**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. MARCO LEGAL
4. RESPONSABILIDADES
5. DIAGNÓSTICO APC-COLOMBIA RENDICIÓN DE CUENTAS
	1. Caracterización de usuarios
	2. Necesidades de información
	3. Canales de participación
	4. Mecanismos de participación
	5. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos
6. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	1. Temas, aspectos y contenidos relevantes

**2.1.1** Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

**2.1.2** Otros espacios de rendición de cuentas.

* 1. Plan de acción
1. EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN
	1. Compromisos del modelo integrado de planeación y gestión
	2. Identificación de actividades de RdC
2. EVALUACIÓN Y MONITOREO
3. CONTROL DE CAMBIOS
4. **INTRODUCCIÓN**

Rendición de cuentas, según lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2011, es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene(n) el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o premiar un comportamiento destacado.

En desarrollo de lo anterior, dentro del concepto de Rendición de Cuentas es necesario enfatizar, que la rendición de cuentas al ser una obligación, se convierte en parte del quehacer institucional y, por consiguiente, también se constituye en el mecanismo fundamental para dar a conocer a la ciudadanía los resultados y logros de la gestión institucional, de conformidad con el mandato que la constitución y la Ley establecen.

Como expresión de control social, la rendición de cuentas, tiene como finalidad fortalecer la transparencia de la gestión pública y evidenciar, en la cotidianidad del servidor público, la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas.

Por su parte, la participación ciudadana, como fin esencial del Estado, se estructura a partir de las acciones individuales y colectivas que emprenden las personas con el propósito de incidir en las decisiones políticas o administrativas del Estado y por consiguiente en las del ente público objeto de la rendición de cuentas, y es el camino para impulsar el desarrollo, la democracia e integrar a los usuarios al ejercicio de la política. Por consiguiente, está articulada a los ejercicios de rendición de cuentas en los espacios de información y diálogo para formular, planear, controlar la ejecución y evaluar la gestión de la entidad pública.

Este documento brinda un marco de referencia para que la Agencia Presidencial de Cooperación (APC-Colombia), contando con la participación de la ciudadanía, genere mejores esquemas de articulación y coordinación de las acciones a su cargo para mejorar los resultados de los servicios que presta.

## Por lo anterior, la estrategia de rendición de cuentas 2022, se elabora teniendo en cuenta los lineamientos metodológicos para la rendición de cuentas en las entidades de la Rama ejecutiva, del orden nacional y territorial, establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) a través del Manual Único de Rendición de Cuentas, versión 2 de febrero de 2019 , para aquellas entidades que producto de la autoevaluación se ubican en el nivel 2 de implementación de la gestión de rendición de cuentas.

Lo cual evidencia que la Agencia hace parte de las entidades que cuentan con experiencia en la rendición de cuentas y desea continuar fortaleciendo este mecanismo de participación ciudadana.

De acuerdo a lo anterior, el proceso de rendición de cuentas que se desarrolla en la presente vigencia, no apropia en su totalidad el enfoque basado en derechos humanos y paz, no obstante que es un proceso participativo e incluyente, y que está enfocado a dar cuenta de los resultados de desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así mismo este mecanismo de rendición de cuentas tiene en cuenta los elementos de información respecto a las decisiones que ha tomado, los resultados y avances producto de su gestión; el dialogo a través del cual se propende por explicar los resultados de su gestión, admitiendo las preguntas y cuestionamientos por parte de sus grupos de valor y partes interesadas; y finalmente con responsabilidad, asumiendo los resultados obtenidos y proponiendo y aceptando las acciones necesarias dentro del proceso de mejora, que le permitan cumplir con sus metas, los cuales se plasman en el desarrollo de unos proyectos o entregables, que se visualizan y establecen a través del Plan de Acción Institucional para cada vigencia.

Toda la estrategia se articula con la estrategia de Atención al Ciudadano y considera sus elementos como base para el diagnóstico y formulación de las acciones de participación ciudadana. Así mismo, la estrategia incorpora acciones para mejorar los resultados obtenidos en los índices institucionales que evalúan la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

# OBJETIVOS

**Objetivo general**

* Establecer canales de dialogo y participación efectiva, a través de los cuales la entidad comunica a sus clientes, grupos de valor y partes interesadas, el desarrollo de su gestión, los resultados alcanzados, los recursos utilizados, en desarrollo de su objeto misional, con el fin de fomentar, construir y fortalecer la confianza entre las partes.

**Objetivos específicos**

* Divulgar oportunamente información relevante para los usuarios.
* Garantizar la participación de la ciudadanía, en el ejercicio de control social de la gestión institucional
* Establecer espacios de participación que permitan la interacción y dialogo continua de la agencia con sus grupos de valor
* Incentivar la cultura de la transparencia en los servidores y usuarios de la Agencia, y
* Evaluar las acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de mejorar los resultados alcanzados en los diferentes espacios de interacción con los grupos de valor y de interés.

# MARCO LEGAL

La estrategia de rendición de cuentas que se presenta para ser desarrollada en los diferentes espacios que a lo largo de la vigencia 2022 por parte de la Agencia, se establece con el fin de atender el mandato legal, que desde la constitución política de Colombia se señala, respecto a la obligación de todas las entidades públicas de los diferentes niveles, de actuar bajo los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones, deben interactuar con la ciudadanía para dar a conocer el resultado de las decisiones que toman, en desarrollo del ejercicio del ciclo de la gestión pública, en virtud lo cual, su actuar se enmarca en las normas que se relacionan a continuación:

**TABLA 1. NORMATIVA APLICABLE VIGENTEFUENTE**

| **NORMA** | **DETALLE** |
| --- | --- |
| Constitución Política de la República de Colombia de 1991 | Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 79, 88 y 95  |
| Ley 1955 de 2019 | Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad |
| Ley 152 de 1994 | Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo |
| Ley 134 de 1994 | Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. |
| Ley 489 de 1998 | Artículo 33: Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas. |
| Ley 80 de 1993  | Sobre Contratación.  |
| Ley 1150 de 2007  | Modifica la ley 80 de 1993 – contratación estatal. |
| Ley 190 de 1995 | Artículo 58. “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas...” |
| Ley 393 de 1997 | Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. Acción de Cumplimiento. |
| Ley 472 de 1998 | Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 489 de 1998 | Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.  |
| Ley 720 de 2001 | Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos. (Reglamentada por el Decreto No. 4290 de 2005)  |
| Ley 734 de 2002 | Nuevo código único Disciplinario. |
| Ley 850 de 2003 | Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas. |
| Ley 962 de 2005 | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.  |
| Ley 1437 de 2011 | Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo  |
| Ley 1755 de 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo  |
| Ley 1474 de 2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. |
| Ley 1712 de 2014 | Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.  |
| Ley 594 de 2000  | Ley General de Archivo - Art. 19. Soporte documental - Art. 21. Programas de gestión documental - Art. 27 Acceso y consulta de documentos  |
| Ley 1757 de 2015 | Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de participación ciudadana. - Artículo 48 -56 Rendición de cuentas Rama Ejecutiva - Artículo 58-59 Rendición de cuentas Juntas Administradoras Locales, los Concejos Municipales y las Asambleas Departamentales. - Artículos 60-66 Control Social - Artículos 67-72 Veedurías Ciudadanas  |
| Ley 1341 de 2009 | Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones |
| **Ley 1581 de 2012**  | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales |
| Decreto 1499 de 2017 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| Decreto 103 de 2015 | Reglamentación de la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. |
| Decreto 2641 de 2012 | **Por el cual se reglamentan los artículos**[73](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292#73)**y**[76](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292#76)**de la Ley 1474 de 2011,** en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial de las que le confiere el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política |
| Decreto 1382 de 2000  | Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela  |
| Decreto 3851 de 2006  | Sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana Art. 1. Información oficial básica  |
| Decreto 306 de 1992  | Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.  |
| Decreto 2591 de 1991  | Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.  |
| Decreto 124 de 2016  | Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.  |
| Decreto 1429 de 1995  | Reglamentario de la ley 142 de 1994.  |
| Decreto 1083 de 2015  | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública  |
| Decreto 2232 de 1995  | Reglamentario de la ley 190 de 1995.  |
| Decreto 270 de 2017  | Participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación - Artículo 2.1.2.1.25. Promoción de la participación ciudadana  |
| Decreto 1081 de 2015  | Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. Relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”  |
| Decreto 2573 de 2014  | Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia  |
| Decreto 2482 de 2012  | Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión - Art. 2. Objeto Modelo integrado de planeación- Art. 3. Políticas de desarrollo administrativo  |
| Decreto 1008 de 2018 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| Decreto 2623 de 2009 | Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. |
| **Decreto 1078 de 2015** | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| CONPES 3649 de 2010 | Política Nacional de Servicio al Ciudadano. |
| CONPES 3650 de 2010 | Importancia estratégica de la estrategia de Gobierno en Línea. |
| CONPES 3654 de 2010 | Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos. |
| CONPES 3785 de 2013  | Política Nacional de Eficiencia administrativa al Servicio al Ciudadano.  |
| CONPES 167 de 2013  | Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. |
| Directiva Presidencial No. 09 de 1999  | Se adoptan lineamientos para la implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción.  |
| Directiva Presidencial No. 10 de 2002  | Para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.  |

**FUENTE:** **Tomado de la estrategia de rendición de cuentas 2020, APC-Colombia**

1. **RESPONSABILIDADES**

**TABLA 2. RESPONSABILIDADES RESPECTO A LA ESTRATEGIA**

| **ROL** | **RESPONSABILIDAD** |
| --- | --- |
| Director General | Orientar la estrategia, promover y participar activamente en el desarrollo de acciones que contribuyan a construir confianza con los usuarios |
| Equipo directivo | Definir los escenarios en los que aplicarán rendición de cuentas y los componentes de la misma a los que apunta.Preparar la información a presentar en los diferentes espacios que se programen |
| Asesor con funciones de Planeación | Articular la formulación de la Estrategia de rendición de cuentas.Consolidar informes de evaluación y seguimiento de la estrategia a que haya lugar.Hacer seguimiento al desarrollo de las actividades planteadas y dar cumplimiento a las actividades a su cargo.Aplicar la encuesta de la evaluación general de la audiencia pública de rendición de cuentas. |
| Asesor con funciones de Comunicaciones | Diseñar y difundir las diferentes piezas de comunicación, en un lenguaje claro y sencillo, de fácil comprensión para el lector sobre la gestión de APC-Colombia, de manera que sean comprendidos por todos los grupos de valor y de interés, teniendo en cuenta los canales, herramientas y medios de información más adecuados establecidos por la entidad para tal fin. Hacer la revisión y edición del informe final de rendición de cuentas a partir de la información que entregan las áreas.Acompañar y apoyar a todos los procesos en las actividades de rendición de cuentas que se realicen durante la vigencia con todas las piezas de comunicación y divulgación que se requieran así como la difusión respectiva de la convocatoria y los resultados de las mismas. |
| Asesor con funciones de Control Interno | Verificar la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como verificar que se dé respuesta a las preguntas formuladas por los ciudadanos, dentro del proceso de rendición de cuentas, dentro de los términos y mecanismos que establece la Ley. |
| Equipo de trabajo de proceso de Gestión de Tecnologías de la Información. | Dar soporte tecnológico a los eventos de rendición de cuentas y suministrar los equipos e insumos de software y hardware que se requieran para el desarrollo de las actividades planeadas y que se realizan en las instalaciones de la Agencia. |
| Todo el personal de la entidad | Dar cumplimiento a la Estrategia de rendición de cuentas, en lo que compete a cada quien y a entregar la información para los diferentes reportes que hace la entidad. |

**FUENTE: Tomado de la estrategia de rendición de cuentas 2021, APC-Colombia**

# DIAGNÓSTICO: APC-COLOMBIA RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

# En APC-Colombia el ejercicio de Rendición de cuentas (RdC) se ha materializado a través de diversas actividades de información, diálogo e incentivos que se han implementado desde el año 2013. La página web y las redes sociales han sido los principales medios para divulgar información, los resultados y avances realizados por la entidad; los cuales se enmarcan en la política de gobierno digital de conformidad con el decreto 1008 de 14 de junio de 2018 y la Ley de transparencia y acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014).

Así mismo, se han realizado diversos eventos y actividades en los territorios procurando establecer un diálogo de doble vía con todos los usuarios involucrados en los diferentes programas, proyectos y actividades desarrollados o impulsados por la Agencia.

Sumado a lo anterior, se han elaborado y difundido publicaciones, noticias y, en general, todos aquellos documentos de interés público que cumplen con el principio de transparencia y dan cuenta de la gestión misional, administrativa y financiera de la entidad.

Es importante resaltar que el ejercicio de rendición de cuentas a través de los diferentes mecanismos que permiten ser utilizados (paneles, cabildos, foros, audiencia pública, encuentros, espacios abiertos, etc), durante las vigencias 2020 y 2021 se han realizado de manera virtual, debido a la pandemia del COVID -19, que ha venido afectando a la comunidad mundial desde febrero de 2020, lo que obligó al confinamiento y distanciamiento como medidas de prevención para reducir la expansión de la pandemia, aunque las medidas de prevención y el proceso de vacunación efectuado por el gobierno, ha permitido ir regresando gradualmente a la normalidad.

