



**PARTICIPACION
CIUDADANA
AÑO 2025**

CONTENIDO
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Contenido

1.	CONTEXTO NORMATIVO	4
2.	POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL INFIHUILA	8
3.	ARTICULACION CON LA PLANEACION Y GESTION INSTITUCIONAL	10
4.	OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN.....	10
5.	MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN EL INFIHUILA	11
6.	ESCENARIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL INFIHUILA.....	15

INTRODUCCION

La Constitución Política de Colombia de 1991 define al país como un Estado Social de Derecho, democrático y participativo, en el cual la ciudadanía desempeña un papel fundamental en la construcción y vigilancia de lo público. En concordancia con este principio, la Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, y la Ley 489 de 1998, establecen directrices claras para fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública, así como el deber de las entidades estatales de implementar mecanismos efectivos que garanticen la incidencia de la ciudadanía en los asuntos que les competen.

La participación ciudadana se consolida como un eje transversal para fomentar la transparencia, el control social, la integridad institucional y la confianza entre el Estado y la ciudadanía. En este sentido, el INFIHUILA, comprometido con los principios de un gobierno abierto, presenta su Plan de Participación Ciudadana – Vigencia 2025, como un instrumento orientado a facilitar y promover la intervención activa de la ciudadanía en las diferentes etapas del ciclo de la gestión pública.

Este Plan ha sido construido de manera colaborativa entre el Instituto, la ciudadanía y los servidores públicos de los distintos procesos institucionales, integrando los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. A través de estrategias articuladas, se busca generar valor público mediante acciones que promuevan el diálogo, el acceso a la información, la construcción colectiva, la cultura de la transparencia y el fortalecimiento del control social.

Con esta hoja de ruta, el INFIHUILA reafirma su compromiso con la consolidación de escenarios participativos que permitan responder a las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor, garantizando su protagonismo en la toma de decisiones y en el seguimiento a la gestión institucional.

1. CONTEXTO NORMATIVO

El derecho a la participación ciudadana está consagrado en la Constitución Política de 1991, que establece a Colombia como un Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista. Este principio implica que los ciudadanos tienen el derecho y el deber de intervenir activamente en los asuntos públicos, de manera individual o colectiva, con el fin de incidir en las decisiones que afectan su entorno y ejercer control sobre la gestión pública.

En desarrollo de este mandato constitucional, el marco normativo que regula la participación ciudadana en Colombia incluye, entre otras, las siguientes disposiciones:

- Ley 134 de 1994 (derogada por la Ley 1757 de 2015): estableció los mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 489 de 1998: establece la obligación de las entidades públicas de promover la participación ciudadana en la gestión administrativa.
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública): garantiza el acceso a la información como condición para una participación efectiva.
- Ley 1757 de 2015: regula el derecho fundamental a la participación democrática, promueve el control social y establece herramientas para fortalecer el ejercicio ciudadano en la gestión pública.
- Decreto 1081 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de la Presidencia de la República): reglamenta aspectos relacionados con la rendición de cuentas y los planes de participación ciudadana.
- Conpes 3654 de 2010 y Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (MIPG): establecen lineamientos y acciones para fomentar la cultura de la participación desde un enfoque de gobernanza y corresponsabilidad.

En este marco, el INFIHUILA reconoce la participación ciudadana como un componente esencial para la transparencia, la rendición de cuentas, el control social y la generación de valor público. Por ello, el presente Plan de Participación Ciudadana se formula con base en este marco jurídico, promoviendo el involucramiento activo de los ciudadanos en las decisiones institucionales, con mecanismos que garanticen el acceso a la información, el diálogo abierto y la corresponsabilidad en la gestión pública.



shutterstock.com - 2552631855

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA

La Constitución Política de 1991 establece el marco jurídico fundamental para la participación ciudadana en Colombia, definiendo al país como un Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista. En este sentido, se reconocen y garantizan los derechos y deberes de las personas para intervenir en los asuntos públicos y ejercer control sobre la gestión estatal.

