

DEFENSORIA DEL PUEBLO  
Radicado: 20200010300213983



Fecha radicado: 2020-08-18

## MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: DR JORGE ENRIQUE CALERO CHACON - VICEDEFENSOR DEL PUEBLO.

DE: DR JULIO CESAR MORENO BERNAL - JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.

REFERENCIA: Informe de Evaluación de Rendición de Cuentas

Apreciado doctor Calero:

La Oficina de Control Interno en su rol de Evaluador Independiente de las actividades propias de la gestión de la entidad y conforme a lo aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2020, adjunta el informe de evaluación de la jornada de Rendición de Cuentas.

El objetivo del informe es retroalimentar esta actividad y que las áreas involucradas en este proceso evalúen los resultados y se tomen las acciones de mejora que correspondan.

Cordialmente,



JULIO CESAR MORENO BERNAL  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: N/A

Anexo: Informe (12 páginas)

Proyectó: Doriz Ramirez Medina.

Revisó: Julio César Moreno Bernal.



	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		Vigencia desde: 01/02/2016

## 1. Introducción y alcance

El proceso de Rendición de Cuentas se adoptó por el Gobierno colombiano en el documento CONPES 3654 de 2010, este proceso consiste en la obligación de informar y explicar las actuaciones a otros que tienen el derecho de exigirla; es uno de los diferentes mecanismos constitucionales de participación ciudadana, con que cuentan los ciudadanos para realizar control social sobre las funciones que tienen definidas las entidades.

Dentro del rol determinado para la Oficina de Control Interno y dando alcance a lo preceptuado en la normatividad sobre el rol Evaluación y seguimiento, adelantó el ejercicio de la evaluación de la jornada de Rendición de Cuentas en Audiencia Pública, aplicando la metodología emitida por el DAFP, la Contraloría General de la República y lo establecido por las normas.

El presente informe servirá de insumo para fortalecer el proceso de Rendición de Cuentas frente a la ciudadanía, en la medida que nos permite reflexionar frente al desarrollo de la estructura y trasmisión de la información por la gestión que adelanta la entidad, buscando propender por la transparencia de la entidad y lograr a partir de allí, la adopción de los principios del buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia.

## 2. Objetivos

Verificar el cumplimiento de los objetivos del proceso de RdC, evaluar las acciones desarrolladas para lograr la transparencia institucional, facilitar la información y comunicación entre la entidad y la ciudadanía.

## 3. Desarrollo

### 3.1. Normativa relacionada con la RdC

Constitución Política de Colombia, (Artículos 23, 74, 209); Ley 489 de 1998; Ley 594 de 2000; Ley 734 de 2002; Ley 850 de 2003; Ley 962 de 2005; Ley 1474 de 2011; Ley 1712 de 2014; Ley 1757 de 2015; Decreto 2482 de 2012; CONPES3654 / 2010; CONPES3650 / 2010.

### 3.2. Aprestamiento<sup>1</sup> para la RdC

<sup>1</sup> "Esta fase busca informar, sensibilizar y motivar a los actores sociales e institucionales sobre el proceso de rendición pública de cuentas para garantizar la participación de la ciudadanía en el

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

Al interior de la entidad definieron una metodología para desarrollar los espacios de Diálogo con la ciudadanía y grupos de interés.

Por su parte, elaboraron un Cronograma de actividades, precisando las dependencias responsables en el marco de las actividades a desarrollar cada una y la población objetivo. A su vez, determinando las relaciones de suministro de información, diálogo participación.

Acciones establecidas en el enlace <https://www.defensoria.gov.co/es/public/rendicionde cuentas>

# RENDICIÓN de CUENTAS 2020

[Cronograma de actividades de participación ciudadana 2020](#)

[Descargar](#)

[Metodología Institucional para Desarrollar los Espacios de Diálogo con la Ciudadanía y Grupos de Interés](#)

[Descargar](#)

En los encuentros con los grupos de valor, contaron con un formato para condensar la información, "*Instrumento Consulta Ciudadana Consolidado*". En el informe de Resultados de la Información ofrecida en los Encuentros Sociales Defensoriales 2019 presentaron de manera sucinta lo recopilado en los encuentros con los grupos de interés, siendo esta dinámica, cambiante y flexible, así como el diligenciamiento de una matriz, de la cual posteriormente hicieron análisis y consolidación de resultados (Memorando 20-149-19).

