

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO.....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	5
5	GENERALIDADES.....	5
5.1	Propósito de la Rendición de Cuentas.....	6
5.2	Componentes de la Rendición de Cuentas.....	6
5.3	Requisitos y Condiciones de la Rendición de Cuentas	8
5.4	Destinatarios de la rendición de cuentas	8
5.5	Medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas en la SIC	9
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMATICA DEL PROCEDIMIENTO.....	10
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	12
7.1	ETAPA 1: ANALIZAR EL ESTADO DE RDC EN LA ENTIDAD	12
7.1.1	Realizar diagnóstico RdC en la entidad.....	12
7.1.2	Realizar caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	13
7.1.3	Identificar disponibilidad de recursos para la RdC.....	14
7.2	ETAPA 2: DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	14
7.2.1	Definir Objetivo de la estrategia de RdC	14
7.2.2	Preparar información necesaria para la rendición de cuentas.....	14
7.2.3	Seleccionar acciones de diálogo.	16
7.2.4	Seleccionar acciones de Incentivos.....	17
7.2.5	Elaborar cronograma para la estrategia de rendición de cuentas	17
7.2.6	Aprobar la estrategia de rendición de cuentas	18
7.2.7	Solicitar modificación de Planes de acción.....	18
7.3	ETAPA 3: SOCIALIZACION DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	18
7.3.1	Socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas.....	18
7.4	ETAPA 4. EJECUTAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	18

Elaborado por: Nombre: Amanda Stella Pedraza R. Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación Firma: (Original firmado)	Revisado y Aprobado por: Nombre: Juan Pablo Herrera Saavedra Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación(e) Firma: (Original firmado)	Aprobación Metodológica por: Nombre: Juan Pablo Herrera Saavedra Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2018-01-02 Firma: (Original firmado)
---	--	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

SC01-F02 Vr6 (2017-02-20)

7.4.1	Desarrollar actividades del cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)	19
7.4.2	Realizar seguimiento al cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)	19
7.5	ETAPA 5: EVALUAR EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	19
7.5.1	Evaluar y monitorear la estrategia de RdC de la entidad	19
7.5.2	Elaborar el plan de mejoramiento.....	20
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	21
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	21

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 3 de 21

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos que debe seguir la Superintendencia de Industria y Comercio, para desarrollar el proceso de rendición de cuentas, a través de los diferentes mecanismos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función - DAFP.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, que participan en el proceso de rendición de cuentas.

3 GLOSARIO

Para los fines de este procedimiento se aplican las siguientes definiciones:

AUDIENCIA PÚBLICA: Espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, así como sobre el manejo de los recursos asignados para cumplir con dichos programas.

DATOS ABIERTOS: Información que pueden ser utilizada, reutilizada y redistribuida libremente por cualquier persona, y que se encuentra sujeta, cuando más, al requerimiento de atribución y de compartirse de la misma manera en que aparecen.

DIALOGO: Prácticas en que las entidades públicas, después de entregar Información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

INCENTIVOS: Acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 4 de 21

rendición de cuentas; gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

INFORMACIÓN PÚBLICA: Registros, archivos o datos que recopilan, mantenga, procesen o se encuentren en poder de las entidades públicas.

INFORMACION: Datos y contenidos que se generan sobre una gestión, basada en el cumplimiento de metas institucionales, la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos, estos datos y contenidos para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés, deben cumplir el principio de calidad.

PARTICIPACION CIUDADANA: facultad que otorgó la constitución política de Colombia a los ciudadanos para intervenir activamente en el control de la gestión pública, la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

PLAN DE ACCIÓN ANUAL: Instrumento mediante el cual se programan en concordancia con el Plan estratégico institucional, las metas de los productos estratégicos y las actividades que se deben desarrollar anualmente para darle cumplimiento a los objetivos e indicadores estratégicos de la entidad.

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA: Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

RESPONDER: Obligación que tiene todo funcionario y toda persona particular que administre y/o maneje fondos, bienes y/o recursos públicos, de asumir la responsabilidad que se derive de su gestión fiscal.

RESULTADO: Cambio real de la situación inicial medido en términos de los productos o impactos generados.

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 5 de 21

SEGUIMIENTO: Monitoreo sistemático del proceso operativo y estratégico con base en unos índices que permitan medir los resultados de los procesos. Deben proveer la información para la toma de decisiones.

