



InfiValle

Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca

Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Vigencia 2026

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..... | 9 |
| Fases de desarrollo de la estrategia | 9 |
| Estrategia de Comunicación | 10 |
| Plan De Acción Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2026 | 11 |

INTRODUCCIÓN

INFIVALLE, en el marco de la dimensión “Gestión con valores para resultados” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), concibe la **participación ciudadana y la rendición de cuentas** como ejes estratégicos para el fortalecimiento de la transparencia, la confianza institucional y la legitimidad de su gestión. En este sentido, el Instituto ha estructurado y consolidado la Estrategia de Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas como instrumentos para una gestión abierta, dialogante y orientada al mejoramiento continuo.

Ambas estrategias, aunque responden a objetivos específicos, se integran de manera articulada para garantizar a los grupos de interés espacios efectivos de interacción, acceso oportuno a la información pública y mecanismos de evaluación de la gestión institucional. A través de la Estrategia de Participación Ciudadana, INFIVALLE promueve la corresponsabilidad y la construcción conjunta de soluciones, facilitando la incorporación de las expectativas y aportes de clientes, aliados y ciudadanía en los procesos institucionales. Por su parte, la Estrategia de Rendición de Cuentas se desarrolla como un ejercicio sistemático de comunicación estratégica que permite visibilizar los resultados de la gestión, fortalecer la toma de decisiones informada y reconocer de manera transparente los logros, retos y oportunidades de mejora.

Este documento desarrolla los lineamientos estratégicos de ambas iniciativas, sus fundamentos normativos, fases de implementación y mecanismos de seguimiento y evaluación. Finalmente, se presenta el Plan de Acción 2026, concebido como una herramienta de gestión que articula actividades, responsables, recursos y cronogramas, con el propósito de asegurar la ejecución efectiva de las estrategias, el cumplimiento de los objetivos institucionales y la generación de valor público a lo largo de la vigencia.

Responsables y Alcance de las Estrategias

La Dependencia de Mercadeo, adscrita a la Gerencia y 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 estas responsabilidades, lidera igualmente las acciones de Atención al Ciudadano, asegurando la coherencia y articulación entre estos tres componentes.

En desarrollo de estas responsabilidades, la Dependencia de Mercadeo coordina la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las estrategias, con el apoyo de las áreas de Planeación, Jurídica, Administrativa y las dependencias misionales, promoviendo la transversalidad y alineación con los objetivos institucionales. Este enfoque permite integrar la participación ciudadana y la rendición de cuentas como componentes estratégicos de la gestión, contribuyendo a la generación de confianza, al ejercicio de la corresponsabilidad y al mejoramiento continuo de la gestión pública.

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 orientador de la función pública, el cual se integra de manera transversal a todas las fases del ciclo de gestión institucional: diagnóstico, formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y rendición de cuenta¹.

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.

En este sentido, INFIVALLE asume el compromiso de:

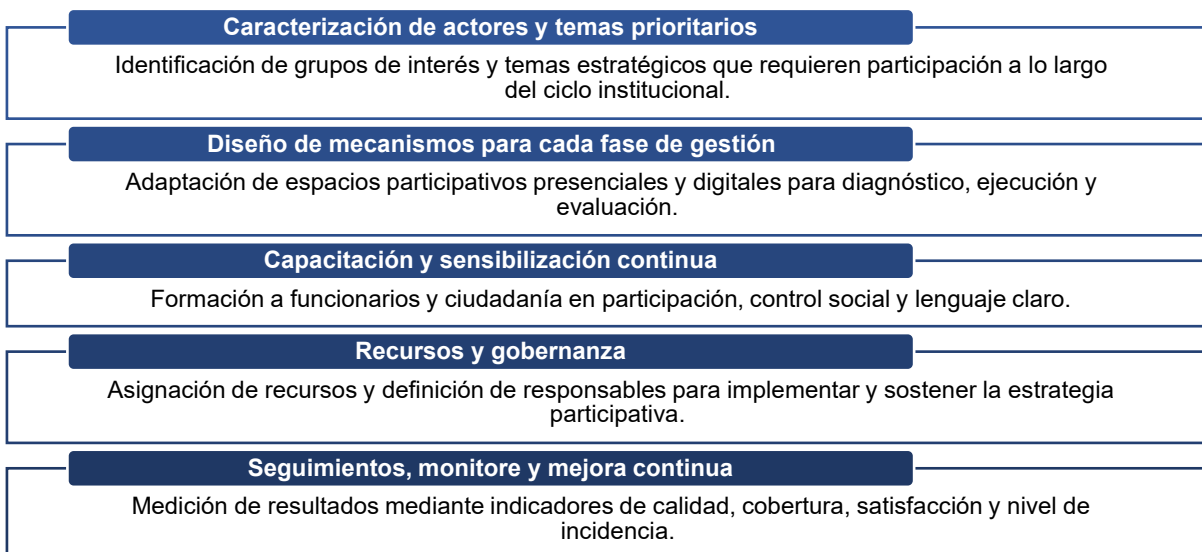
- Diseñar y mantener espacios y mecanismos de participación ciudadana integrados a los procesos misionales y de apoyo de la entidad.
- Informar y consultar de manera oportuna a la ciudadanía durante las fases de diagnóstico y planeación.
- Incorporar la participación ciudadana en la ejecución de las acciones institucionales.
- Fortalecer los procesos de formación, sensibilización y desarrollo de capacidades tanto para servidores públicos como para la ciudadanía.
- Asignar los recursos humanos, técnicos y presupuestales necesarios para el desarrollo de la estrategia.
- Establecer indicadores, metas y sistemas de seguimiento y evaluación de la participación ciudadana.

La Estrategia de Participación Ciudadana se desarrollará de manera transversal a todos los procesos, dependencias y niveles de INFIVALLE, articulándose con las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano, 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 asegura 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. Anteriormente, INFIVALLE no contaba con un proceso formal para la priorización y seguimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés; pero actualmente este ejercicio se desarrolla como parte de un plan de mejora institucional, permitiendo una gestión más estructurada y orientada a resultados.

b. Mecanismos de participación

El Instituto promueve espacios de interacción con sus grupos de interés mediante visitas en sitio, reuniones de promoción y socialización de servicios y resultados de gestión, las cuales se realizan, como mínimo, una vez al año. Estas acciones están a cargo de la Subgerencia Comercial, con el apoyo de la Dependencia de Mercadeo, la cual cuenta con un presupuesto anual destinado a actividades de promoción y marketing.

De manera complementaria, se desarrollan contactos directos con clientes a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de WhatsApp. Para la vigencia actual, INFIVALLE dispone del aplicativo INFIDATOS, que funciona como sistema de gestión de

relaciones con clientes (CRM), a través del cual se realiza el registro, la trazabilidad y el seguimiento de la gestión adelantada con clientes potenciales y no potenciales, fortaleciendo la organización de la información y el control de las interacciones.

En materia de rendición de cuentas, INFIVALLE participa anualmente en la audiencia pública convocada por la Gobernación del Valle del Cauca y, para la vigencia actual, tiene previsto desarrollar un ejercicio de rendición de cuentas de manera independiente.

De forma complementaria, el Instituto produce, graba y emite anualmente un programa institucional a través de sus canales oficiales, en el cual se presenta un balance de la gestión correspondiente a la vigencia, destacando los principales logros alcanzados y los desafíos superados durante el período.

c. Capacitación y sensibilización continua

El Plan Institucional de Capacitación contempla contenidos relacionados con lenguaje claro, servicio al cliente, no discriminación, prevención de la violencia de género y atención priorizada con enfoque diferencial, orientados al fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos para garantizar una atención integral, respetuosa, incluyente, equitativa y alineada con los principios de la función pública.