A continuación, se destacan los principales artículos constitucionales que sustentan el ejercicio de la participación ciudadana:

Artículo 1. Colombia se define como un Estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista, fundado en el respeto por la dignidad humana y la prevalencia del interés general.

Artículo 2. Uno de los fines esenciales del Estado es facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, en los ámbitos económico, político, administrativo y cultural.

Artículo 13. El Estado debe garantizar la igualdad real y efectiva, promoviendo medidas en favor de los grupos marginados o discriminados, lo cual incluye su participación activa en la sociedad.

Artículo 20. Se garantiza el derecho a expresar y difundir opiniones, así como a recibir información veraz e imparcial, condiciones esenciales para una participación informada.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y obtener respuesta oportuna.

Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político, lo cual incluye mecanismos como el voto, la consulta, el plebiscito y otros.

Artículo 45. Se reconoce el derecho de los adolescentes y jóvenes a participar en organismos públicos y privados que trabajen por su bienestar.

Artículo 74. Se garantiza el derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo las excepciones que establezca la ley.

Artículo 79. El derecho a un ambiente sano incluye la participación de la comunidad en decisiones que puedan afectarlo.

Artículo 88. Se reconocen las acciones populares como mecanismo para la defensa de los derechos e intereses colectivos.

Artículo 95. Entre los deberes ciudadanos se incluye el de participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

Artículo 270. La ley debe organizar los sistemas de participación ciudadana para vigilar la gestión pública y sus resultados en todos los niveles administrativos.

Estos artículos constituyen la base legal que orienta el presente Plan de Participación Ciudadana del INFIHUILA, en el marco de su compromiso con el fortalecimiento de la democracia participativa, la transparencia institucional y la garantía de los derechos ciudadanos.

Constitución política de Colombia 1991.

MARCO LEGAL COMPLEMENTARIO

Además de la Constitución Política, existen leyes que desarrollan, reglamentan y fortalecen el ejercicio de la participación ciudadana en Colombia. A continuación, se describen las principales normas que sustentan el presente Plan de Participación Ciudadana:



- **Ley 134 de 1994** (derogada por la Ley 1757 de 2015): Estableció los mecanismos de participación ciudadana como el referendo, el plebiscito, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. Aunque fue reemplazada, sentó las bases normativas para la participación directa.
- **Ley 190 de 1995** (Estatuto Anticorrupción): En su artículo 58, reconoce el derecho de los ciudadanos a estar informados periódicamente sobre las actividades de las entidades públicas y privadas que administren recursos del Estado.
- **Ley 393 de 1997**: Reglamenta la acción de cumplimiento establecida en el artículo 87 de la Constitución, permitiendo a los ciudadanos exigir el cumplimiento de normas con fuerza material de ley o actos administrativos.
- **Ley 472 de 1998**: Desarrolla el artículo 88 de la Constitución sobre las acciones populares y de grupo, como mecanismos de defensa de derechos e intereses colectivos, fundamentales en la participación y el control ciudadano.
- **Ley 489 de 1998**: Regula la organización y funcionamiento de las entidades del Estado y promueve la participación ciudadana en la gestión pública, como parte de los principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad.
- **Ley 1437 de 2011**: (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo): Establece normas que garantizan los derechos de los ciudadanos frente a la administración, incluyendo procedimientos participativos y medios de defensa ante decisiones administrativas.
- **Ley 1474 de 2011**: (Estatuto Anticorrupción): Refuerza mecanismos de control ciudadano, prevención y sanción de actos de corrupción, y promueve la vigilancia ciudadana sobre la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2014**: (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública): Garantiza el derecho de acceso a la información pública, condición esencial para una participación informada y activa.
- **Ley 1755 de 2015**: Regula el ejercicio del derecho fundamental de petición, permitiendo a cualquier persona presentar solicitudes ante autoridades y obtener respuestas oportunas, como expresión básica de participación.

- **Ley 1757 de 2015:** Es la norma más completa en materia de participación democrática, ya que actualiza y fortalece los mecanismos, promueve el control social, la deliberación pública y la corresponsabilidad entre el Estado y la ciudadanía.

