

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

## OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

<p>Elaborado por:</p> <p><i>Marleny B</i> Marleny Barragán Fonseca Prof. Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Revisado por:</p> <p><i>"Kelly E"</i> Kelly Jhoana Estrada Buitrago Jefe (E) Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Aprobado por:</p> <p><i>[Signature]</i> Comité Institucional de Gestión y Desempeño N. 03 del 31 de enero de 2025</p>
--	---	--

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>GUÍA, PLAN, PROGRAMAS, METODOLOGÍA Y LINEAMIENTOS</b>	<b>CODIGO : GGD00-22</b>
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018</b>
			<b>VERSIÓN:03</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. NORMATIVIDAD .....	4
2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.....	4
2.2 LEYES .....	5
2.3 ACTO ADMINISTRATIVO INTERNO IFC .....	5
2.4 METODOLOGÍA Y PROTOCOLO .....	5
3. ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL .....	6
4. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PPC .....	8
4.1 OBJETIVO .....	8
4.2 ALCANCE .....	8
5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IFC.....	8
5.1 ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO .....	8
5.2 ACCIÓN DE TUTELA.....	9
5.3 CONSULTAS VERBALES O ESCRITAS .....	9
5.4 AUDIENCIAS PÚBLICAS.....	9
5.5 PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN.....	10
5.6 QUEJAS .....	10
5.7 RECLAMOS.....	10
5.8 SUGERENCIAS.....	11
5.9 DENUNCIAS.....	11
5.10 TRÁMITE .....	11
5.11 VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	11
5.12 ACCIONES POPULARES.....	11

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>GUÍA, PLAN, PROGRAMAS, METODOLOGÍA Y LINEAMIENTOS</b>	<b>CODIGO : GGD00-22</b>
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018</b>
			<b>VERSIÓN:03</b>

5.13 ACCIONES DE GRUPO.....	12
5.14 CONSULTAS PÚBLICAS.....	12
5.15 HABEAS DATA.....	12
5.16 PLANES Y PROYECTOS .....	12
6. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IFC .....	13
6.1 DESCRIPCIÓN DE LOS ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN PRESENCIALES .....	13
6.1.1 PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL:.....	13
6.1.2 BUZÓN DE SUGERENCIAS:.....	14
6.1.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	14
6.1.4 CORREO INSTITUCIONAL.....	15
6.1.5 VIRTUAL.....	16
5.1.6 REDES SOCIALES.....	17
6.ANEXO MATRIZ PLAN ANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	18
7.CONTROL DE CAMBIOS PPC .....	18



CO-SC-CER403305



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

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

## 1. INTRODUCCIÓN

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.

Dando cumplimiento a la normatividad vigente sobre participación ciudadana, tal como la Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”* comprometido con las herramientas para brindar todas las garantías y las fases de evaluación del ciclo de la gestión pública. Por tal motivo que la Política de Participación Ciudadana se enmarca en la Dimensión de “Gestión con valores para resultados” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), ya que esta política permite implementar herramientas, prácticas, acciones que permitan facilitar y fomentar una efectiva participación ciudadana, fortaleciendo la relación de las entidades públicas con la ciudadanía.

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, el cual fue construido de forma colaborativa entre la ciudadanía, clientes y servidores públicos 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.

En cuanto a la información técnica de este Plan de Participación Ciudadana se mantendrá vigente hasta que sea necesario su actualización por cambios normativos, en cuanto a la matriz del Plan de Participación Ciudadana será actualizada anualmente de acuerdo a las estrategias o actividades programadas para cada vigencia.



CO-SC-CER403305



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

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

## 2. NORMATIVIDAD

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:

### 2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA 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.

**Artículo 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 (...).

**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 (...).

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

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

**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.

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

## 2.2 LEYES

**Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

**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 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.

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

**Ley 2195 de 2022.** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

## 2.3 ACTO ADMINISTRATIVO INTERNO IFC

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).

