



Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Vigencia 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

Responsables y Alcance de las Estrategias..... 4

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 5

 Componentes de la Estrategia 5

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS..... 8

 Fases de desarrollo de la estrategia 8

 Estrategia de Comunicación 9

Plan De Acción Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025 10



INTRODUCCIÓN

INFIVALLE, en cumplimiento de la dimensión “Gestión con valores para resultados” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), ha consolidado dos estrategias que resultan esenciales para la transparencia institucional y la relación con la ciudadanía: **la Estrategia de Participación Ciudadana** y la **Estrategia de Rendición de Cuentas**. Estas iniciativas, aunque diferentes en su alcance, se complementan y fortalecen entre sí, asegurando que los grupos de interés de la entidad cuenten con espacios para participar, informarse y evaluar la gestión.

La Estrategia de **Participación Ciudadana** busca abrir y mantener canales que permitan a clientes, aliados y ciudadanos expresar sus necesidades, formular propuestas y acompañar la ejecución de las acciones institucionales. A su vez, la Estrategia de **Rendición de Cuentas** se concibe como un ejercicio constante de comunicación y diálogo en el que se da a conocer la gestión de cada vigencia, resaltando los logros alcanzados y reconociendo los retos o desafíos que se tuvieron que superar en la consecución de las metas.

Este documento presenta, en primer lugar, las particularidades de cada estrategia, con sus fundamentos normativos, fases de desarrollo y mecanismos de implementación. Finalmente, se expone el Plan de Acción 2025, en el que se definen las actividades concretas, responsables, recursos y tiempos de ejecución, con el propósito de orientar y garantizar su cumplimiento a lo largo de la vigencia

Responsables y Alcance de las Estrategias

La Dependencia de Mercadeo – adscrita a la Gerencia, como responsable del proceso de Información y Comunicación de INFIVALLE, tiene a su cargo la coordinación general de la Estrategia de Participación Ciudadana y de la Estrategia de Rendición de Cuentas. En el marco de esta función, lidera también las acciones de Atención al Ciudadano, garantizando coherencia y articulación entre estos tres componentes.

Su alcance comprende la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades propias de cada estrategia, trabajando en coordinación con las áreas de Planeación, Jurídica, Administrativa y las dependencias misionales. De esta manera, se asegura que las acciones de participación y rendición de cuentas estén integradas a la gestión institucional, con impacto directo en la transparencia, la confianza y la corresponsabilidad con los grupos de interés.

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco de la dimensión “Gestión con valores para resultados” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), INFIVALLE reconoce la participación ciudadana como un derecho fundamental y un principio rector de la función pública, que se extiende a todas las fases del ciclo de gestión institucional: diagnóstico, formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas¹.

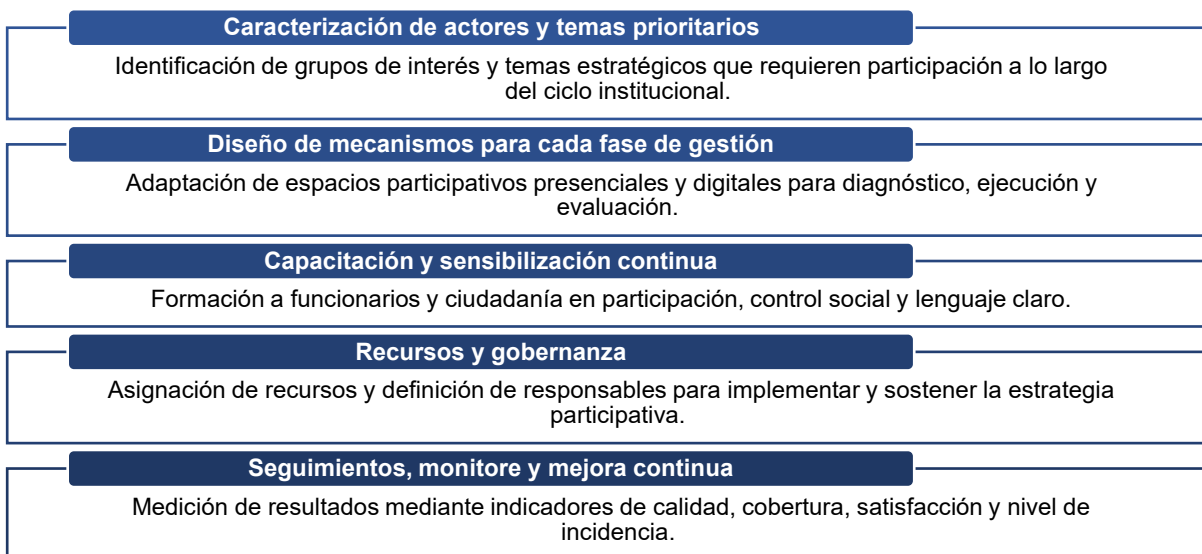
En cumplimiento de este mandato, el Instituto adelanta acciones orientadas a garantizar la interacción efectiva con sus grupos de interés, promoviendo la transparencia, la confianza y la corresponsabilidad en la gestión pública.