DECRETOS REGLAMENTARIOS RELEVANTES

En complemento a las disposiciones constitucionales y legales, diversos decretos reglamentarios establecen lineamientos específicos que fortalecen la participación ciudadana, el acceso a la información pública, la gestión institucional transparente y la interacción efectiva entre el Estado y la ciudadanía. Entre los más relevantes para la construcción del presente plan se destacan:

- **Decreto 2232 de 1995:** Reglamenta la Ley 190 de 1995, estableciendo disposiciones sobre la declaración de bienes y rentas, así como el sistema de quejas y reclamos como instrumento de control ciudadano.
- **Decreto 1083 de 2015:** Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en el cual se incluye la participación ciudadana como parte del modelo de gestión pública.
- **Decreto 1382 de 2000:** Define las reglas para el reparto de las acciones de tutela, garantizando el acceso oportuno a la justicia por parte de los ciudadanos.
- **Decreto 1069 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, que articula procedimientos que favorecen el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- **Decreto 2623 de 2009:** Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, con el propósito de mejorar la atención, interacción y satisfacción de los usuarios frente a la administración pública.
- **Decreto 019 de 2012:** Conocido como Ley Antitrámites, establece medidas para eliminar regulaciones innecesarias, facilitando la relación entre el Estado y los ciudadanos.
- **Decreto 2641 de 2012:** Reglamenta aspectos clave de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), relacionados con mecanismos de rendición de cuentas y control social.
- **Decreto 2573 de 2014:** Define lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, impulsando la participación digital, la transparencia y la eficiencia institucional.
- **Decreto 1078 de 2015:** Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector TIC, promoviendo herramientas tecnológicas que mejoran el acceso a la información y la participación.
- **Decreto 103 de 2015:** Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 sobre el derecho de acceso a la información pública.
- **Decreto 1081 de 2015 y Decreto 270 de 2017:** Reglamentan y actualizan las disposiciones sobre la participación ciudadana en procesos normativos y de regulación del orden nacional.
- **Decreto 1499 de 2017:** Establece el Sistema de Gestión en las entidades públicas, integrando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual incorpora la participación ciudadana como una dimensión transversal.

Documentos CONPES

Los documentos CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) definen directrices de política pública que orientan a las entidades del Estado. En relación con la participación ciudadana, se destacan:

CONPES 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Promueve la articulación de esfuerzos institucionales para ofrecer servicios públicos con calidad, accesibilidad y orientación a las necesidades de los usuarios.

CONPES 3650 de 2010: Reconoce la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea, como mecanismo de participación digital, transparencia y eficiencia institucional.

CONPES 3654 de 2010: Define la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos, impulsando una cultura de diálogo, información clara y corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad civil.

2. POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL INFIHUILA

La participación ciudadana en INFIHUILA se concibe como un pilar fundamental para garantizar una gestión pública transparente, abierta, eficiente e incluyente. Esta política se encuentra alineada con las disposiciones establecidas en la Ley 489 de 1998, el Decreto 1499 de 2017 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como con los principios del Sistema de Desarrollo Administrativo, Control Interno y Gestión de la Calidad. INFIHUILA se compromete a generar las condiciones institucionales necesarias para fomentar la participación activa e incidente de los ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas del ciclo de la gestión pública. Para ello, promoverá espacios de diálogo e interacción que fortalezcan el control social, la cultura de la legalidad, la integridad, la transparencia y el gobierno abierto.

Como entidad pública del orden departamental, INFIHUILA garantizará el acceso claro, oportuno y confiable a la información, así como la atención efectiva y respetuosa de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS). Asimismo, dispondrá los mecanismos necesarios para brindar explicaciones cuando la información no pueda suministrarse de manera inmediata, y adoptará los correctivos pertinentes para asegurar la mejora continua del servicio y el fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía.

