



Agencia  
Nacional Digital



---

**ESTRATEGÍA DE RENDICIÓN DE  
CUENTAS - AND 2024**

---

BOGOTÁ, OCTUBRE 2024

Siguiendo la normatividad nacional, teniendo en cuenta la transparencia en la gestión de la administración pública, la adopción de los principios de Buen Gobierno como eficiencia, eficacia y transparencia y también el acceso a la información a la que tienen derecho los ciudadanos, se realiza la Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional Digital, a partir de los siguientes componentes con los cuales se estructura la estrategia de la entidad para llevar a cabo esta actividad de participación ciudadana:

1. **OBJETIVO:** Promover un adecuado ejercicio de Rendición de Cuentas en la Agencia Nacional Digital, a través de acciones enmarcadas en las etapas de la rendición de cuentas establecidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, identificando las actividades de información, diálogo y responsabilidad realizadas en la Entidad y que permitan fortalecer y aumentar la participación ciudadana en la fase de evaluación del ciclo de la gestión de la entidad, así como de los diferentes grupos de valor e interés.
2. **ALCANCE:** El alcance de esta estrategia es informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión institucional de la Agencia, promoviendo el diálogo con sus grupos de valor y la evaluación de la gestión, así como el control social que estos tienen el derecho a ejercer.

### 3. DEFINICIONES

- a) **Acceso a la Información:** El derecho al acceso a la información pública, es una prerrogativa de orden constitucional dispuesta en los artículos 20, 23 y 74 de la Constitución Política, en la que se establece de manera expresa que todo ciudadano tiene derecho a recibir información pública, presentar peticiones respetuosas y acceder a documentos públicos salvo las excepciones previstas en la Ley. (<https://n9.cl/qb7ev>)
- b) **Agencia Nacional Digital:** Es una Entidad Pública sin ánimo de lucro adscrita al MinTIC, que busca contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, facilitando el acceso de los colombianos, extranjeros residentes en Colombia y de las empresas a la administración pública a través de medios electrónicos. Apoyamos a las entidades públicas en la automatización, digitalización e implementación de los proyectos de Transformación Digital. ([www.and.gov.co](http://www.and.gov.co))

- c) **Entidad Pública:** Organización estatal en el lenguaje del Derecho Administrativo porque alude a la totalidad de la administración estatal. (<https://n9.cl/ltehw>)
- d) **Participación ciudadana:** Es el derecho de ciudadanos o de sus organizaciones a intervenir en todas las actividades de la gestión pública confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población. (<https://n9.cl/vc2wq>)
- e) **Rendición de Cuentas:** Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Ver Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015). (<https://n9.cl/c8sms>)

#### 4. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para llevar a cabo la rendición de cuentas, es necesario tener en cuenta que este es un proceso constante que la Entidad lleva a cabo a través de los siguientes 3 elementos:

##### Información



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

##### Diálogo



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

##### Responsabilidad



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

En la Agencia Nacional Digital la información se lleva a cabo constantemente a partir de la publicación de la información de la gestión institucional en las secciones de Transparencia y Acceso a la Información, Atención al Ciudadano y Menú Participa, a partir de las cuales se da cumplimiento a los requerimientos de transparencia activa y pasiva en la Entidad.

El elemento de diálogo se lleva a cabo a través de los diferentes canales de comunicación que la Agencia definió como espacios de diálogo con sus grupos de valor e interés, para atenderlos y transmitir la información de la manera más eficiente, transparente y clara posible, por lo que dispuso los siguientes canales de comunicación:

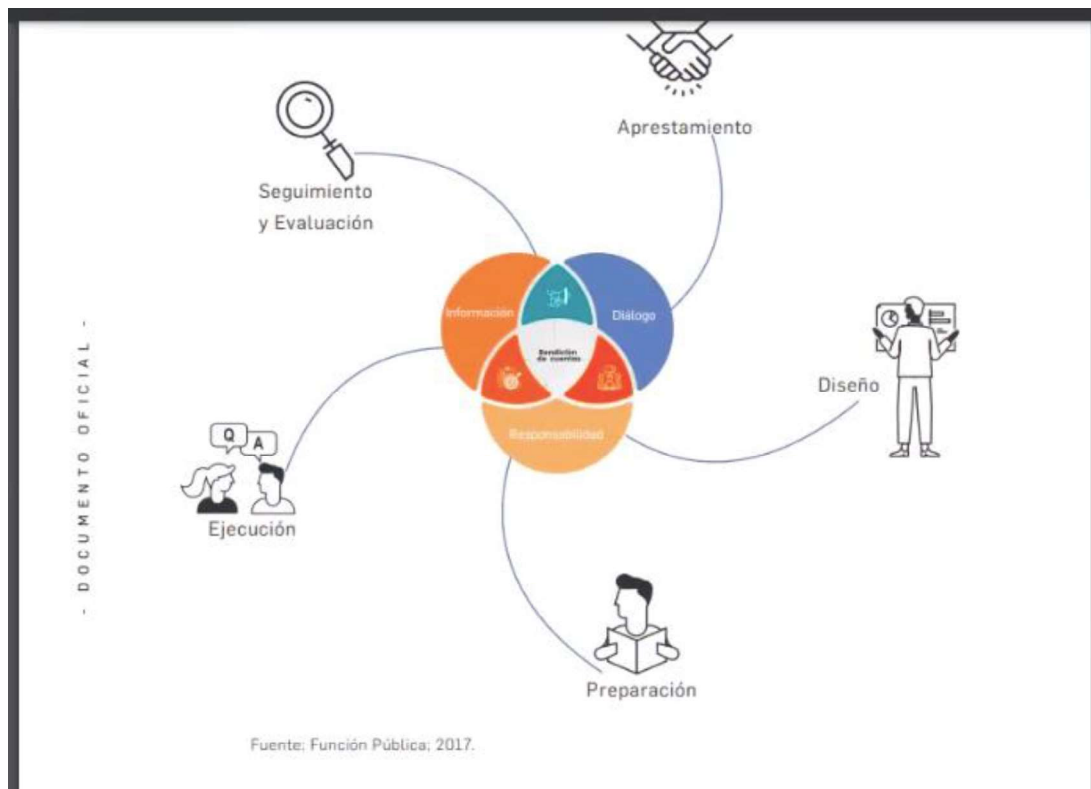
- Correo: [agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co)
- Presencial: Edificio Murillo Toro Cra 8ª entre calles 12 y 13, pisos 1 y 2.
- Redes Sociales
  - Twitter: @andigital\_col
  - Instagram: @andigital\_col
  - Facebook: @andigital\_col
  - LinkedIn: Agencia Nacional Digital
  - YouTube: Agencia Nacional Digital

Finalmente el elemento de responsabilidad la Agencia lo asume a través de los planes de mejoramiento que la Entidad ha llevado a cabo a partir de los resultados de Auditorías tanto internas como externas, realizando los correctivos o acciones de mejora y proponiendo planes de acción que permitan fortalecer de manera progresiva los espacios de participación ciudadana en la Entidad, tales como los planes de comunicaciones, grupos de interés, anticorrupción, FURAG-MIPG, y Programa de Transparencia y Ética Pública, lo anterior con el propósito de cumplir la meta de fortalecer los tres pilares o elementos en los cuales se fundamenta la Estrategia de Rendición de Cuentas y el Plan Estratégico de Gestión de Grupos de Interés, y que se instauran en el Manual Único de Rendición de Cuentas.

## 5. ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para la definición de Estrategia de Rendición de Cuentas la Agencia Nacional Digital lleva a cabo la implementación de las 5 etapas establecidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, tales como: el aprestamiento, el diseño, la preparación/capacitación, la ejecución y el seguimiento y evaluación, en concordancia con lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, así:

**Ilustración 1. Etapas de la Rendición de Cuentas**



**Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas, DAFP**

A continuación, se definen las acciones a realizar en la Agencia Nacional Digital en cada una de las etapas para la rendición de cuentas para la vigencia 2024:

**5.1 Aprestamiento:** Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueven la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Esta etapa incluye actividades para la identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación y organización del trabajo del equipo líder. La entidad debe prepararse todo el tiempo para la rendición de cuentas. En este contexto, a continuación, se describen las acciones a realizar por parte de la Agencia en cada componente de esta etapa:

- Conformación del equipo líder: El equipo líder es encabezado por el Director de la Entidad quien se encarga de generar los lineamientos para llevar a cabo la gestión institucional, incluyendo este ejercicio de Rendición de Cuentas. Así mismo, el equipo para la Rendición de Cuentas lo conforma la Subdirectora de Desarrollo y Servicios Ciudadanos Digitales, el Profesional de Planeación y la Profesional de Comunicaciones, quienes son los encargados de coordinar la implementación de esta estrategia con los equipos de trabajo de cada una de las subdirecciones de la Entidad.
- Identificación de dependencias y enlaces: Consiste en identificar y comunicar a los colaboradores que son enlace en cada uno de los procesos de la Entidad para que conozcan sobre la Estrategia de Rendición de Cuentas, sus etapas, equipo líder y los procesos para recolección de información e indagar sobre los medios más utilizados por los grupos de valor e interés.
- Caracterización de grupos de valor e interés: Busca identificar a los actores y grupos de valor e interés para la entidad y que son relevantes en la Rendición de Cuentas; para su identificación, se debe reconocer que los actores y grupos de valor e interés son los protagonistas en la Rendición de Cuentas y que su identificación permite establecer estrategias acordes con sus características.

Frente a la caracterización de los grupos de valor e interés, se recomienda actualizar cada año con el objetivo de conocer los actores y grupos que se van relacionando con la entidad, así como, sus principales necesidades, expectativas y percepción que tienen frente a la gestión y oferta de servicios de la Entidad, así mismo, se convierte en insumo para la definición y actualización de políticas como servicio al ciudadano, participación

ciudadana, rendición de cuentas y estrategias de comunicaciones, entre otros.

Desde el formulario de las PQRSD que se encuentra en la Sede Electrónica se habilitaron los siguientes campos que permiten caracterizar a los grupos de valor e interés que se acercan a la Agencia a través de la solicitud de peticiones con el objetivo de establecer estrategias de atención o de planeación.

- Grupo de interés al cual pertenece
  - Tipo de solicitante (Apoderado, niño, niña, adolescente)
  - Atención preferente: (niño, niña, adolescente, mujer gestante, veterano de la fuerza pública)
  - Grupo étnico al cual pertenece: (negro, mulato, afrocolombiano, pueblos indígenas, palenqueros, raizales, Rrom)
  - Si tiene alguna condición de discapacidad: (física, visual, auditiva, cognitiva, mental)
- Análisis del entorno: La Agencia Nacional Digital es una Entidad Pública adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que busca contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo facilitando el acceso de los colombianos, extranjeros residentes en Colombia y de las empresas a la Administración Pública a través de medios electrónicos.

Nuestra Entidad aporta a la Transformación Digital del Estado contribuyendo con el ecosistema de información pública a través de la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales y ejecutando proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación —CTeI— para entidades públicas, con lo cual se promueve el acceso y aprovechamiento de la data pública, creación de valor económico y social, toma de decisiones y formulación de Políticas Públicas.

La gestión que ha tenido la Agencia Nacional Digital desde su creación, ha implicado que la Entidad se encuentra en construcción de su relacionamiento con los grupos de valor e interés, entendiendo que al ser una Entidad Técnica que implementa las acciones para poner en marcha los servicios ciudadanos digitales así como ejecutar los proyectos de CTeI aplicada, su relacionamiento es directamente con las Entidades Públicas

que se vinculan a dichos servicios y a los proyectos de CTeI, siendo estas su grupo de valor directo. No obstante, con la puesta en marcha de los Servicios Ciudadanos Digitales la ciudadanía es otro grupo de valor que se beneficia de iniciativas como Carpeta Ciudadana Digital y Autenticación Digital.

- Identificación y solicitud de actividades, productos y/o proyectos prioritarios para la Rendición de Cuentas: De acuerdo con la gestión que adelanta la Entidad, en esta actividad se priorizan los temas para la elaboración de la estrategia de Rendición de Cuentas y la información que se va a socializar en los diferentes espacios de dialogo definidos, es importante que la información cuente con criterios de claridad, pertinencia, confiabilidad, lenguaje claro y coherencia, algunos insumos son informes de gestión de la vigencia donde se documentan los principales logros por cada uno de los procesos, seguimiento a las metas y objetivos institucionales, Planes de Acción, Programa de Transparencia y Ética Pública y Atención al Ciudadano, análisis de encuestas, entre otros.