Tic's: sigla que de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

QRSF: sigla para referirse a quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones

VEEDURÍAS: Están reglamentadas por la ley 850 del 2003 y el acuerdo 142 de 2005, son mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Consultar la normativa aplicable en el normograma del proceso de Revisión Estratégica.

5 GENERALIDADES

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, en pro de mejorar la transparencia del sector público colombiano y fortalecer la generación de información, los controles sobre el desempeño y la gestión de las entidades públicas, la responsabilidad de las autoridades públicas por la gestión realizada ante los ciudadanos y la petición de cuentas en ejercicio del control social.

Así mismo, la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2012 establece que por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas que deberá ser parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Superintendencia de Industria y Comercio dentro del proceso de la Rendición de cuentas dará cabal cumplimiento a la política de protección

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 6 de 21

de datos personales y lo ordenado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios

5.1 Propósito de la Rendición de Cuentas

Según el Manual Único de Rendición de Cuentas, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público

- Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación para la ciudadanía mediante la publicación clara y transparente de la gestión de la entidad.
- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

5.2 Componentes de la Rendición de Cuentas

De acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la rendición de cuentas debe contar como mínimo con tres elementos:

A. **Información:** es un conjunto organizado de datos procesados, a través de los cuales se informa de los procesos y resultados de la gestión de la Entidad. Esta información se expresa mediante informes, estadísticas, cuadros, gráficos, reportes, etc. Esta debe ser confiable, precisa y de fácil comprensión para la ciudadanía en general. A continuación se enlistan diferentes opciones que la entidad puede adoptar como acciones en el elemento información:

- Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal
- Actualización de sede electrónica
- Elaboración de publicaciones
- Diseño de publicidad
- Construcción y difusión de comunicados de prensa

- Uso de redes sociales
- Utilización de espacios en medios de comunicación masiva
- Elaboración de carteleras o avisos informativos
- Desarrollo de canales multimedia
- Implementación del modelo de apertura de datos

B. **Diálogo:** se refiere a aquellas prácticas en las cuales la Entidad entrega información, da explicaciones o justificaciones y responde las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con el receptor para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión. A continuación se enlistan diferentes opciones que la entidad puede adoptar como acciones de dialogo:

- Foro
- Feria de la gestión
- Audiencia pública participativa
- Grupo focal
- Reunión zonal
- Mesa de trabajo temática
- Encuentros regionales
- Asambleas comunitarias
- Observatorios ciudadanos
- Consejos o espacios formales de participación ciudadana
- Entrevistas con los actores
- Defensor del ciudadano
- Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información

C. **Incentivos:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas que contribuyen a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos deben orientarse a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promover comportamientos institucionales a través de capacitaciones, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias. A continuación se enlistan diferentes opciones que la entidad puede adoptar como incentivos:

- Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos
- Encuestas y difusión de resultados
- Funcionario colaborador
- Participación y colaboración abierta

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 8 de 21

- Concursos de conocimiento de la entidad

5.3 Requisitos y Condiciones de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe cumplir con unos requisitos o condiciones para garantizar la responsabilidad pública y el derecho ciudadano, estos requisitos son¹:

A. Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información. La rendición de cuentas es un derecho de la ciudadanía que le permite hacer la petición de cuentas y vigilar a la administración frente a lo que ha hecho con las responsabilidades que le fueron delegadas, así como a recibir información comprensible y de interés para ella.

B. Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas. La rendición de cuentas implica dar explicaciones, argumentar por qué se toman ciertas decisiones y presentar el nivel de logro de las acciones adelantadas.

C. Estar dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos. La administración pública debe estar dispuesta a ser evaluada por parte de la ciudadanía; y en especial a escuchar, atender y valorar los aportes y peticiones de la misma.

D. Incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas. Identificar impactos negativos o vacíos en la gestión realizada a partir de las demandas, necesidades y observaciones generadas por la ciudadanía, para la toma de decisiones que permita mejorar las decisiones y servicios de la entidad.