Esta política será publicada y divulgada a través de los canales oficiales del Instituto, incluyendo su sitio web institucional, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado colombiano, garantizando su accesibilidad, usabilidad y disponibilidad en formatos comprensibles y adaptables. Asimismo, se promoverá su socialización con los grupos de interés mediante jornadas informativas, herramientas digitales y espacios participativos, como parte del compromiso institucional con la participación ciudadana y la mejora continua.



El INFIHUILA, formula, gestiona e implementa políticas y programas para contribuir con el fortalecimiento del Estado social, mejorar la calidad de vida y trabajar para fortalecer la relación con los ciudadanos a través de acciones de participación que garantizan sus derechos y canales de atención que facilitan el cumplimiento de sus deberes.

LOS CIUDADANOS TIENEN DERECHO A:

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escritas).
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Tener confidencialidad de la información y de sus datos personales

LOS DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Dar un trato digno y respetuoso a los servidores del Ministerio.
- Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones.
- Efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad
- de respuesta de estos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.

3. ARTICULACION CON LA PLANEACION Y GESTION INSTITUCIONAL

Según lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, El Plan de Participación Ciudadana del INFIHUILA, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las dimensiones operativas: (Gestión con Valores para Resultados, Relación Estado- Ciudadano, Direccionamiento Estratégico y Planeación; así como la Política de Gestión y Desempeño Institucional referente a la “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”. A continuación, se presenta el esquema de articulación del Plan de Participación Ciudadana con la planeación y gestión institucional del INFIHUILA.

4. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

Objetivo

Fortalecer la participación ciudadana en la gestión institucional del INFIHUILA, promoviendo la inclusión activa de la ciudadanía y los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones, seguimiento y control social. Esto se logrará mediante la generación de espacios de diálogo, colaboración e interacción, el acceso a información clara y oportuna sobre la gestión institucional, y la consolidación de una cultura organizacional basada en la inclusión, la transparencia, la integridad y el respeto por lo público.

Alcance

El presente plan involucra a todos los servidores públicos y contratistas que hacen parte de los procesos del INFIHUILA, quienes tienen la responsabilidad de fomentar una comunicación efectiva y bidireccional con la ciudadanía, basada en el respeto, la escucha activa y la mejora continua.

Este plan se implementa en todas las fases de la gestión institucional: desde la planeación hasta la evaluación, incluyendo la formulación, ejecución y seguimiento de políticas, programas, planes y proyectos. Su desarrollo se ajusta al marco normativo vigente y se orienta a fortalecer los canales, herramientas y estrategias que garantizan una participación ciudadana efectiva, incidente y sostenible.

5. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN EL INFIHUILA



Seguidamente, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana enmarcados en la Ley, que el Instituto coloca a disposición a sus grupos de interés, buscando que estas herramientas se vuelvan ágiles y sencillas, y que se apliquen en doble vía con la Entidad, ejerciendo sus derechos constitucionales y legales que le favorecen.

DERECHOS DE PETICION

El derecho de petición es una garantía constitucional consagrada en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que le permite a toda persona presentar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular, y obtener una pronta y adecuada respuesta de fondo.

Este derecho puede ejercerse sin necesidad de invocarlo expresamente, y se activa con cualquier actuación formal que una persona dirija a la Entidad, incluida la solicitud de información, documentos, quejas, reclamos, sugerencias o consultas.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, los plazos para resolver las peticiones son:

15 días hábiles para peticiones de interés general o particular.

10 días hábiles para solicitudes de documentos o de información.

30 días hábiles para consultas dirigidas a las autoridades sobre asuntos de su competencia.

En cumplimiento de este derecho fundamental, el **INFIHUILA** cuenta con un procedimiento institucional formalizado para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), identificado con el **código GD-P-01-03**, el cual establece las etapas, responsables y tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud.

ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO

Es un mecanismo constitucional de participación y control ciudadano consagrado en el artículo 87 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 393 de 1997. Su propósito es permitir que toda persona natural o jurídica, así como los servidores públicos, puedan acudir ante la jurisdicción contenciosa administrativa para exigir el cumplimiento de leyes o actos administrativos por parte de autoridades o particulares que ejerzan funciones públicas.