Adicionalmente, INFIVALLE ofrece jornadas de capacitación dirigidas a municipios y clientes institucionales, cuya efectividad es evaluada mediante encuestas aplicadas al finalizar cada jornada. Estas valoraciones se enfocan en aspectos como la logística del evento, la calidad del capacitador, el cumplimiento de las expectativas y la utilidad de los contenidos para el desempeño de 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.

e. Seguimiento, monitoreo y mejora continua

INFIVALLE mide de manera anual el nivel de satisfacción y percepción de sus clientes externos mediante la aplicación de encuestas a, por lo menos, el 50% de la base activa. Los resultados obtenidos son consolidados y divulgados a través de los informes de gestión y los ejercicios de rendición de cuentas. De igual forma, la entidad evalúa periódicamente la satisfacción del cliente interno, como insumo para el mejoramiento de los procesos institucionales.

Actualmente, no se cuenta con indicadores adicionales asociados a la cobertura de la participación, el número de espacios de interacción realizados o el nivel de incidencia de los aportes ciudadanos; no obstante, estos serán desarrollados e incorporados progresivamente como parte de las acciones de fortalecimiento y mejora continua.

La retroalimentación derivada de estos ejercicios se gestiona mediante informes presentados a la Dirección, a partir de los cuales, cuando se identifica la necesidad, se formulan planes de mejoramiento y se adelanta un seguimiento específico a los detractores identificados en las encuestas, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y la relación con los grupos de interés.

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, cartelera, 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 (lenguaje claro).
- Intervenciones de la gerencia, subgerencias y aliados estratégicos.
- Espacios de interacción como preguntas del público, encuestas y participación remota.
- Transmisión 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: se garantiza el uso de lenguaje claro, la participación activa mediante herramientas presenciales y digitales y la transmisión en vivo; así mismo, se gestiona la disponibilidad de intérprete de lengua de señas como parte de las acciones de mejora en accesibilidad.

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 2026

| 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. | Abril de 2026 (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. | Noviembre de 2026 | Subgerencia Comercial |
| Participación Ciudadana | Realizar reuniones internas semestrales de presentación de gestión con clientes internos. | Julio y diciembre 2026 | Subgerencia Administrativa |
| Participación Ciudadana | Capacitaciones institucionales a municipios (lenguaje claro, servicio al cliente). | Mayo a Octubre de 2026 | Subgerencia Comercial |
| Participación Ciudadana | Capacitaciones institucionales a clientes internos (lenguaje claro, servicio al cliente). | Marzo a Octubre de 2026 | Subgerencia Administrativa |
| Participación Ciudadana | Mantener disponibles mecanismos virtuales de participación como las encuestas en línea y el buzón digital | A lo largo del año | Oficina de TIC y Dependencia de Mercadeo |
| Participación Ciudadana | Priorizar necesidades de actores y asignar responsables de seguimiento (matriz de partes). | 31 de julio de 2026 | Área de Planeación y Dependencia de Mercadeo |

| | | | |
|----------------------|--|-------------------------|---|
| Rendición de Cuentas | Elaborar y publicar informe final de rendición de cuentas de la vigencia 2025. | 30 de abril de 2026 | 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 2026 | Dependencia de Mercadeo |
| Rendición de Cuentas | Grabar y emitir programa institucional anual de rendición de cuentas con logros y desafíos. | 30 de diciembre de 2026 | 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 2026 | Dependencia de Mercadeo |
| Rendición de Cuentas | Realizar audiencia pública independiente de rendición de cuentas de INFIVALLE. | 30 de noviembre de 2026 | Gerencia – Dependencia de Mercadeo |
| Rendición de Cuentas | Participar anualmente en la audiencia pública de la Gobernación del Valle. | 31 de diciembre de 2026 | Gerencia – Área de Planeación y Dependencia de Mercadeo |