2017

Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2016-2017

Grupo de Planeación
Instituto Caro y Cuervo
Noviembre 2017

Introducción 3
Objetivo general 4
Objetivos específicos 4
Interacción con la ciudadanía 4
Componente de Información 5
- **Publicación de Informes sobre la Gestión de la Entidad** 6
- **Publicación de la Planeación Institucional** 6
- **Página Web** 7
- **Publicación de contenidos en carteleras virtuales.** 7
- **Piezas comunicativas.** 7
- **Atención a solicitudes de información** 7

Componente de Diálogo 8
- **Información en redes sociales y emisora:** 8

Componente Incentivos 9
- **Información en página web.** 11
- **Otros medios de difusión** 12

Desarrollo de la audiencia 12
Evaluación de la audiencia pública. 14

Introducción

El Instituto Caro y Cuervo en aras de cumplir con los requisitos y condiciones legales para la rendición de cuentas a la ciudadanía y con el objetivo de garantizar la responsabilidad pública así como el derecho de los ciudadanos a exigir explicaciones y realizar el control social, en cumplimiento de los principios de la democracia participativa y publicidad establecidos en la Constitución Política de Colombia implementó su estrategia bajo los siguientes requisitos.

Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información

El Instituto Caro y Cuervo a través del área de Planeación con el acompañamiento del Grupo de Comunicaciones y Prensa diseñó y ejecutó estrategias de comunicación interna y externa que permitieron convocar y divulgar la participación en el proceso de rendición de cuentas aunando esfuerzos para facilitar la consulta a través de diversos medios de comunicación haciendo uso de un lenguaje sencillo, comprensible y que responde a los intereses de lo que quiere saber la ciudadanía respecto a la gestión del Instituto.

Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer responsabilidades encomendadas

El Instituto da cumplimiento a este requisito aclarando y resolviendo dudas sobre la gestión realizada a través de toda su estrategia de rendición de cuentas y en cada uno de los escenarios dispuestos para ella, argumentando el por qué se tomaron decisiones y explicando el nivel de logro de las acciones adelantadas, mediante los canales abiertos al público en general.

Estar dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos

El Instituto ha estado dispuesto a ser evaluado por parte de la ciudadanía; y en especial a escuchar, atender y valorar los aportes y peticiones, para ello ha dispuesto los diferentes canales que más adelante en este mismo documento se refieren abriendo escenarios de diálogo colectivo permitiendo comunicación e intercambio de ideas frente a la gestión institucional y promoviendo el control social como cultura en nuestros grupos de interés e interesados en nuestra gestión.

Incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos planeación

El Instituto tiene en cuenta la planeación participativa como una de las apuestas por el empoderamiento e incidencia de la comunidad interesada en la formulación de proyectos a través de los espacios dispuestos estos permiten reconocer, priorizar, participar e incidir en algunos recursos del presupuesto institucional.

Objetivo general

Evaluar la Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2016-2017 del Instituto Caro y Cuervo

Objetivos específicos

Los objetivos tras evaluar la estrategia de rendición de cuentas son los siguientes:

1. Mejorar la información entregada a la ciudadanía, manteniéndola disponible, actualizada y en términos comprensibles de manera constante por los distintos canales virtuales de comunicación.

2. Fomentar el diálogo y la retroalimentación como entidad del Estado con los ciudadanos, para informar, explicar y justificar la gestión pública. Ese diálogo mutuo implica un proceso de construcción de la participación.

3. Promover prácticas de rendición de cuentas por parte de las áreas del Instituto y petición de cuentas por parte de la ciudadanía interesada en los procesos del Instituto.

Interacción con la ciudadanía

En el Instituto Caro y Cuervo tenemos la convicción que rendir cuentas a la comunidad es tanto un deber como un derecho, un deber para la administración pública frente a la ciudadanía y sus organizaciones y derecho del ciudadano a intervenir en los asuntos públicos.

Sabemos que la rendición de cuentas es una tarea permanente que fortalece una democracia participativa e incluyente es así una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos y la ciudadanía con la finalidad de generar transparencia y fortalecer el ejercicio del control social.

