



Nos Unen Tus Derechos

Política y Lineamientos generales para la implementación del proceso de Rendición de Cuentas de la Defensoría del Pueblo



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	5
NORMATIVIDAD APLICABLE PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	6
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
GENERALIDADES DE LAS ETAPAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEFENSORÍA DEL PUEBLO	11
ELEMENTOS Y COMPONENTES CLAVES QUE DEBE TENER TODO EJERCICIO DE DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	19
ACTORES: RENDICION DE CUENTAS DEFENSORÍA DEL PUEBLO	20
RETOS IMPORTANTES A CONSIDERAR EN LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	20



INTRODUCCION

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la ley 1757 de 2015, la rendición de cuentas es un proceso permanente, mediante el cual las entidades públicas y sus servidores informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión. Dicho ejercicio parte de la promoción del diálogo como una expresión del control social, en los diferentes escenarios planeados por las entidades para promover espacios en los cuales los ciudadanos puedan solicitar información y explicaciones sobre su gestión, así como del cumplimiento de la fase de evaluación y control de la misma. (Tomado de Función Pública).

Esta ley, en su artículo 50, establece como una obligación de las entidades del Estado, el informar y explicar a la ciudadanía acerca de la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y los avances logrados para la garantía de derechos. Este diálogo participativo debe partir de la premisa de brindar la información mediante un lenguaje claro y comprensible para todos, y estar enmarcado en lo definido por el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual se constituye en una guía metodológica de observancia obligatoria para las entidades públicas a la hora de implementar el ejercicio de rendición de cuentas.

Por tanto, para la Defensoría del Pueblo el ejercicio de rendición de cuentas, debe ser un proceso orientado al diálogo participativo con los diferentes actores de la sociedad, entidades públicas y otros organismos de control, regido por el principio de transparencia en la gestión de la administración pública, que permita, como lo establece la ley, la adopción de los principios de Buen Gobierno, es decir la eficiencia, eficacia, transparencia y la rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público, lo cual fortalezca la cultura de Estado Abierto.

Para ello, y tomando como punto de partida, los lineamientos generales establecidos en este documento; el Despacho de la Vicedefensoría es el responsable de liderar el proceso de construcción de la Estrategia marco de rendición de cuentas para cada periodo Defensorial (4 años), la cual se aterrizará y materializará en estrategias anuales definidas en el marco del PAAC (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano). Dichas estrategias deben estar articuladas con el plan estratégico definido por cada administración, precisando que dicho ejercicio, es un proceso transversal al interior de toda la Entidad, y debe contemplar de manera clara los roles y responsabilidades que cada una de las dependencias debe cumplir, y el alcance establecido (ver alcance).



OBJETIVO

Definir los lineamientos metodológicos para implementar de manera efectiva e integral el ejercicio de diálogo de rendición de cuentas de la Defensoría del Pueblo.

En este documento se contemplan las orientaciones generales para implementar el proceso de rendición de cuentas, así como las etapas que se deben surtir para la formulación de la estrategia de implementación, la cual es definida y ejecutada por la Vicedefensoría, de acuerdo con el plan de divulgación y estrategia de comunicaciones de cada administración.




ALCANCE

Los lineamientos contemplados en el presente documento aplican para toda la Defensoría del Pueblo, comprendiendo que **la rendición de cuentas es un proceso transversal al interior de toda la Entidad**; por lo anterior se deben contemplar de manera clara los roles y responsabilidades de cada una de las dependencias, de acuerdo con lo siguiente:

- **Secretaría General /Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano:** definición de políticas y lineamientos generales para la implementación del proceso de rendición de cuentas.
- **Áreas misionales en cabeza de la Vicedefensoría:** ejecución del ejercicio de dialogo participativo que contemple escenarios de evaluación con los diferentes grupos de valor, estableciendo como resultado la realización de planes de mejora. Es el responsable de dar cumplimiento al componente de información de transparencia activa.
- **Oficina de Planeación:** principal articulador del ejercicio, monitoreando el cumplimiento del ejercicio de planeación anual de las acciones a implementar de acuerdo con la estrategia de rendición de cuentas establecida para el cuatrienio (periodo correspondiente a cada administración) y su articulación con el plan estratégico vigente.
- **Oficina de Control Interno:** supervisa y verifica el cumplimiento del proceso de rendición de cuentas, de acuerdo con la planeación establecida. Evalúa y retroalimenta cada una de las actividades de rendición de cuentas realizadas, a fin de generar el insumo para la revisión y ajuste de los escenarios propuestos por parte del Despacho de Vicedefensoría.
- **Oficina de Comunicaciones Institucionales:** da la pauta a través de la estrategia de comunicaciones y apoya la convocatoria, desarrollo conceptual en conjunto con la Dirección de Promoción y Divulgación de la Entidad, de los escenarios de diálogo participativo para el cumplimiento de este propósito.

