



***ESTRATEGIA DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Y RENDICIÓN DE CUENTAS***

Vigencia 2026

CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
CONTEXTO NORMATIVO.....	4
POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL INFIHUILA	8
1. ARTICULACION CON LA PLANEACION Y GESTION INSTITUCIONAL.....	10
2. OBJETIVO Y ALCANCE.....	10
3. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN EL INFIHUILA.....	11
ESCENARIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL INFIHUILA	15
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	18
ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	22
POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS	23
PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2026	24

INTRODUCCIÓN

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”, la Ley 489 de 1998, establecen directrices claras para fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública y el Decreto 230 de 2021, Por el cual se organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas 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.

La **Estrategia de Participación Ciudadana** tiene como propósito habilitar y consolidar canales permanentes de interacción que permitan a los clientes, aliados estratégicos y a la ciudadanía en general manifestar sus necesidades, presentar propuestas y realizar seguimiento al desarrollo y ejecución de las acciones institucionales. De igual manera, la **Estrategia de Rendición de Cuentas** se concibe como un proceso continuo de comunicación, transparencia y diálogo, mediante el cual se informa y socializa la gestión institucional de la Entidad, garantizando el acceso oportuno a la información pública y promoviendo la participación de los grupos de interés.

En el marco de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente en el componente “Gestión con valores para resultados”, se articulan estrategias orientadas a la generación de valor público, a través de acciones que fortalecen el diálogo ciudadano, facilitan el acceso a la información, promueven la construcción colectiva, consolidan una cultura de transparencia y contribuyen al fortalecimiento del control social.

En este marco, el INFIHUILA reconoce la participación ciudadana como un componente esencial para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas, el control social y la generación de valor público. Por ello, la entidad define estrategias específicas, con sus respectivos compendios normativos, fases de desarrollo y mecanismos de implementación.

Estas estrategias y sus componentes se encuentran consignados en el Plan de Acción 2026, donde se estructuran actividades concretas, se asignan responsables por proceso, y se determinan los recursos y tiempos de ejecución, con el objetivo de orientar, garantizar y hacer seguimiento a su cumplimiento durante la presente vigencia.

En consecuencia, 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, mediante mecanismos que aseguren el acceso a la información, el diálogo abierto y la corresponsabilidad en la gestión pública.



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.
- Decreto 230 de 2021, Por el cual se organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.



CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA



shutterstock.com - 2552631855

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 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.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión y en el SIMAD



Estos artículos constituyen la base legal de la Constitución Polaca 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.

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

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.
- **El Decreto 270 de 2017** es una norma expedida en Colombia que modifica y adiciona el Decreto 1081 de 2015, que es el Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, con el propósito de regular la participación de los ciudadanos y grupos de interés en la elaboración de proyectos específicos de regulación, es decir, en la elaboración de normas de carácter general que emiten entidades del Estado.
- **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.

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 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.

1. 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.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

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.



3. 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 desarrolle 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://infihiula.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.



Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2026

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

ESCENARIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL INFIHUILA

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión y en el SIMAD



Gobernación
del Huila



Dirección: Calle 10 #5-05 piso 3 y 4



(608) 8677749



+57 314 293 2941



contacto@infihuila.gov.co



www.infihuila.gov.co

PDE-PL-01
Página 15 de 25
Enero 2026
Versión 02



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

Ciudad: Neiva- Huila.

Horario de Atención:

Lunes a Jueves

8:00 a.m. a 12:00 m.

