



Instituto de Movilidad  
de Pereira

## ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 2024



# Instituto de Movilidad de Pereira

Carrera 14 No. 17 - 60 Locales 4 - 5 y 6 Centro Comercial APEX  
PBX: (606) 329 4920 - PEREIRA, RISARALDA  
[contactenos@movilidadpereira.gov.co](mailto:contactenos@movilidadpereira.gov.co)  
[www.movilidadpereira.gov.co](http://www.movilidadpereira.gov.co)



Contenido

<b>1</b>	<b>Sobre la Rendición de Cuentas .....</b>	<b>3</b>
1.1	¿Qué es el proceso de Rendición de Cuentas? .....	3
1.2	Marco Normativo de la Rendición de Cuentas .....	3
1.2.1	Constitución Política .....	3
1.2.2	Leyes .....	4
1.2.3	Decretos .....	4
1.2.4	CONPES .....	4
1.3	La Rendición de Cuentas a partir de un Enfoque de Derechos Humanos y Paz.....	4
<b>2</b>	<b>Planeación de la estrategia de Rendición de Cuentas .....</b>	<b>5</b>
2.1	Elementos Conforman La Rendición De Cuentas .....	5
<b>3</b>	<b>Etapas para el proceso de Rendición de Cuentas .....</b>	<b>6</b>
3.1	Aprestamiento .....	6
3.1.1	Estado Actual de la Rendición de Cuentas – Diagnostico.....	7
3.1.2	Conformación del equipo líder y asignación de responsabilidades	9
3.1.3	Realización de la caracterización de usuarios y grupos de interés y de valor .....	11
3.1.4	Análisis de Entorno .....	12
3.2	Diseño .....	13
3.2.1	Objetivo .....	13
3.2.2	Retos.....	13
3.2.3	Acciones de Comunicación .....	13
3.2.4	Acciones para la Rendición de Cuentas.....	14
3.3	Preparación estrategia de redición de cuentas .....	14
3.3.1	Necesidades de Información y Espacios de Dialogo .....	15
3.3.2	Espacios de Dialogo Ciudadano: .....	16
3.4	Ejecución Estrategia De Rendición De Cuentas.....	17
3.4.1	Cronograma para la Rendición de Cuentas .....	18
3.5	Seguimiento Y Evaluación.....	20



## **1 Sobre la Rendición de Cuentas**

### **1.1 ¿Qué es el proceso de Rendición de Cuentas?**

La Rendición de Cuentas es un espacio permanente de interlocución entre las entidades y la ciudadanía, que contribuye a la consolidación de los procesos de transparencia, al mejoramiento de la gestión y al fortalecimiento de la cultura de lo público. Tiene entre sus propósitos principales el informar y explicar los avances y resultados de la gestión adelantada por cada una de las entidades, en beneficio de la garantía de derechos de los ciudadanos y demás grupos de interés identificados. Así mismo, por parte de la ciudadanía busca reconocer su derecho y capacidad a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados. En virtud de esto, INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA -, con el equipo líder de rendición de cuentas construyó la presente estrategia con el propósito de rendir cuentas sobre las acciones que se desarrollaran en la vigencia 2024, en concordancia con la normativa vigente y los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

### **1.2 Marco Normativo de la Rendición de Cuentas**

#### **1.2.1 Constitución Política**

Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...).

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).

Artículo 103. Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará.



Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

### **1.2.2 Leyes**

Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 33, 34 y 35 donde reglamenta las audiencias públicas, el ejercicio de control social y veedurías ciudadanas.

Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al 59 “Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”. Manual único de rendición de cuentas.

Ley 850 de 2003. (noviembre 18). Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. (Ver sentencia C-292 de 2003, por medio de la cual se estudia ...

Ley 1474 de 2011. Más conocida como Estatuto Anticorrupción.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información. Ley 1494 de 2015 Por la cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.

Ley 2195 de 2022 o Ley Anticorrupción - Por medio del cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

### **1.2.3 Decretos**

Decreto 1494 de 2015. (Julio 13). “Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014”.

Decreto 1081 de 2015. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 1499 de 2017- expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG II).

Decreto 103 de 2015. Tiene por objeto reglamentar la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública.

