1. OBJETIVO

Establecer la metodología que debe seguir en ICAHN para realizar el ejercicio de rendición de cuentas, en cumplimiento de la normatividad legal vigente, con el fin de permitir a los ciudadanos, grupos valor e interés obtener o aclarar lo pertinente a información de la gestión del Instituto durante una vigencia determinada.

2. ALCANCE

La rendición de cuentas inicia con la definición del enfoque de la rendición de cuentas y finaliza con la mejora continua del ejercicio.

3. ENTRADAS

- Plan de Acción.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Informe de Gestión vigencia anterior.
- Autodiagnóstico de rendición de cuentas.
- Oportunidades de mejora - Informe de estrategia de rendición de cuentas inmediatamente anterior.
- Análisis del entorno – riesgos.
- Informes de satisfacción de usuarios.
- Informes de PQRSD.
- Informes de control interno sobre rendición de cuentas.
- Caracterización grupos de valor e interés.
- Resultados IDI del año inmediatamente anterior enfocados a rendición de cuentas.
- Disponibilidad de recursos para la rendición de cuentas.

4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- La rendición de cuentas como cualquier otro ejercicio que involucre la participación de la ciudadanía y grupos de valor e interés está a cargo de la Subdirección de Apropiación y Relacionamiento con el Ciudadano, sin embargo, dada la particularidad de este ejercicio se hace necesario conformar un equipo que apoye todas las fases establecidas por el DAFP.

- La Rendición de cuentas por ley debe hacerse mínimo una vez por año, sin embargo, se debe tener en cuenta lo estipulado en la Cartilla de Audiencia Pública en la ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía: *"La rendición de cuentas no se limita a eventos puntuales, incluye varios momentos y espacios y requiere un punto cumbre de encuentro presencial entre la ciudadanía y grupos de interés".*

- La Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano es la responsable de garantizar que al menos un ejercicio de rendición de cuentas incluya la participación de territorios.

- De acuerdo con las metodologías existentes para realizar el ejercicio de rendición de cuentas, la Dirección General y la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano son quienes definen aquellas que consideren más adecuadas y viables para la entidad.

- La Dirección General y la Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano deben definir con la debida antelación las fechas de ejecución de los ejercicios de rendición de cuentas que debe realizar la entidad en el año.

- La Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano es la responsable de informar a todos los involucrados la programación y lugar para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, a través del enlace que para tal fin se encuentra publicado en la sede electrónica de la entidad o del medio dispuesto para esta actividad.

- La Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano realiza la convocatoria a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición, en un término no inferior a un mes de su realización a través de la sede

COPIA NO CONTROLADA

electrónica y todos sus canales de comunicación. Además, debe promocionar el evento en un medio de amplia circulación.

- La Oficina Asesora de Planeación está a cargo de coordinar todo lo pertinente a la elaboración de los informes de rendición de cuentas, de estrategia de rendición de cuentas y la presentación respectiva.
- En caso de modificación a la fecha de la audiencia pública, la nueva fecha debe informase a los invitados y divulgarse por los medios establecidos.
- En el documento de convocatoria debe indicar a la ciudadanía el mecanismo para que los interesados puedan participar activamente en la audiencia de rendición de cuentas. El informe y/o presentación de la rendición de cuentas a la ciudadanía en la audiencia pública debe ser difundido en la sede electrónica de la entidad, al menos 10 días antes de la realización de la audiencia.
- Las áreas convocadas para presentar los resultados de la gestión deben tener listo tanto el informe como la presentación, 15 días calendario antes de la fecha de la realización de la Audiencia Pública de rendición de cuentas, para su lectura y preparación.
- El lenguaje utilizado en los espacios de Participación Ciudadana e información suministrada en las rendiciones de cuentas debe ser sencillo, universal, en formatos de fácil interpretación y teniendo en cuenta las directrices sobre lenguaje ciudadano establecidas en la estrategia de Gobierno Digital.
- Por lo menos un mes antes del ejercicio de rendición de cuentas se debe consultar a los usuarios y a la ciudadanía en general a través de la sede electrónica, las dudas o temas que quieren que se traten en el ejercicio con respecto a la gestión de la entidad.
- Dentro de la agenda de la audiencia pública, se debe generar un espacio a los usuarios, ciudadanía, grupos de valor e interés para que participen activamente, mediante preguntas concretas de las dudas que tengan sobre la gestión de la entidad.
- La Oficina de Control Interno es la encargada de realizar la evaluación del ejercicio de cuentas y de la estrategia.