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

Viernes

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión y en el SIMAD



Gobernación
del Huila



Dirección: Calle 10 #5-05 piso 3 y 4



(608) 8677749



+57 314 293 2941



correo@infihuela.gov.co



www.infihuela.gov.co

8:00 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:** 8:00 a.m. a 11:00 m, 2:00 p.m. a 6:00 p.m., **viernes:** 8:00 a.m. a 1:00 pm. 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

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco de la dimensión “Gestión con valores para resultados” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), INFIHUILA reconoce la participación ciudadana como un derecho fundamental y un eje orientador de la función pública, asegurando su integración en cada una de las fases del ciclo de gestión institucional: diagnóstico, formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas, en articulación con sus grupos de interés, fomentando la transparencia, fortaleciendo la confianza ciudadana y consolidando la corresponsabilidad en el desarrollo de la gestión pública.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión y en el SIMAD



Gobernación
del Huila



Dirección: Calle 10 #5-05 piso 3 y 4



(608) 8677749



+57 314 293 2941



contacto@infihuila.gov.co



www.infihuila.gov.co

De acuerdo con lo anteriormente expuesto el INFIHUILA asume el compromiso de:

- a) Diseñar y mantener espacios y mecanismos de participación ciudadana integrados en sus procesos estratégicos misionales y de soporte y apoyo.
- b) Informar y consultar oportunamente en las fases de diagnóstico y planeación
- c) Promover la intervención ciudadana en la ejecución de las actividades
- d) Implementar estrategias de formación y sensibilización que fortalezcan las capacidades de los servidores públicos y la ciudadanía.
- e) Destinar los recursos institucionales (humanos, técnicos y financieros) indispensables para el desarrollo de las acciones.
- f) Definir indicadores, metas y mecanismos de seguimiento y evaluación para la participación ciudadana.

Estas acciones serán transversales a todos los procesos, oficinas y niveles del INFIHUILA, integradas con las políticas de Transparencia, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano, Acceso a la información Pública, Equidad de Género, Desarrollo Territorial y Gobierno Abierto.

COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Participación Ciudadana, en el marco de MIPG, busca fortalecer la interacción entre Estado y Ciudadanía a lo largo del ciclo institucional. Para ello, se contempla cinco componentes principales:

Actividad/ Componente	Objetivo	Acciones Principales	Producto/Evidenci a	Indicador
1. Caracterización de actores y temas prioritarios	Identificar grupos de interés y temas estratégicos que requieren participación.	- Identificar actores internos y externos - Priorizar temas de interés - Analizar necesidades y expectativas	- Mapa de actores - Formato de temas priorizados	- N° de actores caracterizados - N° de temas priorizados - Nivel de representatividad
2. Diseño de mecanismos para cada fase de gestión	Definir mecanismos participativos para cada etapa del ciclo institucional.	- Seleccionar espacios presenciales y digitales - Diseñar mecanismos por fase (diagnóstico, ejecución, evaluación, etc.) - Garantizar accesibilidad e inclusión	- Plan de mecanismos participativos - Cronograma de participación	- N° de mecanismos implementados - Cobertura de participación (%) - N° de espacios realizados

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión y en el SIMAD



3. Capacitación y sensibilización continua	Fortalecer capacidades en servidores y ciudadanía para una participación efectiva.	Formación en participación y control social - Sensibilización en derechos y deberes - Promoción de lenguaje claro	- Plan de capacitación - Listados de asistencia - Material pedagógico	Nº de capacitaciones realizadas - Nº de participantes formados - Nivel de satisfacción (%)
4. Recursos y gobernanza	Garantizar recursos y responsables para implementar la estrategia participativa.	Asignar recursos humanos, técnicos y presupuestales - Definir responsables y roles - Articular áreas internas	Acto administrativo / designación de responsables - Presupuesto asignado - Plan de trabajo	Recursos asignados (sí/no) - Nº de responsables designados - Nivel de cumplimiento del plan (%)
5. Seguimiento, monitoreo y mejora continua	Medir resultados y fortalecer la estrategia mediante ajustes permanentes.	Medir indicadores de participación - Recopilar retroalimentación ciudadana - Implementar acciones de mejora	Informes de seguimiento - Plan de mejora - Reportes de resultados	Nivel de incidencia ciudadana - Nº de mejoras implementadas - Satisfacción ciudadana (%)

A partir de la implementación de estos componentes se garantiza la sostenibilidad de la participación ciudadana, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la legitimidad institucional y la corresponsabilidad en el ejercicio de la gestión pública. En este sentido, su aplicación en INFIHUILA contempla los siguientes aspectos:

1. Caracterización de actores y temas prioritarios

INFIHUILA dispone de una matriz de partes interesadas, la cual se encuentra debidamente documentada y es socializada anualmente en el marco de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). En dicha matriz se identifican los principales grupos de interés, entre los cuales se destacan: clientes externos (principalmente entidades públicas en calidad de personas jurídicas), clientes internos, socios, proveedores, ciudadanía, así como organismos de control y vigilancia, entre otros actores relevantes.

