

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Tabla de contenido

| | |
|--|--------------------------------------|
| ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 1 |
| VIGENCIA 2025..... | 1 |
| Introducción | 1 |
| Marco normativo | 3 |
| Siglas y Abreviaturas | 4 |
| Audiencias públicas: | 4 |
| Documentos CONPES: | 4 |
| Control Social:..... | 5 |
| Derecho de acceso a la información pública: | 5 |
| Diálogos ciudadanos: | 5 |
| Rendición de cuentas: | 5 |
| Transparencia..... | 5 |
| 1. Aprestamiento de la estrategia | 7 |
| 1.1 Organización del equipo líder | 7 |
| 1.2 Capacitación del equipo | 7 |
| 1.3 Caracterización de actores y grupo de interés | 7 |
| 1.4 Análisis del entorno | 10 |
| 1.5 Diagnóstico de la entidad..... | 11 |
| 1.6 Autodiagnóstico | 11 |
| 1.7 Encuesta de satisfacción – Proceso de Rendición de Cuentas 2024 | 13 |
| 2. Diseño de la estrategia | 15 |
| 2.1 Objetivo general. | 15 |
| 2.2 Objetivos específicos..... | 16 |
| 2.3 Responsable de cada actividad. | 16 |
| 2.4 Elaboración del componente de la estrategia de comunicación | 18 |
| 2.5 Definir espacios de diálogo con la ciudadanía..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3. Preparación de la Estrategia | 21 |
| 3.1 Análisis de grupos de interés | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4. Ejecución de la estrategia..... | 21 |
| 4.1 Brindar información a los grupos de interés de manera amplia..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4.2 Diálogos de la ciudadanía. | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4.3 Articulación con el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano..... | 22 |
| 5. Seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas | 21 |
| 5.1 Recopilar, sistematizar y analizar continuamente las propuestas...¡Error! Marcador no definido. | ¡Error! Marcador no definido. |

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

Introducción

En un entorno financiero cada vez más dinámico y exigente, la transparencia y la rendición de cuentas se han convertido en pilares fundamentales para fortalecer la confianza de las partes interesadas y garantizar la sostenibilidad de la institución. En Inficaldas, asumimos este compromiso con la convicción de que la claridad en la gestión no solo es un deber, sino una oportunidad para construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes, colaboradores y la sociedad en general.

La Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 de Inficaldas representa un paso adelante en nuestra misión de ser referentes en integridad y eficiencia. Este documento no solo describe los mecanismos y procesos que implementaremos para garantizar una comunicación clara y oportuna, sino que también refleja nuestra visión de liderazgo en el sector financiero. A través de un enfoque innovador, buscamos no solo cumplir con las normativas vigentes, sino superar las expectativas de nuestros grupos de interés, demostrando que la transparencia es el cimiento de nuestra excelencia operativa.

En las siguientes secciones, presentamos la estrategia del evento de rendición de cuentas, diseñado para fortalecer la cultura de rendición de cuentas en Inficaldas. Este documento es una invitación a todos los grupos de valor hacer parte activa de este proceso, contribuyendo con sus observaciones y sugerencias para seguir creciendo juntos.

Este documento tiene como propósito fundamental presentar el estado actual del proceso de rendición de cuentas en Inficaldas, estableciendo una hoja de ruta clara y estratégica para la implementación efectiva de las actividades programadas durante la vigencia 2025. Cada acción descrita en esta estrategia ha sido diseñada bajo los lineamientos del **Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC)** del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), garantizando no solo el cumplimiento normativo, sino también la excelencia en la gestión y la generación de valor para todos nuestros grupos de interés. Con un enfoque proactivo y orientado a resultados, buscamos consolidar un modelo de transparencia que fortalezca la confianza y promueva la participación de nuestra organización.

Marco normativo

En Inficaldas, la rendición de cuentas no solo es un compromiso ético, sino también un imperativo legal que se enmarca dentro de un robusto conjunto de normativas y estándares nacionales e internacionales. Nuestra estrategia se fundamenta en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el cual establece los lineamientos mínimos para garantizar la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua en la gestión pública.

A continuación, se muestra en detalle cada temática esencial para INFICALDAS y cada norma con una breve explicación.



Fuente: Oficina de planeación

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

GRÁFICO DE NORMATIVIDAD

ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

- Ley 2195 de 2022: Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Documento CONPES 167 de 2013: Estrategia Nacional de Política Pública Integral Anticorrupción.
- Decreto 1081 de 2015: Estrategias para el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

GESTIÓN PÚBLICA Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

- Documento CONPES 3785 de 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Decreto 1499 de 2017: Actualiza el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) para entidades nacionales y territoriales.
- Ley 489 de 1998: Dicta normas sobre organización y funcionamiento de Entidades del orden Nacional.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- Documento CONPES 07 de 2019: Política Pública Distrital de Gestión Integral de Talento Humano 2019-2030.
- Circular Conjunta Externa 006 de 2022: Lineamientos para la Rendición de Cuentas en materia de Gestión Integral del Talento Humano.

Fuente: Oficina de planeación

Siglas y Abreviaturas

INFICALDAS: Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Caldas

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

FURAG: Formulario Único de Reporte de Avances de la gestión.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

MURC: Manual Único de Rendición de Cuentas

Audiencias públicas: Mecanismo de participación, que utiliza como instrumento el diálogo social entre las autoridades y la ciudadanía, con el fin de informar y hacer seguimiento a la gestión de la función pública.