Es de resaltar que la información relacionada con la gestión de la Entidad, informes presupuestales, planes de acción, Programa de Transparencia y Ética Pública y Atención al Ciudadano, proyectos de inversión, informes de PQRSD, control interno, entre otros, se encuentran publicados en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública que se encuentra en la sede electrónica de la entidad. <https://and.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion>

- Socialización: Se llevará a cabo socializaciones para todos los colaboradores tanto de planta como contratistas, con el propósito de sensibilizar y brindar información asociada a la participación ciudadana y rendición de cuentas, promoviendo el involucramiento de ellos en la realización de las diferentes actividades, como miembros de la entidad.

**5.2 Diseño:** Se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene la finalidad de proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.



- Estado actual de la rendición de cuentas: tiene como objetivo identificar el nivel de rendición de cuentas evaluado por la entidad a partir del autodiagnóstico, planes de mejoramiento y resultados de Auditorías tanto internas como externas (análisis de las observaciones de la Contraloría).

De acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas, existen tres niveles de desarrollo en los cuales puede ser clasificada la situación de las entidades, como se muestra a continuación:

**Ilustración 2. Niveles de desarrollo**



Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas, DAFP

De acuerdo con el Informe de Rendición de Cuentas de la vigencia 2023 la Agencia se encuentra en un nivel de **PERFECCIONAMIENTO** lo cual refleja el trabajo que se ha venido adelantando en la implementación de la estrategia de rendición de cuentas y la consolidación de diferentes espacios de dialogo que han permitido mantener informados a los grupos de valor de manera permanente.

A continuación, se muestra el resultado del autodiagnóstico de la vigencia 2023 que permite identificar fortalezas y acciones de mejora para la construcción de la Estrategia de la vigencia.

**Ilustración 3. Autodiagnóstico AND vigencia 2023**



**Fuente: Autodiagnóstico gestión de la rendición de cuentas 2023**

Con respecto a la gestión adelantada para llevar a cabo la Estrategia de Rendición de Cuentas, se puede identificar que es necesario fortalecer en actividades como:

- ✓ La identificación de espacios de articulación y cooperación para la Rendición de Cuentas.
- ✓ El diseño e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.
- ✓ Fortalecer espacios de diálogo y el seguimiento y evaluación.

No obstante, para la vigencia se está trabajando en la construcción de una Estrategia que permita dar a conocer la gestión adelantada por la Agencia, los servicios que presta y la contribución desde su misionalidad a la Transformación Digital del país, habilitando espacios de diálogo con los grupos de valor e interés para ir generando reconocimiento y posicionamiento de la Agencia en los diferentes sectores del país.

En este contexto se generan todas las actividades descritas en los diferentes apartados de este documento.

- Reto estratégico de la Rendición de Cuentas: El reto estratégico para la Agencia en el marco de la Rendición de Cuentas es fortalecer los ejercicios de participación ciudadana que lleva a cabo la Entidad, con el propósito de dar a conocer su gestión a los grupos de valor e interés, mejorando de manera continua su gestión como Entidad Pública.

Para realizar la Rendición de Cuentas necesitamos llegar a las entidades sin dejar a un lado la ciudadanía en general ya que ellos están involucrados en la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales como parte del proceso de Transformación digital del Estado Colombiano, siendo importante realizar una gestión en la comunicación efectiva que informe tanto a las entidades como a los ciudadanos.

Para la vigencia 2024, el reto se centra en dar a conocer la gestión adelantada por la Agencia, los servicios que presta y la contribución desde su misionalidad a la Transformación Digital del país, habilitando espacios de diálogo con los grupos de valor e interés para ir generando reconocimiento y posicionamiento de la Agencia en los diferentes sectores del país.

Así mismo, se busca aumentar la participación de las entidades públicas a nivel nacional y territorial y demás grupos de valor e interés identificados para que se informen sobre la gestión y principales resultados obtenidos por la Entidad e ir generando reconocimiento y posicionamiento de la Agencia en los diferentes sectores del país.

Se resalta el trabajo adelantado en la vigencia 2023, donde se habilitaron espacios de participación en la Sede Electrónica y las Redes Sociales, a través de la publicación de la Estrategia de Rendición de Cuentas, el Informe de Gestión de la vigencia 2023, la Encuesta de Temas de Interés y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el objetivo de conocer comentarios u observaciones de la ciudadanía y grupos de valor e interés, lo anterior, permitió avanzar en ir generando reconocimiento y posicionamiento de la Agencia en los diferentes sectores del país. Además se desarrolló la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional Digital, donde la entidad informó y socializó los principales logros en lo transcurrido de la vigencia 2023 con el slogan "Juntos lo Podemos Todo", en la plataforma Facebook durante la trasmisión de esta, se obtuvo 111 reacciones, 33 comentarios y fue 4 veces compartida.