5.4 Destinatarios de la rendición de cuentas

- Ciudadanos y sus Organizaciones sociales y económicas (responsabilidad social por el mejoramiento del bienestar general)
- Corporaciones político administrativas de elección popular como asambleas y concejos (responsabilidad política)
- Organismos de Control como Procuraduría y Contraloría (responsabilidad disciplinaria y fiscal de la Administración)
- Autoridades judiciales (responsabilidad penal)

¹ DAFP. Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 9 de 21

- Entidades estatales de nivel internacional o nacional (responsabilidad en el uso de recursos y cumplimiento de funciones delegadas)

5.5 Medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas en la SIC

Atendiendo las directrices expuestas, la SIC realiza el ejercicio de rendición de cuentas, de manera permanente a través de los diferentes medios y canales de comunicación dispuestos, como son:

A. **Sitio Web:** dispone en la página web espacios para la publicación de:

Información tema de redición de cuentas

Ruta: <http://www.sic.gov.co> – Nuestra entidad – Control y rendición de cuentas.

Planes que rigen la gestión de la entidad y el análisis de su ejecución de acuerdo con la programación fijada para cada uno.

Ruta: <http://www.sic.gov.co> – Nuestra entidad – Políticas, planes, programas y proyectos institucionales

Componentes de la plataforma estratégica (Misión, visión, Valores, Principios) y se promocionan espacios de dialogo con la comunidad con los diferentes medios de comunicación virtuales:

Ruta:(Página web, redes sociales, blogs, chats, foros) <http://www.sic.gov.co> – Nuestra entidad – Información Institucional.

Información financiera, contable, de contratación y de talento humano Ruta: <http://www.sic.gov.co> – Nuestra entidad – Aspectos presupuestales y financieros.

Inventario y los resultados del trámite de las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones-QRSF

Ruta: <http://www.sic.gov.co> – Nuestra entidad – Informes.

B. **Twitter:** esta aplicación ha sido contemplada por la SIC en razón a que permite a sus usuarios estar en contacto en tiempo real con personas de su interés a través de mensajes breves de texto. Para este fin la SIC creó su acceso a través de <https://twitter.com/sicsuper>.

C. **Facebook:** Esta red social se ha convertido en la herramienta que facilita la comunicación con cualquier persona en el mundo, de una manera

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 10 de 21

rápida y oportuna, y la SIC no ha sido ajena a tomar de ella sus ventajas, de esta manera a generado grupo de usuarios que generan contacto directo en cualquier momento del día, publicando y/o compartiendo noticias de la entidad que pueden ser comentadas. Actualmente el sitio oficial de la SIC es facebook.com/SICofficial

D. SIC Te Ve: es el programa institucional de la SIC dedicado a mostrar información que le permita al televidente formarse una opinión clara sobre la gestión de la Entidad en defensa de los derechos de consumidores en el país. Su emisión se realiza con base en los recursos disponibles de la entidad en cada vigencia.

E. Cuñas radiales: a través de este medio de comunicación masivo la SIC emite cuñas para publicitar los eventos de rendición de cuentas y convocar la participación de la ciudadanía.

F. YouTube: A través de este canal masivo, la SIC publica los videos generados en los diferentes ejercicios de rendición de cuentas.

Adicionalmente, se establecen sinergias continuas con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y la estrategia presidencial de seguimiento a metas y control ciudadano con el objetivo de darle mayor alcance a las estrategias de comunicación. Además, se dispone de encuestas permanentes en la página web para medir la percepción de los usuarios en temas de interés común sobre los temas misionales de la entidad.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMATICA DEL PROCEDIMIENTO

N.	ETAPA	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
----	-------	----------	-------------------------	-------------	---------

