

3.5 Componente 5- Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Institucional se implementa por medio de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Atención al Ciudadano. La Rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y se orienta principalmente a la presentación de los resultados de la gestión de la entidad en los territorios, así como a informar y visibilizar los logros y alcances de la gestión territorial en un periodo de tiempo determinado a la ciudadanía en general. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

En Findeter, la rendición de cuentas tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y a la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad, en consideración de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, y posibilitar la participación ciudadana y el control social. La estrategia institucional de rendición de cuentas, enmarcada en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, como ejercicio permanente, que se desarrolla a través de múltiples actividades, se orientó a informar la gestión de una manera transparente y participativa, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y grupos de interés.

Rendición de Cuentas en Findeter:

Teniendo en cuenta que la misión de Findeter está enfocada a generar bienestar en los colombianos, la Rendición de Cuentas, se concibe como un escenario de diálogo permanente con la ciudadanía, las organizaciones de la sociedad civil, las asociaciones privadas y públicas y demás partes interesadas, con el propósito de propiciar la construcción de país a través del consenso y la participación ciudadana.

El diálogo es un ejercicio dinámico de intercambio de ideas en el cual la ciudadanía no solamente asume el rol de exigir un adecuado manejo de los recursos, sino que trasciende a una actitud propositiva y de trabajo en equipo, en el cual ve plasmados sus anhelos en proyectos concretos en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Es decir, se hace también participe de la consecución de las metas establecidas.

Para ello, en consonancia con la Estrategia de Gobierno Digital del Gobierno Nacional, Findeter tiene dispuestos diversos canales de comunicación y participación, como se verá más adelante, a través de los cuales es posible expresar las expectativas sobre la gestión de la Entidad.

El punto de partida para activar ese diálogo con la ciudadanía es darle a conocer cuáles han sido sus ejecutorias, logros y dificultades en un periodo de tiempo dado, el cual se ha estimado uniforme con el del Gobierno Nacional, facilitando de esta manera un marco de referencia que posibilite implementar las evaluaciones y análisis que se constituyen en insumo para los nuevos programas y proyectos a desarrollar como resultado del ejercicio en cuestión.

Estrategia de Rendición de Cuentas de Findeter:

La estrategia de rendición de cuentas está orientada a informar la gestión, de una manera transparente y participativa, para satisfacer las necesidades de los grupos de interés y de la sociedad en general, a través de la generación de espacios de diálogo y materialización de los principios del buen gobierno. La rendición de cuentas de Findeter, busca mejorar la interacción con los grupos de interés, a través de los mecanismos de participación ciudadana y canales disponibles en la Entidad, de una manera eficiente y continúa, de forma que se enriquezca la actividad pública, la participación ciudadana y el control social.

Dentro de la Sección “Ley de Transparencia” de la página web de Findeter, en el Menú “Participa”, existe la sección de “[Rendición de Cuentas](#)”, a través de la cual se pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés, información relacionada con la estrategia de rendición de cuentas a través de diferentes mecanismos.

Como parte de esta estrategia esta estrategia se encuentra la Participación Ciudadana. La Entidad cuenta con un Plan de Participación Ciudadana y Servicios al ciudadano, Con el fin de dar a conocer a todos los ciudadanos cada uno de los escenarios y mecanismos de participación ciudadana y el servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Este documento se convierte en uno de los principales elementos para su efectivo cumplimiento, toda vez que permite vincular a los ciudadanos con sus saberes, conocimientos y experiencias en la construcción, seguimiento y control de las políticas, programas, planes, proyectos, servicios y trámites que desarrolla la Entidad garantizando así su transparencia, pertinencia, oportunidad, y calidad con los que cuenta la entidad, con este propósito diseñamos el presente documento como herramienta facilitadora y creadora de espacios de interacción efectiva con la ciudadanía.

Para mayor comprensión y profundidad a este respecto, pueden consultar el Plan de Participación Ciudadana de Findeter, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: [Plan de Participación Ciudadana de Findeter.](#)

Estrategia de Atención al Ciudadano en Findeter:

La Atención al Ciudadano es un fin esencial del Estado Colombiano, tal como lo dispone la Constitución Política de 1991 en el artículo 2°. En cumplimiento de este mandato, entidades como la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación, El Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Función Pública entre otras entidades de la Rama Ejecutiva, lideran la formulación de políticas, iniciativas, instrumentos y metodologías encaminadas a satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, bajo principios de oportunidad, racionalidad, eficacia, eficiencia y transparencia, en procura del goce efectivo de sus derechos

Findeter ha diseñado una estrategia de atención al ciudadano, a través de los cuales busca hacer visible y transparente la gestión institucional, acercar el ciudadano a lo público para propiciar condiciones de confianza y hacer posible el ejercicio del control social a la administración pública.

Dentro de la Sección “Ley de Transparencia” de la página web de Findeter, en el Menú “[Participa](#)”, se pone a disposición información sobre los espacios, mecanismos y acciones que Findeter dispone para hacer más estrecha la relación con sus grupos de interés y la ciudadanía en general, en los procesos de toma de decisiones y acciones públicas durante su diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento. En este micrositio encontrará las secciones: [1. Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas](#); [2. Planeación y presupuesto participativo](#); [3. Consulta Ciudadana](#); [4. Colaboración e innovación abierta](#); [5. Rendición de Cuentas](#) y [6. Control Social](#).