De acuerdo con los ejercicios de rendición de cuentas realizados, a continuación, se presentan y resaltan aquellos aspectos que contribuyeron a obtener mejores resultados, así como, algunos aspectos relacionados con la participación, para tenerlos en cuenta en el planteamiento de la estrategia para la presente vigencia:

**TABLA 3. RESULTADOS DESTACADOS DEL EVENTO CENTRAL DE RdC 2021**

| **RESULTADOS PRESENTADOS**  | **REALIZACIÓN**  | **MODALIDAD** | **ASPECTOS A RESALTAR** |
| --- | --- | --- | --- |
| Período comprendido entre 01 de enero y 31 de diciembre de la vigencia 2020 | 27 de abril de 2021 de 2:30 p.m. a 4:30 p.m. | Virtual, a través de Facebook Live, Vía Streaming en el enlace <https://www.facebook.com/APCColombia>  | Al igual que en la vigencia 2020, en la vigencia 2021, el evento se llevó acabo de forma virtual, con el fin de preservar las medidas de bioseguridad tomadas por el Gobierno Nacional, para hacer frente a la emergencia sanitaria, ocasionada por la pandemia y evitar la propagación del virus COVID-19, la cual se ha mantenido desde la vigencia 2020.Considerando la forma como se realizó el evento, se diseñó la metodología para abordar la preparación de los temas y su presentación por parte de los expositores de manera magistral. Así, como los canales y mecanismos de participación, incluyendo dentro de la Agenda, un espacio exclusivo para la sesión de preguntas al final del evento, una vez se hubieran abordado todos los temas, buscando la interacción con el público, ya que no se consideró conveniente realizar el evento por más de dos (2) horas, a fin de no exponer a la audiencia a “aburrimiento” y posible abandono en la participación; y con el ánimo de mejorar la receptividad del mismo.**Este ejercicio incluyó, los siguientes temas generales:****Dirección de Gestión de Demanda de Cooperación Internacional**:* Gestión de la cooperación COVID-19.
* Ayuda Oficial al Desarrollo recibida en 2020 y alineación a los marcos estratégicos - megametas.
* Nuevos mecanismos de cooperación.
* Oportunidades de cooperación y convocatorias.

**Dirección de Oferta de Cooperación Internacional:*** Megametas de Cooperación Sur-Sur y Triangular
* Fondo de Cooperación y Asistencia Internacional
* Proyectos de Cooperación Sur-Sur y Triangular
* Profesionalización posicionamiento de la Cooperación Sur-Sur.

**Dirección de Coordinación Interinstitucional:*** Avances en la Implementación de la Estrategia Nacional de Cooperación Internacional 2019 – 2022
* Sistema Nacional de Cooperación Internacional
* Proyectos apoyados con recursos de contrapartida nacional
* Intercambios Col-Col
* Alianzas Multiactor
* Indicador PND

**Dirección Administrativa y Financiera:*** Administración de recursos de cooperación internacional y canalización de donaciones en especie.
* Gestión institucional

**La dinámica de la presentación se efectuó en el siguiente orden:*** Saludo de Bienvenida a cargo de la Directora General
* Temas de Interés de la ciudadanía a cargo de los Directores misionales y el Director Administrativo y Financiero
* Resolución de preguntas efectuadas por la ciudadanía, al final de la presentación a cargo de las áreas misionales
* Respuesta a interrogantes de los participantes a través Facebook Live APC-Colombia Vía Streaming.

Es de resaltar, que todo el espacio de la audiencia pública, se planteó a partir de los resultados obtenidos en el ejercicio de participación de la ciudadanía previo, para la selección de los temas a ser priorizados para tratar en la audiencia, lo que aseguró incluir todos los temas señalados de acuerdo con su alcance.  |

**FUENTE:** **Tomado del informe de rendición de cuentas 2021**

Por otra parte, La APC-Colombia además de ser evaluada a partir de los diferentes eventos que se realizan para rendir cuentas a la ciudadanía, también es objeto de evaluación en sus componentes de RdC y participación ciudadana, por cuenta de entidades públicas externas. Así mismo, es evaluada a través del diligenciamiento del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, instrumento a través del cual se mide, evalúa y controla la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión por parte de las entidades públicas, en desarrollo del ejercicio de la gestión institucional.

**TABLA 4. RESULTADO MEDICIONES EXTERNAS**

| **MECANISMO** | **VIGENCIA** | **RESULTADO** |
| --- | --- | --- |
| FURAG  | 2020 | **DAFP: Resultado obtenido por la Agencia frente al Índice de Desempeño Institucional (IDI): 74.7%****Puntaje obtenido por la Agencia frente a las 7 Dimensiones:** Talento Humano: 91.6%  Direccionamiento Estratégico y Planeación: 83.4% Gestión para Resultados con Valores: 79.1% Evaluación de Resultados: 78.6%Información y Comunicación: 78.8% Gestión del Conocimiento: 90.0% Control Interno: 83.7%**Puntaje obtenido por la Agencia frente a las 18 Políticas:** Gestión Estratégica del Talento Humano: 83.0% Integridad: 87.5% Planeación Institucional: 83.0% Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público: 70.6%Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos: 79.9% Gobierno Digital: 74.0% Seguridad Digital: 83.1% Defensa jurídica: 87.7%Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción: 78.1% Servicio al Ciudadano: 72.7% Racionalización de Trámites: 78.7% Participación Ciudadana en la Gestión Pública: 78.3%Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional: 78.6% Gestión Documental: 79.0% Gestión del Conocimiento: 90.0% Control Interno: 83.7% Gestión de la Información Estadística: 80.9%  |

**FUENTE:** **DAFP. Resultados de la medición del desempeño institucional 2020**

Para la vigencia 2022, se emplearán diversos mecanismos de convocatoria para desarrollar el evento central (la audiencia pública de rendición de cuentas) de la gestión institucional de la vigencia 2021 y avance de la gestión 2022 con corte a mayo 31 de 2022, dentro de los cuales se destacan correo electrónico, redes sociales, sede electrónica y llamadas telefónicas, con el fin de asegurar la participación e interacción de todas las partes interesadas.