A lo largo de esta vigencia hemos implementado estrategias de divulgación y participación a disposición de la ciudadanía. Hemos contado nuestra gestión a través de diferentes informes institucionales los cuales se encuentran en nuestra página web. De igual manera se han abierto espacios virtuales de diálogo (chats, foros) para poder escuchar las inquietudes de la ciudadanía

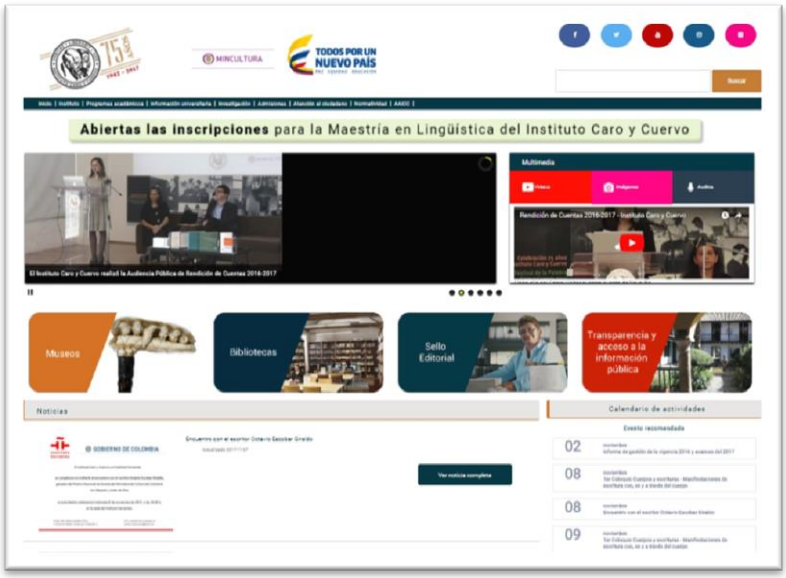
El instituto organizó su estrategia a través de tres componentes los cuales nos marcan diversos escenarios para suministrar informacion sobre la gestión y conversar con la ciudadanía a través de los siguientes medios de comunicación y espacios de encuentro.

Componente de Información

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión institucional la cual busca dar cuenta del resultado del cumplimiento de las metas misionales, las metas asociadas al plan nacional de desarrollo, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos a través de los diferentes canales de comunicación del Instituto. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

En cumplimiento de las directrices impartidas por la Ley 1712 de marzo de 2014, el Decreto reglamentario 0103 de enero de 2015 y el Decreto 1081 de mayo 26 de 2015, la entidad adecuó en su sitio web oficial una sección identificada con el nombre de “Transparencia y Acceso a Información Pública”

Imagen: Página web institucional 2017



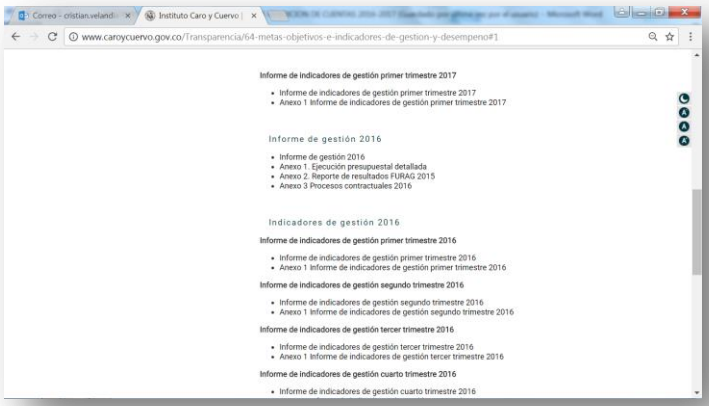
En cuanto a la transparencia activa, durante la vigencia 2016-2017 la entidad publicó la información relativa a los artículos 9°, 10°, y 11° de la Ley ya mencionada.

Imagen: Temas de transparencia activa

Publicación de Informes sobre la Gestión de la Entidad

Durante la vigencia fueron publicados en la página Web de la Entidad los informes que dan cuenta a la ciudadanía de la gestión institucional; entre ellos, el Informe de Gestión Anual 2016 en el cual se registran los principales logros obtenidos en temas misionales y administrativos, el informe de Rendición de Cuentas 2016-2017 donde se da cuenta de los logros y avances obtenidos durante el año 2016 y los avances en 2017, así como informes de distribución y ejecución presupuestal. De igual forma, fueron publicados los Informes de Seguimiento a la Estrategia de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y los Informes sobre el estado y evaluación del Sistema de Control interno.

Imagen: Enlace de transparencia (Informe de gestión)



Publicación de la Planeación Institucional

Se publicó la formulación de los planes institucionales para la vigencia 2016 y 2017 y los informes de ejecución trimestrales de los mismos. En el marco de la adopción de los lineamientos del Gobierno Nacional, se habilitó un espacio para que la ciudadanía consulte toda la información institucional que puede ser de interés público atendiendo las directrices de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014.