5. DEFINICIONES

- **Defensor del ciudadano:** es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejar o sobre el cual quiere conocer más. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.
- **Diálogo:** En la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.
- **Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- **Grupos de interés:** Son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones.
- **Incentivos:** Se relacionan con los premios y sanciones que existen como consecuencia del ejercicio de rendición de cuentas. Por incentivos debemos entender aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el

COPIA NO CONTROLADA

comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas, llevando a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas y la motivación de rendir cuentas por pate de los servidores públicos y de exigir cuentas por parte de la ciudadanía. Los incentivos estarán orientados a motivar y promover comportamientos institucionales para la cualificación de los procesos de rendición de cuentas mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

- **Información**: La rendición de cuentas se basa en divulgar información pública. Para ello las entidades deben generar datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

- **Rendición de cuentas:** es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

- **Veeduría 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 a 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. *(Ley 850 de 2003 y Ley 1757 de 2015: La Ley 850 de 2003, en su Art 1º).*

Metodologías de Diálogo

- **Asambleas comunitarias:** son unos espacios organizativos de representantes de familias que viven en una comunidad donde se promueven la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de esta.

- **Audiencia pública participativa (presencial o virtual):** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

- **Blogs:** es un sitio alojado en la Web donde se incluyen diversas publicaciones digitales creativas los cuales son actualizados, en algunos casos ofrecen interactividad con los lectores, estos permiten la combinación de texto, imágenes y en algunas ocasiones vínculos con otras páginas o blogs.

- **Encuentros regionales:** estos espacios tienen un alcance mayor que las reuniones zonales, aunque mantienen el mismo espíritu. Se trata entonces de establecer una agenda de discusión mucho más amplia que involucre actores de un territorio que sea considerado una región.

- **Entrevistas con los actores:** este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento se obtendrá de la posibilidad de maximización del tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo por las partes del cuestionario elaborado para tal fin.

COPIA NO CONTROLADA

- **Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión**: es un acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades.
- **Foro**: es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.
- **Grupo focal:** es una agrupación de personas con diferente formación académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.
- **Mesa de trabajo temática:** a diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.
- **Observatorios ciudadanos:** son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente. Consejos o espacios formales de participación ciudadana: son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.
- **Redes sociales:** son plataformas digitales que permiten la conexión e interacción de diferentes personas, intereses, actividades o relaciones en común.
- **Reunión zonal:** es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se ha establecido el interés común de los actores.
- **Teleconferencias interactivas:** es un medio que permite intercambiar audio de diferentes sitios en manera simultánea, para poder llevar a cabo esta metodología se hace necesario que en cada punto exista un equipo especializado para la conexión.
- **Tiendas temáticas o sectoriales:** es un encuentro de actores que tienen interés particular en temas en común, pertenecientes a un mismo sector.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
1.	Definir enfoque y fechas de la rendición de cuentas.	La subdirección debe consultar con la dirección general las fechas de ejecución del (los) ejercicio (s) y el foco que se le va a dar, temas prioritarios, la metodología de diálogo que se va	Subdirección de apropiación y relacionamiento con el ciudadano.	Acta o correo.	

COPIA NO CONTROLADA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia**	**Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)**	**Punto de Control**
		a utilizar en los espacios que conforman el ejercicio dando alcance territorial, ponentes y participantes (grupos de valor e interés que se quiere participen en el ejercicio) en dicho ejercicio. Es importante consultar al comité directivo su opinión y aportes para el ejercicio.			
2.	Elaborar cronograma de trabajo.	Con el lineamiento recibido desde la dirección se procede a citar al equipo líder asignado para establecer el cronograma de trabajo con actividades en cada una de las fases establecidas por el DAFP como son: a) Aprestamiento b) Diseño c) Preparación d) Ejecución e) Seguimiento Cada fase debe tener actividades específicas, fechas, responsables y entregables. En la fase de aprestamiento y para el primer ejercicio que realice la entidad, se debe tener en cuenta el autodiagnóstico, para los ejercicios siguientes se debe analizar el resultado obtenido del Índice de Desempeño Institucional y los planes de mejoramiento evidenciados a partir de los ejercicios de evaluación y seguimiento.	Equipo asignado.	Cronograma de rendición de cuentas.	
3.	Revisar dependencias e información requerida.	Identificar las dependencias y los enlaces en cada una quienes deben participar en la elaboración del informe y en el ejercicio de	Oficina Asesora de Planeación.	Acta o Correo Informe y presentación en borrador	