El INFIHUILA, como entidad pública del orden territorial, **puede ser sujeto pasivo de esta acción** si incurre en el incumplimiento de normas legales o actos administrativos que le impongan obligaciones claras y exigibles. La acción busca garantizar la efectividad de la norma y la vigencia del Estado de derecho.

ACCION DE TUTELA

Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

AUDIENCIAS PUBLICAS

Las audiencias públicas son espacios formales de diálogo en los cuales se promueve la participación directa de la ciudadanía y los grupos de interés en asuntos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos a cargo de las entidades públicas. Constituyen un mecanismo de participación consagrado en la Ley 1757 de 2015 y están orientadas a fortalecer el control social, la transparencia institucional y la incidencia ciudadana en la gestión pública.

En el marco de este mecanismo, el **INFIHUILA** ha adoptado dos tipos de audiencias públicas dentro de su ejercicio de participación ciudadana:

1. **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**, desarrollada anualmente como espacio de interlocución directa con la ciudadanía, donde se presentan los resultados de la gestión institucional, los avances estratégicos y se recogen observaciones, sugerencias y aportes de la comunidad y partes interesadas.
2. **Audiencias Públicas para el Lanzamiento de Convocatorias de Proyectos Especiales**, orientadas a dar apertura formal y socializar las condiciones, requisitos y objetivos de las convocatorias públicas que hacen parte de las estrategias de financiación o apoyo que lidera la Entidad en el marco de sus programas especiales. Estas audiencias buscan garantizar un acceso equitativo y transparente a la información, generar confianza, y facilitar el control ciudadano desde el inicio del proceso.

Ambas audiencias permiten fortalecer el principio de transparencia, fomentar la corresponsabilidad con los actores del territorio y garantizar que los procesos institucionales se desarrollen con enfoque participativo e inclusivo.

MESA DE DIÁLOGO (PREVIO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS)

La mesa de diálogo es un mecanismo de participación ciudadana que permite generar un espacio previo de conversación e intercambio entre las entidades públicas y la ciudadanía, con el objetivo de recoger opiniones, inquietudes, propuestas y expectativas frente a la gestión institucional. Este espacio fortalece la transparencia, la corresponsabilidad y la calidad de la rendición de cuentas.

En **INFIHUILA**, este mecanismo se implementa específicamente como **actividad preparatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas**, permitiendo a la entidad conocer las percepciones y aportes de sus grupos de interés antes de presentar formalmente los resultados de su gestión. Esta mesa fortalece el carácter participativo del ejercicio y permite al Instituto ajustar su presentación con base en las necesidades y temas relevantes para la ciudadanía.

RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un proceso participativo, periódico y obligatorio mediante el cual las entidades públicas informan, explican y dan respuesta a la ciudadanía sobre el cumplimiento de sus objetivos, metas, gestión administrativa y uso de los recursos. Este mecanismo busca fortalecer la transparencia, la confianza institucional, el control social y la mejora continua de la gestión pública.

El **INFIHUILA** desarrolla ejercicios anuales de rendición de cuentas que incluyen espacios de diálogo previos (como mesas de conversación), recolección de expectativas ciudadanas y la realización de una **audiencia pública**, en la que se presentan los resultados más relevantes del periodo, respondiendo a las inquietudes y aportes de sus grupos de interés.

CONSULTAS VERBALES O ESCRITAS

Son solicitudes que presentan los ciudadanos a las autoridades con el fin de obtener orientación, interpretación o concepto sobre temas relacionados con las competencias y funciones de la entidad. Este tipo de consulta permite aclarar dudas frente a la normatividad o a los procedimientos institucionales, promoviendo la transparencia y el acceso efectivo a la información pública.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, el plazo máximo para dar respuesta a este tipo de consultas es de treinta (30) días calendario contados a partir de su recepción. En **INFIHUILA**, estas consultas pueden ser atendidas a través de los canales dispuestos por la entidad, y hacen parte del ejercicio de participación ciudadana y fortalecimiento de la confianza institucional.

DENUNCIA

Establecido de acuerdo la 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.