Página Web

Se dio continuidad a la implementación del rediseño de la página web de la Entidad, atendiendo los criterios establecidos por la estrategia de Gobierno en Línea, con publicación de información de interés para la ciudadanía sobre trámites y servicios, portafolio de datos, normatividad, estudios y noticias institucionales, calendario de eventos con actividades dirigidas a la ciudadanía, entre otros. Así mismo, cuenta con espacios de participación ciudadana como encuestas de opinión y la planeación institucional. Está información ha sido dispuesta en un entorno de fácil acceso, entorno amigable y lenguaje común. www.caroycuervo.gov.co

Publicación de contenidos en carteleras virtuales.

Se generan y emiten contenidos a través de las carteleras virtuales dispuestas en las sedes del Instituto, con información actualizada sobre los eventos de interés de la Entidad, puestos de atención, canales y horarios de atención, videos institucionales, entre otra información de interés general.

Piezas comunicativas.

Como mecanismo de interacción y participación, se elaboran piezas comunicativas que dan a conocer información sobre la gestión institucional, resultados, actividades, tales como campañas de prevención y sensibilización, eventos, socializaciones, difusiones, entre otros.

Atención a solicitudes de información

En aras de cumplir con el deber de responder a las solicitudes de información de las personas, a menos que exista excepción estipulada por la Ley, el ICC pone a disposición de los beneficiarios y potenciales usuarios los siguientes canales de atención para recibir y canalizar las peticiones, quejas y reclamos.

Atención Presencial	Por medio de las dos sedes institucionales, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de la entidad.
Atención Telefónica	Línea gratuita fuera de Bogotá: 018000 111124 Línea te atención: 3422121
Portal Web	Sitio web www.caroycuervo.gov.co atención al ciudadano donde el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites.

Componente de Diálogo

El elemento diálogo se refiere a que el Instituto debe responder las inquietudes de los ciudadanos frente a su gestión. Estos espacios se dieron de manera presencial, segmentados o focalizados, y virtuales donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas de los actores involucrados.

Dentro de la estrategia trazada por la entidad para garantizar una oportuna y constante comunicación con el público en general, se estructuraron los siguientes mecanismos de dialogo, enmarcados en los lineamientos estipulados en el Modelo de Gobierno en Línea, que permiten fortalecer la interlocución y deliberación frente a los temas relacionados con la gestión de la Entidad:

Información en redes sociales y emisora:

Twitter:	@caroycuervo
Facebook:	InstitutoCaroyCuervoColombia
Youtube:	CaroyCuervoTV
Página web:	Teniendo en cuenta que el medio más usado de información es la página web se diseñó un micrositio http://www.caroycuervo.gov.co/altablero/ donde se alojaron las diferentes piezas de comunicación.

Como parte de la estrategia de comunicación permanente se ha venido utilizando el hashtag #caroycuervoaltablero y en las diferentes redes sociales se publica periódicamente información sobre los avances académicos y administrativos de las vigencias 2016 y 2017 así como la convocatoria a la rendición de cuentas y demás eventos participativos.

Adicionalmente desde el 6 de Octubre se procedió a la divulgación de la pieza informativa en los diferentes canales de comunicación:

Mailchimp:	**bases de datos del ICC (1.984 personas)**Bases de datos suministradas por planeación, exalumnos, entidades aliadas y adscritas al Mincultura y periodistas de educación y cultura
Interna:	3 mensajes enviados por comunicación interna y ubicado en las noticias de la intranet. Se grabó el mensaje de la contestadora y estuvo durante 15 días
Página Web:	Se ubicó en la sección de eventos y sección de noticias. El 2 de noviembre página tuvimos **1.555 visitas** y hubo

	transmisión en vivo
Emisora CYC Radio:	Se emitió 20 veces la cuña.
Redes sociales:	Se movieron los mensajes en las redes: Facebook, Twitter, Instagram, youtube
Carteleras :	8 carteleras
Pantallas:	Una en cada sede

Componente Incentivos

Durante el desarrollo de la rendición de cuentas, el área de planeación estimuló la participación a los funcionarios y ciudadanos, para esto se realizaron jornadas de capacitación cuyo objetivo principal fue informar a toda la comunidad institucional la importancia de su participación en este proceso.