1	ANALIZAR EL ESTADO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA ENTIDAD	<p>*Informe de evaluación de la estrategia de RdC inmediatamente anterior,</p> <p>*Informes encuestas FURAG, Índice de transparencia y MECI</p> <p>*Plan de mejoramiento de RdC (si existe)</p> <p>*Informe de evaluación emitido por la Oficina de Control Interno.</p>	<p>*Realizar diagnóstico RdC en la entidad.</p> <p>*Realizar caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>*Identificar disponibilidad de recursos para la RdC.</p>	<p>Servidor público o contratista designado de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>*Documento diagnóstico RdC en la entidad</p> <p>*Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés</p> <p>*Disponibilidad de recursos para la RdC</p>
N.	ETAPA	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
2	DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>*Documento diagnóstico RdC en la entidad</p> <p>*Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés</p> <p>*Disponibilidad de recursos para la RdC</p>	<p>*Definir Objetivo de la estrategia de RyC.</p> <p>* Preparar información necesaria para la rendición de cuentas</p> <p>*Seleccionar acciones de diálogo.</p> <p>*Seleccionar acciones de Incentivos.</p> <p>*Elaborar cronograma para la estrategia de rendición de cuentas.</p> <p>*Aprobar estrategia de rendición de cuentas.</p> <p>*Solicitar modificación de Planes de acción.</p>	<p>Jefes de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial</p>	<p>*Estrategia de Rendición de cuentas aprobada por el CIDA.</p> <p>* Formato de Requerimiento de modificaciones a los Planes de Acción.</p> <p>*Planes de acción modificados.</p> <p>*Acta de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo</p>
3	SOCIALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>*Estrategia de Rendición de Cuentas aprobada.</p>	<p>*Socializar la estrategia de Rendición de Cuentas</p>	<p>La Oficina Asesora de Planeación define la metodología para conocer la Estrategia de rendición de cuentas.</p>	<p>*Correos, banners, pantallazos de la página WEB, publicaciones, presentaciones, listas de asistencias de charlas presenciales, etc.</p>

4	EJECUTAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	*Estrategia de Rendición de Cuentas aprobada. *Cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)	*Desarrollar actividades del cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) *Realizar seguimiento cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)	Las áreas/dependencias responsables de la ejecución del cronograma	*Seguimiento Cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) *Evidencias de avance cumplimiento de Cronograma de rendición de cuentas
N.	ETAPA	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
5	EVALUAR EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.	*Seguimiento Cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) *Evidencias de avance cumplimiento de Cronograma de rendición de cuentas *Evaluaciones externas	Evaluar y monitorear la estrategia de RdC de la entidad Elaborar el plan de mejoramiento	La Oficina de Control Interno evalúa y monitorea el cumplimiento del objetivo y el desarrollo de los productos y/o actividades. La OSCAE y la OAP elaboran el plan de mejoramiento institucional	*Informe general de RdC. *Plan de mejoramiento

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: ANALIZAR EL ESTADO DE RDC EN LA ENTIDAD

7.1.1 Realizar diagnóstico RdC en la entidad

Esta actividad es desarrollada por un servidor público o contratista designado de la Oficina Asesora de Planeación. El diagnóstico se hace a partir de la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de RdC efectuadas en el año inmediatamente anterior. Para elaborar este diagnóstico se revisa la siguiente información:

- Informe de evaluación de la estrategia de RdC inmediatamente anterior,
- Informes encuestas FURAG, Índice de transparencia y MECI
- Plan de mejoramiento de RdC (si existe)

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 13 de 21

- Informe de evaluación emitido por la Oficina de Control Interno

El diagnóstico se plasmará en un documento que contenga como mínimo:

a) Balance de debilidades y fortalezas de los mecanismos utilizados por cada elemento de la rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos, establecidos en la estrategia de RdC del año inmediatamente anterior y se establece una lista de aquellos requisitos de la RdC para los cuales no se ha abordado alguna acción.

Así mismo, se identifican las acciones atendiendo los siguientes criterios:

- Aquellos componentes (descritos en el numeral 5.2 de este documento) que no se atendieron en la vigencia anterior.
- Aquellos componentes (descritos en el numeral 5.2 de este documento) que se atendieron parcialmente.
- Actividades que sean necesario adelantar de acuerdo con la solicitud por parte del ciudadano.

b) Descripción crítica cualitativa de las acciones realizadas y los resultados obtenidos, del año inmediatamente anterior, en cada uno de los mecanismos de RdC (información, diálogo e incentivos) establecidos en la estrategia de RdC del año inmediatamente anterior.

c) Descripción de actores (ciudadanía) que participaron y su forma de participación, en la RdC del año inmediatamente anterior.

d) Descripción de los requerimientos que se deben fortalecer, de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta FURAG, Índice de transparencia y MECI, en relación con la RdC.