Documentos CONPES: Los documentos CONPES son el resultado de un trabajo coordinado y concertado entre diferentes entidades e instituciones del Gobierno nacional, donde se establecen acciones específicas para alcanzar los objetivos propuestos, más allá de las acciones misionales.

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

Control Social: Derecho y deber de los ciudadanos que consiste en participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades y por los particulares que ejerzan funciones públicas.

Derecho de acceso a la información pública: Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades públicas obligadas por ley a su difusión.

Diálogos ciudadanos: Escenarios virtuales y/o presenciales de interacción entre las entidades públicas y los ciudadanos para garantizar su participación y control social permanente sobre la evaluación a la gestión y sus resultados.

Rendición de cuentas: Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Transparencia: Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana. Orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadana en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la visibilización de la información, la integridad y, la lucha contra la corrupción.

De acuerdo con los referentes teóricos y normativos mencionados que incluyen definiciones claves y el marco normativo, aplicable la construcción e implementación de la estrategia se organiza siguiendo una ruta metodológica estructurada en cinco etapas claramente definidas.

Estas etapas, que garantizan un enfoque sistemático y coherente, son las siguientes:

1. **Aprestamiento**
2. **Diseño**
3. **Preparación**
4. **Ejecución**
5. **Seguimiento y evaluación.**



Fuente: Oficina de planeación con base a orientaciones del DAFF

| | RUTA ACTIVA SEGUN LAS NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS PARA PROMOVER ESPACIOS DE DIÁLOGO. | ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN EMPLEADAS. |
|--|--|---|
| | APRESTAMIENTO | ANÁLISIS DE DIÁLOGOS ANTERIORES REVISIÓN Y OPORTUNIDADES DE MEJORA INVITACIÓN PARA LAS ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN- ESTRATEGIA DE DIÁLOGOS |
| | DISEÑO | TEMAS Y COMPONENTES GRAFICOS: PIEZAS IMPRESAS Y DIGITALES MODALIDAD: PRESENCIAL, VIRTUAL O MIXTA GRUPO DE VALOR: TENIENDO EN CUENTA EL ENFOQUE POBLACIONAL - DIFERENCIAL Y DE GÉNERO |
| | PREPARACIÓN | ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL CONVOCATORIA A LA CIUDADANÍA, GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS PREPARACIÓN DE LA LOGÍSTICA |
| | EJECUCIÓN | REALIZACIÓN DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS ELABORACIÓN DE FORMULARIO Y/O ENCUESTA DE PERCEPCIÓN, PARA LA EVALUACIÓN DEL EVENTO. |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | RESPUESTAS A PREGUNTAS Y PUBLICACIONES EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ADSCRITAS PARA ELLO, DURANTE LOS ESPACIOS DE DIÁLOGO Y LA AUDIENCIA PÚBLICA. EVALUACIÓN PARTICIPATIVA DE LA ESTRATEGIA (ENCUESTA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS) PUBLICACIÓN WEB-ENVÍO DE CORREOS ELECTRONICOS CREACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA RETROALIMENTACIÓN DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN |

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

1. Etapa 1. Aprestamiento de la estrategia

Esta fase implica la organización continua y progresiva de actividades y experiencias que fomentan una cultura de transparencia y rendición de cuentas dentro de la Entidad, así como en su interacción con los grupos de interés clave. Incluye acciones para evaluar el estado actual de la rendición de cuentas, capacitar al personal y estructurar el trabajo del equipo líder. Durante esta etapa, se llevan a cabo iniciativas organizativas de manera constante.

1.1 Organización del equipo líder

Esta fase de formación está diseñada para fortalecer las capacidades del equipo líder de rendición de cuentas de INFICALDAS con el fin de que sus integrantes dominen los conceptos, metodologías y herramientas esenciales para garantizar una gestión transparente y efectiva del proceso.

1.2 Capacitación del equipo

El proceso de capacitación busca que el equipo no solo adquiera conocimientos teóricos, sino que también los aplique con confianza y compromiso, asegurando así el cumplimiento de los estándares institucionales y las expectativas de los grupos de valor e interés.

La Oficina de Planeación brindará la capacitación y socialización al equipo líder de rendición de cuentas. Este enfoque es fundamental para dotar al equipo de las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo con éxito el proceso de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025.

1.3 Caracterización de actores y grupo de interés

La entidad sigue un enfoque esencial basado en la identificación de los grupos de valor y partes interesadas. Esta identificación orienta y da forma a la estrategia, estructurando tanto las actividades como los eventos específicos destinados a responder a sus necesidades y expectativas.

Desde la entidad, se reconoce la importancia de entender a fondo a todos aquellos impactados, directa o indirectamente. Estos grupos de interés incluyen ciudadanos, autoridades locales, entidades gubernamentales, empresas del sector público, colaboradores internos y externos, así como otros aliados estratégicos. Incluir a estos grupos en la planificación y ejecución de la estrategia garantiza que sus necesidades, preocupaciones y expectativas se consideren de manera integral. Además, nos permite crear una comunicación efectiva, transparente y significativa con cada uno de los grupos interesados, lo cual fortalece el control social, fomenta la participación ciudadana y refuerza la confianza en la entidad.