- Elaboración de la estrategia de Rendición de Cuentas: El presente documento refiere a la Estrategia de Rendición de Cuentas que ha venido adelantando la Agencia Nacional Digital.

Para la vigencia 2024 se busca desarrollar la Estrategia de Rendición de Cuentas, teniendo cada una de las etapas (Aprestamiento, Diseño, Preparación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación) que se encuentran identificadas en el presente documento, así como la descripción de sus actividades.

### **Objetivos específicos a desarrollar:**

- Identificar grupos de valor e interés a partir de la gestión que realiza la Entidad para involucrarlos en los diferentes espacios de diálogo.
- Habilitar espacios de diálogo con los diferentes grupos de valor e interés para ir generando reconocimiento y posicionamiento de la Agencia en los diferentes sectores del país.
- Realizar seguimiento y evaluación a la percepción de nuestros grupos de valor e interés frente a la gestión que adelanta la Agencia.
- Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Agencia, como un espacio de diálogo para dar a conocer los principales logros de la Entidad a partir de la gestión adelantada en la vigencia 2024.

La implementación de esta estrategia se llevará a cabo entre los meses de octubre a diciembre de 2024, llevando a cabo las diferentes actividades planeadas en cada etapa. No obstante, es importante mencionar que, como actividad permanente, la Agencia hace Rendición de Cuentas de manera constante a sus grupos de valor e interés, a través de la publicación de información en las secciones de Transparencia y Acceso a la Información, Menú Participa y Atención y Servicio al Ciudadano de su Sede Electrónica [www.and.gov.co](http://www.and.gov.co)

De igual manera, durante toda la vigencia ha llevado a cabo publicaciones e interacción a través de sus Redes Sociales y ha participado en varias actividades interinstitucionales promoviendo la divulgación de su gestión a través del Equipo Directivo y profesionales de la Agencia.

Es importante mencionar que, la Agencia cuenta con un Plan de Acción de Gestión de Grupos de Interés en el cual se enmarcan actividades para fortalecer el cumplimiento de políticas asociadas a Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano y Transparencia, el cual se encuentra publicado en el menú Participa de la Sede Electrónica de la entidad: <https://n9.cl/oqks6>

- Definir acciones de comunicaciones: En la elaboración de este componente de comunicación de la estrategia de Rendición de Cuentas se tiene contemplada la constante publicación de información sobre la gestión institucional a través de las secciones de Transparencia y Acceso a la Información, Menú Participa y Atención al Ciudadano, siendo visible para los diferentes grupos de valor (tanto entidades como ciudadanía). Dentro del Menú Participa se encuentra la sección de Rendición de Cuentas en la cual se puede revisar el ejercicio de rendición de cuentas realizado por la Agencia durante los años 2020, 2021, 2022 y 2023.

De acuerdo con lo anterior, para la vigencia 2024 se tiene programado elaborar e implementar una estrategia de comunicaciones siguiendo las buenas practicas y resultados obtenidos en la vigencia 2023, así como establecer mecanismos para visibilizar los avances y resultados de la gestión institucional, a través de la identificación de grupos de valor e interés que han accedido a la oferta de servicios de la Entidad y potenciales actores.

- Definir con la ciudadanía los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar: La Agencia dentro de la fase de planeación institucional, (diversos Planes Institucionales), definió espacios de diálogo con sus grupos de valor e interés para ampliar la información sobre su gestión y explicar los resultados de esta a través de actividades como:
  - ✓ Cafés Institucionales para dar a conocer el equipo líder de la Rendición de Cuentas y la presentación del Equipo Directivo
  - ✓ Espacios de dialogo (Servicios Ciudadanos Digitales, Portafolio de Servicios de la AND)
  - ✓ Implementación de encuestas dirigidas a ciudadanos, entidades públicas y empresas privadas como principales grupos de valor e interés, con el objetivo de identificar el reconocimiento de la Agencia en estos sectores, así como las necesidades de desarrollos tecnológicos para la satisfacción de necesidades o identificación de problemáticas y que le permita a la Agencia avanzar en su oferta institucional.
  