7.1.2 Realizar caracterización de los ciudadanos y grupos de interés

Esta actividad la realiza un servidor público o contratista de la OAP, de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, y de la Oficina de Tecnología e Informática quienes identifican anualmente las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual se orienta la gestión de la SIC, en el marco del Procedimiento para la Retroalimentación del Cliente Interno y Externo-SI-02 P04.

De esta actividad se genera un documento que contiene la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, que hacen uso de los servicios en

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 14 de 21

línea de la Entidad, así como las características, intereses y expectativas del ciudadano en materia de información de trámites y servicios de la SIC.

7.1.3 Identificar disponibilidad de recursos para la RdC

Esta actividad la realiza un servidor público o contratista de la OAP y de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, quienes identifican los recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos con los que cuenta la entidad para realizar el diseño y posterior ejecución de la estrategia de RdC.

7.2 ETAPA 2: DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

7.2.1 Definir Objetivo de la estrategia de RdC

El Jefe de la OAP y el Jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, definen el objetivo de la estrategia de RdC, al cual se le dará cumplimiento a través del cumplimiento de actividades y/o productos. El objetivo se debe plantear a la luz de la política nacional de rendición de cuentas, en el plazo de una vigencia con la ejecución de la estrategia de RdC de la SIC.

La redacción del objetivo debe contemplar:

- La acción que se espera realizar (verbo)
- El objeto sobre el cual recaerá la acción (sujeto), de acuerdo a los destinatarios de la rendición de cuentas
- Los elementos de contexto o descriptivos (frase calificativa),

Ejemplo:

Ejecutar la estrategia de la Rendición de Cuentas de la SIC, en el marco de los componentes de información, dialogo e incentivos, donde se fomente la participación de los ciudadanos y se construya una relación con actores sociales, acerca de la gestión de la SIC.

Nota 1: Si se considera necesario se podrán formular objetivos específicos.

7.2.2 Preparar información necesaria para la rendición de cuentas

La OAP y OSCAE, selecciona los medios y herramientas para cumplir con el objetivo y con la garantía del derecho fundamental de acceso a la información

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 15 de 21

pública. Las metodologías para divulgar la información se mencionan en el capítulo de generalidades de este documento.

Para ello la OAP y OSCAE realizan las siguientes tareas:

- a) La OAP elabora en el formato Estructura del Informe de Gestión DE02-F07, una propuesta de informe de rendición de cuentas de la entidad para cada una de las Delegaturas, Oficinas y Secretaria General, con base en el seguimiento a los planes de acción al último corte, el seguimiento a los proyectos de inversión e información publicada oficialmente en la página web de la SIC.
- b) La OAP envía por correo institucional a las Delegaturas, Oficinas y Secretaria General, la propuesta de informe de rendición de cuentas (formato Estructura del Informe de Gestión DE02-F07) para su revisión y ajuste, concediéndole cinco días para la remisión de esta información.
- c) La OAP recibe los informes de rendición de cuentas (formato Estructura del Informe de Gestión DE02-F07) de las Delegaturas, Oficinas y Secretaria General, valida la información y consolida un documento de informe de gestión.
- d) OSCAE realiza el diseño de la imagen de la portada de presentación del informe de gestión y demás publicaciones alusivas a la rendición de cuentas.
- e) La OAP envía primera versión del informe de gestión para la revisión del Superintendente.
- f) La OAP realiza correcciones, en caso de presentarse por parte del Superintendente y genera versión final del informe de gestión para la firma del mismo.
- g) La OAP envía por correo institucional a OSCAE versión aprobada del informe de gestión del periodo correspondiente en formato PDF para su publicación en página web.
- h) OSCAE procede a realizar la publicación del informe de gestión de la vigencia en el link dispuesto en página web www.sic.gov.co, para que los participantes preparen sus ponencias, comentarios y preguntas.

Nota 2: las acciones descritas en los ítems del a) al i) se realizan trimestralmente.