Es por ello, que se identifica a los ciudadanos, autoridades, empleados, empresas y grupos sociales vinculados a nuestro quehacer, porque entender sus necesidades nos permite diseñar mejores estrategias y acciones y mantener un diálogo permanente a través de diversos espacios de participación, asegurando que sus opiniones sean consideradas en nuestras decisiones. Esta forma de trabajar nos permite comunicarnos con transparencia, fortalecer la confianza ciudadana y construir juntos soluciones más efectivas para toda la comunidad.

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

Grupos de interés de la entidad



Grupos de interés y los canales de comunicación:

GRUPOS DE VALOR POR LÍNEA DE SERVICIOS FINANCIEROS

| Línea de servicios | Grupos de valor | Grupos específicos | Canales de comunicación | | Temas de interés | Nivel de conocimiento |
|------------------------|--------------------------|---|--|---|--|-----------------------|
| Servicios financieros. | Clientes externos. | <ul style="list-style-type: none"> Entidades Territoriales. Entidades Descentralizadas Servidores públicos y contratistas sujetos de crédito libranzas | <ul style="list-style-type: none"> Presencial. Escrito. Virtual. Telefónico. | <ul style="list-style-type: none"> Reuniones. Eventos. Capacitación. Visitas. contratista. comercial. | <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento al cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental. Contratación estatal. Avance de los proyectos estratégicos. Ejecución presupuestal. La eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos. | Alto. |
| | Bancos de segundo nivel. | <ul style="list-style-type: none"> Findeter. Finagro. | <ul style="list-style-type: none"> Presencial Escrito Virtual Telefónico | <ul style="list-style-type: none"> Reuniones. Eventos. Capacitación. Visitas. contratista. comercial. | <ul style="list-style-type: none"> Proporcionar financiamiento a proyectos que promuevan la productividad, la competitividad y la sostenibilidad. | Alto. |

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

GRUPOS DE VALOR POR LÍNEA DE SERVICIOS FINANCIEROS >>>

| Línea de servicios | Grupos de valor | Grupos específicos | Canales de comunicación | Temas de interés | Nivel de conocimiento |
|------------------------|-------------------|---|--|--|-----------------------|
| Servicios financieros. | Entes de control. | <ul style="list-style-type: none"> . Superintendencia Financiera de Colombia. . Calificadora de riesgos. . Asamblea departamental. . Contraloría General de la República. . Contraloría general de Caldas. . Procuraduría General de la Nación. | <ul style="list-style-type: none"> . Reuniones . Eventos . Visitas . Página Web . Medios digitales, presenciales o telefónicos . Rendiciones de cuentas . Respuestas a solicitudes de información | <ul style="list-style-type: none"> . Supervisar el sistema financiero de la entidad. . Ejercicio de las funciones de los funcionarios públicos. . La transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. . La gestión fiscal y de los bienes públicos. . La ejecución del presupuesto. | Alto. |

GRUPOS DE VALOR POR LÍNEA DE BANCA DE DESARROLLO >>>

| Línea de servicios | Grupos de valor | Grupos específicos | Canales de comunicación | Temas de interés | Nivel de conocimiento |
|----------------------|---|--|--|--|-----------------------|
| Banca de desarrollo. | <ul style="list-style-type: none"> . Entidades municipales, departamentales y nacionales o internacionales. . Entidades descentralizadas. . Entidades estatales del nivel nacional encargadas de la formulación, implementación o supervisión de recursos que puedan cofinanciar proyectos de los territorios. . Contratista de obra y de interventoría | <ul style="list-style-type: none"> . Convenio – Invias. . Gobernación de Caldas . Secretaría de Planeación. | <ul style="list-style-type: none"> . Presencial. . Escrito. . Virtual. . Telefónico. | <ul style="list-style-type: none"> . Reuniones. . Eventos. . Capacitación | Alto. |

GRUPOS DE VALOR POR LÍNEA DE INVERSIONES PATRIMONIALES >>>

| Línea de servicios | Grupos de valor | Grupos específicos | Canales de comunicación | | Temas de interés | Nivel de conocimiento |
|----------------------------|---------------------------------------|--|--|--|------------------|-----------------------|
| Inversiones Patrimoniales. | . Clientes inversiones patrimoniales. | . Promueve +. . Promotora. . Energética del Centro. . Aerocafé . Asociación Cable Aéreo. | . Presencial. . Escrito. . Virtual. . Telefónico. | . Reuniones. . Eventos. . Capacitación | | Alto. |
| | . Clientes Aeropuerto la Nubia. | . Pasajeros y arrendatarios . Aeropuerto la Nubia. | | | | |

1.4 Análisis del entorno

Para garantizar que cada espacio de rendición de cuentas se realice con éxito, en INFICALDAS asignamos los siguientes recursos:

- **Equipo humano:** Contamos con un grupo de trabajo liderado por la oficina de Planeación, integrado por profesionales de diferentes áreas. Ellos son los responsables de coordinar y ejecutar todas las acciones necesarias para cumplir con los objetivos de transparencia y participación.
- **Presupuesto:** Para garantizar el desarrollo óptimo de las actividades propuestas, se han asignado recursos financieros específicos dentro del presupuesto institucional. Estos fondos están destinados a cubrir los costos asociados a logística, materiales, implementación y otros requerimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos planteados. La ejecución de estos recursos se realizará bajo los lineamientos de transparencia y eficiencia que caracterizan a nuestra entidad.
- **Tecnología e infraestructura:** Utilizamos herramientas digitales como nuestra página web, redes sociales, transmisiones en vivo y materiales audiovisuales, con el apoyo del área de Tecnologías de la Información, para llegar de manera efectiva a la comunidad. Para las audiencias públicas, seguimos las recomendaciones de la Función Pública, utilizando plataformas como: YouTube Live y Facebook Live para transmisiones, Teams para interacciones en tiempo real, Medios locales (televisión y radio) para mayor cobertura.

Mantenemos una mejora constante de nuestros métodos para asegurar que, en cualquier circunstancia, la ciudadanía pueda participar activamente y acceder a la información sobre nuestra gestión.

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

1.5 Diagnóstico de la entidad. Proceso de rendición de cuentas 2024

Durante la vigencia 2024, el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Caldas (Inficaldas) realizó su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de manera virtual, transmitida en vivo a través de Facebook Live y YouTube. El evento se llevó a cabo desde el salón Las Olas del Club Manizales, con la participación de los directivos de la entidad, quienes presentaron los principales logros, retos y el desempeño institucional de Inficaldas durante el año.

El evento contó con la presencia de la Gerente de la Entidad, Amparo Sánchez Londoño, junto con otros subgerentes y funcionarios claves, quienes expusieron los avances en las diferentes áreas de gestión del Instituto. Aunque la audiencia fue transmitida en línea, se habilitó un espacio para que los ciudadanos enviaran preguntas e inquietudes a través de las redes sociales. Las preguntas que no pudieron ser respondidas durante la transmisión se respondieron posteriormente por correo electrónico.

El proceso de rendición de cuentas cumplió con los requisitos legales establecidos, abordando temas como los resultados del plan de acción, la gestión institucional, el estado de la contratación, el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como los informes presentados por los entes de control. Además, el informe completo de gestión fue publicado en la página web de Inficaldas, garantizando la transparencia y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

La transmisión en vivo alcanzó a 132 espectadores simultáneos en Facebook y YouTube, con un total de 451 personas alcanzadas y 456 interacciones. El evento fue valorado positivamente por los ciudadanos, reflejando la efectividad del proceso de rendición de cuentas y el compromiso de Inficaldas con la transparencia y la participación ciudadana.

El informe de gestión y los enlaces de la transmisión están disponibles en la página web de Inficaldas, cumpliendo con las disposiciones de la Resolución 196 de 2018, que reglamenta la rendición de cuentas de los sujetos vigilados por la Contraloría General de Caldas.

1.6 Autodiagnóstico

Con el fin de evaluar el cumplimiento integral del proceso, la entidad realizó un autodiagnóstico utilizando la herramienta proporcionada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este diagnóstico permitió identificar la fase en la que se encuentra la entidad en el proceso de rendición de cuentas y destacó áreas de mejora, particularmente en aquellos criterios donde los resultados fueron inferiores a lo esperado.

Autodiagnóstico del proceso de rendición de cuentas:

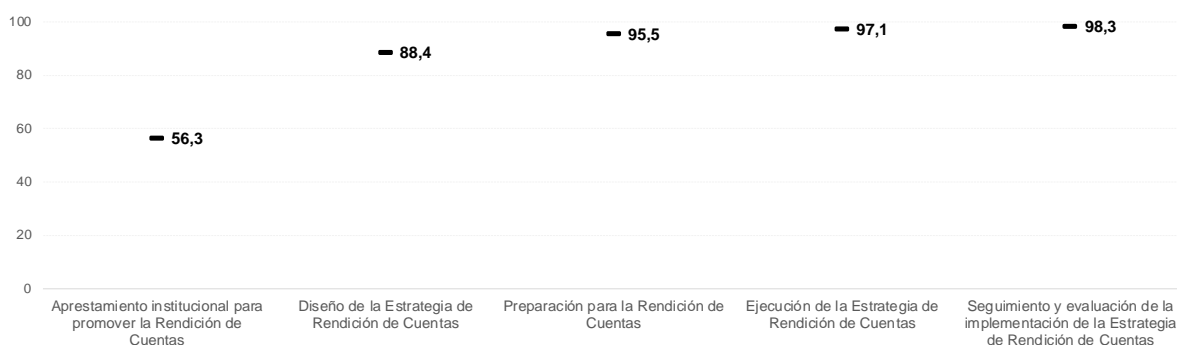
100

80

GESTIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

89,6

Autodiagnóstico por etapas:



Inficaldas ha avanzado significativamente en todas las etapas del proceso de rendición de cuentas, con la mayoría de las fases cerca de completarse. Los porcentajes más bajos están en las etapas iniciales (aprestamiento institucional y diseño de la estrategia), mientras que las etapas finales (preparación, ejecución y seguimiento) están prácticamente completas. Esto sugiere que la empresa está en una fase avanzada de su proceso de rendición de cuentas y está cerca de lograr una implementación efectiva y transparente.

