	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		
<b>CODIGO: 1000-PL-09</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>	<b>FECHA DE LA VERSION: 15/07/2019</b>	<b>PAGINA:1 DE 4</b>

El Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG – es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía. Con MIPG se busca facilitar la gestión de las entidades, con el fin de que ésta esté orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

## 1. OBJETIVO GENERAL

Documentar los lineamientos y directrices en materia de Participación y Rendición de Cuentas que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) y de esta forma hacer efectivo el control de la gestión pública facilitando el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana


## 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Informar sobre los avances de la gestión de la entidad  
 Compartir material audiovisual sobre diferentes proyectos institucionales  
 Facilitar la búsqueda y el uso de aquellos servicios o canales de interacción con cualquier entidad, por parte de los ciudadanos. Divulgar comunicados del accionar institucional  
 Recibo y tramite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS  
 Retroalimentación con el ciudadano

## 3. ALCANCE

El desarrollo y ejecución de esta Política, involucra a los funcionarios y contratistas del Instituto, quienes son conscientes de la importancia de tener una comunicación efectiva y de doble vía entre la entidad y sus grupos de interés con procesos participativos ordenados y de realimentación permanente. Es por esta razón que INFI ha realizado un trabajo permanente con el fin de fortalecer el uso de los canales para la participación ciudadana en la construcción, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos de la entidad.

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA  
 Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		
<b>CODIGO: 1000-PL-09</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>	<b>FECHA DE LA VERSION: 15/07/2019</b>	<b>PAGINA:2 DE 4</b>

#### 4. COORDINACIÓN:

El liderato de esta política estará a cargo de un Grupo interdisciplinario que se encargará de coordinar las actividades que se establezcan en materia de participación.

De esta forma, la coordinación de las políticas de Participación Ciudadana, así como del desarrollo de todas y cada una de las estrategias que desarrolle INFI en cumplimiento de los planes institucionales y el quehacer misional de cada dependencia en cuanto a participación, estarán por el Profesional Especializado Riesgos, contratistas de Comunicaciones, por la Subgerencia de Proyectos Energéticos y de Infraestructura a través de contratista de Gestión Social y por un integrante del equipo de trabajo de la Secretaria General, de conformidad con las competencias y funciones de cada uno.

#### 5. TEMAS DE INTERES, ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y CICLO DE GESTIÓN:

##### 5.1 Grupos de valor del INSTITUTO



##### 5.2 Espacios de participación

Rendición de cuentas publica  
 Consejos Directivos  
 Consejos de Gobiernos  
 Actividades de participación ciudadana asociadas al plan vial: Socialización de metas físicas, Veedurías ciudadanas

Redes sociales:

@INFI

Youtube.com/INFI


Pagina web [www.INFI.com](http://www.INFI.com)

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA  
 Para ver el documento controlado ingrese a la **carpeta G Sistema de Gestión**

 Calle 21 No. 23 – 22 Edificio Seguros Atlas,  
 pisos 3 y 4 – Manizales, Caldas

 PBX: +57 (606) 898 30 64

   @Inficaldas  
 [atencionalciudadano@inficaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inficaldas.gov.co)  
 [www.inficaldas.gov.co](http://www.inficaldas.gov.co)

	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		
<b>CODIGO: 1000-PL-09</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>	<b>FECHA DE LA VERSION: 15/07/2019</b>	<b>PAGINA:3 DE 4</b>

Incluye: peticiones, quejas, reclamos y denuncias  
 Correo electrónico – [comunicaciones@INFI.com](mailto:comunicaciones@INFI.com)  
 Correo electrónico - [atencionalciudadano@INFI.com](mailto:atencionalciudadano@INFI.com)

### 5.3 Ciclo de gestión

#### Diagnóstico:

Identificar los grupos de valor y las necesidades requeridas por las partes interesadas.

#### Construir las estrategias de participación ciudadana articulada al plan de direccionamiento estratégico y planeación institucional:

Incluir en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano estrategias de participación.

Promover los mecanismos de participación de las partes interesadas

#### Ejecución de las estrategias de participación ciudadana:

- Formulación de planes, programas, políticas o cambios en la normatividad que afecten a las partes interesadas del instituto, promoviendo el uso de medios electrónicos, dándolo a conocer con anterioridad, convocando a los interesados a intervenir, e incorporando las mejoras que tengan lugar de acuerdo con los comentarios recibidos.
- Seguimiento a las veedurías ciudadanas conformadas frente al proyecto Plan Vial.
- En los casos que la entidad requiera realizar ejercicios de colaboración e innovación abierta, se deben tener en cuenta las partes interesadas para su realización.
- Para la rendición de cuentas se tendrá en cuenta la implementación de las diferentes acciones de dialogo como son la participación en:

Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios

Foros virtuales

Ferias de la gestión con pabellones temáticos

Audiencias públicas participativas virtuales

Tiendas temáticas o sectoriales


Asambleas comunitarias

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA  
 Para ver el documento controlado ingrese a la **carpeta G Sistema de Gestión**

 Calle 21 No. 23 – 22 Edificio Seguros Atlas,  
 pisos 3 y 4 – Manizales, Caldas

 PBX: +57 (606) 898 30 64

   @Inficaldas  
 [atencionalciudadano@inficaldas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@inficaldas.gov.co)  
 [www.inficaldas.gov.co](http://www.inficaldas.gov.co)

	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
	<b>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		
<b>CODIGO: 1000-PL-09</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>	<b>FECHA DE LA VERSION: 15/07/2019</b>	<b>PAGINA:4 DE 4</b>

Blogs  
Teleconferencia

**En el Control y evaluación.** – realizar estrategias de comunicación para que el ciudadano haga parte del seguimiento, evaluación y control a la gestión de la entidad.

<b>ELABORÓ</b>	Luisa Fda Gutiérrez Cardona	<b>REVISÓ</b>	Comité de Procesos y Procedimientos	<b>APROBÓ</b>	Consejo Directivo
<b>CARGO</b>	Profesional Especializado en Riesgos			<b>Acta No</b>	12
<b>FECHA</b>	15/07/2019	<b>FECHA</b>	15/07/2019	<b>FECHA</b>	15/07/2019

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA  
Para ver el documento controlado ingrese a la **carpeta G Sistema de Gestión**