### **1.2.4 CONPES**

Conpes 3654 de 2010: “Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”

## **1.3 La Rendición de Cuentas a partir de un Enfoque de Derechos Humanos y Paz**

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Los derechos humanos definen sobre qué rendir cuentas, determinan el contenido de la información y las explicaciones que deben realizar las entidades ante los interesados, de igual forma, definen la manera cómo debe llevarse a cabo el proceso de rendición de cuentas. En este mismo sentido, la ONU resalta que “*El enfoque basado en derechos y el*



enfoque de paz se integran en los procesos de rendición de cuentas en la medida que ambas orientaciones constituyen un marco de orientaciones para mejorar las condiciones de vida de la población. De lo anterior se evidencia la importancia de rendir cuentas con enfoque de paz, pues implica la protección y garantía integral de los derechos humanos de todas las personas como requisito para llevar una vida digna y para garantizar el libre ejercicio de la participación ciudadana en los procesos de desarrollo, así como la garantía misma del derecho a la paz.”

## 2 Planeación de la estrategia de Rendición de Cuentas

### 2.1 Elementos Conforman La Rendición De Cuentas

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

**Información:** Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

**Diálogo:** Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto, explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos, en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

**Responsabilidad:** Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

#### Elementos de la Rendición de Cuentas



Fuente: Función Pública (2017)

La estrategia de Rendición de Cuentas de esta vigencia propende por la ampliación y diversificación de los escenarios dispuestos para adelantar la rendición de cuentas y en este sentido fortalecer la interacción permanente con los grupos de interés a través de



diferentes canales de comunicación, con el fin de conocer sus necesidades de información y posibles escenarios de dialogo con la entidad. De esta manera, a partir de las estrategias planeadas, se fomenta la transparencia en materia de la gestión adelantada por la entidad a partir de la adopción de principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas. Para tal fin es fundamental adelantar acciones de sensibilización, promoción y capacitación de la participación ciudadana en la rendición de cuentas y concertar espacios de diálogo con actores claves en el proceso.

### 3 Etapas para el proceso de Rendición de Cuentas

En el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC, se presentan las 5 etapas que se deben considerar para definir la estrategia de rendición de cuentas, las cuales son: aprestamiento, diseño, preparación/capacitación, ejecución, y evaluación y seguimiento, las cuales están en concordancia con lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015.

**Etapas para la Rendición de Cuentas**



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-

A continuación, se describen las actividades definidas e implementadas por el **INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA** para cada una de las etapas que conforman la estrategia de Rendición de Cuentas:

#### 3.1 Aprestamiento

El primer paso para adelantar el ejercicio de Rendición de Cuentas es la preparación de las actividades que promuevan una cultura de la rendición de cuentas tanto al interior de la entidad como con los grupos de interés. Por lo tanto, se deben llevar a cabo acciones como; la asignación del área responsable de liderar la Rendición de cuentas y conformación del equipo, la capacitación al equipo líder, la aplicación del autodiagnóstico de Rendición de



Cuentas, identificación de los actores, grupos de valor e interés, identificación de temas prioritarios para la Rendición de Cuentas. En desarrollo de esta etapa se han adelantado las siguientes actividades:

### **3.1.1 Estado Actual de la Rendición de Cuentas – Diagnostico**

El INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA tiene registro de la publicación de sus rendiciones de cuentas en la página web de la entidad en el micrositio de Transparencia.

2023:

<https://www.facebook.com/MovilidadDePereira/videos/envivo-rendici%C3%B3n-de-cuentasinstituto-de-movilidad-de-pereiravigencia-2023/24646142844969167/>

2022:

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2022/Planeacion/PLANES%20INSTITUCIONALES/rendicion%202022.pdf>

<https://www.pereira.gov.co/publicaciones/6544/el-instituto-de-movilidad-de-pereira-presento-informe-de-gestion-de-la-vigencia-2022/2021>

2021:

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2022/Planeacion/PLANES%20INSTITUCIONALES/RENDICI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%202021.pdf>

[https://www.facebook.com/MovilidadDePereira/videos/258518169727103/?\\_rdr](https://www.facebook.com/MovilidadDePereira/videos/258518169727103/?_rdr)