Este diagnóstico tiene como objetivo analizar de manera integral los eventos de rendición de cuentas realizados durante el 2024, evaluando aspectos como la participación ciudadana, la claridad de la información presentada, la metodología utilizada y la percepción general de los asistentes. A través de este análisis, se busca identificar las fortalezas que deben mantenerse, las áreas de mejora que requieren atención y las oportunidades para optimizar futuras rendiciones de cuentas, con el fin de garantizar que estos espacios cumplan su propósito de ser herramientas efectivas de transparencia y acercamiento entre la entidad y la sociedad.

En las siguientes secciones, se presentarán los hallazgos más relevantes, las lecciones aprendidas y las recomendaciones estratégicas para fortalecer este proceso, siempre con el objetivo de construir una gestión pública más abierta, participativa y orientada a los intereses de la ciudadanía.

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión



Fuente: Oficina de planeación

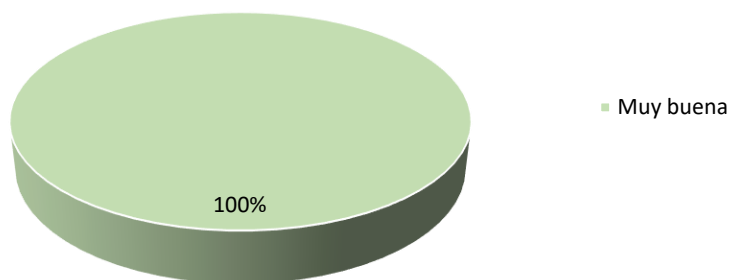
1.7 Encuesta de satisfacción – Proceso de Rendición de Cuentas 2024

El proceso de recolección de información contó con la participación de 17 ciudadanos, entre los cuales se incluyen representantes de la comunidad y actores del sector público y privado.

El nivel de satisfacción general con la rendición de cuentas de la entidad fue de 100%, reflejando una tendencia positiva en comparación con mediciones anteriores. No obstante, los comentarios de los encuestados sugieren que se debe fortalecer la retroalimentación con la ciudadanía para garantizar un proceso más participativo.

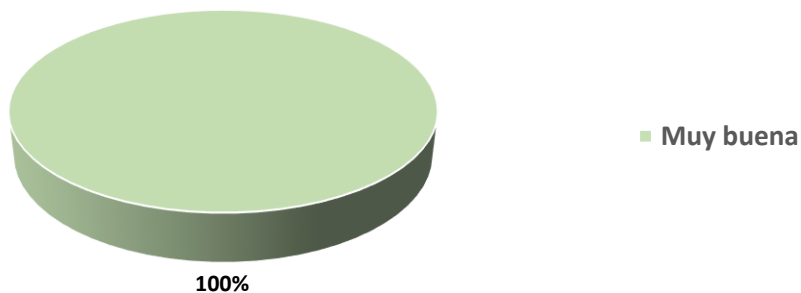
ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

6. En términos generales, califique la gestión de INFI a lo largo de este año.



Se evaluó la claridad de la información presentada durante el evento de rendición de cuentas, el 100% de los participantes calificó la exposición como 'muy buena'. Este resultado evidencia la efectividad de la metodología implementada y refuerza el compromiso institucional de continuar mejorando e innovando en las estrategias de comunicación, garantizando que la información sea transmitida de manera clara, accesible y transparente

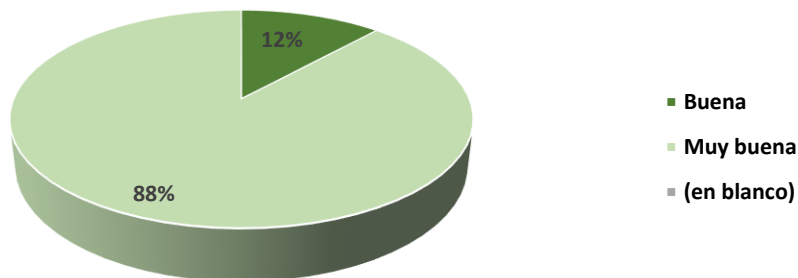
3. Califique el nivel de claridad de la información presentada durante la Jornada de Rendición de cuentas



Referente a la percepción sobre la metodología de participación utilizada en la Jornada de Rendición de Cuentas, el 88% de los encuestados la calificó como 'muy buena' y el 12% como 'buena'. Estos resultados reflejan una valoración positiva del enfoque adoptado, al tiempo que evidencian la oportunidad de fortalecer y optimizar las estrategias de participación mediante la incorporación de enfoques más innovadores y creativos que promuevan una interacción más dinámica y efectiva con la ciudadanía.

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

4. ¿Cómo le pareció la metodología de participación desarrollada en la Jornada de Rendición de Cuentas?



A partir de los resultados obtenidos, se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Optimizar los canales de comunicación para facilitar el acceso a la información institucional.
- Diseñar estrategias de difusión más efectivas para los espacios de participación ciudadana.
- Implementar mecanismos de seguimiento y retroalimentación con los ciudadanos para mejorar la interacción y confianza en la gestión.
- Fortalecer la transparencia mediante la publicación periódica de informes y la promoción de la rendición de cuentas en diferentes formatos accesibles.