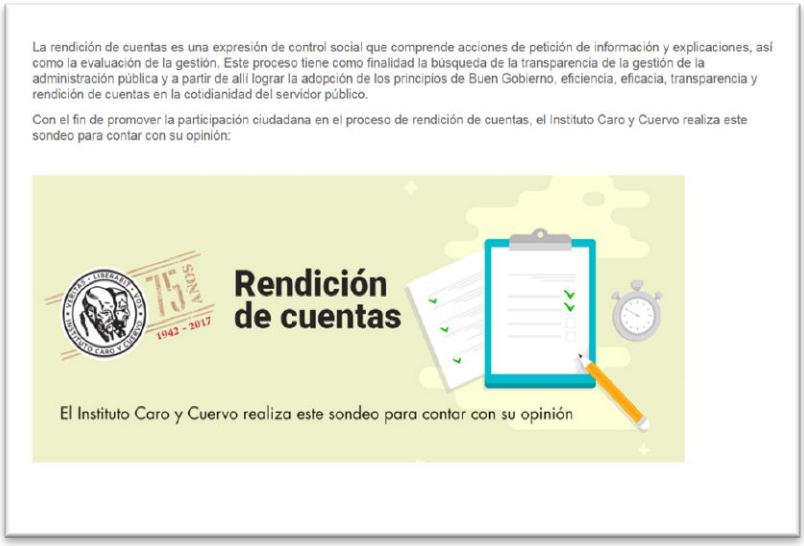
Adicional a esto se dispusieron espacios para la ciudadanía para promover su participación como veedores y así para propiciar el debate e intercambio de reflexiones.

Actividad	Fecha	Evidencia
Socialización a funcionarios del ICC en evento de la dirección general	26/10/2017	Listado de asistencia
Socialización a estudiantes de Maestría en Lingüística	04/10/2017	Listado de asistencia
Socialización a estudiantes de Maestría Estudios Editoriales	05/10/2017	Listado de asistencia
Socialización a estudiantes de Maestría Literatura y Cultura	05/10/2017	Listado de asistencia
Socialización a visitantes de los museos	28/10/2017	Fotografía

Jornada de incentivos a la Rendición de Cuentas a visitantes a las exposiciones del ICC

Jornada de incentivos a la Rendición de Cuentas a visitantes a las exposiciones del ICC

Jornada de incentivos a la Rendición de Cuentas a funcionarios del ICC en sede Yerbabuena



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. 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.

Con el fin de promover la participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas, el Instituto Caro y Cuervo realiza este sondeo para contar con su opinión:

Publicación de sondeo sobre temas de Rendición de Cuentas

Información en página web.

Teniendo en cuenta que el medio más usado de información es la página web se diseñó un micrositio http://www.caroycuervo.gov.co/altablero/ donde se alojaron las diferentes piezas de comunicación y se mantendrá como un espacio dedicado únicamente a la información de rendición de cuentas directa entre las diferentes áreas tanto misionales como administrativas con la ciudadanía interesada.

En este micrositio también se dispone el informe de gestión junto a sus anexos y los enlaces directos a nuestras redes y videos temáticos publicados.

a. Informe de rendición de cuentas vigencia 2016: en este documento se establecieron los resultados de la gestión administrativa, financiera y académica del periodo de enero a diciembre de 2016 y algunos avances 2017, con el fin de garantizar el ejercicio del control social y contribuir a las prácticas de participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos. Este informe tuvo en cuenta los resultados de la gestión de todas las áreas de la entidad.

b. Foros y chat de participación: Permanentemente se disponen de canales de chat participativos de información acerca de la rendición de cuentas, de igual manera se cuenta con un foro de participación en el micrositio de la página web para recibir preguntas e inquietudes sobre la gestión institucional.

c. Encuestas: Se dispusieron encuestas para sondear la opinión del público en relación con los temas a enfatizar durante toda la Rendición de cuentas.

d. Piezas informativas: se diseñaron más de 10 piezas comunicativas que fueron publicadas en los diferentes medios institucionales y en las redes sociales como parte de la difusión de algunos datos de interés del instituto haciendo parte de la campaña de expectativa de la audiencia de Rendición de cuenta.

Otros medios de difusión

- La rendición tuvo registro fotográfico (40 fotos) y el álbum quedó el Flickr con las fotos seleccionadas

- Youtube: se subieron 3 videos al canal de youtube relacionados con la rendición de cuentas:

  https://www.youtube.com/watch?v=eoJLMP2x3NM
  https://www.youtube.com/watch?v=89a7yvsRAW4&t=17s
  https://www.youtube.com/watch?v=5cQCBR0Lfkk

Desarrollo de la audiencia

Para la definición de contenidos de la audiencia se efectuaron 4 reuniones con el grupo multidisciplinar liderado por el área de planeación donde se efectuó el cronograma de actividades de la estrategia y se solicitó la confirmación de la información reportada por las áreas de la entidad para proyectar un informe con los logros de la vigencia 2016 y avances de 2017. La consolidación y publicación de esta información la realizó la oficina de planeación. Por otra parte se tomaron los aspectos más relevantes para realizar la presentación que se desarrolló en la audiencia pública.