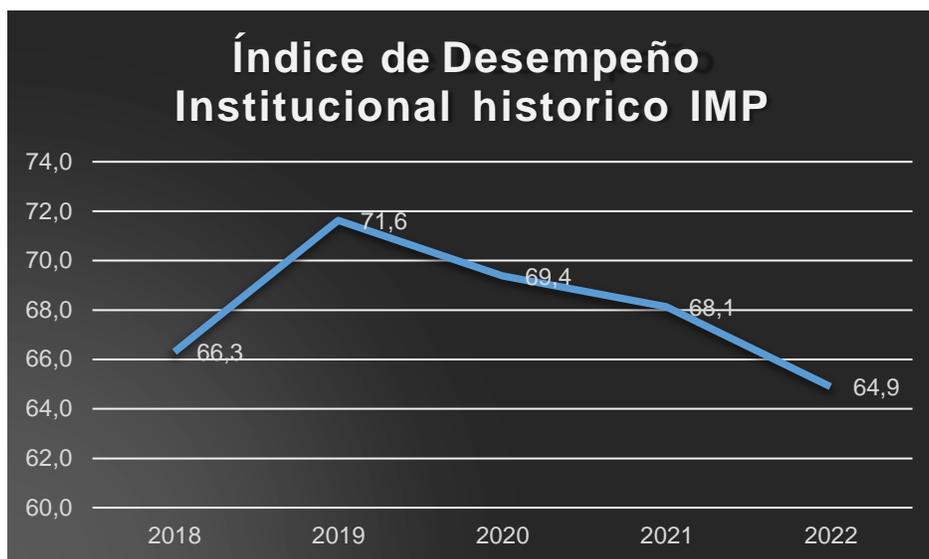
- **Resultados del FURAG respecto a la Rendición de Cuentas**

Los resultados de la última evaluación de desempeño institucional correspondiente al año 2022 indicaron puntajes de 67.6 y 58.9 para las políticas de Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información Pública, respectivamente. Estos resultados nos permiten analizar las recomendaciones emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para los años 2023 y 2024, así como diseñar una estrategia mejorada en el marco de estas dos políticas. Es importante destacar que, al momento de diseñar esta estrategia, aún no se cuenta con los resultados del FURAG 2023, lo cual impidió considerar las recomendaciones del DAFP como soporte para la estrategia de rendición de cuentas.

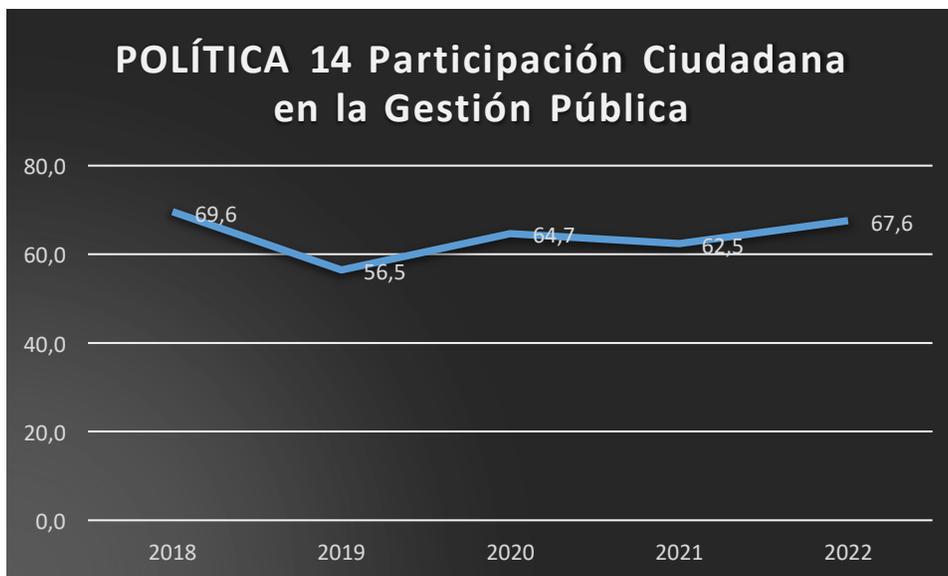
Con relación a Rendición de Cuentas el Departamento Administrativo de la Función Pública realiza recomendaciones sobre la inclusión de diferentes medios de comunicación e implementa diferentes acciones de diálogo acordes a la realidad de la entidad, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas. Sin embargo, se debe fortalecer a partir de la publicación del micrositio de Rendición de Cuentas exclusivo de la entidad, donde la ciudadanía siempre puede participar, preguntar y recibir retroalimentación del proceso que se realiza todos los años permanentemente, adicional a lo anterior, la implementación del Plan de Participación Ciudadana consiste en divulgar espacios donde