Capacitación: los Directivos, fueron instruidos a través de la Vice Defensoría en diferentes espacios, ejemplo 29 de enero de 2020 y en el Encuentro Nacional del año 2019 en Yopal en el tema de RdC, siendo a su vez ellos multiplicadores en sus grupos de trabajo e impartiendo a su vez en los citados encuentros el uso del lenguaje claro en los diferentes espacios con los usuarios.

### 3.3. Diseño

---

proceso.<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/como-realiza-el-aprestamiento-para-la-rendicion-de-cuentas>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

En esta etapa la Vice defensoría desarrolló la Estrategia de Rendición de Cuentas, la oriento a consolidar una “*Cultura de Rendición de Cuentas*” en donde plantearon una comunicación bidireccional a través de:

- Reuniones informativas
- Audiencia pública de RdC participativa
- Rendiciones de cuentas a nivel regional
- Encuentros sociales

Comunicación unidireccional:

- Redes Sociales Ley 1712 de 2014Indicadores de gestión
- Informes y documentos de resultados y gestión defensorial
- Cronograma, agenda de reuniones y de audiencias

### 3.4. Preparación

Contaron con actividades e instrumentos identificando los actores y grupos interesados, tarea efectuada por parte de cada una de las dependencias del nivel central y regional [https://www.defensoria.gov.co/public/rendiciondecuentas/assets/directorio\\_organizaciones-sociales-2019.pdf](https://www.defensoria.gov.co/public/rendiciondecuentas/assets/directorio_organizaciones-sociales-2019.pdf).

Componente de comunicación: definidos los grupos de interés, generaron como estrategia reuniones informativas; Audiencias de RdC; Rendición de cuentas regionales; encuentros Sociales; uso de las redes sociales; informes y documentos de resultados y gestión defensorial; cronograma, agenda de reuniones y de audiencias; videos de gestión defensorial, entre otros.

Lo anterior con miras a visibilizar los resultados de la gestión institucional con el fin de mantenerlos informados y facilitar la interlocución entre la entidad y organizaciones o grupos de interés.

Identificación de las necesidades de información y diálogo a través de las diferentes dependencias

<https://www.defensoria.gov.co/public/rendiciondecuentas/assets/informe-resultados-informacion-ofrecida-encuentros-sociales-2019.pdf>

Elaboración del informe, las dependencias a nivel regional y central elaboraron los informes, “DEFENSORIAS REGIONALES” y “DELEGADAS” y “DIRECCIONES” situados en el enlace <https://www.defensoria.gov.co/es/public/rendiciondecuentas>

<https://www.defensoria.gov.co/public/rendiciondecuentas/assets/amazonas2.pdf>

 <b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b>	<b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Código: ES-P03-F10</b>
		<b>Versión:02</b>
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Vigencia desde: 01/02/2016</b>

El fortalecimiento de la petición de cuentas no corresponde a un derecho de petición, es un derecho a la crítica y al diálogo. Para el efecto la entidad realizó encuentros sociales en diferentes regiones, Misiones de observación, verificación y documentación, Jornadas de atención especializada a población en situación de desplazamiento forzado y/o en riesgo de serlo; participación en espacios de Incidencia de la Política Pública a los Derechos de la Población Desplazada, confinada y en riesgo de serlo; a solicitud de los usuarios realizaron litigio Defensorial encaminado a la protección de los Derechos vulnerados; capacitaciones en Derechos Humanos, entre otros. Escenarios en donde la entidad entrega información comprensible y de interés, permitiéndole a los usuarios pedir información, explicaciones y retroalimentar a la entidad.

