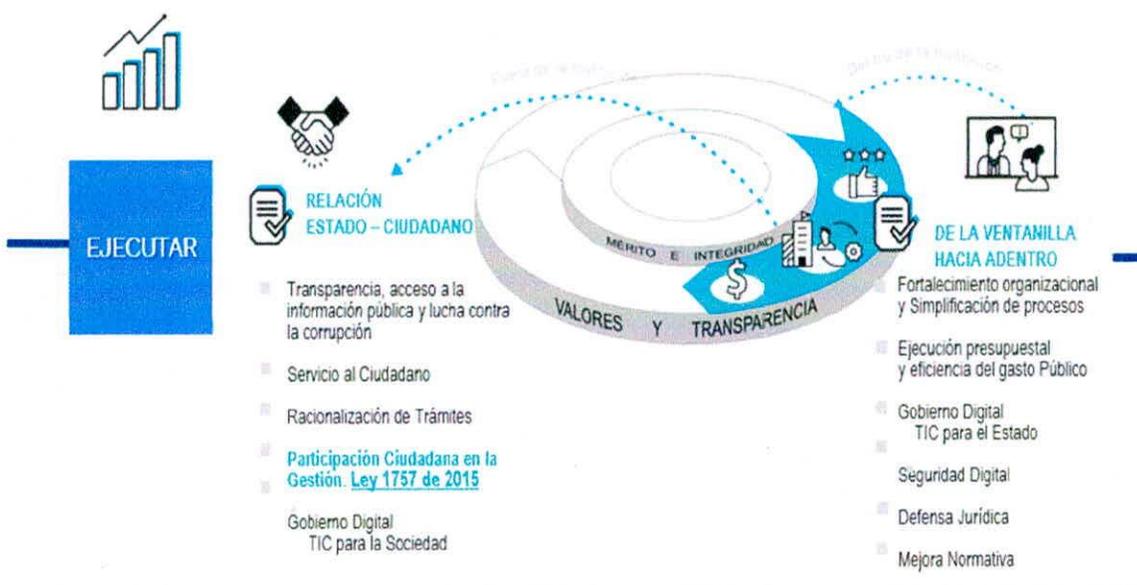
La Entidad o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que participan en el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas logísticos o tiempo no es posible responder la totalidad de preguntas en tiempo real,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

DIMENSIÓN 2. Direccionamiento estratégico y de planeación



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

DIMENSIÓN 3. Gestión con valores para resultados



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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Alcance

La implementación del PAPC involucrando a la comunidad, servidores públicos y contratistas de todas las dependencias del Instituto Financiero de Casanare y 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

Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos.

Es un recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997)

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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

CONSULTAS VERBALES O ESCRITAS

Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

AUDIENCIAS PÚBLICAS

La audiencia pública es un mecanismo o instancia de participación, se puede desarrollar mediante Foros en los 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. Este surge como un mecanismo que permite recibir QUEJAS de la comunidad sobre el uso de los recursos públicos, y a la vez las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

Cuando se convocan las audiencias públicas:

Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, para discutir 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.

Cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía a través de diferentes mecanismos para garantizar la participación activa de los ciudadanos como foros, chats, recepción de ponencias.

DENUNCIA

Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor. Puede poner en conocimiento del Instituto Financiero de Casanare la conducta presuntamente delictuosa de un servidor para que se dé inicio a la investigación

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

a la que haya lugar, la cual podría conllevar a la imposición de una sanción disciplinaria al funcionario implicado.

PETICIÓN O DERECHOS 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.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Las peticiones mediante las cuales, se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

QUEJA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

RECLAMOS

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de un servidor Público, a través de reclamos toda persona natural o jurídica 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. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

SUGERENCIAS

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el IFC, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública, generar propuestas o ideas a la Entidad. (En un término de diez (10) días hábiles se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

TRÁMITE

Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

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.

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia. Art 88 de la Constitución Política.

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.

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.

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.

HABEAS DATA

Es el derecho que tiene toda persona para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele 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 y Ley 2157 de 2021.

FORO

Reunión para deliberar e intercambiar ideas y puntos de vista para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, proyectos o la prestación de servicios de una entidad o de un sector. Es una reunión donde los principales expositores son las organizaciones ciudadanas.