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 16 de 21

7.2.3 Seleccionar acciones de diálogo.

La OAP y OSCAE se encargan de coordinar y seleccionar las temáticas y metodologías para realizar las acciones de diálogo y la retroalimentación entre la entidad y los ciudadanos; donde se debe, no sólo informar, sino también explicar y justificar la gestión institucional. Las metodologías de diálogo con la ciudadanía están contempladas en el capítulo de generalidades de este documento, la entidad selecciona, las metodologías de diálogo de acuerdo con la disponibilidad de recursos. Para todas las metodologías del elemento diálogo del proceso de RdC la OAP y OSCAE deben realizar las siguientes acciones:

- a) Seleccionar la metodología de diálogo que permita la participación de la mayoría de los asistentes al evento, de acuerdo con la temática. Si la acción de diálogo es una audiencia pública, esta se deberá organizar de acuerdo con lo establecido en el anexo 1 Audiencia pública.
- b) Definir los medios de comunicación que se utilizaran para la convocatoria, de acuerdo con la caracterización de los actores y ciudadanos identificados².
- c) Realizar una convocatoria mediante los medios de comunicación seleccionados, con un plazo no menor a 15 días calendario como antelación. Para toda acción de diálogo es imprescindible suministrar información previamente a los ciudadanos convocados. Para ello OSCAE solicita previamente a las dependencias el suministro de bases de datos para identificar a los actores que se invitaran al evento. Por su parte, la OAP identifica las veedurías ciudadanas a invitar al evento.
- d) Realiza convocatoria personalizada de acuerdo con el formato DE02-F08 “AVISO DE CONVOCATORIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS”, al grupo focal seleccionado. Este formato se constituye como la tarjeta de invitación personalizada.
- e) Anexar a la convocatoria y en el envío de la tarjeta de invitación personalizada, el formato Presentación de Propuestas Previo al Ejercicio de RdCs-DE02-F04, para que sea diligenciado por parte de los interesados los requerimientos de información específica que se desee conocer en el evento. El plazo máximo para hacer que los interesados realicen el envío de este formato es de 5 días antes de la acción de diálogo.

² En se sentido, se sugiere que el informe de gestión formato DE02-F07 se publique y/o actualice con 15 días de antelación a la realización del evento de diálogo.

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 17 de 21

f) Disponer página web, correo, links, teléfonos, donde podrán consultar información adicional sobre las acciones de diálogo programadas.

Nota 3: OSCAE coordina toda la logística y recursos que se requieren para la ejecución de las acciones de dialogo programadas y el uso de las Tic's (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) para complementar la participación, la visibilidad y aumentar el alcance del evento, para esto diligenciará el DE02-F09 "FORMATO PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS"

7.2.4 Seleccionar acciones de Incentivos.

La OAP y OSCAE se encargan de coordinar y seleccionar las acciones de incentivo que fortalezcan el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas.

La selección de las acciones del elemento incentivos dependerá de los recursos disponibles de la entidad. Así mismo, deben estar acordes con los requerimientos de las políticas de desarrollo administrativo tales como la política de Gestión del Talento Humano y la política de Eficiencia Administrativa. Las metodologías de incentivos se mencionan en el capítulo de generalidades de este documento

7.2.5 Elaborar cronograma para la estrategia de rendición de cuentas

Una vez seleccionadas las metodologías para cada uno de los tres elementos del proceso de RdC (información, incentivos y dialogo), se plasman en un cronograma para su seguimiento y control.

El cronograma es definido por el Superintendente, teniendo en cuenta el diagnóstico presentado por la OAP y OSCAE (etapa 1), el cual, es presentado posteriormente para aprobación ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo-CIDA.

Para la elaboración de este cronograma se debe utilizar el formato *Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, establecido en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", correspondiente al tercer componente: rendición de cuentas, Formato DE02-F06 Vr1.

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 18 de 21

7.2.6 Aprobar la estrategia de rendición de cuentas

La OAP solicita la programación de un Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, para presentar la propuesta de Estrategia de rendición de cuentas y contar con la aprobación del mismo.

Durante este comité la OAP realizará los ajustes a que haya lugar, a fin de contar con la versión final y aprobada de la estrategia, antes del 31 de enero puesto que esta estrategia hace parte del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*³ y todos sus componentes deben ser publicados anualmente en las fechas establecidas por el Departamento Administrativo de la Función pública.

7.2.7 Solicitar modificación de Planes de acción

OSCAR y la OAP, verifican si las actividades del cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) se encuentran incluidas en los planes de acción de la vigencia, de tal manera que se contemple el registro de su seguimiento en SIGI, por cada una de las áreas responsables.

De no encontrarse y considerarlo necesario solicitará al área responsable la inclusión del producto y/o actividad en el respectivo plan de acción.