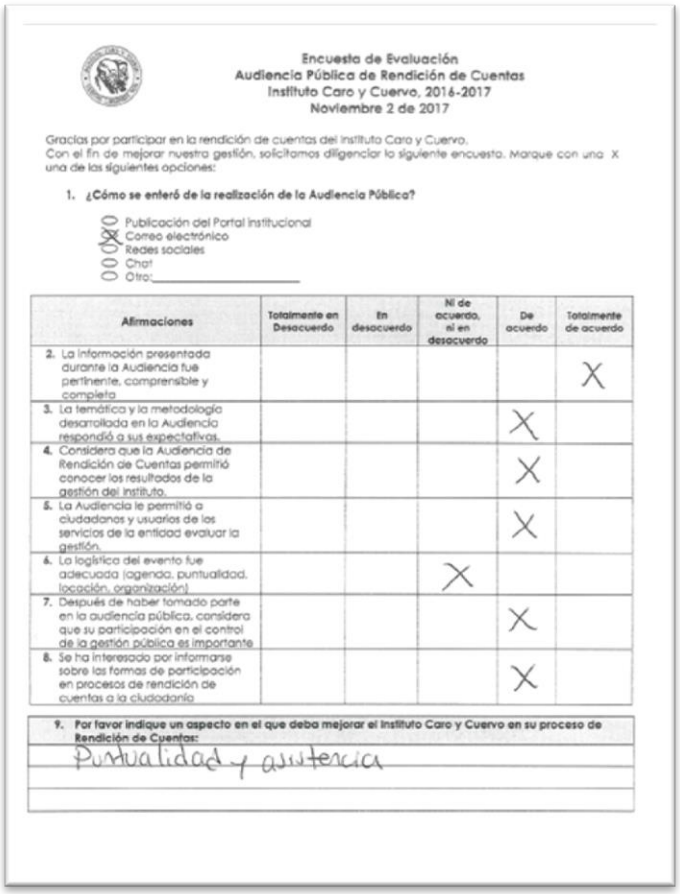
La audiencia pública de rendición de cuentas del Instituto se realizó el día 02 de noviembre de 2017 en el horario de 09:30 a 11:00 am y fue transmitida vía streaming a través de la página web institucional.

En el desarrollo de la audiencia se dieron a conocer los avances de la gestión 2016 y 2017 tanto del área académica como del área administrativa, contando con las intervenciones de la directora del Instituto doctora Carmen Millán, el subdirector Juan Manuel Espinosa, la subdirectora administrativa y financiera Diana Paola Gaitán. A esta audiencia de acuerdo a los listados firmados asistieron 59 personas en las 2 sedes del Instituto.

Se compartió la transmisión en vivo en las redes sociales

Evaluación de la audiencia pública.

El área de planeación diseñó dos formatos uno para la evaluación que fue diligenciado por los diferentes asistentes a la audiencia y otro para las propuestas de preguntas o temas por responder de acuerdo a la información presentada.



Encuesta de Evaluación
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
Instituto Caro y Cuervo, 2016-2017
Noviembre 2 de 2017

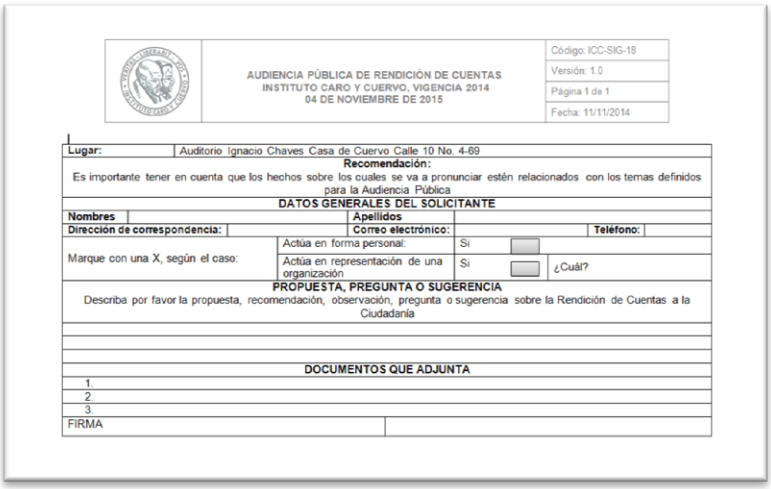
Gracias por participar en la rendición de cuentas del Instituto Caro y Cuervo.
Con el fin de mejorar nuestra gestión, solicitamos diligenciar la siguiente encuesta. Marque con una X una de las siguientes opciones:

1. **¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?**

- ○ Publicación del Portal Institucional
- ☒ Correo electrónico
- ○ Redes sociales
- ○ Chat
- ○ Otro:_____

Afirmaciones	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2. La información presentada durante la Audiencia fue pertinente, comprensible y completa					X
3. La temática y la metodología desarrollada en la Audiencia respondió a sus expectativas.				X	
4. Considera que la Audiencia de Rendición de Cuentas permitió conocer los resultados de la gestión del instituto.				X	
5. La Audiencia le permitió a ciudadanos y usuarios de los servicios de la entidad evaluar la gestión.				X	
6. La logística del evento fue adecuada (agenda, puntualidad, locación, organización)			X		
7. Después de haber tomado parte en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es importante				X	
8. Se ha interesado por informarse sobre las formas de participación en procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía				X	

9. Por favor indique un aspecto en el que deba mejorar el Instituto Caro y Cuervo en su proceso de Rendición de Cuentas:
Puntualidad y asistencia



	AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUTO CARO Y CUERVO, VIGENCIA 2014 04 DE NOVIEMBRE DE 2015	Código: ICC-SIG-18 Versión: 1.0 Página 1 de 1 Fecha: 11/11/2014

Lugar:	Auditorio Ignacio Chaves Casa de Cuervo Calle 10 No. 4-69		
Recomendación: Es importante tener en cuenta que los hechos sobre los cuales se va a pronunciar estén relacionados con los temas definidos para la Audiencia Pública			
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE			
Nombres		**Apellidos**	
Dirección de correspondencia:		**Correo electrónico:**	**Teléfono:**
Marque con una X, según el caso:	Actúa en forma personal:	Si	
	Actúa en representación de una organización	Si	¿Cuál?
PROPUESTA, PREGUNTA O SUGERENCIA Describa por favor la propuesta, recomendación, observación, pregunta o sugerencia sobre la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía			
DOCUMENTOS QUE ADJUNTA			
1.			
2.			
3.			
FIRMA			

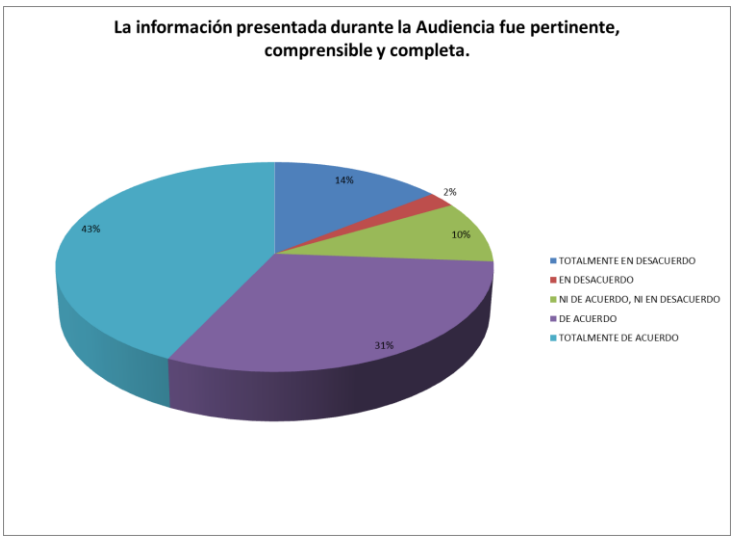
De acuerdo a la tabulación de los formatos de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas recogidos posterior a la Audiencia se obtuvieron los siguientes resultados por pregunta encuestando a 46 asistentes.