Es el responsable de dar cumplimiento al componente de información de transparencia activa.

- **Dirección de Promoción y Divulgación:** desde su rol responsable de publicar los estudios e investigaciones sobre vulneración de DDHH que hagan parte del Plan 

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



Anual de Investigaciones, que surtan el proceso del Comité Editorial y tengan el aval de la alta dirección, debe estar articulado con el ejercicio del diálogo de rendición de cuentas comprendiendo que las publicaciones que generen un contenido de gestión propio de la Defensoría del Pueblo, hacen parte de la caja de herramientas de la estrategia de rendición de cuentas.

En el entendido que dentro del proceso general de rendición de cuentas se consideran aquellos espacios promovidos por la Defensoría del Pueblo en los cuales se cuenta con participación de la ciudadanía, de acuerdo con los diferentes grupos de interés, se pueden considerar como parte de este ejercicio: reuniones informativas, audiencias de rendición de cuentas, rendición de cuentas regionales, encuentros sociales, redes sociales, informes y documentos de resultados y gestión Defensorial, videos de gestión Defensorial, dependiendo de las dinámicas que surjan en transcurso de cada anualidad.

Para ello, y de acuerdo con el plan trazado para la ejecución de la estrategia, el Despacho de la Vicedefensoría debe definir y diligenciar la matriz general de responsabilidades, indicando las dependencias que harán parte del desarrollo de los escenarios definidos para dar cumplimiento al proceso de rendición de cuentas planteado para cada anualidad, a través de estructuración de ideas, actividades, estrategias, tiempos y recursos necesarios para la rendición de cuentas en todas las fases de la gestión (anual).

Esta matriz (ver acápite “actores Rendición de Cuentas, pág. 20) será el punto de partida para el diseño del plan de trabajo anual que defina la Vicedefensoría, y así dar cumplimiento a la ejecución de los diferentes escenarios de rendición de cuentas que hagan parte de la estrategia.

NORMATIVIDAD APLICABLE PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS:

- Constitución Política, Artículo 2: Fines esenciales del Estado. Artículos 20, 23 y 74: Solicitar y recibir información. Artículo 40: Participación en el control del poder político. Artículo 270: Vigilancia de la gestión pública.
- Ley 489 de 1998, Artículo 32: Sistema de Desarrollo Administrativo
- Ley 850 de 2003: Las veedurías ciudadanas
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas
- CONPES 3932 de 2018: Información del Plan Marco de Implementación del Acuerdo Final
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



- Ley 1712 de 2014: Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
- Ley 1757 de 2015: Obligatoriedad de la Rendición de Cuentas
- Decreto 1499 de 2017, Título 22: Sistemas de Gestión, Políticas de Gestión y Desempeño Institucional
- Convención Interamericana Contra la Corrupción de la Organización de Estados Americanos (OEA)
- Convención de la Naciones Unidas Contra la Corrupción (UNCAC)
- Norma Técnica Colombiana 5854: Lineamientos para garantizar la accesibilidad a páginas web (ICONTEC)
- Artículo 2.1.4.5. del Decreto 1081 de 2015
- Manual Operativo de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), trata en la 3ª dimensión lo relacionado con la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Tomando como punto de partida lo establecido en la Ley 1757 de 2015, que habla sobre los mecanismos de participación ciudadana, a continuación, se relacionan términos y definiciones claves para el entendimiento del proceso de rendición de cuentas y su aplicación al interior de la Defensoría del Pueblo.

Rendición de cuentas: proceso de participación ciudadana que permite cumplir con la obligación que tienen las organizaciones estatales y los servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones y a la ciudadanía en general, materializando al interior de la institución, el ejercicio de participación ciudadana, el cual corresponde al derecho de todos los colombianos de intervenir en todas las actividades de la gestión pública, con el propósito de garantizar la satisfacción de las necesidades de la población. No obstante, la rendición de cuentas se planea como uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Participación ciudadana de la Entidad, mientras los demás escenarios de participación ciudadana (diagnóstico participativo, planeación y presupuestación participativa, implementación o colaboración abierta, etc.) deben estar contemplados dentro de los planes de acción de cada entidad.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz - SIRCAP:

este Sistema comparte los lineamientos generales del ejercicio de rendición de cuentas definidos en la ley 1757 de 2015, con un diseño específico enfocado a las entidades de la administración pública que, en el marco de su competencia legal, están llamadas a cumplir los compromisos derivados del Acuerdo de Paz.

En ese sentido, el SIRCAP recoge las directrices del CONPES 3932 (Información del Plan Marco de Implementación del Acuerdo Final) y tiene como objetivo orientar a las entidades para que su ejercicio de rendición de cuentas, presente a los ciudadanos información detallada respecto a los avances en la implementación del Acuerdo y la construcción de la Paz en Colombia. El SIRCAP se define entonces como el conjunto de actores, directrices, y herramientas, que se articulan para rendir cuentas, facilitando la producción y acceso permanente a la información, generando espacios de participación ciudadana que potencien el diálogo en doble vía entre la ciudadanía y las entidades públicas, entorno a los compromisos del Acuerdo de Paz.