7.3 ETAPA 3: SOCIALIZACION DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

7.3.1 Socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas

La OAP, define la metodología (Correos, banners, página WEB, publicaciones, presentaciones, charlas presenciales, promoción en Intrinsic y medios internos etc.), mediante los cuales la entidad anualmente da a conocer a los servidores públicos y usuarios externos la Estrategia de rendición de cuentas.

7.4 ETAPA 4. EJECUTAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

³ La estratégica de rendición de cuentas hace parte del plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano ley 1757 de 2015 Arts. 48 y siguientes.

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 19 de 21

7.4.1 Desarrollar actividades del cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

Las áreas/dependencias responsables de la ejecución del cronograma establecido desarrollaran los productos/actividades contempladas en el cronograma de acuerdo con las fechas establecidas.

7.4.2 Realizar seguimiento al cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

Las áreas responsables registraran en SIGI con la periodicidad necesaria, los avances de los productos/actividades contempladas en el cronograma de la estrategia de rendición de cuentas.

La OAP identifica los productos y/o actividades de los planes de acción que corresponden al cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) y extrae de acuerdo con la periodicidad necesaria el reporte que las áreas registran en SIGI, a fin de establecer el avance y/o cumplimiento de las mismas, y se le envía a control interno

7.5 ETAPA 5: EVALUAR EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.


7.5.1 Evaluar y monitorear la estrategia de RdC de la entidad

A la Oficina de Control Interno le corresponde evaluar y monitorear el cumplimiento del objetivo de la estratégica de RdC y el desarrollo de los productos y/o actividades del cronograma (Componente rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), para esto deberán tener en cuenta las siguientes acciones:

Evaluación de cada acción de diálogo: La entidad debe elaborar un informe con el resultado obtenido de cada una de las acciones de dialogo, teniendo en cuenta sus logros y las dificultades, esta evaluación se debe realizar en el formato

DE02-F05 EVALUACIÓN EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

✓ **Evaluación de la estrategia en su conjunto:** Los resultados de todas las acciones deben ser registrados en un documento memoria, publicados y

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 20 de 21

divulgados para conocimiento de la ciudadanía. Este informe se constituirá en el documento de evaluación de la estrategia del proceso de RdC de la entidad y debe ser publicado en la página web de la entidad, en el mes de diciembre de cada año.

Este documento se debe tener en cuenta para elaborar el plan de mejoramiento institucional.

✓ **Informe general de RdC:** los procesos de rendición de cuentas ante la ciudadanía deben generar resultados visibles, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos. Para ello las evaluaciones efectuadas en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituyen en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla.

✓ **Evaluaciones externas:** Las evaluaciones efectuadas en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituyen en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla.



Procedimiento para la evaluación de las acciones y la estrategia general de la entidad - Grafica extraída del Manual de Rendición de cuentas “

7.5.2 Elaborar el plan de mejoramiento

Una vez la Oficina de Control Interno haya elaborado el informe de Evaluación del proceso de rendición de cuentas y a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de RdC de la entidad, OSCAE y la OAP deben elaborar un plan de mejoramiento institucional aplicando el formato CI02-F07 Plan de Mejoramiento Institucional, que se convierte en insumo para la formulación y planeación de la siguiente

	PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS	Código: DE02-P02
		Versión: 6
		Página 21 de 21

estratégica de rendición de cuentas y que debe ser divulgado entre los involucrados en su cumplimiento.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato DE02-F08 Aviso de convocatoria pública RdeC
 DE02-F09 Programación y seguimiento ejercicio de rendición de cuentas
 Formato DE02-F06 Cronograma actividades Estrategia de rendición de cuentas
 Formato DE02-F04 Presentación de Propuestas previo al ejercicio de rendición de cuentas
 Formato DE02-F05 Evaluación evento de rendición de cuentas
 Formato CI02-F07 Plan de Mejoramiento Institucional
 Plantilla Registro de asistencia.
 Formato DE02-F07 Estructura del informe de gestión

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Eliminación del documento la palabra modelo integrado de gestión
2. Inclusión del párrafo en general del cumplimiento de la política de protección de datos personales
3. Se ajusta el numeral 7.2.1 Definir Objetivo de la estrategia de RdC

Fin documento