COPIA NO CONTROLADA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia**	**Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)**	**Punto de Control**
		rendición de cuentas tal como se definió. En paralelo se debe definir el contenido de la plantilla para el informe y la presentación (guion) de rendición de cuentas con un contenido estándar, teniendo en cuenta lo definido por la dirección en cuanto a temas prioritarios y foco del ejercicio. Dicho formato se comparte en una carpeta con acceso a cada líder de proceso y persona delegada con el fin de que realice la documentación con la información pertinente en durante el intervalo de tiempo definido.			
4.	Diseñar el formato gráfico de informe y presentación.	El equipo de comunicaciones debe definir el modelo gráfico del informe y la presentación.	Área de Comunicaciones.	Diseño gráfico de la plantilla de informe y presentación	
5.	Definir espacios de promoción del ejercicio.	Según lo informado por la dirección y acorde a los grupos de valor e interés se deben establecer los espacios de participación en los cuales se va a promocionar el ejercicio y la estrategia para llegar a territorios.	Área funcional de Relacionamiento con el Ciudadano.	Matriz de identificación y relación	
6.	Identificar el contexto.	Diligenciar la matriz de contexto identificando los posibles riesgos que puedan afectar el ejercicio revisando con los líderes de cada proceso los aportes pertinentes a este tema.	Oficina Asesora de Planeación.	Matriz de contexto	
7.	Diseñar la estrategia de comunicación del ejercicio.	Establecer la estrategia de comunicación para el ejercicio de rendición de cuentas acorde a los lineamientos definidos por la dirección dentro de los cuales se destacan las siguientes actividades:	Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano (Área de comunicaciones, Área funcional de		

COPIA NO CONTROLADA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia**	**Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)**	**Punto de Control**
		a) Actividades y medios de promoción interna y externa. b) Fechas de publicación (informe, formularios, ejercicio, etc.). c) Diseño de las piezas de comunicación a utilizar en cada medio. d) Contenido de los mensajes que se envían en las invitaciones por correo y demás medios. e) Traductor en lenguaje de señas f) Diseño de formularios (consulta de temas, preguntas del ejercicio, evaluación y asistencia).	Relacionamiento con el Ciudadano).		
8.	Revisar el informe de rendición de cuentas.	En el formato establecido por Planeación y de acuerdo con los tiempos definidos en el cronograma se revisa el informe final el cual debe cumplir con: a) Lenguaje claro, b) Normatividad de accesibilidad y usabilidad c) Contenido con el resumen de la gestión de la vigencia en los temas previamente definidos. d) Que contenga información visual y no solo de texto (cuadros, gráficos, etc.). En caso de que no cumpla alguno de estos criterios se debe informar al responsable del área o dependencia para que realice el ajuste pertinente. De lo contrario	Oficina Asesora de Planeación.	Informe de rendición de cuentas	Revisar que el informe contenga los temas previamente definidos con una visualización estándar.

COPIA NO CONTROLADA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
		se solicita a comunicaciones la publicación del informe.			
9.	Crear formularios.	Según lo estipulado en el cronograma de trabajo se deben crear los formularios para que la ciudadanía tenga a disposición, permanentemente y pueda: a) Proponer temas a tratar. b) Formular preguntas o comentar acerca de la gestión del Instituto. c) Documentar la asistencia. d) Evaluar el ejercicio.	Área de Comunicaciones.	Formularios de participación	
10.	Realizar reuniones de enlace y avance.	Convocar las reuniones que se consideren necesarias para conocer el avance de la preparación del ejercicio, realizar las revisiones pertinentes y tomar las decisiones encaminadas a cumplir con las actividades del cronograma establecido.	Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano.	Cronograma con avances	Revisar el cronograma frente al avance real y tomar decisiones frente a las novedades encontradas con el fin de garantizar que el ejercicio se realice de acuerdo con lo programado.
11.	Publicar informe y formulario de participación.	Tanto el informe como los formularios deben estar debidamente revisados por el equipo para publicarlos en la sede electrónica y contar con un enlace desde las redes sociales del Instituto.	Área de Comunicaciones.	Informe de rendición de cuentas/ Formularios de participación	
12.	Elaborar informe de Estrategia de Rendición de Cuentas.	En paralelo al cumplimiento de las actividades programadas dentro del cronograma de trabajo se debe construir el informe de estrategia el cual debe detallar todos los pasos del ejercicio desde la preparación hasta su	Oficina Asesora de Planeación.	Informe Estrategia de Rendición de Cuentas.	