Este análisis servirá como insumo para la planificación de las acciones estratégicas de rendición de cuentas en el próximo período, garantizando una gestión más eficiente y alineada con las necesidades de la ciudadanía.

2. Diseño de la estrategia

Esta fase corresponde a un proceso creativo orientado a definir la metodología para la ejecución de la rendición de cuentas, con el propósito de planificar actividades prácticas y efectivas. En esta etapa, el equipo líder es responsable de la organización de las audiencias públicas, mientras que cada dependencia se encarga de los diálogos temáticos y la implementación de la estrategia de comunicaciones, como parte integral de la estrategia de Rendición de Cuentas.

2.1 Objetivo general.

Garantizar la implementación efectiva de la Estrategia de Rendición de Cuentas, fomentando la transparencia, la participación ciudadana y el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante la ejecución de actividades planificadas y la creación de espacios de diálogo que permitan la resolución de inquietudes y la evaluación continua del proceso.

2.2 Objetivos específicos.

- Comunicar de manera clara y accesible los resultados de la gestión institucional, asegurando la transparencia y facilitando el acceso a la información para todos los ciudadanos.
- Promover la participación de los grupos de interés y la ciudadanía en general, fomentando espacios de interacción y diálogo que fortalezcan la confianza y el compromiso mutuo.
- Ejecutar una estrategia integral de rendición de cuentas que incluya acciones de comunicación, difusión, socialización, convocatoria y diálogo con la comunidad, garantizando un proceso inclusivo y participativo.
- Responder de manera oportuna y efectiva a las inquietudes y solicitudes de la comunidad.
- Impulsar una cultura institucional de rendición de cuentas, basada en la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua, tanto al interior de la entidad como en su relación con la ciudadanía.

2.3 Equipo Líder.

Se define el equipo de trabajo que conformará el componente para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas de la entidad. A continuación, se describe su rol y responsabilidades de cada departamento.

| Oficina o Subgerencia | Rol | Responsabilidades |
|------------------------|---|--|
| Gerente. | Aprobación de la estrategia. | <ul style="list-style-type: none"> • Presidir y aprobar las fechas del cronograma de rendición de cuentas. • Revisar y aprobar el informe y la presentación para el evento de rendición de cuentas. |
| Oficina de planeación. | Líder de la estrategia de Rendición de cuentas. | <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de la estrategia de rendición de cuentas. • Presentarla para aprobación la estrategia de rendición de cuentas. • Capacitar, socializar y sensibilizar al equipo de rendición de cuentas sobre los elementos, lineamientos distritales y metodologías a implementar para el desarrollo de los diálogos ciudadanos y/o audiencias públicas. • Consolidar y publicar los informes de gestión y/o de rendición de cuentas. • Orientar metodológicamente la planeación y realización de las actividades establecidas en la Estrategia de Rendición de Cuentas. • Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos dentro de la rendición de cuentas. |

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la integración de las áreas para la realización de las actividades. • Hacer seguimiento al cumplimiento de actividades como parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Oficina de comunicaciones. | Coordinar las campañas de difusión y socialización de la oferta. | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la logística para la realización de las actividades de Audiencia Pública de la rendición de cuentas. • Desarrollar y publicar piezas comunicativas en lenguaje claro para la divulgación de información de gestión, previo a los espacios de rendición de cuentas. • Publicar las noticias e información de gestión en redes sociales, sitio web y demás canales que consideren pertinentes para contribuir en el proceso de rendición cuentas permanente y conforme al plan de comunicaciones adoptado por la entidad. • Diseñar, liderar y ejecutar las actividades de convocatoria al evento de rendición de cuentas. • Apoyar la estructuración y actualización del sitio web / Rendición de cuentas conforme a la normatividad. • Desarrollar la estrategia de comunicación interna y externa de la entidad |
| Subgerencia Comercial / Atención al Ciudadano. | Coordinador de las acciones de relación con la ciudadanía. | <ul style="list-style-type: none"> • Consolidar la información de PQRS de la entidad. • Realizar el seguimiento respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS generadas por la ciudadanía en los espacios de rendición de cuentas. |
| Oficina de sistemas | Facilitador de herramientas informáticas | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la gestión en la infraestructura tecnológica que permita el uso de herramientas informáticas dentro de los ejercicios de Rendición de Cuentas. |
| Oficina de control interno | Evaluador de la estrategia de rendición de cuentas | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y verificar el cumplimiento de la estrategia de rendición conforme al cronograma de trabajo adoptado por la entidad. |
| Áreas misionales | Suministro de la información de valor | <ul style="list-style-type: none"> • Organizar y liderar los eventos de diálogo ciudadano. |

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Suministrar la información con los resultados de valor para entregar a la ciudadanía. • Participar en el evento de rendición de cuentas de la entidad. • Responder las inquietudes y requerimientos de la ciudadanía planteados en los espacios de rendición de cuentas. |
|--|--|--|

2.4 Hoja de ruta de la estrategia



La estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2025 se fundamentará en tres ejes principales:

- 1. Diálogos con las comunidades:** Se implementarán espacios de socialización sobre el marco de los proyectos de la entidad, entre ellos CLAO y proyectos turísticos. A través de estos encuentros, se promoverá la colaboración y se integrarán las expectativas de los grupos de interés en la formulación y avance de cada etapa del proyecto.
- 2. Evento anual de rendición de cuentas:** Se llevará a cabo una jornada institucional en la que se informará a la ciudadanía sobre los avances y principales hitos de la entidad, garantizando el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de transparencia y acceso a la información pública.
- 3. Estrategia de comunicación permanente:** Se fortalecerá la difusión de información a los grupos de valor mediante diversos formatos y herramientas,

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

incluyendo redes sociales y la página web institucional. Además, se garantizará la disponibilidad de información en el portal web para su consulta en tiempo real.