## 2.4 METODOLOGÍA Y PROTOCOLO

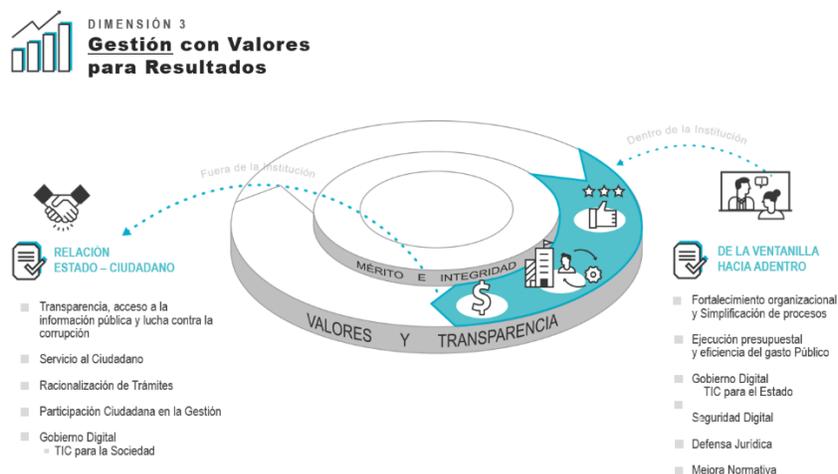
- Metodología y Protocolos de Atención al Ciudadano del Instituto Financiero de Casanare.
- Caracterización de grupos valor y grupos de interés del Instituto Financiero de Casanare.

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

### 3. 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 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”.

Esta dimensión de Gestión con Valores para Resultados permite entender las prácticas de participación ciudadana con dos enfoques, el primero son las acciones internas que se realizan, en este caso en el IFC, entendiéndose como “de la ventanilla hacia adentro” y el segundo enfoque corresponde a la relación Estado-Ciudadano, entendiéndose como “de la ventanilla hacia afuera”.



Fuente: DAFF, 2020.

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

Por lo anterior, el IFC garantiza la participación ciudadana definiendo dentro de sus lineamientos desarrollar actividades de participación ciudadana, 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.



*Fuente: DAFP, 2019.*

De esta manera, se genera una articulación 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.

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

## 4. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PPC

### 4.1 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, grupos de valor 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 Institucionales.

### 4.2 ALCANCE

La implementación del Plan de Participación Ciudadana (PPC) involucra a los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés del Instituto Financiero de Casanare fortaleciendo los mecanismos, canales de comunicación dispuestos para promover una participación ciudadana, responsable, inclusiva, constructiva, efectiva alineada con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

## 5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL IFC

A continuación, se describen 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.

### 5.1 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



CO-SC-CER403305



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

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

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)

## 5.2 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. 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.

## 5.3 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.

## 5.4 AUDIENCIAS PÚBLICAS

La audiencia pública es un mecanismo o instancia de participación en los que 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.

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.

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 de los ciudadanos como foros, chats, recepción de ponencias.



CO-SC-CER403305



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

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

## 5.5 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.

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.

## 5.6 QUEJAS

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).

## 5.7 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.

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

## 5.8 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).

## 5.9 DENUNCIAS

Según Ley 906 de 2004, toda persona debe denunciar ante 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 público 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.

## 5.10 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.

## 5.11 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.

## 5.12 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



CO-SC-CER403305



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

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

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. Art. 88 de la Constitución Política.

### 5.13 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. Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, ley 472 de 1998.

### 5.14 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.

### 5.15 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.

### 5.16 PLANES Y PROYECTOS

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

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

## 6. 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:

### 6.1 DESCRIPCIÓN DE LOS ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN PRESENCIALES

#### 6.1.1 PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL:

El Instituto cuenta con personal para atender al ciudadano que se acerca a las instalaciones del IFC, brindando información que esté al alcance de la ciudadanía o direccionándolo a la dependencia que corresponden una vez identificada su necesidad, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional cuenta con personal capacitado para brindar asesoría en el portafolio de servicios de la entidad.

También se cuenta con la ventanilla única para la radicación de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés, clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos y buzón.