Actualmente, si bien se realiza el registro de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, no se dispone de una priorización formal ni se han definido responsables específicos para su seguimiento, lo cual representa un aspecto susceptible de fortalecimiento y un reto de mejora para la entidad.



2. Mecanismos de Participación

INFIHUILA implementa y fortalece la interacción con clientes y partes interesadas mediante la realización de visitas en sitio, ferias, convocatorias, eventos institucionales, ruedas de prensa y la ejecución del Plan de Medios, acciones orientadas a la socialización y promoción de los productos y servicios, así como al fortalecimiento de la gestión corporativa durante la vigencia. Estas actividades se desarrollan a partir del portafolio de productos y servicios de la Entidad y están lideradas por la Gerencia y la Dirección Comercial y de Fomento, en articulación con el líder de Mercadeo, quien gestiona y ejecuta las estrategias de comunicación, publicidad y marketing mediante el uso del material promocional asignado.

De forma complementaria, se establecen comunicaciones directas con los clientes a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes vía WhatsApp; no obstante, en algunos casos estas interacciones no cuentan con un registro o seguimiento documentado.

En lo que respecta la Rendición de INFIHUILA, la entidad participa activamente en la Audiencia convocada por Gobernación del Huila y como Entidad se realiza la rendición de manera independiente.

A través de la ejecución del Plan de Medios, la Entidad desarrolla diversas acciones de comunicación institucional, tales como la elaboración de grabaciones audiovisuales y boletines informativos, la realización de transmisiones en vivo y la difusión de contenidos a través de las redes sociales oficiales. Estas actividades tienen como finalidad informar de manera oportuna y transparente a los diferentes públicos de interés sobre el balance de la gestión desarrollada durante la vigencia, resaltando el nivel de avance de los programas y proyectos, así como los principales logros y resultados alcanzados, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional y a la rendición de cuentas.

3. Capacitación y Sensibilización Continua

Dentro de la estrategia incluye un plan de capacitación para funcionarios y clientes internos con presupuesto asignado por la oficina Administrativa. Los temas habituales son lenguaje claro y servicio al cliente que contribuye a fortalecer competencias para la participación de los clientes y grupos de interés.

De igual manera, INFIHUILA brinda jornadas de capacitación dirigidas a los municipios y a los clientes institucionales, cuya efectividad es medida mediante la aplicación de encuestas al cierre de cada actividad. Los resultados obtenidos se enfocan en la evaluación de componentes como la organización logística, el desempeño del facilitador, el nivel de satisfacción frente a las expectativas planteadas y la pertinencia de los contenidos para el desarrollo de las funciones de los asistentes.

4. Recursos y gobernanza

El proceso de Colocación y Captación, articulado con el proceso de Gestión documental específicamente ventanilla única, hace las veces de Oficina de Atención al Ciudadano y gestiona la recepción de PQRSD con procedimientos establecidos.

En relación con el marco normativo, INFIHUILA alinea y articula sus actuaciones con el Programa de Transparencia y Ética Pública, en atención a los lineamientos y disposiciones vigentes emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, las cuales sustituyeron y actualizaron el anterior Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

5. Seguimiento, monitoreo y mejora continua

Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2026

INFIHUILA mide de forma anual el nivel de satisfacción y percepción de sus clientes mediante encuestas aplicadas a por lo menos el 50% de la base activa. Los resultados son divulgados en informes de gestión y rendición de cuentas.

De forma anual, INFIHUILA adelanta la evaluación de la satisfacción y percepción de sus clientes, utilizando encuestas aplicadas a por lo menos el 50 % de la base activa, cuyos resultados son consolidados y divulgados en los informes de gestión, auditorías externas y rendición de cuentas.