Estos tres ejes permitirán un cumplimiento integral del proceso de rendición de cuentas, asegurando una comunicación transparente y continua con los grupos de valor del instituto.

2.4.1 Dialogo con las comunidades

Se presentan los espacios de rendición de cuentas programados, todos diseñados con el objetivo de fomentar una comunicación transparente, participativa y constructiva con la comunidad

| NOMBRE O PROPÓSITO DE LA ACTIVIDAD | FECHA DE REALIZACIÓN | ENTIDAD |
|---|----------------------|------------------------|
| Divulgación de nuestros portafolios de servicios y su cumplimiento a los criterios de transparencia y ética como parte de la rendición de cuentas. | 15 de enero | Inficaldas Telecafé |
| Reunión externa socialización mensual con la secretaría técnica del CLAO (corredor logístico y agroindustrial de occidente) y su cumplimiento a los criterios de transparencia y ética como parta de la rendición de cuentas. | 30 de abril | Inficaldas |
| Mesa técnica de nodo multifuncional en la dorada caldas y su cumplimiento a los criterios de transparencia y ética como parta de la rendición de cuentas. | 01 de abril | Inficaldas |
| Memorando de entendimiento formalización secretaria técnica de CLAO y su cumplimiento a los criterios de transparencia y ética como parta de la rendición de cuentas. | 30 de mayo | Inficaldas |
| Logística cadena de suministro y su cumplimiento a los criterios de transparencia y ética como parta de la rendición de cuentas. | 15 de mayo | Inficaldas |

2.4.2 Estrategia de comunicación

En el marco de la gestión institucional, Inficaldas consolida su Estrategia de Comunicación como un eje fundamental para fortalecer la relación con la ciudadanía y los grupos de interés, garantizando transparencia, participación y acceso a la información. Este componente se estructura bajo los principios de claridad, pertinencia y diálogo bidireccional, alineado con los objetivos estratégicos de la entidad. Se priorizarán estrategias inclusivas, considerando las particularidades territoriales y poblacionales del departamento, para que ningún grupo quede excluido del flujo informativo.

Esta estrategia no solo busca difundir, sino también escuchar y co-construir con la comunidad, reforzando el compromiso de Inficaldas con una gestión abierta y cercana.

Información en sitio web y redes sociales

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

Entendiéndose la rendición de cuentas como un proceso permanente en la gestión pública, la entidad publicará en su sitio web de manera trimestral los resultados del seguimiento al plan de acción institucional, en el botón transparencia y acceso a la información pública / planeación, presupuesto e informes / Plan de acción: <https://infi.gov.co/index.php/4-3-plan-de-accion/229-2024/276-plan-de-accion/290-seguimiento>

Así mismo, realizará divulgación constante de noticias y comunicados de prensa para mantener informadas a las personas sobre los temas que adelanta la entidad.

<https://infi.gov.co/>

<https://www.facebook.com/INFICALDAS>

<https://www.instagram.com/inficaldas/?hl=en>

https://www.youtube.com/channel/UC-9L_NHRS4EhZtDtfNGbRw

Canales de atención al ciudadano.

Inficaldas mantendrá su compromiso de brindar canales de atención al ciudadano, tanto presenciales como virtuales, con el propósito de recibir y atender las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) planteadas por la ciudadanía. Esta disposición asegura el pleno ejercicio del derecho de las personas al acceso a la información pública y el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición y reemplaza un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Micrositio de rendición de cuentas.

La Oficina de Planeación asumirá la tarea de mantener al día la información relacionada con el proceso de rendición de cuentas de la entidad, en el micrositio específico destinado a este fin. En este esfuerzo, contará con el respaldo de la Oficina de Comunicaciones y Sistemas, cuyo objetivo es asegurar que la información publicada en el micrositio cumpla con los criterios de lenguaje claro, comprensible y atractivo para la población objetivo.

<https://infi.gov.co/index.php/participa>

2.4.3 Evento de rendición de cuentas

La entidad llevará a cabo un evento de rendición de cuentas en el que se socializarán los principales hitos y logros de la gestión, así como el grado de cumplimiento del Plan Estratégico 2017-2024 y del Plan de Acción vigente. Este espacio permitirá informar a la ciudadanía sobre los avances institucionales, fortalecer la transparencia en la gestión y consolidar la confianza de los grupos de interés.

Previo al evento, la entidad publicará en su página web un informe detallado que documenta el desempeño de cada proceso misional, así como los temas transversales y de interés para la ciudadanía, garantizando el acceso a información relevante y oportuna.