PLANES Y PROYECTOS

En los procesos de seguimiento de los planes y proyectos del Instituto Financiero de Casanare, se encuentra disponible canales de comunicación a través de los cuales las partes interesadas pueden presentar solicitudes, inquietudes entre otros; a los cuales la Entidad dispone de capital humano competente para su respuesta.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

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:

DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS DE PARTICIPACIÓN PRESENCIALES

Punto de Atención al Ciudadano:

El Instituto cuenta con personal para atender al ciudadano que se acerca a las instalaciones del IFC, brindando información que esté al alcance de ellos o direccionándolo a la dependencia que corresponden una vez identificada su necesidad, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional dispuso de asesores en la colocación del crédito, y acompañamiento en la elaboración del proyecto a financiar y gestión de cartera; También se cuenta con la ventanilla única para la radicación de las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos y buzón, una vez radicadas se suben al aplicativo QF-Document y la Auxiliar de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de éste aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina Asesora jurídica y Control Interno.

Buzón de Sugerencias.

Se cuenta con 2 buzones ubicados uno al interior del primer piso y otro en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran disponibles formatos para realizar encuestas de servicio y recepción de PQRS y encuestas de satisfacción de cliente interno.

Los dos medios de participación anteriores se encuentran ubicados

- Edificio: Instituto Financiero de Casanare – IFC.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

- Dirección: Carrera 13 C N° 9 – 91
- Ciudad: Yopal – Casanare
- Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 5:00 p.m.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se reciben llamadas a través de las líneas telefónicas: 608-6334020 3208899573, a través de este medio se da respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por el personal asignado para la atención de información y comunicación con los ciudadanos.

CORREO INSTITUCIONAL

Se colocó a disposición un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, instituto@ifc.gov.co, allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaría de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además con la aprobación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se creó el correo atencioncliente@ifc.gov.co, con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente de acuerdo a la emergencia presentada por la pandemia se habilito el correo ventanillaunica@ifc.gov.co a través del cual se reciben y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

VIRTUAL

Sitio Web – www.ifc.gov.co y APP - móvil: son los escenarios que el IFC ha puesto a disposición un link que les permite presentar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos de sus grupos de interés con información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

REDES SOCIALES

El IFC hace uso de las redes sociales para informar a los cibernautas sobre los avances, noticias y actividades que adelanta en cuanto al sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Para ello el IFC tiene cuenta en las siguientes redes sociales:



Facebook “Instituto Financiero de Casanare”



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03



Instagramifcinstitutofinancierocasanare

← ifcinstitutofinanc...

232 **241** **42**
Publicaci... Seguidores Seguidos

Instituto Financiero de Casanare
Interés
El Instituto Financiero de Casanare 🇨🇴 tiene una amplia línea en créditos comerciales, agropecuarios y educativos... más
[Ver traducción](#)
www.ifc.gov.co/
Cra 13c#9-91, Yopal, Casanare
kaliforo89, constanzacachay y 1 persona más siguen esta cuenta

Segui... Mensaje Contacto



← Publicaciones

Les gusta a **felipeherra_** y otras personas
ifcinstitutofinancierocasanare Emprendedores
beneficiarios del #IFC presentes en el Festival... más
Hace 1 semana · [Ver traducción](#)



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. PBX: 320 889 9573.
 E-mail: Instituto@ifc.gov.co

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA, PLAN, PROGRAMAS Y LINEAMIENTOS	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03


[@twitter.com/ifcyopal](https://twitter.com/ifcyopal)



Anexo Matriz Plan Anual de Participación Ciudadana- 2023

Matriz Plan Anual de Participación Ciudadana 2023																		
ITEM	Acción de Gestión Institucional	Involucramiento de planearse asociado a la acción de gestión institucional	Grupos de Vida	Acto-Atend	Alcance de la participación	Acción participativa	Producto entregable	Metodología participativa a ser utilizada	Resultado esperado con la acción participativa	SEGUNDO SEMESTRE (TRIMESTRAL)			Dependencia Responsable	Indicador de cumplimiento	Evidencias (ANTES, DURANTE Y DESPUES)	Porcentaje de Avance	Seguimiento a compromisos	TOTAL
										1	2	3						
	promoción efectiva de participación Ciudadana																	
	Control Estratégico																	