*Fuente: IFC, 2024.*

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

El Instituto Financiero de Casanare (IFC) se encuentra ubicado en la Carrera 13 C N° 9 – 91 en la ciudad de Yopal, Casanare. En sus instalaciones, brinda su portafolio de servicios y atención a la ciudadanía en los horarios de atención al público de 7:10 a.m. a 12:00 p.m. y 2:10 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

### 6.1.2 BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Se cuentan con 2 buzones ubicados en las instalaciones de la entidad, uno de ellos se encuentra en el primer piso y el otro en el segundo piso del edificio. Cada buzón cuenta con un formato establecido para la recepción y descripción de cada PQRSD.



1er piso oficina IFC. Fuente: IFC, 2024



2do piso oficina IFC. Fuente: IFC, 2024

### 6.1.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se reciben llamadas a través del conmutador: 3208899573 y las respectivas extensiones de las oficinas, a través de este medio se da respuesta, ya que estas líneas son atendidas por el personal asignado para la atención de información y comunicación con los ciudadanos.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>GUÍA, PLAN, PROGRAMAS, METODOLOGÍA Y LINEAMIENTOS</b>	CODIGO : GGD00-22
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

Comunícate al conmutador  
**320 889 9573**

### Extensiones telefónicas

<p><b>Gerencia</b></p> <p> <b>Ext.102</b></p> <p>Of. Asesora Jurídica</p> <p> <b>Ext.301</b></p> <p>Of. Control Interno</p> <p> <b>Ext.601</b></p> <p>Of. Asesora Planeación</p> <p> <b>Ext.201</b></p> <p>Sub. Administrativa y Financiera</p> <p> <b>Ext.401</b></p>	<p><b>Sub. Comercial y de Crédito</b></p> <p> <b>Ext.401</b></p> <p>Crédito comercial y de fomento</p> <p><b>508   504</b></p> <p>Crédito educativo</p> <p><b>902   903</b></p> <p>Cartera</p> <p><b>513   505   502   503</b></p>
--	---



*Fuente: IFC, 2024*

#### 6.1.4 CORREO INSTITUCIONAL

El IFC dispone de los siguientes correos institucionales, el primer correo es: [instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co), allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y/o comunicaciones. La recepción de PQRSD que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, se utiliza el correo de: [atencioncliente@ifc.gov.co](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co), con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRSD. Adicionalmente, de acuerdo con la emergencia presentada por la pandemia se habilitó el correo [ventanillaunica@ifc.gov.co](mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co) a través del cual se reciben y direccionan todas las PQRSD radicadas.



CO-SC-CER403305



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

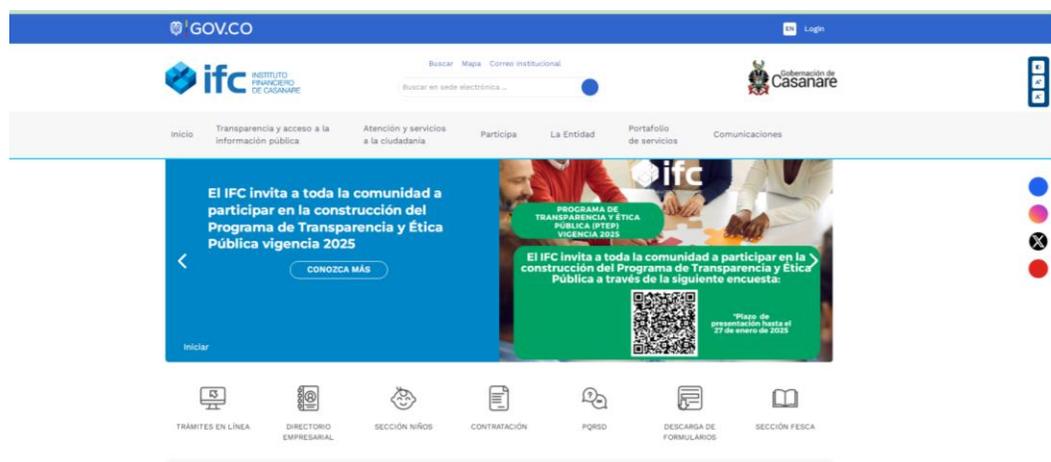
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>GUÍA, PLAN, PROGRAMAS, METODOLOGÍA Y LINEAMIENTOS</b>	<b>CODIGO : GGD00-22</b>
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018</b>
			<b>VERSIÓN:03</b>



Fuente: Blog IDA, 2023.