Tras la realización del evento, se aplicará una encuesta de satisfacción a través de la página web y redes sociales, con el propósito de recopilar opiniones y sugerencias sobre la información presentada. La Oficina de Comunicaciones apoyará esta iniciativa mediante la difusión de elementos gráficos que incentiven la consulta del informe y la participación en la encuesta.

La Oficina de Planeación será responsable de recopilar y analizar los datos obtenidos, elaborando un informe consolidado con las percepciones y recomendaciones de la

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

ciudadanía. Estos insumos resultan fundamentales para fortalecer la transparencia, mejorar la efectividad del proceso de rendición de cuentas e identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional.

3. Preparación de la Estrategia

Este componente establece los lineamientos esenciales para garantizar una rendición de cuentas transparente y efectiva, integrando procesos como la recopilación y análisis de datos, la elaboración de informes de gestión con enfoque claro y accesible, el diseño de formatos estandarizados, y la implementación de estrategias de divulgación masiva y dirigida. Además, incluye la formación continua a los grupos de interés, asegurando que todos los actores comprendan y participen activamente en este ejercicio de transparencia institucional.

3.1 Informe de Rendición de cuentas

Además de los lineamientos normativos, los temas a abordar incluirán las necesidades expresadas por la ciudadanía y los grupos de valor. Estas serán identificadas y consideradas mediante la aplicación de una encuesta de expectativas, garantizando así una rendición de cuentas alineada con los intereses y preocupaciones de los actores involucrados.

Temario normativo:

- ✓ Descripción del contexto de la entidad.
- ✓ Avances y resultados en cuento a:
 - ❖ Plan de acción institucional.
 - ❖ Proyectos estratégicos y transversales.
 - ❖ Resultados de las unidades de negocio.
 - ❖ Población impactada.
 - ❖ Recurso humano de la entidad.
 - ❖ Contratación de la entidad.
 - ❖ Presupuesto aprobado / presupuesto ejecutado.
 - ❖ Ejecución presupuestal.
 - ❖ Trámites de la entidad.
 - ❖ Resultados de las auditorías de entes de control y planes de mejora.
 - ❖ Espacios de participación ciudadana.
- ✓ Conclusiones.

4. Ejecución de la estrategia

En esta etapa del proceso, se garantizará la implementación de la estrategia previamente establecida, función que estará a cargo de la Oficina de Planeación, con el apoyo de las demás áreas involucradas en su desarrollo.

5. Seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas

El seguimiento y la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas son procesos transversales que comienzan y concluyen con la realización del autodiagnóstico, el cual sienta las bases para establecer indicadores y medir el progreso de la entidad. Esta fase, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, incluye la obligación de responder por escrito a las preguntas formuladas por la ciudadanía dentro de los 15 días siguientes al proceso de rendición de cuentas.

El monitoreo y la evaluación permiten analizar los resultados obtenidos y el impacto generado, identificando tanto los logros alcanzados como las oportunidades de mejora para futuros procesos. Durante esta etapa, se aplican indicadores y criterios de evaluación que permiten medir la efectividad del proceso, lo que da lugar a la elaboración de informes que documentan avances y desafíos.

Adicionalmente, se da respuesta y seguimiento a las inquietudes y sugerencias planteadas por la ciudadanía, promoviendo así la participación de la comunidad y fortaleciendo la mejora continua del proceso de rendición de cuentas.

Esta fase es clave para garantizar la transparencia y la eficacia de la gestión pública, consolidando la confianza y legitimidad institucional. Además, permite identificar oportunidades de optimización y realizar los ajustes necesarios para mejorar la rendición de cuentas en futuras ediciones.

Acciones Claves en esta Fase:

- **Atención a la ciudadanía:** Responder y publicar las preguntas formuladas por la ciudadanía en un plazo máximo de 15 días calendario tras la Rendición Pública de Cuentas.
- **Evaluación del proceso:**
 - Medir la satisfacción y percepción ciudadana de los grupos de interés a través de herramientas y formatos establecidos.
 - Analizar el desempeño del Equipo Líder, identificando debilidades, retos y oportunidades institucionales, implementando acciones de mejora y comunicándolas a la ciudadanía.
 - Evaluar el impacto de la Rendición de Cuentas en la gestión de la entidad, considerando si los ejercicios de diálogo lograron:
 - Valoraciones sobre la gestión por parte de los grupos de interés.
 - Interacciones efectivas entre directivos y ciudadanos.
 - Acuerdos para optimizar la gestión institucional.
- **Seguimiento de compromisos:** Garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los grupos de interés durante la Rendición Pública de Cuentas.
- **Revisión de la estrategia:** Evaluar el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas, identificando oportunidades de mejora y fortalecimiento del proceso.

6. Articulación con el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano

El componente de "Rendición de Cuentas" dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Infi-Caldas, representa un pilar fundamental en la estrategia. Ambos planes trabajan de manera conjunta para promover la transparencia, la rendición de cuentas y la interacción con los ciudadanos.



Proyectó

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión



Johana Castro Cardona
Profesional Especializado de Planeación

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la **carpeta G Sistema de Gestión**

 Calle 21 No. 23 – 22 Edificio Seguros Atlas,
pisos 3 y 4 – Manizales, Caldas

 PBX: +57 (606) 898 30 64

   @Infi

 atencionalciudadano@infi.gov.co

 www.infi.gov.co