**1.1 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**

APC-Colombia ha realizado la caracterización de sus usuarios, siguiendo los parámetros de Gobierno Digital, los usuarios identificados de APC-Colombia son:

| **CONCEPTO** | **DEFINICIÓN** |
| --- | --- |
| Agencias de cooperación | Pares de APC-Colombia en otros países. |
| Entidades territoriales | Gobernaciones, Alcaldías, Descentralizadas, Provincias. |
| Gobierno | Presidencia de la República, Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Todos ministerios y entidades públicas de gobierno) |
| Bilateral – Multilateral | Organismos multilaterales (Agencia del SNU, Banca multilateral, Otros); Embajadas.  |
| Sector privado | Empresas, Cámaras de Comercio, agremiaciones. |
| Organizaciones de la Sociedad civil | Fundaciones, Organizaciones sin ánimo de lucro, organizaciones religiosas.  |
| Ciudadanía  | Ciudadanos no organizados.  |
| Internos | Procesos internos de APC-Colombia. |

**FUENTE:** **Documento E-OT-027 “Portafolio de servicios” DEL Sistema de Gestión Integral de la Agencia**

Sin embargo, producto del proceso de actualización del Sistema de Gestión Integral el cual se encuentra en desarrollo, se ha visto necesario actualizar la identificación y caracterización de los usuarios, así como la actualización del portafolio de servicios.

**1.2 NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

En APC-Colombia el ejercicio de Rendición de cuentas (RdC) se ha materializado a través de diversas actividades de información, diálogo e incentivos que se han implementado desde el 2013. A partir de entonces ha propendido para que desde su sede electrónica los usuarios, grupos de interés o de valor y la comunidad en general, accedan a contenidos relacionados directamente con la gestión de la Agencia, y con temas que la Entidad prioriza para comunicar.

Más recientemente lo ha venido haciendo también en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.” Es así como como se ha venido adaptando y mejorando su procesos y procedimientos, así como sus herramientas de tipo digital, en cumplimiento del Decreto 1078 de 2015, en lo relacionado con la aplicación de los lineamientos establecidos en el Manual de Gobierno en Línea en materia de comunicaciones.

De esta forma, aunque para las vigencias 2019 y 2020 no se contó con la herramienta “google analytics”, producto del seguimiento que se realiza a la página web, se pudo determinar desde el proceso de Gestión de Comunicaciones el tráfico de visitas en la página web de la agencia, el arrojó los siguientes resultados para las vigencias 2020 y 2021 con corte al 31 de agosto

**Ilustración 1. Visitas Páginas Vistas Relevantes APC-Colombia 2020**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Transparencia** | **PQRSD** | **Rendición de Cuentas** | **Participación Ciudadana** | **Talento Humano** | **Preguntas Frecuentes** | **Publicación Hojas de Vida** | **Total** |
| 258 | 76 | 93 | 54 | 254 | 120 | **415** | **1.270** |
| 378 | 125 | 147 | 77 | 260 | 226 | **437** | **1.650** |
| 195 | 73 | 51 | 42 | 81 | 99 | **209** | **750** |
| 28 | 2 | 16 | 0 | 1 | 1 | **2** | **50** |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | **0** |
| 0 | 3 | 252 | 20 | 56 | 97 | **0** | **428** |
| 0 | 2 | 305 | 44 | 120 | 145 | **0** | **616** |
| 65 | 12 | 316 | 55 | 66 | 199 | **0** | **713** |
| 856 | 249 | 267 | 99 | 0 | 256 | **1** | **1728** |
| 540 | 250 | 226 | 142 | 0 | 225 | **0** | **1383** |
| 402 | 187 | 231 | 261 | 0 | 169 | **0** | **1250** |
| 264 | 94 | 136 | 178 | 3 | 149 | **1** | **825** |
| **2.986** | **1.073** | **2.040** | **972** | **841** | **1.686** | **1.065** | **10.663** |

**Fuente: Consolidado Estadísticas Web APC-Colombia. Proceso Gestión de Comunicaciones**

**Ilustración 2. Visitas Páginas Vistas Relevantes APC-Colombia 2021 con corte al 31 de agosto**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Transparencia** | **PQRSD** | **Rendición de Cuentas** | **Participación Ciudadana** | **Talento Humano** | **Preguntas Frecuentes** | **Publicación Hojas de Vida** |  | **Total** |
| 590 | 130 | 242 | 209 | 1 | 101 | **1** |  | **1.274** |
| 633 | 205 | 272 | 767 | 71 | 230 | **92** |  | **2.270** |
| 515 | 221 | 260 | 465 | 140 | 294 | **157** |  | **2.052** |
| 360 | 195 | 611 | 470 | 107 | 298 | **111** |  | **2.152** |
| 404 | 178 | 293 | 204 | 136 | 339 | **127** |  | **1.681** |
| 602 | 168 | 148 | 269 | 101 | 202 | **111** |  | **1.601** |
| 392 | 208 | 135 | 329 | 81 | 211 | **88** |  | **1.444** |
| 388 | 300 | 151 | 178 | 89 | 300 | **97** |  | **1.503** |
| **3.884** | **1.605** | **2.112** | **2.891** | **726** | **1.975** | **784** |  | **13.977** |

**Fuente: Consolidado Estadísticas Web APC-Colombia. Proceso Gestión de Comunicaciones**

Lo anterior, demuestra una constante en cuanto a que los usuarios de la sede electrónica se interesan principalmente por los temas de gestión alojados en la sección de transparencia y acceso a la información pública y rendición de cuentas; y en temas no menos importantes como preguntas frecuentes y participación ciudadana.

De otra parte, en relación con el Trámite de Registro de recursos de cooperación internacional no reembolsable ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia por parte de la Entidades Sin Ánimo de Lucro – ESAL, durante el año 2021, se aplicó una encuesta que fue enviada a la totalidad de los correos electrónicos registrados en la base de datos de registro ESAL para la vigencia 2021, con el fin de evaluar el servicio prestado en la misma vigencia.

No fue necesario aplicar ningún método estadístico para determinar el tamaño de la muestra, por cuanto que la misma se aplicaría a la población que requirió el servicio durante la vigencia 2021, y para el caso, los usuarios que requirieron el servicio durante la vigencia fueron únicamente 69, por lo que se optó por aplicarla a la totalidad de los mismos.

Los resultados fueron los siguientes:

**Resultados de encuesta de satisfacción tramite ESAL 2021.[[1]](#footnote-1)**

Del total de respuestas recibidas se identificó que el 63% de las personas que respondieron la encuesta, tuvieron conocimiento de este servicio a través de medios de comunicación o correos informativos que recibieron, mientras que el 25% lo conocieron a través de la página web de APC-Colombia. En comparación con el año anterior, el número de usuarios que tuvo conocimiento de este servicio a través de correos electrónicos aumentó, lo que se convierte en una herramienta que complementa la información que es publicada en la página oficial de la Agencia.