A su vez la entidad, para que los ciudadanos accedan y puedan pedir cuentas, en la página web se cuenta con un aplicativo, a través, del cual el ciudadano puede pedir cualquier clase de información o gestión en sus asuntos, así como avance en la RdC, esfuerzos o resultados institucionales para la garantía de derechos a su cargo <http://eliseo.defensoria.gov.co/visionweb/cac2/rupweb.htm>

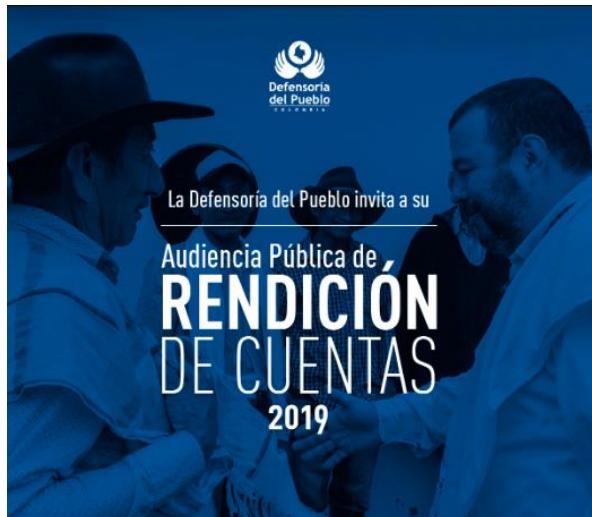
Actores y grupos de interés para participar en los espacios de RdC: a través de carteleras y página web comunicaron a las partes interesadas sobre las jornadas, publicaron el cronograma de actividades de participación ciudadana 2020, describieron las actividades priorizadas y la población objetivo y los períodos para realizar las jornadas.

Los Defensores regionales y a nivel nacional elaboraron los mensajes para los actores y grupos de interés, utilizando un lenguaje claro, haciendo uso de los canales de comunicación priorizados para tal fin: página web, carteleras, redes sociales, correspondencia (buzón electrónico), voz a voz, entre otros.

Las Defensorías regionales convocaron a las jornadas de diálogo a Organizaciones Sociales, a organizaciones no gubernamentales, a beneficiarios de los servicios, a organismos de control, a la academia, medios de comunicación.

La primera fase de Rendición de Cuentas se surtió a nivel regional entre el 24 de febrero al 11 de marzo, no obstante, de las 38 regionales, la regional Norte de Santander no alcanzó a realizar la jornada por el tema de coyuntura del COVID 19 y la jornada del Señor Defensor del Pueblo se realizó el 4 de agosto de 2020 vía Streaming.

 <p>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</p>	<p>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Código: ES-P03-F10</p>
		<p>Versión:02</p>
	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Vigencia desde: 01/02/2016</p>



Transmisión por página web: [www.defensoria.gov.co](http://www.defensoria.gov.co)  
**Miércoles 05 de agosto de 2020 Hora: 10:00 a.m. a 11:00 a.m.**

Frente a lo escrito, se verificó hallándose un informe con los resultados de la explicación ofrecida en los encuentros sociales defensoriales 2019, publicado en <https://www.defensoria.gov.co/public/rendiciondecuentas/assets/informe-resultados-informacion-ofrecida-encuentros-sociales-2019.pdf>

La entidad realizó cubrimiento a través del botón “Transparencia y acceso a la información” en el enlace “Control”, “*Informes de Rendición de cuentas a la ciudadanía*” publicando, a través de videos lo que se venía gestionando:

“¿Cómo vamos en la Defensoría del Pueblo?”



4 de febrero de 2019  
Día Mundial contra el Cáncer



8 de febrero de 2019  
Así es el recorrido de la Defensoría por las riberas del río Cauca afectadas por Hidroituango



Nombre del Proceso: EVALUACION Y  
SEGUIMIENTO

Código: ES-P03-F10

Versión:02

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Vigencia desde: 01/02/2016



8 de febrero de 2019

Declaraciones del Defensor del Pueblo desde Puerto Valdivia en el Bajo Cauca antioqueño



1 de abril de 2019

Propuesta del Defensor del Pueblo al Gobierno nacional y a la Minga Indígena y Campesina