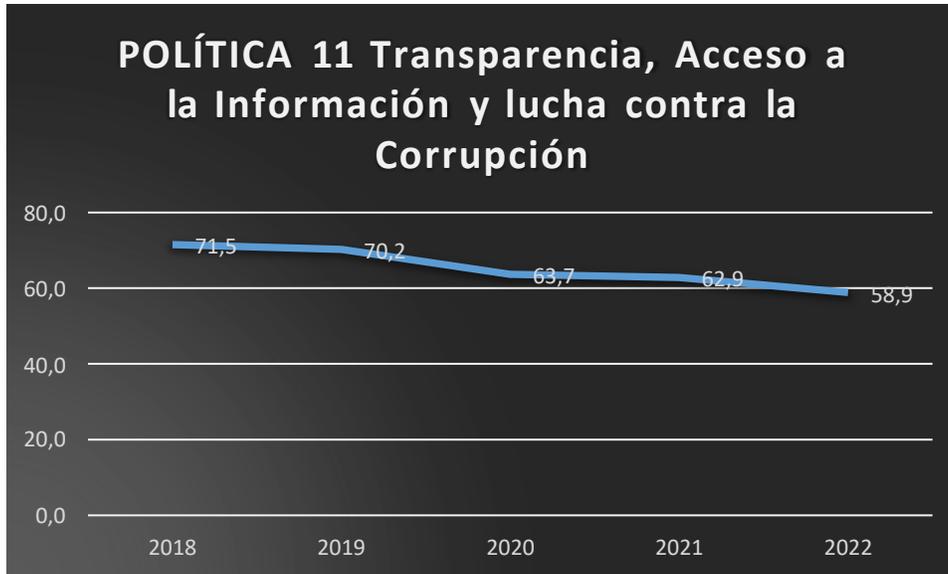
las áreas del Instituto de Movilidad de Pereira realizan rendición de cuentas a sus grupos de interés sobre temas importantes y coyunturales. Es importante mencionar que el Instituto obtuvo **64,9** puntos de calificación en su calificación de índice de desempeño institucional medido mediante el FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión) por debajo del promedio de sus grupo par Territorial que fue de 66,59 .



Fuente: Propia Subdirección de planeación IMP



Fuente: Propia Subdirección de planeación IMP



Fuente: Propia Subdirección de planeación IMP

### 3.1.2 Conformación del equipo líder y asignación de responsabilidades

Se formó un grupo interno compuesto por funcionarios y contratistas, a quienes se les asignaron responsabilidades. La comunicación correspondiente se envió mediante el memorando interno Nro. 20240624-4824-1 del 24 junio de 2024. En dicho memorando, se solicitó a los involucrados revisar la información y la cartilla de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

## INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT: 816000558-8

Pereira, 24 de junio de 2024

DE: JHON DIEGO MOLINA MOLINA - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN

PARA: LUIS FERNANDO GONZALEZ BUITRAGO - DIRECTOR GENERAL



No. 20240624-4824-1

ASUNTO: ROLES Y RESPONSABILIDADES EN ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Cordial saludo:

Por medio del presente documento, con el objetivo de dar cumplimiento a la Ley 1757 de 2015 "Estatuto de Participación Ciudadana" le comunicamos que el área que usted representa ha sido asignada para conformar el equipo responsable de liderar y coordinar el alistamiento, diseño, preparación, ejecución, seguimiento y monitoreo de la estrategia de rendición de cuentas del año 2024. Esta designación se ha basado en los siguientes hechos:

**Planeación:** Aportan el conocimiento de la entidad y el plan de Institucional a profundidad, ya que esto posibilitará elaborar la estrategia desde un enfoque integrador, es decir, engranar la estrategia de rendición de cuentas con los programas, proyectos, procesos, acciones, actividades que se desarrollan en su entidad. Recuerde que la estrategia de rendición de cuentas debe hacer parte de la planeación institucional.

**Financiera:** Contribuyen con el conocimiento de los recursos asociados a las metas orientadas a cumplir con la misión institucional. Así mismo, en el proceso de rendición de cuentas, aportan en la destinación y optimización de recursos, para el buen desarrollo de esta.

