



INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS

BOGOTÁ, 2020

1. INTRODUCCIÓN

En el siguiente documento se presenta el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2020, teniendo en cuenta los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP). Según el documento Conpes 3654 el cual indica que la rendición de cuentas es *“es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005)2”*.

En este documento se incluyen las acciones realizadas en el marco de los tres componentes de la Rendición de Cuentas según se estipula en el Manual Único de Rendición de cuentas que son:

1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
2. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos.

2. DEFINICIONES

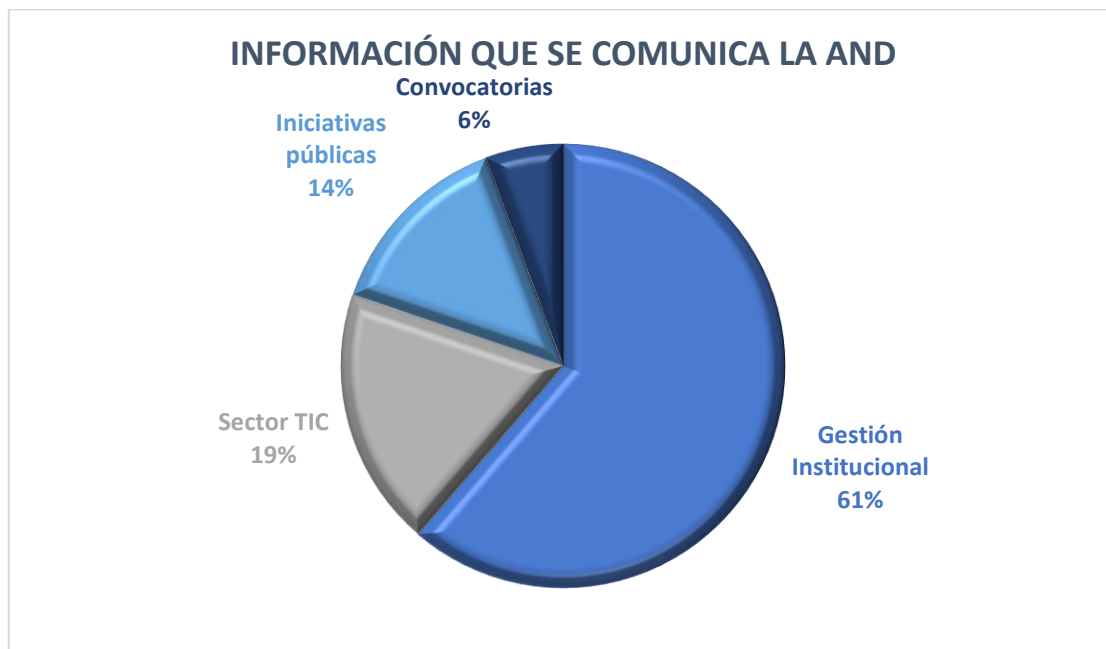
- a) **Grupos de interés:** Son actores muy variados, pueden ser grupos de personas internas o externas, también se identifican como un conjunto de entidades públicas o privadas que están directa o indirectamente relacionadas por la actividad que desarrolla la entidad. Estos grupos de interés tiene sus propias necesidades o expectativas, por lo que sus decisiones pueden tener influencia sobre la entidad.
- b) **Grupos de valor:** Son el conjunto de actores con variables similares, las cuales se pueden clasificar, analizar y asociar a un conjunto de personas o instituciones con características específicas.