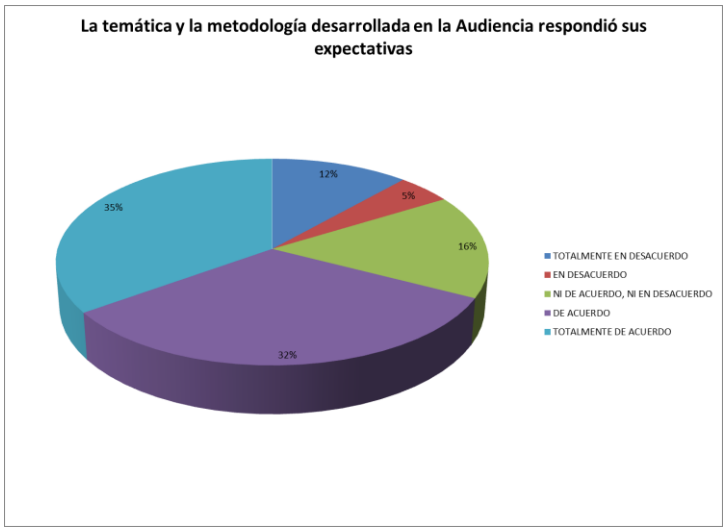
1. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?									
Publicación del Portal institucional	**18**	**Correo electrónico**	**25**	**Redes sociales**	**4**	**Chat**	**4**	**Otro**	**2**

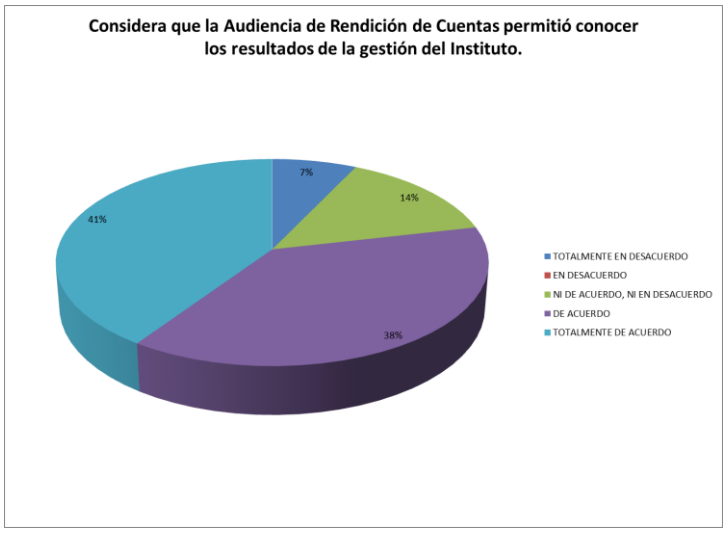
*Nota: Se pueden marcar varias opciones

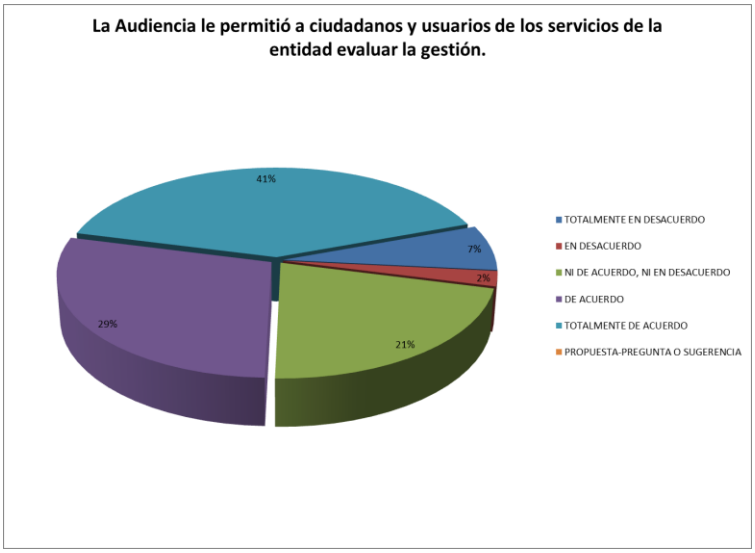
Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
2. La información presentada durante la Audiencia fue pertinente, comprensible y completa	6	1	4	13	18
3. La temática y metodología desarrollada en la audiencia respondió sus expectativas	5	2	7	14	15
4. Considera que la Audiencia de Rendición de Cuentas permitió conocer los resultados de la gestión del Instituto..	3		6	16	17
5. La Audiencia le permitió a ciudadanos y usuarios de los servicios de la entidad evaluar la gestión.	3	1	9	12	17
6. La logistica del evento fue adecuada (agenda, puntualidad, locación, organización)	4	1	5	15	17