Composición de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:

Como ya se mencionó, La Participación Ciudadana en la Gestión Institucional se implementa por medio de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Estrategia de Atención al Ciudadano. Por lo anterior, a continuación, se presenta las acciones para Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, para el año 2023:

Rendición de Cuentas

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada 2023				
				Ene - Mar	Abr - Jun	Jul- Sept	Oct - Dic	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Participar en eventos en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés (Foros, Cumbres, Conversatorios, etc).	Participar por lo menos en cuatro (4) eventos	Gerencia de desarrollo de producto - Vic. Comercial. Comercial(Dora Velilla - Erika Londoño)	Enero a junio y de julio a Diciembre			
	1.2	Divulgar la Rendición de Cuentas Sectorial a la ciudadanía en general (según directrices del Ministerio de Hacienda), antes, durante y después, mediante los diferentes canales y medios de comunicación (Redes Sociales, Página Web y otros).	Rendición de Cuentas Sectorial Divulgada					Oct - Dic
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Organizar y ejecutar acciones de diálogo (Foros, Seminarios, Asambleas, Conversatorios, Talleres, etc.) en donde se socialice la gestión realizada por la Entidad a los diferentes Grupos de interés. <i>(Dichas acciones hacen parte del proceso permanente de Rendición de Cuentas de la Entidad.)</i>	Por lo menos 4 acciones de diálogo en el año			Enero a Junio		Julio - Diciembre
	2.2	Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Evento Rendición de Cuentas Sectorial realizada				Julio - Diciembre	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar Planes de Relacionamento (PR) (Grupos de interés y Medios de Comunicación)	Por lo menos cuatro (4) PR			Enero a Junio		Julio - Diciembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar la atención de los usuarios en el chat de la entidad de Findeter que permita determinar elementos de mejora para el mismo	Informe estado de PQR'S (*)			Enero a Junio		Julio - Diciembre
	4.2	Realizar evaluación de la estrategia de rendición de cuentas institucional, dada la participación de Findeter en la Rendición de Cuentas Sectorial.	Informe Evaluación RC	Oficina de Control Interno de Gestión (Doris Márquez)			Dic	
Participación Ciudadana en la etapa de formulación de los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo	5.1	Fase de planeación: Recolectar información de la ciudadanía (autoridades locales, sector privado, academia, entidades sin ánimo de lucro; gremios, líderes locales y comunidad) para la identificación de los principales problemas de la ciudad, a través de la realización de talleres, reuniones, foros, mesas de trabajo, grupos focales u otros para el diagnóstico territorial.	Información recolectada de los principales problemas de la ciudad	Dirección de Ciudades y Competitividad (Daniela Mojica - Alejandra de la Espriella)	Ene- Mar			
		Fase de planeación: Levantar indicadores o seguimiento a los indicadores ya existentes en los instrumentos de planificación vinculantes del territorio.	Levantamiento y/o seguimiento de Indicadores (dimensiones: económica, social, ambiental y fiscal y semaforización) en los instrumentos de planificación del territorio.		Ene- Mar			
5.2	Fase análisis diagnóstico: Elaborar el diagnóstico de acuerdo con los resultados de la fase de planeación. Así mismo, realizar ejercicio de análisis y priorización problemática de ciudades, basados en la información recopilada, indicadores, diagnósticos y filtros para determinar sectores y temas prioritarios para sostenibilidad de ciudades, basados en su problemática, por lo que estos temas representan para la ciudadanía.	Diagnóstico y análisis de priorización elaborado	Abr - Jun					
5.3	Fase estructuración del Plan de Acción o formulación y ajustes a los instrumentos de ordenamiento territorial vinculantes: Definir la planeación estratégica; formular los Ejes Estratégicos y Planes de acción para cada ciudad y la visión de las ciudades que garanticen actuar en sus temas relevantes.	Plan de Acción formulado	Abr - Jun					
Participación Ciudadana en la etapa de formulación de los programas liderados desde la Dirección de Competitividad y Desarrollo								
Promoción del control social en los programas liderados por la Dirección de Competitividad y Desarrollo								

Atención al Ciudadano

Subcomponente / procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada 2023			
				Ene - Mar	Abr - Jun	Jul-Sept	Oct - Dic
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Realizar capacitación en servicio al cliente	1 capacitación	Gerencia de desarrollo de producto - Vic. Comercial. Comercial.(Dora Velilla - Erika Londoño)	Febrero - Diciembre			
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar seguimiento al Indicador de Oportunidad de Respuesta de Servicio al cliente- Inquietudes y Sugerencias	Medición del Indicador		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul-Sept	Oct - Dic
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Fortalecer la nueva estrategia de servicio al cliente de la Entidad, realizando acuerdos de servicio	1 acuerdo		Febrero - Junio		Julio - Noviembre	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualizar el procedimiento "Atención de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos - GC-PR-005" del Sistema de Gestión Integrado -SGI, si se presentan modificaciones durante la vigencia.	Procedimiento Actualizado		Febrero - Diciembre			
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Encuesta Satisfacción Clientes		Febrero - Diciembre			
	5.2 Elaborar informe trimestral del estado de PQR'S.	Informe estado de PQR'S (*)		Ene - Mar	Abr - Jun	Jul-Sept	Oct - Dic