Audiencia Pública Participativas (Ley 1757 de 2015): se define como una herramienta de participación ciudadana promovida por la entidad, que permite intercambiar de manera participativa la información con la ciudadanía relacionada con planes, proyectos, programas y la gestión de la institución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales. (fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/mecanismos>).

Es un acto público de diálogo entre organizaciones sociales, ciudadanos y servidores públicos para evaluar la gestión de la Entidad ante lo proyectado en el plan estratégico institucional. Contempla el cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio) para garantizar los derechos ciudadanos.

Foro ciudadano: reunión para deliberar e intercambiar ideas y puntos de vista para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, proyectos o la prestación de servicios de la entidad. Es una reunión donde los principales expositores son las organizaciones ciudadanas.

Panel ciudadano: apunta a la inclusión de la visión, preocupaciones, argumentos y evaluaciones del ciudadano en asuntos de relevancia social, con el propósito de poder influenciar con ello el proceso de regulación y toma de decisiones. Se subraya que estas personas —competentes desde el punto de vista moral— contribuyen con perspectivas válidas, preocupaciones, conocimiento e ideas relevantes en torno al tópico. Su rol como participantes de una conferencia de consenso es el de ciudadanos potencialmente afectados, y su interés en participar puede partir de ese diagnóstico o de la valoración del mecanismo en sí.

Control Social: mecanismo que facilita la participación directa de los diferentes actores sociales y la ciudadanía en general, en las decisiones que los afectan, con el propósito de



garantizar una gestión oportuna, eficiente y efectiva, incidiendo de acuerdo con la misionalidad de cada entidad.

El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. Tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas. La ciudadanía, de manera individual o por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin, podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.

Participación Ciudadana: se enmarca como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

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.

Población beneficiaria de los servicios y los programas de la Defensoría del Pueblo: abarca diversos grupos poblacionales tales como víctimas del conflicto interno, población migrante, grupos étnicos, mujeres y grupos de diversidad sexual, etc.

Organizaciones de la sociedad civil y asociaciones ciudadanas, las cuales promulgan y reclaman garantías para sus derechos, así como ejercen control social.

Entidades públicas de los distintos niveles, lo cual contempla administraciones municipales, departamentales, regionales y nacionales; integrantes de la rama legislativa; y organismos de control.

Caja de herramientas: esta contiene las actividades, mecanismos o espacios de diálogo, técnicas e instrumentos que pueden ser utilizados por las entidades para desarrollar las cinco etapas del proceso de rendición de cuentas (remitirse al manual de Rendición de cuentas de la Función Pública - MURC, el cual se puede consultar a través de la página web <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/>).

- Actividades que se llevarán a cabo para cumplir con los objetivos trazados.



- Espacios y escenarios de diálogo en doble vía con los diferentes grupos de interés para aterrizar y comprender los resultados de la gestión de la Defensoría del Pueblo.
- Los diferentes escenarios de rendición de cuentas que realice la entidad, deben propender por el uso y mejor aprovechamiento de las tecnologías de información.

Siempre deben ejecutarse a través del uso de un lenguaje claro, ejercicio reflexivo y de autoevaluación - reflexividad, bajo una visión de negociación y abordaje de conflictos, propiciando siempre el relacionamiento de los grupos de interés (fuente: manual de Rendición de cuentas de la Función Pública).

Encuentros regionales: espacios en cuales los Defensores Regionales exponen la gestión defensorial realizada por la Entidad en un departamento o región determinado. Convoca a sus grupos de valor y ciudadanía en general. Su convocatoria está a cargo de cada Defensoría Regional. La ciudadanía puede participar dichos espacios:

1. De manera presencial en los lugares que la Entidad programe según lo informado en la página web para cada una de estas audiencias o reuniones.
2. A través de VideoStreaming, transmitido en la página Web de la Entidad.
3. Por medio de redes sociales definidas por la Entidad.

Sitio web: se consolida como el centro de información donde el ciudadano puede acceder a los avances en la gestión de cada entidad pública a través de publicaciones, artículos, chats, foros, etc., en donde se posibilitan acciones de consulta para la rendición de cuentas. Es fundamental que la información que se presenta en los sitios web institucionales sea de fácil acceso, entendible y actualizada.

Redes sociales: a través de las redes sociales se puede llegar a la ciudadanía de forma amplia dado el volumen de visualizaciones de la información que cada entidad busca divulgar. Es importante hacer un manejo estratégico de las redes sociales para diseñar textos e imágenes llamativas que logren cautivar la atención para diferentes acciones: dar a conocer la entidad y su gestión, dialogar con los ciudadanos y atender sus necesidades.