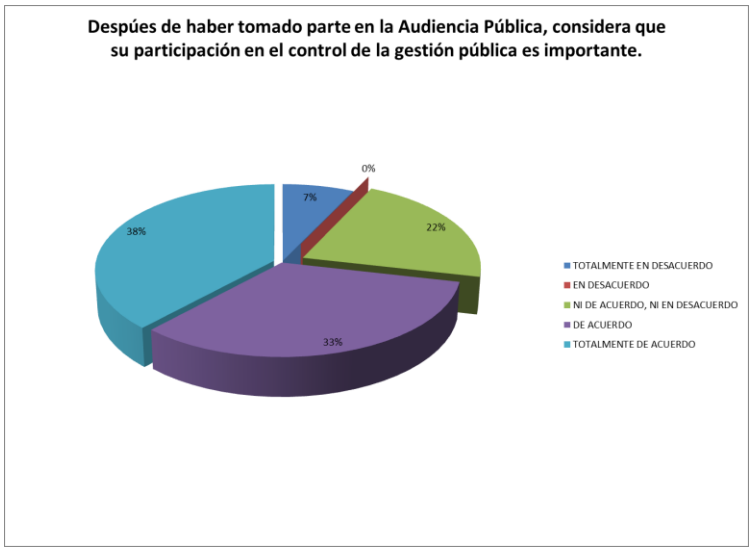
7. Despúes de haber tomado parte en la Audiencia Pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es importante.	3		9	14	16
8. Se ha interesado por informarse sobre las formas de participación en procesos de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	3	4	5	13	17

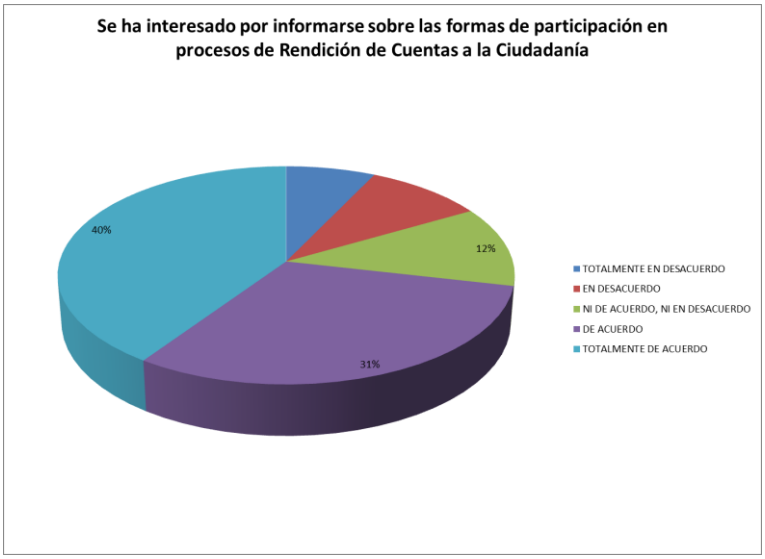





Considera que la Audiencia de Rendición de Cuentas permitió conocer los resultados de la gestión del Instituto.
7%
14%
41%
38%
TOTALMENTE EN DESACUERDO
EN DESACUERDO
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
DE ACUERDO
TOTALMENTE DE ACUERDO


La Audiencia le permitió a ciudadanos y usuarios de los servicios de la entidad evaluar la gestión.
41%
7%
2%
29%
21%
TOTALMENTE EN DESACUERDO
EN DESACUERDO
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO
DE ACUERDO
TOTALMENTE DE ACUERDO
PROPUESTA-PREGUNTA O SUGERENCIA





Conclusiones y actividades por mejorar

- Una de las observaciones más recurrentes entre las personas que diligenciaron el formato de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas fue la relacionada con los inconvenientes presentados en la transmisión en línea; ante estos problemas técnicos se tomarán medidas correctivas y se contemplarán desde la planeación de la estrategia de la próxima vigencia, para tener un plan de contingencia en la transmisión en directo a través de la página web y redes sociales.

- Otra de las conclusiones sobre las preguntas más recurrentes es la convocatoria a entes de control o grupos de interés, ante esto tanto el grupo de planeación como el de comunicaciones y prensa organizaron una base de datos con los correos de personas interesadas en los temas desarrollados por el Instituto y fueron convocados con

suficiente tiempo de antelación vía correo electrónico, pero su inasistencia responde a circunstancias ajenas a la planeación de la audiencia.

- Por circunstancias ajenas a la Planeación de la audiencia no se contó con la traducción en simultánea en lengua de señas, debido a que se convocaron los traductores de lengua de señas a través del INSOR, pero estos no llegaron a pesar de ser informados claramente y con antelación la fecha, hora y lugar de la audiencia.