Fuente: Propia SAIA IMP



## Instituto de Movilidad de Pereira

En la reunión del 26 de junio de 2024, liderada por la subdirección de Planeación, se explicó a los participantes lo que importante de la presentación de una rendición de cuentas, además de la importancia de dar cuenta de cómo la entidad debe alinear sus metas y logros al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el marco de la garantía de derechos de la población; luego se realizó una explicación de cada una de las etapas que se deben surtir para la formulación, diseño y ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas. Finalmente se aclararon los roles y responsabilidades de cada uno de los miembros del grupo líder así, detalla de en la siguiente tabla:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Identificar el nivel de la entidad en la rendición de cuentas	PLANEACIÓN / TODOS
Coordinar el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y definir actividades, responsables, recursos, tiempos y observaciones, con la validación de los actores involucrados.	PLANEACIÓN / TODOS
Hacer seguimiento periódico a la implementación de la estrategia de rendición de cuentas.	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Liderar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas para garantizar la información, el diálogo, la responsabilidad y los incentivos del proceso.	PLANEACIÓN / COMUNICACIONES
Informar a la autoridad de la entidad y los grupos de interés los resultados del seguimiento a la estrategia, generar alertas tempranas y tomar las decisiones para el cumplimiento de los objetivos.	COMUNICACIONES
Determinar y gestionar los requerimientos y apoyos de asistencia técnica que demande la entidad para el proceso.	TODOS LOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO
Capacitar y sensibilizar a los grupos de interés.	COMUNICACIONES
Sistematizar el proceso de rendición de cuentas e identificar las lecciones aprendidas y las buenas prácticas para su difusión.	SISTEMAS / COMUNICACIONES

Fuente: Propia Subdirección de planeación IMP

Por último, de presento un cronograma para la audiencia pública, acordando las siguientes fechas:



- Solicitud de información de gestión a las subdirecciones: 26/06/2024
- Entrega de informe ejecutivo y presentación en PowerPoint: 05/07/2024
- Consolidación de la información: 10/07/2024
- Publicación del informe de gestión en redes y página web: 15/07/2024
- Audiencia pública de rendición de cuentas: 06/08/2024

### **3.1.3 Realización de la caracterización de usuarios y grupos de interés y de valor**

Con base en la información recolectada a través de los diferentes canales de comunicación se debe avanzar en el ejercicio de caracterización.

#### **Caracterización de Actores y Grupos de Interés**

La identificación de los grupos de interés que representa el grupo de valor de la entidad nace de la población de usuarios que han sido beneficiados por las actividades desarrolladas por el Instituto de Movilidad, las necesidades por grupo de valor y los principales temas que maneja cada dependencia junto con la población que ha presentado PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), junto con la clasificación de partes interesadas por proceso (Matriz de partes interesadas, las entidades gubernamentales, las organizaciones empresariales con presencia en la ciudad, los colaboradores contratistas y de planta).

<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica evidenciada</b>	<b>Importancia</b>
Geográfico	Ubicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Residentes oriundos</li><li>• Residentes no oriundos</li><li>• Residentes extranjeros</li><li>• No residentes</li></ul>	Usuarios con características homogéneas dentro de una ubicación geográfica.
Demográfico	Edad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jóvenes</li><li>• Adultos</li><li>• Adulto mayor</li></ul>	Se clasifican los ciudadanos en su respectivo rango de edad de acuerdo con las encuestas realizadas y a la base de datos. Se clasifican los colaboradores de planta y contratistas



Comportamiento	Eventos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programas de formación</li><li>• Capacitaciones</li><li>• Acompañamientos</li></ul>	Conocer las actividades en las que los ciudadanos están más interesados
Intrínsecos	Uso de canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Escritos: Correo electrónico PQR</li><li>• Telefónico - whatsapp</li><li>• Redes sociales</li><li>• Punto administrativo</li></ul>	Identificar canales de comunicación
Industrial	Privado / público	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizaciones gubernamentales</li><li>• Empresas</li></ul>	Identificar las organizaciones aportantes en el proceso