La información recopilada a través de las encuestas permite identificar oportunidades de mejora, frente a las cuales se estructuran planes de mejoramiento y se realiza un control específico sobre los resultados desfavorables identificados.

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas en INFIHUILA se desarrolla en el marco de la Política de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la diseñada por la Entidad, se concibe como un proceso permanente, sistemático y bidireccional de diálogo e interacción entre la Entidad y sus grupos de valor.

En este sentido, la rendición de cuentas se articula como un componente fundamental de la dimensión **Gestión con Valores para Resultados** del MIPG, orientado a informar, explicar y dar a conocer la gestión institucional, los resultados obtenidos y el uso de los recursos públicos, promoviendo la transparencia, el control social, la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

El INFIHUILA, con el fin de establecer una comunicación constante con sus diversos grupos de interés, ha implementado una serie de estrategias orientadas a crear espacios para la participación y retroalimentación de manera eficiente, clara y verificable. De esta forma, responde a las necesidades de sus públicos, fomenta el bienestar colectivo y fortalece las relaciones institucionales, impulsando el desarrollo tanto interno como externo a la entidad.

El proceso de rendición de cuentas crea espacios para socializar las metas institucionales, recibir retroalimentación sobre la gestión pública y colaborar en la construcción de un camino hacia el progreso colectivo y el desarrollo territorial. Este proceso de cambio y transformación involucra a todos los actores presentes en un territorio determinado.

El propósito del INFIHUILA al rendir cuentas es mejorar la calidad de las decisiones públicas mediante un diálogo sincero y constructivo entre las administraciones territoriales y la comunidad. Este diálogo aborda tanto los avances como los desafíos en la gestión pública y las expectativas ciudadanas.

Fases del desarrollo de la Estrategia



Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión y en el SIMAD



Dirección: Calle 10 #5-05 piso 3 y 4 (608) 8677749 +57 314 293 2941

correo: contacto@infihuila.gov.co

www.infihuila.gov.co

POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA, se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas, para lo cual cuenta con una **Guía para la Rendición pública de cuentas a la ciudadanía** para realizarla de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico 2025-2028 , así como realizar eventos institucionales con sus clientes y partes interesadas, para informar sobre resultados, nuevos productos, y servicios abriendo espacios de retroalimentación para conocer sus necesidades y expectativas. El mecanismo preferente será la página web, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

Para el efecto se compromete a suministrar la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la actividad, a través del Gobierno en Línea-Gobierno Digital.

Para ello, se desarrollan las siguientes acciones:

1. Planeación e identificación de información

- a. Definición de fecha y lugar del evento, preferiblemente en el primer semestre del año siguiente al período evaluado, oh de acuerdo con directrices emitidas por la Gerencia.
- b. Convocatoria pública con mínimo 15 días de antelación, mediante página web, redes sociales, carteleras, medios locales e invitaciones oficiales.
- c. Identificación del público objetivo: ciudadanía, clientes, beneficiarios, organismos de control, veedurías, medios y entidades públicas.

2. Desarrollo, Diseño y producción de la pieza comunicativa

Seleccionar la pieza comunicativa y diseño gráfico de la publicación a través de la cual se va a dar a conocer al público interno y externo del Instituto, los logros, retos y resultados de la Entidad. (Invitación, Presentación etc.).

- a) Compilación de la información que la gestión del Instituto. Presentación de resultados financieros, misionales y sociales, con apoyo audiovisual y accesibilidad garantizada (lengua de señas, lenguaje claro).
- b) Valoración de la calidad de la información a partir de criterios de pertinencia, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, entre otros.
- c) Elaboración del informe de gestión de rendición de cuentas de la vigencia y comparativos de resultados del año anterior.
- d) Intervenciones de la gerencia, Directores, jefe oficina
- e) Espacios de interacción como preguntas del público, encuestas y participación remota.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión y en el SIMAD



- f) Transmisión en vivo por canales institucionales y redes sociales.