Algunos ejemplos de posibles espacios de dialogo de rendición de cuentas que podrían ser escenario para dar cumplimiento a este proceso, siempre y cuando cumplan con las características mínimas establecidas para un ejercicio de dialogo de rendición de cuentas (diálogo participativo, monitoreo y seguimiento a los compromisos adquiridos, y planes de acción. Objetivos, metas e indicadores de impacto para cada espacio) son:

- Espacios de diálogo sobre los resultados del seguimiento a la alerta tempranas.
- Ferias de servicios o misiones humanitarias.
- Actividades de incidencia, visibilidad y comunicación sobre los derechos de determinada comunidad.
- Mesas de trabajo sobre temáticas relacionadas con comunidades para abordar un tema de especial interés para determinada comunidad o grupo de interés.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



- Talleres, encuentros, mesas u otras actividades colectivas con comunidades o instituciones para el monitoreo y proyección de escenarios de riesgo de vulneración de DDHH., entre otros.

GENERALIDADES DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Etapa 1. Conformación equipo líder del proceso de Rendición de Cuentas

La ejecución de la estrategia y el plan de trabajo diseñados para el cumplimiento del ejercicio de diálogo de rendición de cuentas establecidos para cada anualidad, está liderado por el Despacho de la Vicedefensoría, en articulación con la Oficina de Comunicaciones e imagen Institucional y la Dirección de Promoción y Divulgación, tomando como punto de partida, lo establecido en el documento de “Política y Lineamientos Generales para el ejercicio de diálogo de Rendición de Cuentas - Defensoría del Pueblo”, contando con el acompañamiento de la Oficina de Planeación, y la Secretaría General desde el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, cuando así se requiera.

- a) El equipo de trabajo que sea designado desde el Despacho de la Vicedefensoría, será el responsable de diseñar el Plan de Trabajo anual para ejecutar las diferentes actividades de rendición de cuentas, determinando los roles y las responsabilidades asignadas concretamente sobre cada actividad planeada, a los dinamizadores internos del ejercicio de diálogo de rendición de cuentas, de acuerdo con la estructura de la matriz definida en el documento de Política y Lineamientos Generales.

Este ejercicio permitirá estructurar el diseño, alistamiento, ejecución y seguimiento a las actividades, tiempos y recursos necesarios para cada una de las actividades de Rendición de Cuentas previstas en el plan de trabajo anual, en todas las fases de la gestión.

Este grupo funcionará de manera permanente y tendrá reuniones periódicas.

Es importante tener en cuenta que, de acuerdo a la Política de Planeación Institucional (Resolución 213 de febrero 9 de 2021), la Alta Dirección tiene como responsabilidad “realizar el ejercicio de diálogo de Rendición de Cuentas, informando el cumplimiento de las metas definidas en el Plan Estratégico, el Plan de Acción y los Proyectos de Inversión durante cada vigencia”, según lo establece el modelo integrado de planeación y gestión.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



para fortalecer la relación entre el Estado y el ciudadano. Igualmente, este **equipo de trabajo liderará la estrategia tanto a nivel central como a nivel regional, para identificar responsables, asignar los roles y planear la estrategia.**

El propósito principal de este equipo de trabajo, será no perder de vista la Política y Lineamientos generales establecidos por la entidad para este ejercicio, y principalmente lo establecido en dicho documento como son los “Retos importantes a considerar en la estrategia anual de rendición de cuentas”.

Etapas 2. Identificación del estado actual del proceso de Rendición de Cuentas

Con base en el ejercicio de evaluación que realiza la Oficina de Control Interno de la Defensoría del Pueblo - OCI de las actividades de Rendición de Cuentas ejecutadas para cada vigencia, y lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, se procederá a realizar el análisis correspondiente al informe que genere la Oficina de Control Interno - OCI, con el fin de realizar ajustes o cambios a la Estrategia vigente a la fecha de la evaluación.

Autoevaluación MIPG

Adicionalmente, para este ejercicio, se cuenta con la disposición la herramienta de Autodiagnóstico que ofrece el MURC de la Función Pública, la cual tiene como objetivo específico, realizar una evaluación de los procesos de rendición de cuentas que ha realizado la entidad durante la vigencia anterior, identificando así fortalezas, debilidades y aspectos a mejorar en los nuevos procesos.

Etapas 3. Capacitación

Contando con el acompañamiento de la Subdirección de Talento Humano como responsable del plan de capacitaciones de la Entidad, la Oficina de Planeación, y la Secretaria General desde el Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, desde el Despacho de la Vicedefensoría se realizará el proceso de sensibilización con los funcionarios de la entidad sobre la importancia y el compromiso que representa para la entidad, el proceso de rendición de cuentas a través de un plan de capacitaciones, cuyo propósito principal será cimentar una cultura de rendición de cuentas al interior de la Defensoría del Pueblo.