Fuente: Propia Subdirección de planeación IMP

### 3.1.4 Análisis de Entorno

Para la ejecución de cada uno de los espacios pensados para el desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas del Instituto, se hace necesario soportar dichas acciones y actuaciones en una serie de recursos humanos y tecnológicos que determinan el entorno a partir del cual se articulan y soportan las acciones requeridas en el marco del proceso de rendición de cuentas. A continuación, se relacionan los entornos y recursos previstos para una óptima ejecución de la estrategia:

- **Recurso Humano:** Conformado por el equipo directivo de la entidad y del equipo líder encargado de desarrollar las acciones de la rendición de cuentas liderado por la Subdirección de Planeación del IMP. Este recurso humano define y viabiliza las acciones definidas en la estrategia y aporta al cumplimiento de los objetivos trazados en el marco de la presente estrategia.
- **Recurso Tecnológico y de Comunicaciones:** Los colaboradores de Comunicaciones y Sistemas disponen de los recursos técnicos y humanos necesarios para garantizar el desarrollo de los espacios de rendición de cuentas, entre ellos la disposición de la página web, de las redes sociales, de las transmisiones vía streaming, de los dispositivos tecnológicos, así como de la logística para el montaje de eventos presenciales propuestos en la presente estrategia de Rendición de Cuentas.
- **Recurso Financiero:** La entidad cuenta con la apropiación presupuestal requerida para garantizar la estructuración y posterior implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas, entre estos lo relacionado con el componente logístico para garantizar los espacios de relacionamiento con la ciudadanía.



## **3.2 Diseño**

En esta etapa específica, el objetivo es desarrollar la estrategia de rendición de cuentas utilizando la información recopilada en la fase de preparación. Se proponen los espacios de diálogo de rendición de cuentas, donde se abordarán temas de interés para la ciudadanía, ya sea relacionados con la gestión general de la entidad o asuntos específicos. Además, se diseñará el componente de comunicaciones de la estrategia de rendición de cuentas, que incluirá la definición de recursos, canales y plataformas virtuales mediante los cuales se convocará a los grupos de interés a participar en los espacios de diálogo.

### **3.2.1 Objetivo**

El Instituto de Movilidad de Pereira (IMP) tiene como objetivo principal mejorar las condiciones de movilidad para los ciudadanos en la ciudad de Pereira, promoviendo un sistema eficiente, seguro y sostenible. Además, reconoce la importancia de cumplir con el deber constitucional de rendir cuentas sobre su gestión. Este compromiso se fundamenta en los principios de transparencia y acceso a la información pública, así como en el enfoque de Derechos Humanos y Paz establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

### **3.2.2 Retos**

- Fortalecer el diálogo y la retroalimentación entre las entidades que conforman el nodo y los ciudadanos, mediante la creación de nuevos espacios de diálogo sobre temas específicos, así como de aquellos correspondientes a la gestión general de la entidad.
- Fortalecer la Estrategia de Comunicaciones conexas a la de Rendición de Cuentas para lograr una mayor difusión de los informes y espacios de diálogo ciudadano, entre otros, ampliando la presencia en los canales disponibles, siendo los principales: los medios impresos; las emisoras locales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales o particulares.
- Aumentar la gestión en las políticas Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción y participación ciudadana.

### **3.2.3 Acciones de Comunicación**

La gestión institucional debe ser visible a la ciudadanía en forma permanente, esto implica la publicación y divulgación de información de calidad, proporcionando diversos medios para facilitar el acceso al ciudadano. Para ello, la entidad establece e implementa una estrategia de comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso diferencial de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales y virtuales de acuerdo con las características de los grupos de valor identificados.