En relación con las facilidades de acceso y manejo del trámite a través del portal de servicios de APC-Colombia, el 100% de las personas que respondieron la encuesta respondieron que el acceso fue sencillo y adecuado, lo que representa una mejora en comparación a los resultados del año anterior, en el que un 15% de los encuestados manifestaron haber tenido problemas relacionados con fallas en la plataforma tecnológica.

****

En concordancia con lo anterior, el 100% de las respuestas recibidas, confirmaron que la solicitud hecha había sido resuelta.



En cuanto a la calificación del servicio prestado, el 75% de las personas que respondieron la encuesta, calificaron el tiempo de respuesta por encima de 3, un 100% consideran que la información recibida fue buena, el 100% calificaron como amables las respuestas recibidas y el 100% consideraron que hubo solución a su solicitud.



Finalmente, dentro de las sugerencias recibidas por los usuarios el 40% consideraron que el trámite fue satisfactorio y no hicieron sugerencias adicionales, otro 20% proponen mejorar la atención telefónica y vías correo electrónico y brindar información más clara.

No se recibieron comentarios adicionales sobre la prestación del servicio



**CONCLUSIONES:**

Con la aplicación de la encuesta, se logró el objetivo de medición de la satisfacción del usuario frente al servicio de “registro ESAL” y de los factores de calidad del mismo.

En cuanto a oportunidad, se identificó que el 100% de los usuarios consideraron oportunas las respuestas recibidas, aunque aún se mantiene la sugerencia de mejorar los tiempos de respuesta.

En lo que se refiere a pertinencia, se identificó que el servicio ofrecido respondió a las necesidades de los usuarios, solo una respuesta fue negativa y tuvo que ver con la claridad en la información entregada, aspecto que debe ser revisado al interior del equipo de trabajo.

Frente a los criterios de comunicación y cortesía, el 100% de los usuarios calificaron como adecuadas las respuestas entregadas y se identificó que la página de APC-Colombia es la principal fuente de divulgación de este servicio.

Finalmente es importante mencionar que en la actualidad la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional APC-Colombia, se encuentra trabajando en la implementación de los servicios de a) Registro de proyectos de Cooperación Internacional y b) Expedición de Certificados de Utilidad Común, que incorporan modificaciones al proceso de registro ESAL y que incluyen mejoras tecnológicas y de acceso a los usuarios.

Se espera que con las mejoras tecnológicas que se están implementando al portal de servicios de APC-Colombia se pueda dar respuesta a las sugerencias de los usuarios relacionadas con la mejora en el acceso a la plataforma.

**Acciones a implementar**

**a)**. Incluir en los nuevos servicios de registro de proyectos y Certificados de Utilidad Común una encuesta de satisfacción al usuario que permita dar continuidad a este seguimiento de los trámites

**1.3 CANALES DE PARTICIPACIÓN**

APC-Colombia ha apropiado herramientas para que los usuarios puedan participar ejerciendo sus derechos y generando valor agregado en los diferentes temas institucionales. A continuación, se relacionan algunos de ellos:

**TABLA 5. CANALES DE PARTICIPACIÓN PRESENCIALES Y VIRTUALES**

| **CANALES** | **DESCRIPCIÓN** |
| --- | --- |
| SEDE ELECTRÓNICA | Herramienta digital que permite proporcionar información institucional, noticias de interés y enlaces relacionados, entre otros, con el sector[www.apccolombia.gov.co](http://www.apccolombia.gov.co) . Igualmente, permite la realización de ejercicios de participación ciudadana a través de encuestas, consultas a los usuarios y otros ejercicios sobre la formulación, ejecución y evaluación de las actividades que desarrolla la Agencia. Adicional a esto, es la plataforma tecnológica para implementar la estrategia de Gobierno en Línea. |
| EN LÍNEA CON LA DIRECTORA |  Es un espacio a través del cual la Directora trata algunos temas en particular relacionados con la misionalidad de la entidad |
| RENDICIÓN DE CUENTAS | Espacios creados en la página web, para que los usuarios, consulten los resultados más significativos de la gestión de la Agencia, desde su conformación. Dichos espacios son interactivos y permiten verificar y adentrarse en la información de mayor interés para el usuario. |
| Formulario Web de PQRSD | En este los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias y hacer seguimiento a su requerimiento a través del número de radicado que el sistema arroja. Para ingresar al formulario lo puede hacer a través de los siguientes links: <https://www.apccolombia.gov.co/crear-pqrs>**Correos electrónicos****pqr@apccolombia.gov.co****notificacionesjudiciales@apccolombia.gov.co** |
| ATENCIÓN TELEFÓNICA | Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de la red de telefonía fija o móvil, el número telefónico del Conmutador es: (571) 60 16012424 y la extensión en Recepción es: 100. Línea gratuita nacional: 018000413795 |
| PUNTO DE ATENCIÓN (Presencial) | La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-COLOMBIA, atiende a los ciudadanos, grupos de interés, proveedores y otros usuarios, en su única oficina, ubicada en la Ciudad de Bogotá, en el Edificio Bogotá Trade Center, en la Carrera 10 No. 97 A-13, Piso 6, Torre A, atiende en el horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m., de lunes a viernes, y de 07:00 a.m. a 03:00 p.m., el último viernes de cada mes, ambos horarios en jornada continua. |
| EJERCICIOS DE INNOVACIÓN ABIERTA | Espacios creados, para hallar soluciones a problemáticas detectadas por la entidad en el ejercicio de su actividad, en ellos puede participar la ciudadanía con sus opiniones, ideas, propuestas y soluciones alternativas. |
| ENCUESTA DE SATISFACCIÓNUSUARIO | * Herramienta que se aplica desde el Sistema de Gestión Integral (SGI), para evaluar la satisfacción del usuario, con respecto a los servicios ofrecidos por la Agencia.
 |
| ENCUESTA DE SATISFACCIÓNCLIENTES INTERNOS | Instrumento que se utiliza desde en la Agencia, para evaluar la satisfacción de los clientes internos, con respecto a los servicios ofrecidos y de acuerdo con las solicitudes y requerimientos, para conocer las opiniones de las personas sobre un tema específico. |
| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN SUR-SUR Y TRIANGULAR  | Instrumento que se aplica, en los eventos desarrollados en torno a la cooperación sur-sur y triangular, para evaluar el cumplimiento de la logística y del propósito de los eventos. |
| ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE EVENTOS CON RENDICIÓN DE CUENTAS | Instrumento que se aplica, para conocer la opinión de los participantes en los eventos con rendición de cuentas, respecto a la implementación de los componentes específicos de rendición de cuentas. |
| INTERCAMBIOS COL-COL | Espacios de Cooperación Internacional de fortalecimiento de capacidades territoriales, coordinados por APC-COLOMBIA y patrocinados por cooperantes internacionales, donde se realizan intercambios y transferencias de conocimiento entre entes territoriales colombianos. |
| COMIXTAS | Escenarios donde se acuerdan los programas y proyectos de Cooperación Sur-Sur (CSS), de carácter bilateral con miras a contribuir al desarrollo social y económico de los países. Tienen una vigencia de dos (2) años y, generalmente, son construidas en conjunto con los potenciales ejecutores de los proyectos. |
| REDES SOCIALES | La APC-COLOMBIA, emplea las redes sociales como medio efectivo para crear comunicaciones entre los usuarios y la Agencia, tiene interacción permanente en Facebook: apc/apc-colombia, Twitter e Instagram: @apccolombia, Flickr, Linked in, además de la transmitir y compartir periódicamente actividades, noticias y otros contenidos audiovisuales a través de YouTube. Este medio también, es empleado para promover la participación ciudadana a través de encuestas, consultas, ejercicios de innovación abierta y recepción de PQRSD. |
| TELE CONFERENCIAS | La Agencia, emplea de manera permanente para la comunicación directa con sus usuarios, herramientas de comunicación virtual, con video como canales de streaming y video chats, a través de diversas herramientas como Hangout, Facebook Live, Skype, entre otros. |
| CORRESPONDENCIA | Este canal les permite a los ciudadanos, hacer comunicaciones escritas, para solicitar servicios, pedir información. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal. |