Así las cosas, se capacitará al equipo de trabajo que liderará la estrategia, para articular las acciones a realizar en el marco del plan de trabajo, para la apropiación de los conocimientos y habilidades para el cumplimiento de esta acción y que puedan apoyar en la identificación de los grupos de interés.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaria General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



Así mismo, con el acompañamiento de la Dirección de Promoción y Divulgación, se generarán espacios de capacitación de la ciudadanía y grupos de valor, sobre su derecho a la participación ciudadana, la políticas públicas y mecanismos de evaluación y control social, así como la metodología de los ejercicios de diálogo de rendición de cuentas; explicando cómo funciona, cuáles son sus límites y las herramientas disponibles para participar.

Etapa 4. Actualización de los grupos de valor de la Defensoría del Pueblo

El documento de grupos de valor permite identificar los participantes a convocar en cada espacio de diálogo de rendición de cuentas.

Es importante desarrollar las habilidades y competencias necesarias al interior del equipo de dinamizadores de la Defensoría del Pueblo, para poder identificar y caracterizar a los usuarios y diferentes grupos de valor sobre los cuales tiene impacto la gestión de la Defensoría del Pueblo, con el propósito de poder establecer el contexto de las diferentes actividades que se podrían desarrollar en la entidad en el ejercicio de diálogo de rendición de cuentas. Para ello **es fundamental poder reconocer las necesidades de información, diálogo, así como temas prioritarios para los diferentes grupos de interés o grupos de valor.**

El ejercicio de evaluación y retroalimentación realizado de las actividades de diálogo de rendición de cuentas ya ejecutadas, conllevará el análisis de los grupos de interés y su percepción frente a los ejercicios realizados, entendiendo esto como un insumo y aporte a la estrategia de rendición de cuentas.

Dentro de los grupos a los que se enfoca la estrategia de la Defensoría del Pueblo, y quiénes serán actores importantes en los espacios de diálogo de Rendición de Cuentas, se consideran:

- Grupos Internacionales
- Minorías
- Víctimas
- Organizaciones sociales

Etapa 5. Diseño e implementación estrategia de Rendición de Cuentas

Dentro de esta etapa, se debe:

- Establecer el presupuesto para la realización de las actividades que se implementarán en la entidad para la realización del ejercicio de diálogo de Rendición de Cuentas.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



- Identificar los espacios de diálogo y canales de comunicación con la ciudadanía en los que la entidad rendirá cuentas, tales como teleconferencias interactivas, asambleas comunitarias, mesas de diálogo, reuniones zonales, foros ciudadanos, entre otros.
- Asociar las metas y actividades formuladas en Plan Estratégico Institucional vigente con los resultados de la gestión institucional.
- Elaborar y validar con la colaboración de los grupos de interés la estrategia de Rendición de Cuentas.
- Identificar la población que será convocada a los espacios de diálogo para la Rendición de Cuentas a partir de los temas específicos de interés especial que implementará la entidad para presentar la rendición de cuentas.
- Contemplar que dentro de las actividades a realizar estén incluidos todos los grupos de valor en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas.
- Definir y diseñar otros espacios para involucrar a los grupos de valor, que no participan en la actividad principal.
- Identificar con los otros organismos de control los temas, mecanismos e informes para articular las intervenciones en la rendición de cuentas.
- Formulación del plan de trabajo y cronograma de actividades para cada anualidad.
- Establecer indicadores de medición que permitan evaluar la efectividad y participación de los diferentes espacios de rendición de cuentas contemplados en el plan de trabajo aprobados ejecutados en cada anualidad.
- Implementar los mecanismos para la recolección de evidencias, monitoreo y seguimiento a compromisos.
- Programar la publicación oportuna de las respuestas formuladas en los diferentes escenarios de rendición de cuentas realizados.
- Evaluar la pertinencia de contar con intérpretes de señas o lenguas nativas, de acuerdo con el perfil de los grupos de interés convocados.

La Estrategia de Rendición de cuentas que se diseña, debe dar cumplimiento a las siguientes metas:

1. Realizar audiencias o reuniones con grupos de interés, donde se rinda cuentas sobre los temas de interés particular, con especial énfasis en los grupos del nivel regional.
2. Fortalecer al interior de la Defensoría del Pueblo a Nivel Central y Regional la importancia de la rendición de cuentas a la ciudadanía.
3. Promover en espacios virtuales, redes sociales u otros medios de difusión masiva el ejercicio de dialogo de rendición de cuentas.
4. Fortalecer las audiencias públicas de rendición de cuentas a nivel nacional de acuerdo con las condiciones propias de acuerdo con los entornos donde estas se realizarán.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