### 3.2.4 Acciones para la Rendición de Cuentas

Con base en los retos propuestos a partir de las brechas identificadas en el Autodiagnóstico de la Rendición de Cuentas, en líneas gruesas se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- **Consulta temas de Interés:** Aplicación de un instrumento de recolección de información tipo encuesta, para consultar a la ciudadanía y principales grupos de valor, sobre los temas prioritarios o de mayor interés sobre los cuales adelantar principalmente la Rendición Pública de Cuentas.
- **Socialización del proceso de Rendición Pública de Cuentas a los grupos de valor:** a través de los medios definidos en la Estrategia de Comunicaciones, tales como redes sociales, mensajes de texto, radio, televisión, prensa, sitio web (micrositio), correo electrónico, entre otros.
- **Elaboración de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones:** definiendo fechas y acciones detalladas por grupo de valor, para la divulgación y publicación de información, el desarrollo de ejercicios de diálogo y la incorporación de acciones de mejora viables a partir del resultado del diálogo.
- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** Se realizará el 06 de Agosto de 2024 en la cual se entregará un balance de los principales avances y logros de los programas, proyectos o estrategias y en temáticas de interés para la ciudadanía. Este espacio deberá garantizar la participación ciudadana y retroalimentación de los grupos de valor y de interés a las acciones que adelanta la entidad.
- **Espacios de Dialogo Ciudadano para la Rendición de Cuentas:** Se adelantarán espacios de diálogo con la ciudadanía y principales grupos de valor previamente caracterizados, entorno a los temas de interés, necesidades y expectativas frente a la gestión de la entidad por parte de la ciudadanía y grupos de valor. En estos espacios tendrán un rol activo las áreas misionales de la entidad, las cuales dirigirán los espacios de diálogo explicando los avances sobre la gestión en un lenguaje claro y comprensible para quienes participen de estos eventos y garantizando el diálogo en doble vía, así como la respuesta a los requerimientos de la comunidad.

### 3.3 Preparación estrategia de redición de cuentas

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública, la fase de preparación de la rendición de cuentas implica la organización y coordinación de todos los insumos, recursos, informes, actividades preparatorias y logísticas necesarios para la ejecución de la estrategia. Esta etapa se centra en asegurar las condiciones adecuadas y la capacitación de los involucrados para su participación efectiva. En línea con las acciones planificadas para la rendición de cuentas, se dispondrán de los siguientes recursos, actividades y logística para la siguiente fase de ejecución.



### 3.3.1 Necesidades de Información y Espacios de Dialogo

De acuerdo con los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a cargo, sobre las peticiones que ingresaron a la entidad, se identificaron los siguientes tipos de solicitudes en los primeros meses de 2024:

#### ESTADISTICA MES DE ENERO DE 2024:

TIPO DE SOLICITUD	TELEFONICA	PRESENCIAL	ESCRITA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	APP	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	472	54	0	526
QUEJAS	0	0	0	1	0	0	1
RECLAMOS	0	0	0	0	6	0	6
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	3	0	3
TUTELAS	0	0	0	95	0	0	95
DEMANDAS	0	0	0	0	0	0	0
NOTIFICACIONES	0	0	0	0	0	0	0
PETICIONES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	4	0	4
TOTAL	0	0	0	568	67	0	635

Fuente: SAIA

Fuente: Propia Subdirección de planeación IMP

#### ESTADISTICA MES DE FEBRERO DE 2024:

TIPO DE SOLICITUD	TELEFONICA	PRESENCIAL	ESCRITA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	392	69	461
QUEJAS	0	0	0	2	6	8
RECLAMOS	0	0	0	0	3	3
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	3	3
TUTELAS	0	0	1	108	2	111
DEMANDAS	0	0	0	2	2	4
NOTIFICACIONES	0	0	0	0	0	0
PETICIONES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	3	3
TOTAL	0	0	1	504	88	593

Fuente: SAIA

Fuente: Propia Subdirección de planeación IMP



## ESTADISTICA MES DE MARZO DE 2024:

TIPO DE SOLICITUD	TELEFONICA	PRESENCIAL	ESCRITA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	522	56	578
QUEJAS	0	0	0	0	6	6
RECLAMOS	0	0	0	0	5	5
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	4	4
TUTELAS	0	0	1	97	0	98
DEMANDAS	0	0	0	0	1	1
NOTIFICACIONES	0	0	0	0	0	0
PETICIONES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	3	3
TOTAL	0	0	1	619	75	695

Fuente: SAIA

Fuente: Propia Subdirección de planeación IMP

- a lo corrido de 30 junio se han tramitado 8.927 PQRS recibidas a través de la página web las cuales han sido tramitadas.

### 3.3.2 Espacios de Dialogo Ciudadano:

En el marco de los espacios de Dialogo Ciudadano para la Rendición de Cuentas, la entidad busca que principalmente las áreas misionales de la entidad se apropien del concepto mismo de la Rendición de Cuentas y con base en este, se logre avanzar hacia la diversificación de los espacios propuestos para este fin. En este orden, cada área tiene como objetivo desarrollar diálogos de doble vía, en los que interactúe con la ciudadanía y grupos de valor, con el doble propósito de informar sobre la gestión adelantada, así como de recibir retroalimentación sobre aquello que los beneficiarios perciben con opción de mejora o de ser fortalecido para generar mayor impacto.