 **FUENTE:**  **Tomado de la estrategia de Servicio al ciudadano, versión 2, 2021**

**1.4 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**

Los mecanismos de participación con los que cuenta APC-Colombia están relacionados en la Estrategia de Atención Al ciudadano y se ciñen a lo establecido en la Ley Estatutaria 1757 de 2015, por lo tanto, a continuación, se relacionan los mecanismos contenidos en la Estrategia:

| **MECANISMOS** | **DESCRIPCIÓN** |
| --- | --- |
| DERECHO DE PETICIÓN | Consiste en aquellas solicitudes que el ciudadano o grupo de ciudadanos, presenta buscando la respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo o a un grupo. Estos se clasifican de acuerdo a lo definido en la Ley 1755 de 2015. Para atenderlos, APC-COLOMBIA, ha establecido el documento interno Procedimiento de Atención al Ciudadano (PQRS). |
| QUEJA | Pese a tratarse de una especie del derecho de petición, se considera de gran relevancia, porque es la manifestación de inconformidad, que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa de APC-COLOMBIA, permitiéndonos tomar los correctivos del caso. Para atenderlas, la entidad ha establecido el documento interno Procedimiento de Atención al Ciudadano (PQRS). |
| RENDICIÓN DE CUENTAS | La rendición de cuentas, es un espacio creado por APC-Colombia, donde además de presentar a la ciudadanía en general la gestión realizada por la entidad, se busca contar con la participación ciudadana retroalimentando la información entregada respecto a dicha gestión. Para estos efectos APC-COLOMBIA, cuenta con el documento interno Estrategia Rendición de Cuentas. |
| ENCUESTA | Instrumento diseñado para aplicar la selección de temas de interés en la rendición de cuentas, conocer los temas de interés para abordar durante la audiencia pública, e identificar otros temas sugeridos, la realizan todos nuestros usuarios y el público en general, los temas con mayor votación serán los priorizados para estructurar la agenda de la Audiencia Pública |
| DENUNCIA | A diferencia de la queja, la denuncia refiere a hechos que constituyen una conducta posiblemente tipificada penal, disciplinaria o fiscalmente, correspondiente adelantar las investigaciones en cada tipo de responsabilidad.  |

**FUENTE: Tomado de la estrategia de rendición de cuentas 2021, APC-Colombia**

| **OTROS MECANISMOS** | **DESCRIPCIÓN** |
| --- | --- |
| BOLETÍN DE NOTICIAS | Es un resumen de noticias, que se envía a nuestro público objetivo, quincenalmente, en el cual de manera permanente se evidencian logros en la gestión institucional. |
| EVENTOS INSTITUCIONALES | Estrategia que busca llevar la presencia institucional por todo el país, con el fin de acercar la organización a los ciudadanos y grupos de interés. Asimismo, busca generar una relación personalizada con la ciudadanía, que esté interesada en conocer en detalle lo que hace APC-COLOMBIA. En estos eventos se presenta información abierta al ciudadano del que hacer organizacional. |
| APERTURA DE DATOS | La Agencia, ha identificado como un componente importante, la estrategia de apertura de datos, puesta para brindar a la comunidad recursos de información pública en forma de datos abiertos, para que estos puedan ser utilizados, redistribuidos e integrados con otras fuentes de datos, libremente por cualquier persona interesada otorgando el acceso y licencia de uso de los datos generados por la entidad. Para lo cual la Agencia ha elaborado el documento interno Guía de apertura, publicación, continuidad y promoción de datos.  |

**FUENTE:** **Tomado de la estrategia de rendición de cuentas 2021, APC-Colombia**

**1.5 CAPACIDAD OPERATIVA Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS**

APC-Colombia cuenta, para la implementación de esta Estrategia 2022, con personal, equipos e infraestructura ya existentes en la entidad. En particular, se cuenta con el equipo de comunicaciones el cual se articula con un equipo de asesores enlace de cada una de las direcciones misionales, que permiten identificar y definir los canales más adecuados para comunicar, divulgar y poder atender los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, en un lenguaje claro y para apoyar todas las acciones de información y diálogo, así como, se dispone del equipo de trabajo de gestión de tecnologías de la información, como también el grupo de servicios administrativos para apoyar la disposición de apoyo logístico que demanda el desarrollo de la estrategia y finalmente el grupo de gestión financiera, en la disposición de recursos presupuestales y financieros

Para llevar a cabo el evento central de la estrategia de rendición de cuentas 2022, la entidad ha previsto llevarla a cabo de manera presencial, preservando las medidas de bioseguridad decretadas por el Gobierno Nacional para hacer frente a la pandemia ocasionada por el COVID-19, en el auditorio del primer piso, del edificio en donde está ubicada la sede de la entidad en la ciudad de Bogotá y al mismo tiempo, se apoyará en los medios con los que cuenta la agencia como son el software y hardware necesario para realizar teleconferencias vía streaming a través de la herramienta Facebook Live que permite contar con amplia participación de la ciudadanía, y otros mecanismos de divulgación para antes, durante y después de los eventos el desarrollo y resultados de los mismos, a través de redes sociales y los demás canales de comunicación definidos.