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 días siguientes a la fecha de su presentación).

RECLAMO

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince días siguientes a la fecha de su presentación).

SUGERENCIA

Expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta la Entidad de acuerdo con su portafolio de servicios, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez días se informará sobre la viabilidad de su aplicación)

TRAMITE

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.

VEEDURIA CIUDADANA

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer 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

El INFIHUILA recibe las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se desarrolla principalmente a través del Punto de Información y Recepción especialmente a través de los medios de comunicación presencial y virtual.

El medio virtual, que el INFIHUILA ha dispuesto en la página web el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, enlace: <https://infihuila.gov.co/pqrds-recepcion-de-solicitudes/>, el cual arroja un número de radicado automáticamente para que el ciudadano(a) adelante el respectivo seguimiento, luego de diligenciar el formulario con los datos requeridos en él.

Adicionalmente, posee cuentas para interactuar con la ciudadanía las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, para recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes portales:

Portal: www.infihuila.gov.co

Facebook: INFIHUILA

Instagram: @INFIHUILA

X: @INFIHUILA

6. ESCENARIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL INFIHUILA



DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, P 9

El INFIHUILA ha previsto tres escenarios de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en estos espacios los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, pedir cuentas y mantener un diálogo continuo con los diferentes procesos de la Entidad.

A continuación, se describen los escenarios de participación ciudadana y de grupos de interés dispuestos por la entidad.

DESCRIPCION DE LOS MEDIOS DE PARTICIPACION

PRESENCIALES

Los Lugares como la Recepción, Información y los puestos de información de los asesores comerciales son los escenarios presenciales dispuesto por el INFIHUILA para brindar orientación y asesoría a sus grupos interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia allegada al Instituto.

La atención en estos sitios es priorizada a través de un Software de correspondencia (SIMAD) y de asignación de turnos de acuerdo con hora de llegada, que permite dar trato preferencial a los grupos de interés que lo requieran, sus instalaciones se encuentran en:

UBICACIÓN:

Edificio: kokorico Calle 10 No. 5-05 Piso 3 y 4

Ciudad: Neiva- Huila.

Horario de Atención:

Lunes a Jueves

7:00 a.m. a 12:00 m.

2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Viernes

7:00 a.m. a 12:00 m.

2:00 p.m. a 5:00 p.m.

TELEFONICOS

A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla el INFIHUILA. Por lo tanto, se han dispuesto las siguientes líneas de atención:

Sitio Web – <https://infihuila.gov.co/> es el escenario que el instituto ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, trámites y servicios, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana en línea.

Línea 8677749 Celular 3142932941, atendidos de **Lunes a Jueves:** 7:00 a.m. a 12:00 m, 2:00 p.m. a 6:00 p.m., **Viernes:** 7:00 a.m. a 12:00 m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

VIRTUAL

Sitio Web – <https://infihuila.gov.co/> es el escenario que el Instituto ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión, así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana en línea.

REDES SOCIALES

El INFIHUILA 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 la entidad cuenta con las siguientes redes sociales:

Portal: www.infihuila.gov.co

Facebook: INFIHUILA

Instagram: @INFIHUILA

X: @INFIHUILA

Adicionalmente, el Instituto posee cuentas para interactuar con sus grupos de interés, recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes portales:

<https://infihuila.gov.co/pqrds-recepcion-de-solicitudes/>

La atención para la recepción a través de estas cuentas es de 24 horas, (7) siete días a la semana, y el direccionamiento y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias por este medio es atendido dentro del horario institucional de **lunes a jueves**: 7:00 a.m. a 12:00 m, 2:00 p.m. a 6:00 p.m., **viernes**: 7:00 a.m. a 12:00 m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

CORREO ELECTRONICO

El INFIHUILA coloca a disposición de los grupos de interés un Correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta de recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias: contacto@infihuila.gov.co

PREGUNTAS FRECUENTES: en nuestra página principal del infihuila www.infihuila.gov.co

Proyecto:

ESPERANZA HERRERA GONZALEZ

LIZETH NATALIA IBÁÑEZ PEREZ

Grupo de Planeación Calidad y Desarrollo Institucional

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025

N. Actividad	OBJETIVO: El INFIHUILA. Establece las diferentes actividades que le permiten interactuar con los grupos de Interés.								OBSERVACIONES
	ACTIVIDAD	INDICADOR	META O PRODUCTO	LIDER - RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	GRUPO DE VALOR INVOLUCRADO	RECURSOS ASOCIADOS	
1	Realizar autodiagnósticos y teniendo en cuenta el resultado programar y ejecutar el plan de acción.	socialización realizada	1 autodiagnóstico, 1 Plan Acción Socializado	Planeación D.E.	nov-18	dic-20	Cliente Interno, Servidores y contratistas	Físicos-Electrónicos	
2	Formular, socializar y publicar la política de participación Ciudadana que reúna los lineamientos de estilo y especificaciones técnicas de usabilidad del marco de referencia de arquitectura empresarial para los sistemas de información.	Política, formulada, socializada y publicada	1 política Socializada y publicada	Planeación D.E.	Jul-05	Jul-05	Ciudadanía en General	Físicos-Electrónicos	
3	Elaborar el Plan de Participación Ciudadana 2025	Plan formulado	1 plan Aprobado	Planeación D.E. Gestión de la información y comunicación y Gestión de la Tecnología e Informática	Jul-05	Jun-05	Ciudadanía en General	Físicos-Electrónicos	
4	Recopilar y consolidar las actividades de participación ciudadana que se tienen programadas como insumo del Plan de la vigencia	evidencias de actividades desarrolladas	1 evidencias consolidada	Planeación D.E.	Jul-05	dic-20	Clientes Internos-servidores y contratistas	Físicos-Electrónicos	
5	Realizar un Autodiagnóstico del espacio físico conforme al Decreto 1712 de 2016- Ley 1618 de 2013- Decreto 103 de 2013, Aplicando la Norma NTC6047 (Herramienta de Autodiagnóstico de espacios físicos.	Autodiagnóstico realizado de acuerdo con la normativa establecida	1 autodiagnóstico realizado y socializado	Planeación D.E -Gestión Talento Humano	Jul- 28	dic-20	Población con Discapacidad Atención incluyente y accesibilidad.	Físicos-Electrónicos	

6	Evaluar y Brindar el Servicio Accesible e incluyente para la población con discapacidad Visual, Auditiva, Cognitiva, Mental, Sordoceguera, Múltiple, Física y Motora de manera locativa como tecnológica aplicadas a la Entidad.	Mecanismos para un servicio accesible e incluyente	1 Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente	Planeación D.E -Gestión Talento Humano	Jul- 10	dic-20	Población con Discapacidad Atención incluyente y accesibilidad.	Físicos, magnéticos Electrónicos, digitales	
7	Colocar a consideración de la ciudadanía, las actividades del Plan de Participación, a través de canales virtuales de comunicación	Retroalimentación de la Planeación Participativa realizada con la ciudadanía	1 retroalimentación realizada con la ciudadanía	Planeación D.E. Gestión de la información y comunicación y Gestión de la Tecnología e Informática	Jul- 10	dic-20	Ciudadanía en General	Físicos-Electrónicos	
8	Capacitar a los servidores, contratistas sobre la cultura de Servicio para la atención al Ciudadano y la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos nos	Capacitación institucional	1 capacitación Institucional	Planeación D.E. Gestión de la información y comunicación	Jul- 10	dic-20	Cliente Interno, Servidores y contratistas	Físicos-Electrónicos	
9	Mantener actualizada y caracterizada los grupos de interés de la entidad	base de datos caracterizada	1 base de datos caracterizada	Gestión de la información y comunicación Gestión de proyecto y fondos especiales.	Jul- 10	dic-20	cliente interno, cliente externo y clientes potenciales	Físicos-Electrónicos	
10	Implementar espacios de Interacción con los clientes, ciudadanía y partes interesadas, promocionando la oferta institucional como también divulgar el sistema de información del INFIHUILA	Mecanismos de interacción con clientes, ciudadanía y partes interesadas	1 Informe cronograma de visitas	Gestión de Mercadeo	Ene- 10	dic-20	Clientes y Ciudadanía en General	Físicos-Electrónicos	
11	Aplicar los formatos de verificación a los ejercicios de participación ciudadana que realiza la Entidad, que permita identificar los grupos de valor, los medios de comunicación utilizados, las observaciones recibidas y las respuestas realizadas por la Entidad.	formatos aplicados	2 formatos Aplicados	Planeación D.E, Gestión de Mercadeo, Gestión de la información y comunicación	Jul-05	dic-20	Clientes Internos-servidores y contratistas	Físicos-Electrónicos	
12	Elaborar y publicar los informes del ejercicio de participación ciudadana	Informes publicados	2 informes publicados	Planeación D.E. Gestión de la información y comunicación, Gestión de Mercadeo y Gestión de la Ti	Jul-05	dic-20	Ciudadanía en General	Físicos-Electrónicos	