5. Implementar nuevos espacios de rendición de cuentas, donde se difunda a través de un dialogo participativo, información relevante para el ciudadano.
6. Desde la estrategia de comunicaciones estratégicas, liderada por la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, evaluar y fortalecer constantemente el proceso de convocatoria a la ciudadanía y grupos de valor en los diferentes ejercicios de diálogo de rendición de cuentas, con el fin de ir incrementando gradualmente la participación de los ciudadanos impactados a través de la gestión de la Entidad.
7. La matriz de la estrategia de rendición de cuentas, para que sea aterrizada, concreta y medible, debe contener como mínimo:
 - Un objetivo general.
 - Objetivos específicos.
 - Meta o producto.
 - Categoría, actividad.
 - Indicadores por cada meta o producto planteado.
 - Fecha o periodo previsto para la realización del espacio o actividad.
 - Descripción metodológica del espacio o actividad.
 - Lugar previsto para la actividad.
 - Grupos de valor que se considerarán para ese espacio o actividad en concreto - invitados.
 - Dependencias responsables.
 - Recursos físicos.
 - Recursos financieros.
8. Para el diseño de la estrategia se recomienda la utilización de la herramienta diseñada por Función Pública para tal fin, la cual no es de carácter obligatorio, pero puede ser de gran ayuda como instrumento orientador metodológico del desarrollo del ejercicio.

Etapa 6. Aprestamiento

En esta etapa se deben identificar al interior de la entidad, las dependencias que a partir de la ejecución de sus actividades diarias impulsan, promueven y ejecutan ejercicios prácticos que hacen parte del proceso de Rendiciones de Cuentas.

Una vez identificadas estas áreas y su contribución al ejercicio general de diálogo de rendición de cuentas de la Entidad, estas se deben sensibilizar sobre la importancia de su rol, y como estas contribuyen de manera decisiva en el desarrollo de actividades y experiencias que fortalecen continuamente el proceso de rendición de cuentas.

Estas áreas se deben convocar a un ejercicio de formación y capacitación que garantice la alineación y organización de sus actividades con el propósito y alcance general definido.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



en la estrategia de rendición de cuentas, buscando promover una cultura de Rendición de Cuentas al interior de toda la entidad.

Adicionalmente, se debe:

- Identificar los grupos de beneficiarios que no han sido reconocidos históricamente para promover su participación en la Rendición de Cuentas.
- Caracterizar los grupos de interés para identificar los futuros participantes, conocer las necesidades, los intereses, las expectativas y las dificultades de los grupos en materia de información disponible, así como los temas prioritarios a desarrollar en la rendición de cuentas clasificando la información a partir de los siguientes criterios:
 1. La gestión realizada.
 2. Los resultados de la gestión.
 3. Avance en la garantía de los derechos.
- Proponer los indicadores de medición que permitan evaluar la efectividad y participación de los diferentes espacios propuestos y ejecutados en cada anualidad.
- Establecer los mecanismos que se utilizarán para la recolección de evidencias, monitoreo y seguimiento a compromisos, así como la atención oportuna a respuestas formuladas en los diferentes escenarios de rendición de cuentas realizados.

El equipo de trabajo designado para liderar el desarrollo de las diferentes actividades de rendición de cuentas, como mínimo debe considerar las siguientes actividades:

- Definición del plan de trabajo propuesto para cada anualidad, cuyo propósito es presentar y/o divulgar los avances de gestión acorde al cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.
- Se determinan cuáles serán las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés que participan en la Rendición de Cuentas.
- Alistamiento, generación y análisis de la información a presentar.
- Elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas.
- Diseño de los formatos.
- Mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes.
- Capacitación a los actores interesados para la rendición de cuentas.
- Ejecución.
- Recolección de evidencias (listados de asistencia, memorias, actas o matrices de seguimiento a compromisos adquiridos, etc.)
- Publicación de respuestas a las preguntas formuladas consecuencia de los espacios de rendición de cuentas ejecutados.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



- Sistematizar la información recolectada y preparar el material con un lenguaje claro de acuerdo con cada grupo de interés.
- Organizar capacitaciones para los grupos de interés u organizaciones identificadas, sobre el derecho a la participación ciudadana, control social, políticas públicas y mecanismos de evaluación y la metodología de la rendición de cuentas.
- Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación.
- Actualizar los canales de comunicación diferentes a la página web, con la información preparada por la entidad, atendiendo a lo estipulado en el cronograma elaborado anteriormente.
- Disponer de mecanismos para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas.
- Convocar a través de medios tradicionales (Radio, televisión, prensa, carteleras, perifoneo, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo con los espacios de rendición de cuentas definidos.
- Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.
- Realizar publicidad sobre la metodología de participación en los espacios de Rendición de Cuentas definidos.
- Diseñar los formatos internos para el reporte de las actividades de Rendición de Cuentas que se realizarán tanto a nivel nacional como Regional, el cual debe contener las actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
- Realizar los encuentros y eventos de rendición de cuentas, garantizando la interacción directa con los ciudadanos organizados por grupos de interés con un enfoque de derechos.

Etapas 7. Ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas

Presentar el informe de rendición de cuentas de la entidad a los grupos de interés y a los grupos de valor, a través de los diferentes canales de comunicación y espacios de diálogo diseñados, que permiten la participación activa de los grupos.