Valdivia en el Bajo Cauca antioqueño

a la Minga Indígena y Campesina



4 de abril de 2019

Pronunciamiento del Defensor del Pueblo sobre los hechos de violencia en Cauca y Valle del Cauca



8 de abril de 2019

Defensoría radicó proyecto de ley para nacionalizar a niños venezolanos migrantes



9 de abril de 2019

Día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas



19 de junio de 2019

Defensor del Pueblo de Colombia se reunió con el Secretario General de la ONU

 <p><b>Defensoría del Pueblo COLOMBIA</b></p>	<p><b>Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b></p>	<p><b>Código: ES-P03-F10</b></p>
		<p><b>Versión:02</b></p>
	<p><b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b></p>	<p><b>Vigencia desde: 01/02/2016</b></p>



9 de julio de 2019  
Defensor del Pueblo en lanzamiento del informe de tutelas  
2018



15 de julio de 2019  
"El Catatumbo no es solo coca": Carlos Negret, Defensor  
del Pueblo.



9 de julio de 2019  
Defensor del Pueblo en lanzamiento del informe de tutelas  
2018



15 de julio de 2019  
"El Catatumbo no es solo coca": Carlos Negret, Defensor  
del Pueblo.



El Defensor ▾ La Defensoría ▾ Sala de Prensa ▾ Atención al Ciudadano ▾

13 de agosto de 2019  
Inauguración de la Casa de los derechos en Soledad  
(Atlántico)



14 de septiembre de 2019  
Llamado del Defensor del Pueblo sobre la minería ilegal

22 de agosto de 2019

Defensor del Pueblo presentó Caja de Herramientas desde  
Santander de Quilichao



9 de septiembre de 2019  
Llamado del Defensor del Pueblo para formar corredor  
humanitario para migrantes venezolanos

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
		Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016



1 de octubre de 2019  
 La Madriguera un espacio protector en la Casa De Los Derechos de Soacha



4 de octubre de 2019  
 Defensor del Pueblo acompaña a víctimas del desplazamiento en Pereira

Para la evaluación de las jornadas regionales se utilizaron medios físicos (encuesta), para evaluar los resultados Rendición de Cuentas. De las 37 regionales, 33 de ellas aplicaron la encuesta y la remitieron a la Oficina de Control Interno, a través de la Vice Defensoría, obteniéndose los siguientes resultados.

El promedio de asistentes se obtuvo de las encuestas, situándose en 33,18 personas; promedio que se vio incrementado por el número de asistentes a las regionales Ocaña, César con 60 asistentes cada una, seguida con 59 asistentes en las regionales: Santander, Putumayo y la regional con menos asistentes Antioquia con 10

Regional	PROMEDIO	Máximo	Mínimo
<b>Descripción ítems encuestas</b>			
La información presentada en la jornada de Rendición de Cuentas responde a sus intereses	33,18	60	10
Si	32,24	60	10
No	0,909	7	0

Frente a la pregunta que antecede, la regional Amazonas fue en donde un mayor número de asistentes contestó que la jornada no respondía al interés (7 personas) de 31 asistentes.

<b>Regional</b>	PROMEDIO	Máximo	Mínimo
<b>Descripción ítems encuestas</b>			
<b>Usted consultó la información sobre la Regional, antes de la Rendición de Cuentas</b>	<b>33</b>	<b>60</b>	<b>11</b>
Si	<b>7,667</b>	<b>20</b>	<b>0</b>
No	<b>25,33</b>	<b>60</b>	<b>6</b>

Del promedio de los 33 participantes a las jornadas, 25 manifestaron que no había consultado ninguna información antes de la Rendición de Cuentas y 7 participantes que Si. Encontrándose las regionales con mayor incidencia:

<b>Regional</b>	NARIÑO	OCAYA	ATLANTICO	TUMACO	ARAUCA
<b>Descripción ítems encuestas</b>					
<b>Usted consultó la información sobre la Regional, antes de la Rendición de Cuentas</b>	<b>19</b>	<b>60</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>43</b>
Si	0	0	1	3	8
No	<b>19</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>35</b>