- Validación y construcción participativa de la estrategia: Publicación del acceso al documento de la Estrategia de Rendición de Cuentas en el banner de la Sede Electrónica de la Entidad, así como en sus Redes Sociales, con el propósito de recibir comentarios y retroalimentación por parte de los grupos de valor e interés, así como de los colaboradores de la Entidad.
  
- Sensibilización y difusión de la estrategia: Llevar a cabo socializaciones tanto interna como externa con los grupos de valor e interés de la Entidad con el propósito de sensibilizar y brindar información sobre el proceso de Rendición de Cuentas, como funciona, mecanismos, responsabilidades, etc., y difundir esta información a través de la Sede Electrónica de la Entidad.

**5.3 Preparación:** Consiste en disponer para su aplicación inmediata los recursos, documentos, compromisos, entre otros, que, en el caso de la Rendición de Cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la Rendición de Cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del Informe de Gestión para la Rendición de Cuentas, diseño de los formatos, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la Rendición de Cuentas.

- Capacitación grupos de valor: Llevar a cabo una capacitación con las entidades con las que se hacen proyectos desde la Agencia, con el propósito de dialogar con ellas sobre el derecho a la participación, los mecanismos y el ejercicio de Rendición de Cuentas a realizar por parte de la Agencia. Lo anterior teniendo en cuenta que dichas entidades son el grupo de valor directo de la Agencia.
- Identificación y recolección de la información: Elaboración de Informe de Gestión para la Rendición de Cuentas en el cual se encuentre la gestión realizada por todas las áreas institucionales en el marco de los procesos que lideran y el cual será publicado tanto en la Sede Electrónica como en la Intranet de la Agencia, en términos de lenguaje claro.

De igual manera, la Agencia cuenta con un procedimiento de Atención de PQRSD perteneciente al Proceso de Gestión de Grupos de interés y en el cual se describen las actividades a seguir para facilitar al ciudadano el acceso a la información institucional en respuesta a sus peticiones. Así mismo, desde la Sede Electrónica de la Entidad, en la sección de Atención al Ciudadano se cuenta con el formulario de PQRSD y el instructivo para su diligenciamiento, así como el espacio para seguimiento de la petición radicada.

- Sistematización y difusión de la información: Se consolidará y publicará el Informe de Gestión para Rendición de Cuentas como se describió en el punto anterior, y de igual manera se elaborará una presentación como ayuda audiovisual para la Jornada de Rendición de Cuentas. Todo lo anterior se publicará por los diferentes canales de comunicación de la Entidad tanto para los grupos de valor e interés como para colaboradores de la Agencia.
- Convocatoria: Se llevará a cabo por las Redes Sociales, la Sede Electrónica y Correos Electrónicos Institucionales.

**5.4 Ejecución:** Esta etapa consiste en la puesta en marcha de la Estrategia de Rendición de Cuentas de cada Entidad de acuerdo con las actividades definidas. Además, refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en que se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo



de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés, teniendo en cuenta las siguientes actividades:

- Publicar información: Se contempla la constante publicación de información sobre la gestión institucional a través de las secciones de Transparencia y Acceso a la Información, Menú Participa y Atención al Ciudadano, siendo visible para los diferentes grupos de valor, (tanto entidades como ciudadanía). Dentro del Menú Participa se encuentra la sección de Rendición de Cuentas en la cual se puede revisar el ejercicio de rendición realizado por la Agencia durante la vigencia 2020, 2021, 2022 y 2023.

Así mismo, desde la Sede Electrónica de la Entidad, en la sección de Atención al Ciudadano se cuenta con el formulario de PQRSD y el instructivo para su diligenciamiento, así como el espacio para seguimiento de la petición radicada.