Diseñar la metodología de diálogo para cada actividad del ejercicio de diálogo de Rendición de Cuentas que garantice la intervención de ciudadanos y grupos de interés con su evaluación y propuestas a la mejora de la gestión.

En esta etapa se pone en marcha la Estrategia de rendición de cuentas de la entidad de acuerdo con las actividades definidas en el Plan de Trabajo diseñado que muestra los avances con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



Se realizan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como la realización de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés que participan en la Rendición de Cuentas.

Etapa 8. Seguimiento y Evaluación

De acuerdo con el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, se debe dar respuesta escrita a las preguntas formuladas en las rendiciones en los 15 días posteriores a su formulación en los diferentes espacios de rendición de cuentas, y publicarlos en la página web o en los medios de difusión oficial de la entidad.

Como ejercicio de seguimiento y evaluación, desde el Despacho de la Vicedefensoría, como líder del proceso de ejecución de los espacios de rendición de cuentas, se debe revisar bajo una visión transversal el desarrollo y ejecución de la estrategia. El cumplimiento del rol del equipo de trabajo, la calidad de los insumos y actividades preparatorias.

- **Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos** en los espacios de diálogo rendición de cuentas con los grupos de valor y de interés.
- **Analizar las recomendaciones derivadas de cada espacio de diálogo y establecer correctivos que optimicen la gestión** y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.
- **Implementar mecanismos de seguimiento** a los compromisos adquiridos con los grupos participantes.
- **Realizar respuestas escritas**, en el término de quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de Rendición de Cuentas, y ejecución de los diferentes espacios de diálogo ejecutados a la luz de este proceso. Estas respuestas deben ser publicadas en la página web en los medios de difusión oficiales de la entidad.
- **Preparar y divulgar informes con las respuestas a las recomendaciones recibidas en las rendiciones de cuentas y de los planes de mejoramiento**, para que las comunidades puedan hacer el seguimiento.
- **Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo para la Rendición de Cuentas y sistematizarlas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de Rendición de Cuentas.**



ELEMENTOS Y COMPONENTES CLAVES QUE DEBE TENER TODO EJERCICIO DE DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

INFORMACIÓN	DIALOGO	RESPONSABILIDAD
<p>La información referente a decisiones, gestión de la Entidad, resultados y avances; los logros alcanzados. Debe ser información pública de fácil acceso.</p> <p>Están enmarcados en los principios de transparencia y acceso a la información pública, dados por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014).</p> <p>La información cuantitativa y cualitativa se debe proporcionar de forma amplia, a través de diferentes medios de comunicación, de forma presencial y virtual, la cual debe ser objetiva, veraz y completa, que permita a los ciudadanos, la sociedad civil, los medios de comunicación y a otros órganos de control, realizar el control a la gestión de la entidad.</p>	<p>Promover diálogo con los grupos de valor que permitan la realización de cuestionamiento y preguntas en escenarios de encuentro (foros, ferias, cafés asociados a la rendición de cuentas) presenciales, los cuales podrían complementarse con medios virtuales.</p> <p>Los diferentes actores que participan pueden tener más claridad frente a la gestión realizada, a los resultados obtenidos y los retos que se presentan.</p> <p>Este diálogo permite responder a las inquietudes o dudas de los asistentes, y recibir retroalimentación por parte de ellos. La virtualidad impuso nuevos retos, a su vez nos mostró otras posibilidades de interactuar de manera remota con otros grupos de interés que pueden enriquecer las Rendiciones de Cuentas.</p>	<p>Compromiso para responder por los resultados de la gestión de la entidad, a través de la construcción de planes de intervención, mejora, establecimiento de compromisos, y evaluaciones de lo identificado en los espacios de diálogo generados para la rendición de cuentas. Contempla la capacidad para responder a los controles que ejerce la ciudadanía, medios de comunicación, sociedad civil, y órganos de control, a través del cumplimiento de las obligaciones y sanciones impuestas.</p> <p>/ej: planes de mejoramiento institucional, compromisos ante los grupos de valor, acciones de mejora, etc.)</p> <p>Al presentar la gestión y los resultados obtenidos por la entidad, se asume la responsabilidad de atender de manera oportuna los compromisos que se adquieran en estos espacios, atender las recomendaciones que tengan lugar, que los diferentes actores presenten e identificar los mecanismos de corrección correspondientes y hacer un seguimiento a la implementación o cumplimiento de los mismos.</p>
TIPOS DE TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION	ESPACIOS DE DIÁLOGO	
<p>Transparencia pasiva: entrega a solicitud</p> <p>Transparencia activa: Información que debe estar publicada en la web: Documento Estrategia de rendición de cuentas, informes de rendición de cuentas, Seguimiento a compromisos, informes y memorias de los espacios de dialogo.</p> <p>Transparencia Focalizada: sin solicitud, de acuerdo a los grupos focales, se envía información de manera proactiva a determinado grupo de valor.</p>	<p>Deben ser aterrizados, de acuerdo a los diferentes grupos de valor.</p> <p>Son los escenarios de transformación relacional, en pro de una mayor participación a través de un lenguaje claro para todos.</p>	

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



ACTORES EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

a) Dinamizadores internos del ejercicio de diálogo de rendición de cuentas

Quienes ejecutan actividades de rendición de cuentas al interior de la Entidad.