Frente a esto, se presenta a continuación los espacios de rendición de cuentas que se han adelantado o que están por adelantarse:



<b>Nombre o Propósito de la Actividad</b>	<b>Fecha de Realización</b>	<b>Área o Entidad a Cargo</b>
FaceBook Live de Participación Ciudadana - Socialización y Entrega de Información sobre Avance a la gestión institucional 2024	06/08/2024	Equipo de Comunicaciones
Entrevista en emisora radial	14/09/2024	Equipo de Comunicaciones
Cápsulas informativas en redes sociales	Permanente	Todos los procesos
Divulgación y Socialización de la oferta institucional	Permanente	
Primera Audiencia Pública de Rendición de la Gestión del 2024	06 /08/2024	Director / Equipo líder de rendición de cuentas
Facebook Live de Participación Ciudadana - Difusión y Socialización de la gestión y resultados.	15/08/2024 15/11/2024	Equipo de Comunicaciones

Fuente: Propia Subdirección de planeación IMP

### **3.4 Ejecución Estrategia De Rendición De Cuentas**

En esta etapa se pondrá en marcha de la Estrategia de Rendición de Cuentas de acuerdo con las actividades definidas; reflejando el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés. Una vez se implemente la estrategia de comunicaciones y se realice el evento central de la estrategia de rendición de cuentas en donde la ciudadanía conoce la información a presentar debido a la disposición de información a través del microsítio de rendición de cuentas fomentando un dialogo con la ciudadanía para fomentar su participación y generar compromisos.



### 3.4.1 Cronograma para la Rendición de Cuentas.

A continuación, se presenta el cronograma para la implementación del proceso de rendición de cuentas, el cual aborda todos los espacios que se adelantaran para la vigencia 2024, y servirá además como un derrotero frente al cumplimiento de las actividades.

Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Realización de Diagnóstico y la estrategia de rendición de cuentas	Subdirección de Planeación	febrero	Junio	Diagnóstico de Participación Ciudadana-MIPG	X		
	2	Informar a la ciudadanía la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública.	Subdirección de Planeación, Dirección y Sistemas y telemática	Febrero	Junio	Publicación en el Sitio WEB	X		
	3	Preparación de la información para la rendición de cuentas	Subdirección de Planeación	Febrero	Junio	Recolección de información y presentación	X		
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	4	Celebración de Audiencia pública de Rendición de Cuentas que incluya: destinación de tiempo durante la audiencia de rendición para la sustentación, explicación y justificación o respuesta de la administración ante las inquietudes de los	Dirección General y Subdirecciones, líderes de procesos en general	Febrero	Diciembre	Audiencia pública de Rendición de Cuentas realizada	X		



		ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.							
	5	Elaboración de informe de audiencia pública rendición de cuenta	Subdirección de Planeación, dirección y Sistemas y telemática	15 días después del evento	16 días después del evento	Informe y Acta de audiencia pública de rendición de cuentas publicado en el Sitio Web	X		
Incentivos para motivar la cultura de rendición de cuentas	6	Realizar jornadas de sensibilización al interior de la entidad relacionadas con la rendición de cuentas	Comité Directivo	Acorde a Cronograma	Acorde a Cronograma	Publicación en diferentes medios sobre la Rendición de Cuentas.	X		



Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	7	Realizar la Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Subdirección de planeación	Dentro de 15 días posteriores a la realización de la audiencia	Dentro de 15 días posteriores a la realización de la audiencia	Encuesta	X		

Fuente: Propia Subdirección de planeación IMP

### 3.5 Seguimiento Y Evaluación

La entidad recopilará, sistematizará y valorará los resultados de la evaluación de la gestión efectuada en los espacios de diálogo e interlocución para realimentar y mejorar los planes y la gestión institucional, así como para canalizar propuestas orientadas a fortalecer los objetivos y prioridades de las políticas públicas.

La valoración de resultados de la rendición de cuentas es una acción que se realizará a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción, los comentarios, propuestas y preguntas que tenga la ciudadanía y la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, con el fin de analizar los compromisos y hacerle seguimiento sobre su cumplimiento.