Lo señalado anteriormente, permite afirmar que la APC-Colombia cuenta con capacidad operativa y financiera suficiente para llevar a cabo los mecanismos, canales y espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana que se propondrán. Así que, en este aspecto, no existen faltantes que restrinjan el desarrollo normal de las actividades de rendición de cuentas.

### ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

**2.1 TEMAS, ASPECTOS Y CONTENIDOS RELEVANTES**

**2.1.1 AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

De acuerdo con la normatividad legal vigente que regula la realización de los espacios de participación ciudadana y en particular los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, el contenido y los temas que deben ser objeto del escrutinio por parte de la ciudadanía, se presentarán con el pleno cumplimiento de los elementos de rendición de cuentas (Información, diálogo y responsabilidad), y del ciclo de la gestión pública (planeación, presupuestación, ejecución, seguimiento y evaluación de la planeación institucional), no obstante que no se presentará en su totalidad con enfoque basado en derechos humanos y paz, pero si, dando a conocer el pleno cumplimiento de sus compromisos y mandato constitucional, con garantía del respeto de los derechos humanos en la entrega de los bienes y servicios que le entrega a la comunidad.

En lo referente a la Planeación, esta presentará la forma como la entidad efectuó su proceso de planeación instruccional respecto a la fijación de metas, responsables, recursos necesarios e indicadores de seguimiento para cada uno de sus entregables; como involucra a sus grupos de interés y de valor en el desarrollo del proceso, a través de la realización de eventos participativos.

Respecto a la presupuestación se mencionarán los procesos contractuales que se adelantaron contratar los bienes y servicios que permitieron el desarrollo y ejecución de los proyectos de acuerdo con las apropiaciones que a cada uno de esos proyectos le fueron asignados, acordes a su objeto y misionalidad,

En cuanto a la etapa de ejecución, esta consiste en materializar y llevar acabo la fase de planeación, es decir, cumplir con las actividades propuestas, con las metas trazadas, los recursos destinados, el impacto y la calidad de bienes y/o servicios entregados a la comunidad, siempre, bajo el precepto de preservar y garantizar los derechos de los ciudadanos con los bienes y o servicios que se entreguen.

Y finalmente, en la fase de seguimiento y evaluación, se informará acerca del grado de avance de las metas y objetivos propuestos, las dificultades que se tuvieron para alcanzar los resultados de lo planeado, las acciones de mejora que se implementaron o se implementarán, para mejorar la calidad del bien o servicio entregado.

En las acciones planteadas para el desarrollo de esta estrategia se incorporan los temas, aspectos y contenidos relevantes señalados por el manual único de rendición de cuentas, de acuerdo con la temática propia de cada evento.

A continuación, se relacionan los temas, aspectos y contenidos relevantes que APC-Colombia tendrá en cuenta para esta vigencia en el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas.

**TABLA 6. TEMAS, ASPECTOS Y CONTENIDOS RELEVANTES DE APC-COLOMBIA**

**FUENTE:** Manual Único de Rendición de Cuentas

**2.1.2 Otros espacios de rendición de cuentas**

De otra parte, durante el transcurso de la vigencia 2022, además del evento central Audiencia pública de rendición de cuentas, según información suministrada por las direcciones misionales, se identificarán espacios a través de los cuales rendirán informe de su gestión acorde con su misionalidad. La Dirección de Coordinación Interinstitucional – DCI, tiene previsto realizar talleres con la participan de entidades nacionales (líderes de sector y adscritas), gobernaciones, alcaldías capitales, organizaciones de la sociedad civil, universidades locales, actores de sector privado, entre otros; en estos talleres, APC-Colombia presenta el estado actual de la cooperación en el sector o departamento o territorio, así como un reporte de las gestiones que se han acompañado desde APC-Colombia en materia de convocatorias, cooperación sur-sur, cooperación col-col, cursos cortos, etc.

Por su parte, la Dirección de Demanda de Cooperación Internacional, ha previsto generar espacios de rendición de cuentas bajo la modalidad virtual que permitan la participación de nuestros cooperantes internacionales con los que se tiene relacionamiento. Por lo tanto, se invitará a embajadores, coordinadores de cooperación internacional, directores de organismos multilaterales, enlaces con APC-Colombia y ejecutores de proyectos de cooperación con los que se tiene relacionamiento.

También se hará invitación para participar a entidades nacionales y territoriales que tienen en marcha iniciativas apoyadas por la cooperación internacional.

Por consiguiente, todos los usuarios antes mencionados serán involucrados desde el inicio de la planeación de la actividad, mediante el envío de una encuesta previa sobre los temas que quieran conocer en el espacio de rendición de cuentas que se desarrolle, así mismo se les pedirá compartir sus inquietudes a fin de poder darles respuesta durante el desarrollo de la actividad.

**2.2 PLAN DE ACCIÓN**

Conforme a lo establecido en, la Política de Rendición de cuentas, definida por el Documento CONPES 3654 de 2010, así como, lo señalado en el Estatuto Anticorrupción, en lo que corresponde a la rendición de cuentas y la participación ciudadana y lo estipulado en el Manual Único de Rendición de Cuentas, a continuación, se presentan las acciones que adelantará la APC-Colombia durante esta vigencia.

**TABLA 7. PLAN DE ACCIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS**



# EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Esta estrategia se desarrollará de conformidad con los lineamientos y requerimientos que se describen en la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Decreto 1499 de 2017.

**3.1 COMPROMISOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

A continuación, se mencionan aquellos compromisos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que hacen parte integral de esta estrategia y se desarrollan a lo largo de la vigencia:

* Se tienen en cuenta elementos orientadores sobre atributos de la información que se presenta a los ciudadanos y a los servidores públicos al interior de la entidad.
* Las acciones para fomentar el diálogo aplican entre ciudadanos, grupos de interés y entre las mismas entidades del Estado.
* La audiencia pública es uno de los mecanismos o herramientas que se pueden definir para fortalecer ese principio. Se realizará cuando la administración lo considere conveniente y oportuno.
* Identificación de las necesidades de información de la población objetivo de la entidad.
* Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación propios, masivos, regionales, locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma.
* Acciones de Información por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a ésta.
* Definición de metodología de diálogo presencial que permita la participación de los grupos de interés caracterizados.
* Acciones de diálogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas.
* Acciones de Incentivos.
* Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas.
* Realización de la Convocatoria a eventos definidos.
* Con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y sus resultados en la rendición de cuentas, la Agencia promueve la participación de organizaciones sociales y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, poblaciones y de la ciudadanía en general, en el proceso de rendición de cuentas, para ello debe convocar ampliamente a los grupos de interés identificados a participar en los eventos y reuniones de rendición de cuentas.
* Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas.
* Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas.
* Elaboración del documento de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas

**3.2 IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE RdC**

En todos los eventos y acciones de Rendición de Cuentas planteadas en esta estrategia se identificarán los documentos y materiales de comunicaciones que se empleen con el sello creado para rendición de cuentas.