Matriz Plan Anual de Participación Ciudadana 2023



ITEM	Acción de Gestión Institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo de Valor	Actividades	Aportes de la participación	Acción participativa	Producto entregable	Metodología participativa que se va a utilizar	Resultado esperado con la acción participativa	SEGUNDO SEMESTRE (TRIMESTRAL)		Fecha		Dependencia Responsable	Indicador de cumplimiento	Evidencias (ANTES, DURANTE Y DESPUES)	Porcentaje de Avance	Seguimiento a cumplimiento	TOTAL	
										1	2	Inicio	Fin							
1		Plan de acción	Hombres y Mujeres entre usuarios y clientes	Mecanismos para la normalización de Cartera en Administración, Crédito Educativo e Ictes.	Al ciudadano se le va a informar y solucionar	Participación activa en espacios permitiendo dar a conocer los sitios y mecanismos de cartera.	Informe relacionando las actividades ejecutadas	Llamadas, correos, Vistas, mail text, whatsapp otros	Lograr que los grupos de valor estén totalmente enterados de los mecanismos que se están realizando en el IFC	X	X	Julio	diciembre	Subgerencia Comercial y de Crédito	Informe recado de consolidación de las Carteras Informe recado de Cartera consolidado programado x 100	RUTA	PORCENTAJE DEL AÑO		100	
2		Plan de acción	Hombres y Mujeres entre usuarios y clientes	Hacer presencia institucional en los diferentes Municipios del Departamento de Casanare mediante la realización de eventos de divulgación del portafolio de productos y servicios al igual en las demás actividades que adelanta la entidad para el posicionamiento y fortalecimiento de los mismos.	Al ciudadano se le permite socializar y colaborar en las acciones requeridas que le permita presentar inquietudes o dudas en el portafolio institucional, se entrega de manera oportuna la información.	Brindar atención a los grupos de valor para el acceso al portafolio IFC	Informe relacionando los municipios intervenidos, logros alcanzados y comunidad beneficiada, lista de asistencia, encuentros y registro fotográfico	Brigadas, campañas, métodos, campañas entre otros	Mejorar la percepción del cliente y canales de comunicación igualmente dar solución de manera oportuna en los alcances de créditos de fomento, educativos y alivio sin tener que desplazarse a las instalaciones de IFC.		X	Julio	diciembre	Subgerencia Comercial y de Crédito y OAP	Campaña realizada / campaña programada x 100	RUTA	PORCENTAJE DEL AÑO			
3		Plan de acción	Clientes IFC hombres y mujeres	Capacitación en Educación Financiera de manera virtual o presencial e los clientes nuevos de créditos de fomento, empresarial y educativo, para la implementación de prácticas financieras, incentivar al Ahorro, la toma de decisiones financieras y el manejo del crédito.	Dar a conocer al los ciudadanos interesados en acceder a un crédito del IFC. Las diferentes temáticas para el desarrollo personal, financiero, incentivando el ahorro y manejo de sus finanzas.	Participación activa en los espacios de Educación financiera y proyectos de vida en Finanzas personales, finanzas empresariales	planilla asistencia, Actas, Certificado de la Escuela de Negocios "CURSO DE HERRAMIENTAS FINANCIERAS"	Metodología Interpedagógica con tres temáticas: Proyecto de Vida, Finanzas personales y Ahorro para tu futuro	Que los nuevos clientes del IFC. Desde el momento de acceder a la solicitud de un crédito se apropien de los conceptos financieros, aplicables para su vida y la importancia de ser responsables con nuestros propios finanzas. Certificado de la Escuela de Negocios "CURSO DE HERRAMIENTAS FINANCIERAS"			Julio	diciembre	Oficina Asesora de Planeación a través de la escuela de negocios	Créditos nuevos / Cursos proyectados x 100	RUTA	PORCENTAJE DEL AÑO			
4	promoción efectiva de participación Ciudadana	Plan de acción	Usuarios y Clientes IFC entre hombres y mujeres	Mecanismos y Canales de recepción peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de la ciudadanía	Permite dar de manera permanente y oportuna la atención de (PQRS) presentadas por los clientes y usuarios	Participación activa en los espacios de los canales institucionales permitiendo dar a conocer el estado de sus (PQRS)	Elaborar y socializar informes	Metodología y protocolos de atención ciudadana del IFC	Informe de PQRS (TRIMESTRAL)	X	X	Julio	diciembre	Líder Atención al Cliente y Comunicaciones	# de PQRS registradas y tramitadas oportunamente/ PQRS Resueltas x 100	RUTA	PORCENTAJE DEL AÑO			
5		PAAC	Usuarios y Clientes IFC entre hombres y mujeres	Mecanismos de participación a través de los diferentes canales de comunicación (Whatsapp, medio telefónico, Presencial, Correo Electrónico)	Al ciudadano se le permite colaborar, informar y dar a conocer, solucionar todo tipo de inquietud que pueda presentar	Brindar asistencia a través de los diferentes medios de comunicación, fortaleciendo la participación sin necesidad de que estén presentes en las instalaciones de IFC	Generar encuesta e informe del impacto de número de personas atendidas, con los temas más relevantes a tratar	Metodología y protocolo de participación al ciudadano	Informe de indicadores y plan de acción encuestas de resultados.	X	X	Julio	diciembre	Oficina Asesora de Planeación - Líder de Atención al Cliente y Comunicaciones - Líderes de Procedimientos Institucionales	Número de ciudadanos y clientes atendidos / Número de ciudadanos programados x 100		PORCENTAJE DEL AÑO			