COPIA NO CONTROLADA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia**	**Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)**	**Punto de Control**
		evaluación y seguimiento final. Este documento narra en detalle todas las actividades realizadas para el ejercicio (fases), incluyendo los incentivos entregados, las oportunidades de mejora y las respuestas que se dio a las preguntas que realizó la ciudadanía.			
13.	Ejecutar el ejercicio de rendición de cuentas.	En los espacios previamente definidos se debe ejecutar el (los) ejercicio(s) de rendición de cuentas bajo la metodología seleccionada y utilizando el guion establecido, con el fin de dar a conocer la gestión del instituto durante la vigencia y aclarar las dudas que se manifiesten durante o antes del (los) ejercicio(s).	Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano, Ciudadanía, Grupos de valor, Grupos de interés.	Grabación del evento, Formulario de preguntas, lista de asistencia.	
14.	Evaluar ejercicio de rendición de cuentas.	Al culminar la rendición de cuentas se debe evaluar el ejercicio: • Por parte de los asistentes al evento con el fin de conocer las opiniones su percepción y los aspectos a mejorar. • Por parte del equipo con el fin de analizar el ejercicio y poder identificar oportunidades de mejora.	Asistentes al ejercicio.	Formulario de evaluación.	
15.	Publicar informe de estrategia de rendición de cuentas	Cuando se ha culminado con el ejercicio de Rendición de y se tiene los resultados de la evaluación del ejercicio y las oportunidades de mejorar identificadas, la Oficina Asesora de Planeación debe solicitar la publicación del documento en la sede electrónica.	Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano (Comunicaciones).	Informe de estrategia de rendición	El informe debe contener todas las descripciones de las actividades realizadas en cada una de las fases establecidas por

COPIA NO CONTROLADA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia**	**Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)**	**Punto de Control**
					el DAFP para el ejercicio de rendición de cuentas.
16.	Realizar seguimiento a las mejoras identificadas.	Periódicamente y según las fechas definidas para cada actividad, se debe citar al equipo asignado para hacer seguimiento las acciones de mejora que surgieron del ejercicio hasta su finalización.	Subdirección de Apropiación Social y Relacionamiento con el Ciudadano.	Cronograma de trabajo oportunidades de mejora	Garantizar que todas las actividades de mejora se ejecuten en su totalidad.

7. DIAGRAMA DE FLUJO
N.A.

8. REGISTROS	
Nombre	**Almacenamiento**
Acta de reunión	Carpeta rendición de cuentas/año
Correos	Carpeta rendición de cuentas/año
Cronograma de trabajo	Carpeta rendición de cuentas/año
Informe de rendición de cuentas	Carpeta rendición de cuentas/año
Informe de la estrategia de rendición de cuentas	Carpeta rendición de cuentas/año
Respuestas a ciudadanos y anexos	Carpeta rendición de cuentas/año
Matriz de contexto	Carpeta rendición de cuentas/año
Matriz Autodiagnóstico	Carpeta rendición de cuentas/año
Formulario participación	Carpeta rendición de cuentas/año
Formulario de preguntas	Carpeta rendición de cuentas/año
Formulario de evaluación	Carpeta rendición de cuentas/año
Lista de asistencia	Carpeta rendición de cuentas/año

9. ANEXOS
Matriz de contexto. Formulario participación. Formulario de preguntas. Formulario de evaluación. Lista de asistencia.

COPIA NO CONTROLADA

10. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Fecha**	**Descripción general del cambio**
01	2023-06-30	Creación del documento dada la necesidad de contar con directrices, actividades y responsabilidades claras de todo el ejercicio de rendición de cuentas que realiza la entidad.

COPIA NO CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación.	**Cargo:** Profesional Subdirección de apropiación y relacionamiento con el ciudadano. Líder de Comunicaciones.	**Cargo:** Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Subdirectora de Apropiación y relacionamiento con el ciudadano.
Fecha: 2022-10-20	**Fecha: 2023-06-28**	**Fecha: 2023-06-30**