	vigencia 2025 del INFIHUILA.								
13	Implementar encuesta en línea sobre la percepción de la prestación de servicio y atención al ciudadano.	formato de Encuesta en línea	1 encuesta tabulada y analizada	Gestión de la información y comunicación, Gestión de la Tecnología e Informática	Ene- 10	dic-20	Clientes-Ciudadanía en general	Físicos-Electrónicos	
14	Promover espacios de conversación e intercambio de información (virtual), con los clientes y ciudadanía en general (Habilitar y mantener plataformas digitales, Apoyar la transmisión de eventos virtuales, Velar por la seguridad de la información)	chat Página preguntas frecuentes	1 Chat de interacción página Web	Gestión de la información y comunicación y TI	Ene- 10	dic-20	Clientes-Ciudadanía en general	Físicos-Electrónicos, digitales	
15	Realizar Actividades de difusión y promoción de contenidos de información, transparencia, rendición de cuenta, colaboración y participación para el portal de gobierno abierto, Página Web.	Actividades de difusión realizadas	1 actividad de difusión realizadas	Gestión de comunicaciones y Gestión Ti	Jul-05	dic-20	Ciudadanía en General	Físicos -Financieros	
16	Publicar el reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	Reglamento interno de las PQRDS	1 reglamento publicado	Gestión Documental	Jul-05	dic-20	Ciudadanía en General	Físicos -Electrónicos	
17	Implementar un mecanismo para que los ciudadanos puedan hacer el seguimiento de las PQRDS	Mecanismo de seguimiento PQRDS	1 mecanismo aplicado	Gestión Documental- Gestión de la Tecnología e Informática	Jul-05	dic-20	Ciudadanía en General	Físicos- Electrónicos	
18	Implementar un mecanismo de evaluación periódica del desempeño de los servicios prestados al ciudadano	Evaluación de desempeño de servicios	1 evaluación realizada	Gestión de Mercadeo- Gestión de la Ti	Jul-05	dic-20	Ciudadanía en General	Físicos- Electrónicos, digitales	
19	Elaborar la Carta de Trato digno al Usuario y publicarla	Carta Trato digno	1 carta publicada	Planeación D.E,	Jul-05	dic-20	Ciudadanía en General	Físicos- Electrónicos, digitales	
20	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del INFIHUILA.	Audiencia realizada	1 audiencia Pública	Planeación D.E. Gestión de la información y comunicación y Gestión de la Tecnología e Informática	Dic-02	Dic-20	Ciudadanía en General	Físicos -Financieros	

21	Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Participación Ciudadano	Seguimientos y verificación	3 seguimientos	Control Evaluación y Seguimiento	Jul-22	dic-20	Líderes de los Procesos responsables de ejecutar el Plan.	Físicos- Electrónicos	
	<p><i>Original firmado</i> GERENTE INFIHUILA</p>					<p>ESPERANZA HERRERA GONZALEZ Líder Grupo planeación, calidad y desarrollo institucional</p>			