1. En este sentido, INFIVALLE asume el compromiso de:
 1. Diseñar y mantener espacios y mecanismos de participación ciudadana integrados en sus procesos misionales y de apoyo.
 2. Informar y consultar oportunamente en las fases de diagnóstico y planeación.
 3. Incorporar la participación ciudadana en la ejecución de acciones.
 4. Contar con formación, sensibilización y capacidades apropiadas para servidores y ciudadanos.
 5. Asignar recursos humanos, técnicos y presupuestales necesarios.
 6. Establecer indicadores, metas y sistemas de seguimiento y evaluación de la participación ciudadana.

Esta será transversal a todos los procesos, dependencias y niveles de Infivalle, integrándose 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 del MIPG, busca fortalecer la interacción entre el Estado y la ciudadanía a lo largo del ciclo institucional. Para ello, contempla cinco componentes principales:



¹ Artículo 2 de la Ley 1757 de 2015

A partir del desarrollo de estos componentes se asegura la sostenibilidad de la participación ciudadana, fortaleciendo la transparencia, la legitimidad institucional y la corresponsabilidad en la gestión pública.

Dichos componentes aplicados a Infivalle comprenden lo siguiente:

a. Caracterización de actores y temas prioritarios

INFIVALLE cuenta con una matriz de partes interesadas documentada y socializada anualmente en la Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad SGC. En esta se identifican los principales grupos de interés: clientes externos (principalmente entidades públicas – personas jurídicas), clientes internos, socios, proveedores, ciudadanía, organismos de control y vigilancia, entre otros.

Actualmente, aunque se registran sus necesidades y expectativas, no se cuenta con una priorización formal ni con responsables designados para su seguimiento, aspecto que se constituye en un reto de mejora.

b. Mecanismos de participación

El Instituto promueve espacios de interacción mediante visitas en sitio, reuniones de promoción y socialización de servicios y resultados de gestión, por lo menos una vez al año. Estas acciones están a cargo de la Subgerencia Comercial con el apoyo de la dependencia de Mercadeo, que dispone de un presupuesto anual de promoción.

De manera complementaria, se realizan contactos directos con clientes por llamadas, correos electrónicos y mensajes de WhatsApp, aunque no siempre se cuenta con trazabilidad documentada de estas interacciones.

En cuanto a rendición de cuentas, INFIVALLE participa anualmente en la audiencia convocada por la Gobernación del Valle y, para este año, tiene previsto realizar un ejercicio de rendición independiente.

Adicionalmente, y de manera complementaria se graba y emite anualmente un programa institucional a través de sus canales oficiales, en el cual presenta un balance de la gestión de la vigencia, destacando los principales logros y los desafíos afrontados en el período.

c. Capacitación y sensibilización continua

La estrategia incluye un plan anual de capacitación para funcionarios y clientes internos, con presupuesto asignado a la Subgerencia Administrativa. Los temas habituales son lenguaje claro y servicio al cliente, lo que contribuye a fortalecer competencias para la participación.

Adicionalmente, INFIVALLE ofrece capacitaciones a municipios y clientes institucionales, evaluando su efectividad con encuestas aplicadas al finalizar cada jornada. Estas valoraciones se concentran en aspectos logísticos, calidad del capacitador, cumplimiento de expectativas y utilidad para las funciones de los participantes.

d. Recursos y gobernanza

La dependencia de Mercadeo, adscrita a la Gerencia, hace las veces de Oficina de Atención al Ciudadano y gestiona la recepción de PQRSD con procedimientos establecidos.

En cuanto al marco normativo, INFIVALLE articula sus acciones con el Programa de Transparencia y Ética Pública, en cumplimiento de las disposiciones recientes de Función Pública que sustituyeron el anterior PAAC.

e. Seguimiento, monitoreo y mejora continua

INFIVALLE 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.

También, se evalúa la satisfacción del cliente interno, aunque no se cuenta con indicadores adicionales relacionados con la cobertura de participación, número de espacios realizados o nivel de incidencia.