Dentro de los medios utilizados por las regionales, contestaron los asistentes como medio de información, a través de reuniones y por “otro” medio el 11,27

<b>Regional</b>	PROMEDIO	Máximo	Mínimo
<b>Descripción ítems encuestas</b>			
<b>La regional dio a conocer la gestión a través de qué medios</b>	<b>23,15</b>	<b>52</b>	<b>1</b>

	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10		
		Versión:02		
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016		

Carteleras	5,212	29	0
Radial	3,152	11	0
Reuniones	14,79	50	0
Otro	11,27	60	0

Del promedio de los 33 asistentes, el 23,3 consideró muy importante la participación en el control de la gestión pública.

Descripción ítems encuestadas	PROMEDIO	Máximo	Mínimo
Después de haber tomado parte en la Audiencia Pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:	32,48	60	11
Muy importante	23,3	58	4
Importante	9,182	36	0
Sin importancia	0,667	5	0

Consideraron los participantes a las jornadas regionales, que la participación ciudadana fue participativa en un 28,85 frente al promedio de 32,48 y 3,636 consideró que no existió ningún diálogo.

Siendo las regionales más representativas para este ítem las descritas en el cuadro adjunto a continuación:

Descripción ítems encuestadas	CESAR	NARIÑO	PUTUMAYO	CAUCA	BOLIVAR	PROMEDIO	Máximo	Mínimo
Cómo considera que fue la participación ciudadana y los momentos de diálogo en la Rendición de Cuentas	59	21	57	11	38	32,48	60	11

Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10
	Versión:02
INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

Participativo	45	8	30	6	29	<b>28,85</b>	60	6
No existió diálogo	14	13	27	5	9	<b>3,636</b>	27	0

Para la pregunta citada, de los 33 participantes el 18,73 consideró suficiente el tiempo programado para realizar el encuentro de “Diálogo”, mientras que un 13,03 consideró lo contrario.

Descripción ítems encuestadas	PROMEDIO	Máximo	Mínimo
<b>El tiempo Programado para realizar el Encuentro de Diálogo, fue:</b>	<b>33</b>	<b>60</b>	<b>11</b>
Suficiente	<b>18,73</b>	<b>52</b>	<b>1</b>
Adecuado	<b>13,03</b>	<b>36</b>	<b>2</b>
Regular	<b>1,242</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

#### 4. Conclusiones

Logros: por primera vez se contó con una estrategia de Rendición de cuentas

Dificultades: el tema de coyuntura del COVID 19 obstaculizó la Rendición de Cuentas a nivel nacional y su evaluación.

#### 5. Recomendaciones orientadas en el MURC

1. La valoración de resultados de la rendición de cuentas es una acción, que debe realizarse en adelante de forma permanente durante el desarrollo de la estrategia, fijándose para ello revisiones periódicas de las propuestas ciudadanas.
  - La entidad debe recoger la información proveniente de las intervenciones ciudadanas en las jornadas de diálogo, a través de buzones de sugerencia,



	Nombre del Proceso: EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Código: ES-P03-F10 Versión:02
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Vigencia desde: 01/02/2016

encuestas, consultas, peticiones, foros en línea, redes sociales, actas de jornadas de diálogo e informes de peticiones ciudadanas.

- Acordar con los grupos de control y organizaciones sociales interesadas, un programa de encuentros y reuniones para hacer seguimiento al plan de mejoramiento de la gestión institucional.
- Incluir dentro del plan Institucional, las recomendaciones viables efectuadas por la ciudadanía, como resultado de la rendición de cuentas. De igual forma la Alta Dirección debe valorar las propuestas de mejora para formular planes de mejoramiento institucional a corto, mediano y largo plazo.
- Socializar a los ciudadanos participantes y organizaciones, así como a la comunidad general los resultados de la RdC y de los planes de mejora, publicar los resultados de los ejercicios de RdC a través de un informe, que incluya los diversos medios habilitados de participación, antes y durante el ejercicio.

Original firmado

**JULIO CESAR MORENO BERNAL**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Doriz Ramírez Medina  
Revisó: Julio Cesar Moreno Bernal