Así mismo, las noticias que presenten resultados, avances e impactos de la gestión y, en general, que estén relacionados con los temas, aspectos y contenidos relevantes relacionados en la tabla 6 de este documento, estarán identificadas con este sello.

Por otra parte, cuando se realicen eventos, encuestas y ejercicios de rendición de cuentas a través de redes sociales, serán empleados los Hashtag #SEGUIMOSCUMPLIENDO, #ENLACOOPERACIÓNCABEMOSTODOS y #ESCONHECHOS de manera que se haga fácil para los usuarios identificar aquellos documentos y contenidos que hagan referencia a las acciones de rendición de cuentas y de transparencia de la entidad.

A continuación, se relacionan específicamente las acciones que se van a desarrollar frente a la audiencia pública de rendición de cuentas para el 2022:

**TABLA 9. Cronograma de actividades Audiencia de Rendición de Cuentas Resultados Vigencia 2021 y avances en la gestión en el 2022**

|  |  |
| --- | --- |
| ETAPA DE APRESTAMIENTO |  |
| ACTIVIDAD | **FECHA PREVISTA** |
| Publicación del informe de gestión 2021  | 31 enero de 2022 |
| Definición del equipo interno de trabajo para preparar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas resultados 2021 y avance de gestión 2022. | 16 de mayo a 20 de mayo  |
| Elaboración y publicación de encuesta a la ciudadanía para definir temas a tratar en la audiencia pública | 23 - 26 de mayo de 2022 |
| Publicación del cronograma de actividades  | 26 de mayo de 2022 |
| CONSOLIDACIÓN E INSCRIPCIÓN  |
| Inicio de convocatoria. Divulgación de información sobre audiencia pública a través de las plataformas de APC-Colombia  | 26 - mayo al 13 de junio 2022  |
| Participación ciudadana para definición de temas a tratar en la audiencia  | Desde el 26 de mayo hasta el 1 de junio de 2022 a la medianoche |
| Publicación de temas a tratar durante la audiencia | 2 de junio de 2022  |
| Publicación de agenda del evento y mecanismos de participación para los asistentes y participantes | 3 de junio de 2022  |
| Apertura de inscripciones a la audiencia pública | 1 junio - 13 de junio 2022  |
| Envío de invitaciones  | A partir del 31 de mayo de 2022  |
| REALIZACIÓN DEL EVENTO  |
| Exposición sobre los resultados de la gestión de APC-Colombia en la vigencia 2021 y los avances en su gestión durante el 2022 (Audiencia Pública)  | 14 de junio de 2022 9:00 a.m. – 12:00 pm |
| SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN  |
| Encuesta de satisfacción  | 14 de junio – 17 de junio de 2022 |
| Recepción y envío de respuestas a las preguntas que surgen luego de la audiencia  | \*Las preguntas que no alcancen a tener respuesta durante la audiencia se atenderá conforme a lo establecido en el procedimiento de “Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias– PQRSD” |
| Publicación del Informe de resultados de la Audiencia | 15 julio de 2022  |

#

# EVALUACIÓN Y MONITOREO

**TABLA 10. ELEMENTOS DE EVALUACIÓN Y MONITOREO**

| **ELEMENTO** | **OBSERVACIÓN** |
| --- | --- |
| Evaluación de cada acción. | El responsable de cada encuentro o publicación hará el análisis individual de los resultados. |
| Evaluación de la estrategia total. | El área con funciones de Planeación, hará un análisis de los resultados de toda la estrategia y lo incorporará en la estrategia de la siguiente vigencia. |
| Informe de rendición de cuentas general. | Derivado del ejercicio de audiencia pública de rendición de cuentas se generará un informe que será puesto a disposición de los interesados a través de la sede electrónica. |
| Publicación. | En la sede electrónica se publicarán los aspectos más representativos de la rendición de cuentas. |
| Evaluaciones externas. | El Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión – Furag, y la Encuesta de Desempeño Institucional – EDI evalúan, entre otros ítems, los relacionados con la rendición de cuentas. Por ello serán los mecanismos por excelencia para hacer seguimiento externo en la gestión adelantada en materia de rendición de cuentas. |

# CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **CÓDIGO** | **NOMBRE** | **ACTO** | **CONTROL DE CAMBIOS** |
| 1 | DG-D-010 | Estrategia rendición de cuentas | No tiene | Nuevo 24/06/2013 |
| 2 | E-OT-010 | Estrategia rendición de cuentas | Acta diciembre 22 de 2015 | Reemplazó logos institucionales. Amplió el referente normativo. Incluye el compromiso de todos los actores. Incluyó elementos de diagnóstico e insumos previstos en el Manual único de rendición de cuentas. Incluyó diferentes formas de rendición de cuentas y el control de cambios. Cambio de código y ajustó dirección de la entidad |
| 2 | E-OT-024 | Estrategia rendición de cuentas | N/A | Amplió el marco histórico. Amplió el nomograma. Incluyó evaluación de la estrategia de la vigencia anterior. Incluyó cronograma para audiencia 2016 y lo pasó del proceso de Gestión de Comunicaciones al de Direccionamiento Estratégico. |
| 3 | E-OT-024 | Estrategia rendición de cuentas |  Brújula, 3 de septiembre 2018 | Se ajusta todo el documento a las condiciones y necesidades de 2018, incorporando tanto componentes de participación ciudadana como de rendición de cuentas. |
| 4 | E-OT-024 | Estrategia rendición de cuentas | Brújula, octubre 30 de 2018 | Se actualiza el logo institucional |
| 5 | E-OT-024 | Estrategia rendición de cuentas | Brújula, Abril 30 de 2019 | Se ajusta todo el documento a las condiciones y necesidades de 2019, incorporando el plan de acción especifico de rendición de cuentas. |
| 6 | E-OT-024 | Estrategia rendición de cuentas | Brújula, Diciembre 31 de 2020 | Se ajusta todo el documento a las condiciones y necesidades de 2020, incorporando el plan de acción especifico de rendición de cuentas. |
| 7 | E-OT-024 | Estrategia rendición de cuentas | Brújula, Noviembre 10 de 2022 | Se actualiza el logo institucional de APC-Colombia y la estrategia para la vigencia 2022. |

1. Información tomada del documento “METODOLOGÍA Y RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO PARA EL SERVICIO DE REGISTRO ESAL 2021”, DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE DEMANDA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL. [↑](#footnote-ref-1)