- Diálogo con la ciudadanía: La Agencia definió como espacios de diálogo con sus grupos de interés, los diferentes medios de comunicación, para atenderlos y transmitir la información de la manera más eficiente, transparente y clara posible, por lo que dispuso canales de atención virtuales y presenciales. Así mismo, se definieron espacios que permitan una interacción con los grupos de valor e interés, (Café Institucional, videos, encuestas, entre otros), y respondan a los lineamientos del Nodo Sectorial de Rendición de Cuentas y los requerimientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, como son:

- ✓ Informar y explicar la gestión y los resultados obtenidos en el marco de los planes de acción.
- ✓ Caracterizar los grupos de valor e interés.
- ✓ Disposición previa de información (difusión de datos, informes, estadísticas, indicadores, metas).
- ✓ Diálogo de doble vía (mesas, foros, encuestas, respuestas a comentarios en redes, envío de oficios, entre otros).
- ✓ Evaluación de resultados.

Ahora bien, como espacio para la explicación de los resultados de la gestión institucional y escuchar la opinión y evaluación de sus grupos de valor, la Agencia ha definido la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas como un espacio de diálogo para dar a conocer información sobre la gestión y



ejecución de los programas y proyectos a cargo de la Entidad, lo cual se generará interacción con diferentes grupos de valor e interés mediante diferentes medios de manera virtual.

- Evaluación del diálogo con la ciudadanía: Se elaborará un informe con los resultados de la Rendición de Cuentas, las observaciones que se generaron durante la jornada y se incluirán los resultados de PQRSD, encuestas realizadas a los grupos de valor, etc. De igual manera, se elaborará y enviará una encuesta tanto a los grupos de valor como a los colaboradores que participen en la jornada con el propósito de evaluar la percepción del espacio de rendición de cuentas y obtener su retroalimentación.

**5.5 Seguimiento y evaluación:** El seguimiento y la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas es transversal, inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que este brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance en la Entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de Rendición de Cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la Sede Electrónica o en los medios de difusión oficiales de las entidades.

Dentro de la evaluación y seguimiento se aplican cuatro propósitos:

- ✓ Seguimiento al desarrollo del trabajo del equipo líder y al desarrollo de la Estrategia (insumos y actividades).
  - ✓ Evaluación de las acciones propuestas en la Estrategia de Rendición de Cuentas, tanto por los participantes como por el equipo líder.
  - ✓ Seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de Rendición de Cuentas con los grupos de valor y de interés.
  - ✓ Evaluación de la contribución de la Rendición de Cuentas a la gestión de la Entidad (resultados e impacto).
- Sistematización de propuestas y compromisos: Se elaborará un informe con los resultados de la Rendición de Cuentas, las observaciones y compromisos que se generen durante la jornada y se incluirán los resultados de PQRSD, encuestas realizadas a los grupos de valor, etc.

- Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos: De ser necesario se elaborarán planes de mejoramiento a partir de los resultados de la Rendición de Cuentas, los cuales tendrán el seguimiento de control interno.
- Revisar y ajustar la planeación institucional: Incluir en el Plan de Acción Institucional acciones de gestión de grupos de interés que incluyan participación ciudadana, rendición de cuentas, etc., teniendo en cuenta los resultados del ejercicio de rendición de cuentas de cada vigencia.
- Canalizar propuestas ante control interno y organismos competentes: En caso de que se generen propuestas ciudadanas relacionadas con la modificación o mejora de políticas públicas, en el caso de la Agencia, asociadas a la política de Gobierno Digital, se canalizarán y presentarán ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como cabeza de sector.
- Socializar a la comunidad los resultados de la Rendición de Cuentas y de los planes de mejora: Se publicará el Informe de Rendición de Cuentas en los diferentes canales de comunicación de la Entidad.
- Evaluar la contribución de la Rendición de Cuentas: Se elaborará y enviará una encuesta tanto a los grupos de valor como a los colaboradores que participen en la jornada con el propósito de evaluar la percepción del espacio de Rendición de Cuentas y obtener su retroalimentación.

Se anexa cronograma de actividades con cada una de las etapas descritas en este documento y que permita la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la vigencia 2024.

### CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	FECHA	CAMBIO
1	17-10-2024	Emisión del documento


TORRES MOYA  
FIDEL ANTONIO

Firmado digitalmente por  
TORRES MOYA FIDEL  
ANTONIO  
Fecha: 2024.11.26 14:46:59  
-05'00'

---

**FIDEL ANTONIO TORRES MOYA**  
Director

**Revisó y aprobó:** Comité Institucional de Gestión y Desempeño

**Elaboró:** Tatiana Guerrero Rosero – Contratista Comunicaciones 

**Revisó:** Sergio Andrés Mendoza Jaimes – Líder de Planeación 