### 6.1.5 VIRTUAL

El portal web del Instituto Financiero de Casanare [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) es uno de los escenarios que tiene la entidad para dar a conocer 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. En este portal web pueden encontrar diferentes servicios y/o información de interés para toda la ciudadanía.

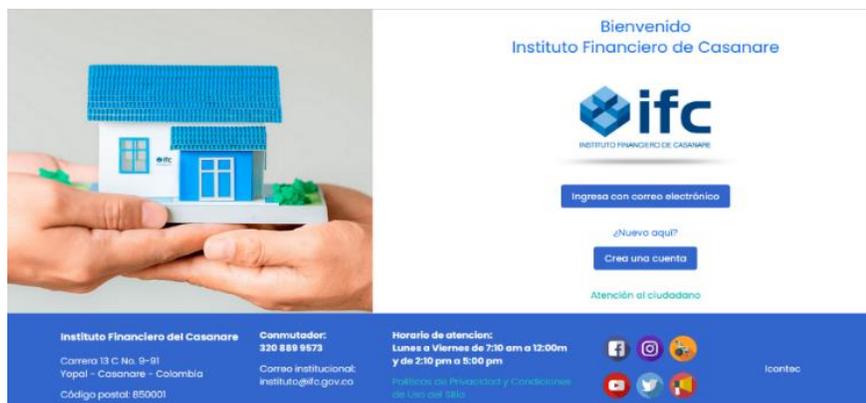


Fuente: Portal web IFC, 2025.

La App IFC Móvil es un mecanismo que se creó para ofrecer diferentes servicios a los ciudadanos y clientes del IFC, en esta aplicación permite presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias de sus grupos de interés y grupos de valor.

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

Adicionalmente, por medio de la App pueden acceder a diferentes servicios tales como: certificado para declarar renta, certificado de paz y salvo, certificado de deuda al día, botón de pago PSE, entre otras.



Fuente: APP IFC Móvil, 2025.

### 5.1.6 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.

El Instituto cuenta con las siguientes redes sociales:



Facebook:

Instituto Financiero de Casanare: <https://www.facebook.com/InstFinancieroCasanare>



Instagram:

@ifc\_casanare: [https://www.instagram.com/ifc\\_casanare?igsh=eW9naHMzaGhvMjg1](https://www.instagram.com/ifc_casanare?igsh=eW9naHMzaGhvMjg1)



Twitter:

@ifc\_casanare: [https://x.com/ifc\\_casanare?s=11&t=n\\_Rj7j\\_tk\\_bQLMbkhVhz5g](https://x.com/ifc_casanare?s=11&t=n_Rj7j_tk_bQLMbkhVhz5g)



CO-SC-CER403305



📍 **Dirección:** Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ **PBX:** 320 889 9573.

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

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

## 6. ANEXO MATRIZ PLAN ANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La matriz del Plan Anual de Participación Ciudadana se encuentra anexa al documento presente, puesto que en esta misma se encuentran contenidas las actividades y/o estrategias a ejecutar en cada vigencia, para dar cumplimiento al Plan de Participación Ciudadana. Es por ello que se da a entender que la matriz será actualizada anualmente y el documento técnico de Plan de Participación Ciudadana se mantendrá vigente hasta que sea necesario su actualización por cambios normativos.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS PPC

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Actualizado por:	Razón de la actualización
1.0	18/05/2021	<b>MARLENY BARRAGÁN FONSECA</b> PROFESIONAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Versión Inicial de control
2.0	06/06/2022	<b>MARLENY BARRAGÁN FONSECA</b> PROFESIONAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Actualización
3.0	31/07/2024	<b>LADY JOHANNA PINZÓN MONSALVE</b> PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS: 083 de 2023	Actualización
4.0	31/07/2024	<b>VALENTINA RODRÍGUEZ ARDILA</b> PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN, CPS: 089 DE 2024	Actualización
5.0	31/01/2025	<b>MARLENY BARRAGÁN FONSECA</b> PROFESIONAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Actualización