3. Documentación, Divulgación, Publicación y memoria

El informe de rendición de cuentas será divulgado a través de medios virtuales de la Entidad, a servidores públicos, contratistas, clientes, proveedores, Entidades del sector público, privadas, órganos de control, medios de comunicación y partes interesadas, de tal forma que se realice una amplia circulación de los resultados del desempeño Institucional.

- a. Acta del evento y lista de asistencia
- b. Registro audiovisual y fotográfico.
- c. Informe de rendición de cuentas y publicación en medios institucionales.
- d. Reporte a Función Pública.

La rendición de cuentas se articula con la estrategia de comunicación institucional de INFIHUILA, orientada a maximizar la cobertura, la claridad y la incidencia:

Previo al evento: difusión amplia de la convocatoria, uso de medios digitales e impresos, y encuestas para identificar temas de interés de la ciudadanía.

Durante el evento: uso de transmisiones en vivo, lenguaje claro, intérprete de lengua de señas y participación a través de preguntas, tarjetas o formularios digitales.

Posterior al evento: publicación del informe final, cápsulas informativas en redes, y disponibilidad del registro audiovisual en la página web.

Evaluación y mejora

- Encuesta de satisfacción al finalizar el evento.
- Informe de retroalimentación y planes de mejora para la siguiente vigencia.

PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2026

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ACTIVIDAD
Participación Ciudadana	Actualizar la Matriz de partes interesadas con identificación de necesidades y expectativas	Planeación y Direccionamiento Estratégico	31/01/2026-30/12/2026
Participación Ciudadana	Realizar visitas periódicas en sitio a clientes y partes interesadas para la promoción y socialización de los productos y servicios de acuerdo con el cronograma de visitas	Gestión de Colocación y Captación	31/01/2026-30/11/2026
Participación Ciudadana	Convocar reuniones anuales de		31/01/2026-30/11/2026

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión y en el SIMAD



Gobernación
del Huila



Dirección: Calle 10 #5-05 piso 3 y 4

(608) 8677749

+57 314 293 2941



correo@infihuila.gov.co

www.infihuila.gov.co

Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2026

	socialización de resultados de gestión.	Gestión de Colocación y Captación Gestión de proyectos	
Participación Ciudadana	Capacitaciones Institucionales a clientes internos (lenguaje Claro, servicio al cliente)	Gestión Talento Humano	31/01/2026-30/11/2026
Participación Ciudadana	Capacitaciones Institucionales a entes territoriales (lenguaje Claro, servicio al cliente)	Gestión de Colocación y Captación Gestión de proyectos	31/01/2026-30/11/2026
Participación Ciudadana	Mantener disponibles mecanismos virtuales de participación como encuestas en línea	Gestión TI y Operaciones Gestión de Colocación y Captación	31/01/2026-30/11/2026
Participación Ciudadana	Elaborar la Carta de Trato digno al Usuario y publicarla	Planeación y Direccionamiento Estratégico	31/01/2026-30/11/2026
Rendición de Cuentas	Realizar Elaborar y publicar el informe final de Rendición de Cuentas de la vigencia 2026	Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión TI y Operaciones	31/01/2026-30/11/2026
Rendición de Cuentas	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del INFIHILA.	Gerencia Planeación y Direccionamiento Estratégico Gestión de la información y Comunicaciones Gestión TI y Operaciones	31/01/2026-30/11/2026
Rendición de Cuentas	Grabar y emitir la Audiencia pública de rendición cuentas con principales logros y nuevos retos	Gestión TI y Operaciones	31/01/2026-30/11/2026
Rendición de Cuentas	Medir la Satisfacción y percepción de los clientes externos e internos	Gestión TI y Operaciones	31/01/2026-30/12/2026
Rendición de Cuentas	Participar anualmente en la audiencia pública de la Gobernación de Huila	Gerencia, Planeación y Direccionamiento Estratégico, Gestión de Colocación y Captación y Gestión de la Información y las Comunicaciones	31/01/2026-30/12/2026

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Gestión y en el SIMAD