Desde el despacho de la Vicedefensoría se determinarán quiénes serán los dinamizadores internos que acompañarán la ejecución de la estrategia planteada, determinando los roles y las responsabilidades asignadas concretamente sobre cada actividad planeada. Para ello, se recomienda establecer una matriz de responsabilidades que acompañe la estrategia planteada para cada anualidad. A manera de ejemplo, a continuación, se recomienda la siguiente estructura:

Dependencia	Rol /responsabilidad /contribución	Periodicidad	Evidencia
Defensorías Regionales	Rendición de cuentas regional	2 meses	Memoria
xx	Encuentros sociales		
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	Socialización de informes, publicación de contenido de gestión en redes sociales		

b) Grupos de Valor

Dentro de los grupos a los que se enfoca la estrategia de la Defensoría del Pueblo y quiénes serán actores importantes en los actos de la Rendición de Cuentas, se establece:

- Grupos Internacionales
- Minorías
- Víctimas
- Organizaciones sociales

RETOS IMPORTANTES A CONSIDERAR EN LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- Debe ser revisada y actualizada anualmente de acuerdo con el resultado de la evaluación que se realice.
- Identificación de las Dependencias y el equipo responsable de ejecutar las diferentes actividades previstas para la ejecución de la estrategia (matriz de dinamizadores internos).
- Cultura de Rendición de cuentas: Generar espacios de capacitación y sensibilización con el propósito que los servidores públicos de la Entidad conozcan, comprendan y apropien los conocimientos y habilidades necesarias para el apoyo al proceso de rendición de cuentas de la Defensoría del Pueblo.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaría General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021



- Análisis del entorno en los diferentes ejercicios de dialogo de rendición de cuentas.
- Reconocer las necesidades de información, diálogo, así como temas prioritarios para la rendición de cuentas con la participación de los diferentes grupos de valor.
- Evaluar y fortalecer permanentemente el proceso de Convocatoria a la ciudadanía y grupos de valor en los diferentes ejercicios de dialogo de rendición de cuentas.
- Se recomienda considerar la pertinencia de establecer indicadores de medición que permitan evaluar la efectividad y participación de los diferentes espacios de rendición de cuentas propuestos y ejecutados en cada anualidad.
- Implementar mecanismos efectivos de monitoreo y seguimiento a los compromisos adquiridos, y planes de acción derivados de los diferentes espacios de diálogo de rendición de cuentas realizados a lo largo de la vigencia correspondiente a lo establecido en el cronograma de actividades de la estrategia planteada.
- Excel diseñada por Función Pública para formular la estrategia anual de rendición de cuentas, detallando los objetivos, metas e indicadores de impacto, para dar cumplimiento de la política de rendición de cuentas en la institución.

FUNCIONARIO /CONTRATISTA	NOMBRE COMPLETO	FIMRA	FECHA
Tramitado y proyectado por	Ana María Gómez Rueda - (FA) Responsable Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano - Secretaria General		18/11/21
	Ronny Ruidiaz Ospino - Contratista Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano - Secretaria General		18/11/21
	Camilo Andrés Flórez Torres - Contratista Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano - Secretaria General		18/11/21
	Gloria Bejarano - Profesional Especializado Oficina de Planeación		18/11/21
	Juan Felipe Mercado - Profesional Especializado Vice defensoría del Pueblo		18/11/21
	María Catalina Canal - Profesional Especializado Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional		18/11/21
	Michelle Jiménez - Contratista Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional		18/11/21
Revisado para firma por	Roberto Rodríguez - Asesor Secretaria General		18/11/21
Aprobado por	Altus Alejandro Baquero Rueda - Secretario General		18/11/21
	Luis Andrés Fajardo Arturo - Vicedefensor del Pueblo		18/11/21
	Alberto José Valcárcel zarate - jefe Oficina de Planeación		18/11/21
	Álvaro García - Jefe Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional		18/11/21
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma			

Nota: la construcción de este documento y definición de la política se ha realizado bajo un ejercicio de construcción colectiva y articulación de las diferentes áreas participantes del proceso, contando con el acompañamiento y retroalimentación permanente del equipo asesor de la Función Pública para tal fin.

Publicado en: Mapa de Procesos/ Lineamientos de Servicio Integral al Ciudadano
Secretaria General -Grupo De Transparencia y Servicio al Ciudadano Versión 01- octubre 2021