La retroalimentación se gestiona a través de informes presentados a la Dirección; en caso de ser necesario, se elaboran planes de mejoramiento y se realiza seguimiento específico a los “detractores” identificados en las encuestas.

ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

(Alineada con MIPG)

La rendición de cuentas en INFIVALLE se enmarca en la Política de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), entendida como un proceso permanente de diálogo e interacción entre la entidad y sus grupos de interés.

Su fundamento normativo se sustenta en:

- Ley 489 de 1998: organización y funcionamiento de las entidades del Estado.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- Conpes 3654 de 2010 (Política de Rendición de Cuentas).
- Directiva Presidencial 10 de 2010.
- Estrategia de Rendición de Cuentas de Función Pública.

De esta manera, la rendición de cuentas se articula como parte de la dimensión “Gestión con valores para resultados” del MIPG, garantizando transparencia, control social y confianza ciudadana.

Fases de desarrollo de la estrategia

La estrategia de rendición de cuentas de INFIVALLE se desarrolla a través de fases que aseguran planificación, participación efectiva y mejora continua:



Planeación

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

Desarrollo del evento

- Presentación de resultados financieros, misionales y sociales, con apoyo audiovisual y accesibilidad garantizada (lengua de señas, lenguaje claro).
- Intervenciones de la gerencia, subgerencias y aliados estratégicos.
- Espacios de interacción como preguntas del público, encuestas y participación remota.
- Transmisión en vivo por canales institucionales y redes sociales.

Documentación y memoria

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

Evaluación y mejora

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

Estrategia de Comunicación

La rendición de cuentas se articula con la estrategia de comunicación institucional de INFIVALLE, 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 activa 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.

Adicionalmente, INFIVALLE complementa el ejercicio de rendición de cuentas con un programa institucional anual grabado y emitido en canales oficiales, donde se presentan los principales logros y los desafíos afrontados en el período, fortaleciendo así la transparencia y la comunicación continua con sus grupos de interés.

Plan De Acción Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025

Estrategia	Acción propuesta	Fecha de ejecución (máx. 31/12/2025)	Responsable
Participación Ciudadana	Mantener actualizada la matriz de partes interesadas con identificación de necesidades y expectativas.	30 de abril de 2025 (actualización anual)	Área de Planeación
Participación Ciudadana	Realizar visitas periódicas en sitio a clientes externos para promoción y socialización de servicios.	A lo largo del año	Subgerencia Comercial
Participación Ciudadana	Convocar reuniones anuales de socialización de resultados de gestión.	30 de noviembre de 2025	Subgerencia Comercial
Participación Ciudadana	Realizar reuniones internas semestrales de presentación de gestión con clientes internos.	Julio y diciembre 2025	Subgerencia Administrativa
Participación Ciudadana	Capacitaciones institucionales a municipios (lenguaje claro, servicio al cliente).	Septiembre a diciembre de 2025	Subgerencia Comercial
Participación Ciudadana	Capacitaciones institucionales a clientes internos (lenguaje claro, servicio al cliente).	Septiembre a diciembre de 2025	Subgerencia Administrativa
Participación Ciudadana	Mantener disponibles mecanismos virtuales de participación como las encuestas en línea y el buzón digital	31 de diciembre de 2025	Oficina de TIC y Dependencia de Mercadeo
Participación Ciudadana	Priorizar necesidades de actores y asignar responsables de seguimiento (matriz de partes).	31 de octubre de 2025	Área de Planeación y Dependencia de Mercadeo
Rendición de Cuentas	Elaborar y publicar informe final de rendición de cuentas de la vigencia 2024.	30 de abril de 2025	Dependencia de Mercadeo
Rendición de Cuentas	Elaborar y publicar informe semestral de rendición de cuentas con acta, registro de preguntas y memoria audiovisual.	31 de julio de 2025	Dependencia de Mercadeo
Rendición de Cuentas	Grabar y emitir programa institucional anual de rendición de cuentas con logros y desafíos.	30 de noviembre de 2025	Oficina de TIC y Dependencia de Mercadeo

Rendición de Cuentas	Medir la satisfacción y percepción de los clientes externos e internos.	30 de noviembre de 2025	Dependencia de Mercadeo
Rendición de Cuentas	Realizar audiencia pública independiente de rendición de cuentas de INFIVALLE.	30 de diciembre de 2025	Gerencia – Dependencia de Mercadeo
Rendición de Cuentas	Participar anualmente en la audiencia pública de la Gobernación del Valle.	31 de diciembre de 2025	Gerencia – Área de Planeación y Dependencia de Mercadeo