6		PAAC	Usuarios y Clientes IFC entre hombres y mujeres	Fortalecer los canales de atención y retroalimentación con el ciudadano a través del Portal web, encuestas, redes sociales, líneas telefónica, llamadas correspondencia y atención presencial.	Al ciudadano se le sirve y dar a conocer la información que requiere en el momento que lo requiere, solucionado todo tipo de inquietud que pueda presentar	Brindar asistencia para el fortalecimiento de participación sin necesidad de que estén presentes en las instalaciones de IFC	Publicar en redes, canales y espacios las acciones, campañas, eventos entre otros en lo que respecta en atención al ciudadano	Metodología y protocolos de participación al ciudadano	Mantener actualizados los canales y temas al día.	X	X	Julio	diciembre	Oficina Asesora de Planeación - Líder de Atención al Cliente y Comunicaciones - Líderes de Procesos, sistemas	Actividades ejecutadas en atención al cliente / Actividades atención al cliente programados x 100		PORCENTAJE DEL AÑO			
7					Realizar la actualización y divulgación del Auto diagnóstico de Participación Ciudadana (ADPG).	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	Valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura el Modelo Integrado de Gestión y Planeación	Matriz actualizada Auto diagnóstico de la política de Participación Ciudadana (ADPG)	Implementación del Auto diagnóstico	Que el IFC Logre contar con una línea base respecto a los aspectos que debe fortalecer, los cuales deben ser incluidos en su planeación institucional	X		Julio	diciembre	Oficina Asesora de Planeación	Autodiagnóstico ejecutado Auto diagnóstico programados x 100		PORCENTAJE DEL AÑO		
8				Usuarios y Clientes IFC entre hombres y mujeres	Realizar la divulgación al Interior de la entidad los resultados del Auto diagnóstico de la Política de Participación Ciudadana (ADPG).			Socialización de los resultados del Auto diagnóstico a través de los canales institucionales o QF- DOCUMENT			X		Julio	diciembre	Oficina Asesora de Planeación y Responsable de comunicaciones	Socializaciones ejecutadas/ Socializaciones programados x 100		PORCENTAJE DEL AÑO		
9	Control Estratégico	Plan de acción	Usuarios y Clientes IFC entre hombres y mujeres	Tener en permanente actualización documentada soportada el menú participa con los diferentes mecanismos que adelanta el Instituto en participación ciudadana	Al ciudadano se le da a conocer las acciones adelantadas en lo que respecta de participación ciudadana en el menú diseñado para este grupo de valor	Fortalecer la vinculación de la ciudadanía, grupo de interés y de valor, en las decisiones y acciones públicas, durante las fases del ciclo de la gestión pública.	Boletín Informativo, foros, PAAC, PAAC entre otros	Menú participa	Mantener actualizados los canales de comunicación de consulta al ciudadano	X	X	Julio	diciembre	Oficina Asesora de Planeación	Acciones proyectadas/ Acciones Programadas x 100		PORCENTAJE DEL AÑO			
10		PAAC	Usuarios y Clientes IFC entre hombres y mujeres	Poner en consulta, a los grupos de valor el informe de medición de la percepción y expectativas que tienen los ciudadanos usuarios frente a la calidad de los servicios recibidos. Por medio del portal web de la entidad	Al ciudadano se le da a conocer las acciones adelantadas en lo que respecta de participación ciudadana en el menú diseñado para este grupo de valor	Fortalecer la vinculación de la ciudadanía, grupo de interés y de valor, en las decisiones y acciones públicas, durante las fases del ciclo de la gestión pública.	Elaborar Informe de percepción del cliente, con los resultados de las encuestas aplicadas	Menú participa	Mantener actualizados los canales de comunicación de consulta al ciudadano	X	X	Julio	diciembre	Oficina Asesora de Planeación - Líder de Atención al Cliente y Comunicaciones - Líderes de Procesos, sistemas	Informe proyectado/ Informe Programados x 100		PORCENTAJE DEL AÑO			
11		Plan de acción	comunidad en general, Clientes, usuarios, empresarios, estudiantes, gremios entre otros	Informe de Gestión de los logros y metas alcanzados por parte del llamado Financiero de Casanare al IFC para rendición cuentas vigencias 2022 y 2023.	Dar a conocer al informe de gestión y logros alcanzados a través del portal web	Participación de doble vía	Informe de Gestión de rendición de cuentas vigencia 2023	Reglamento RC PAAC	Informe de Gestión		X		Julio	diciembre	Oficina Asesora de Planeación	Informe de gestión programado/ Informe de gestión programados x 100		PORCENTAJE DEL AÑO		