- c) **Dialogo:** Se conoce como una conversación entre dos o más actores interesados, en este ejercicio se exponen ideas de una manera alternativa. También puede ser una discusión sobre un tema en particular, para encontrar una solución o llegar a un acuerdo mutuo entre las partes interesadas.
- d) **Preguntas:** Es una expresión o enunciado interrogativo, que se utiliza para solicitar información o para resolver alguna inquietud que se tenga sobre un tema específico.
- e) **Respuestas:** Son un conjunto de palabras o oraciones, que se generan a partir de una pregunta realizada por un sujeto. Dicha acción proporciona información necesaria y útil, para resolver una duda.
- f) **Rendición de cuentas:** Es un proceso en el que las personas, los organismos y las organizaciones (son de carácter público, privada y de la sociedad civil) pueden participar o vigilar, este ejercicio les permite evaluar a la entidad la cual tiene a cargo servidores pública, responsabilidades para el correcto cumplimiento de sus funciones públicas. Se realiza por medio de mecanismos como el dialogo o como la transparencia y la fiscalización.
- g) **Canales de atención:** Son mecanismos presenciales o virtuales, que una organización escoge para establecer un contacto eficiente y interactuar de la manera más transparencia, sencilla y rápida con sus grupos de interés.
- h) **Medios de comunicación:** Son herramientas digitales o presenciales que permite un proceso de comunicación efectiva entre el emisor y el receptor del mensaje. Estos medios de comunicación pueden ser masivos como las redes sociales, página web la televisión, prensa, entre otros y además pueden ser medios interpersonales como el teléfono, una conversación o reuniones laborales.
- i) **Comunicación:** Es la acción de transmitir un mensaje o de intercambiar información entre dos o más actores interesados.
- j) **Gestión Pública:** Es un proceso sistemático, dinámica, participativo que articula estratégicamente los planes, seguimiento, evaluación, control, rendición cuentas y las acciones de una entidad en su misión y objetivos, teniendo en cuenta los objetivos fijados en el Plan Nacional de Desarrollo, tiene como propósito velar por el reconocimiento de las decisiones derivadas de la planeación y las acciones reflejadas en el presupuesto.

3. COMPONENTE DE INFORMACIÓN

La Agencia Nacional Digital ofrece a sus grupos de valor e interés su información institucional a través de la página web de la AND, diseña campañas de comunicación externa que son divulgadas a través de las redes sociales y de igual manera se articula con las entidades del sector o con entidades públicas, para transmitir información de valor, desarrolla informes y también suministra información requerida por los entes de control. De igual manera internamente desarrolla campañas de comunicación para mantener informados constantemente a sus colaboradores, a través de la carpeta compartida AND Modelo de Gestión integral y su intranet ofrece toda la documentación de todos los procesos de la AND y constantemente es actualizada.

La información que la entidad comunica va de acuerdo con su misión, visión y objetivos institucionales que se encuentran enmarcados dentro del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Estratégico Sectorial, así como de las directrices establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la información y comunicaciones. La Agencia publica información a través de sus medios de comunicación virtuales, dando a conocer sobre la entidad y su gestión institucional, así mismo publica información relacionada con el sector TIC, y algunas iniciativas que desarrolla el gobierno colombiano o convocatorias, que pueden ser de interés para los usuarios.



Fuente: AND - Gestión de Grupos de Interés y Comunicación Estratégica

Es importante mencionar que la Agencia publica la información de su gestión de acuerdo con los requerimientos establecidos para la sección de Transparencia y Acceso a la información, en su página web.

4. COMPONENTE DE DIALOGO

Inicialmente se puede determinar que la entidad interactúa con sus grupos de valor e interés y proporciona toda la información sobre su gestión institucional a los entes de control, asimismo a la ciudadanía, entidades públicas o privadas. La información publicada es conforme al Índice de transparencia y acceso a la información, así mismo la entidad da cumplimiento con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. No obstante, al ser una entidad con poco tiempo en la gestión, está iniciando con la estructuración e implementación del Proceso de Gestión de grupos de interés, por lo que actualmente se está trabajando en desarrollar planes, estrategias y en identificar los mecanismos de participación más eficientes.

La Agencia Nacional Digital se dirige a sus grupos de interés a través de diferentes medios de comunicación, para atender a todo tipo de población y transmitir la información de la manera más eficiente, transparente y claro posible, por ello dispone de canales de atención virtuales y presenciales como lo son:

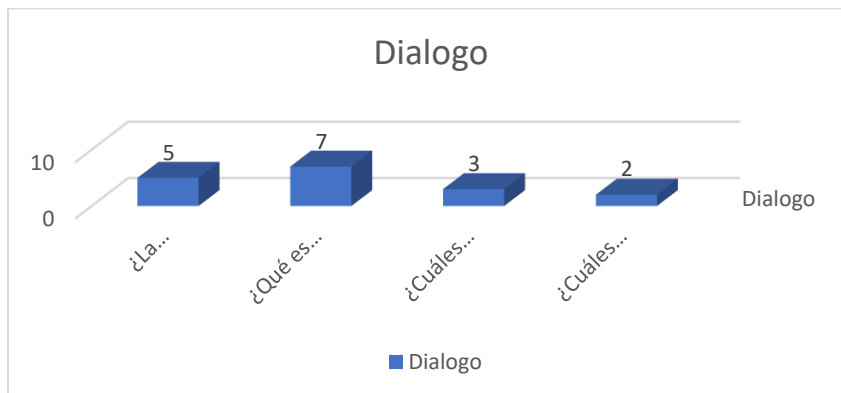
- Teléfono: +(571) 4399555.
- Correo: agencianacionaldigital@and.gov.co
- Presencial: Edificio Murillo Toro Cra 8ª entre calles 12 y 13, pisos 1 y 2.
- Twitter: @ANDigital_Col
- Facebook: Agencia Nacional Digital
- Instagram: [andigital_col](https://www.instagram.com/andigital_col)
- LinkedIn: Agencia Nacional Digital
- Página web: www.and.gov.co

4.1. Preguntas y respuestas generadas

De acuerdo con el dialogo que se tiene con los grupos de valor e interés en la AND, a través de sus medios de comunicación, se logró identificar cuáles son las preguntas más frecuentes y las temáticas que más interés generan:

Algunos ejemplos de las preguntas generadas por los grupos de interés son:

- ¿La aplicación CoronApp fue desarrollada por la AND?
- ¿Qué es Interoperabilidad?
- ¿Cuáles son los Servicios Ciudadanos Digitales?
- ¿Cuáles son las convocatorias que tiene la AND?

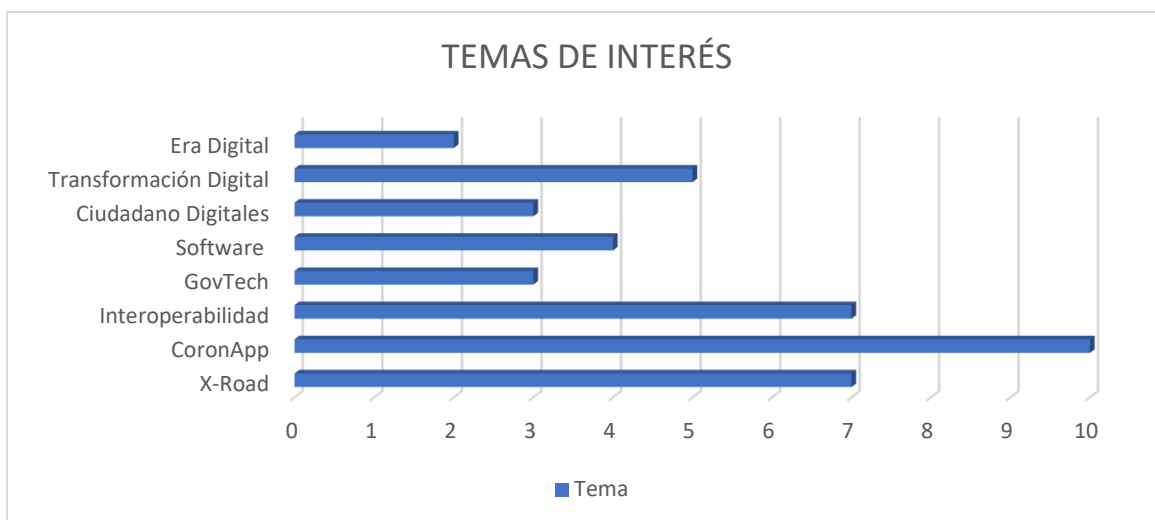


Fuente: AND - Gestión de Grupos de Interés y Comunicación Estratégica

Respuestas generadas:

Las respuestas que se brindan a los usuarios a través de los medios electrónicos van de acuerdo con los lineamientos dados por la Subdirección Jurídica, reflejando los principios y valores institucionales de la AND. Un ejemplo de dichas respuestas se encuentra en <https://and.gov.co/preguntas-y-respuestas-frecuentes/>.

Por otro lado, en el dialogo que se estableció con los grupos de valor e interés se logró identificar los temas que causan mayor interés y de los que suelen buscar más información, tal como se presenta a continuación:

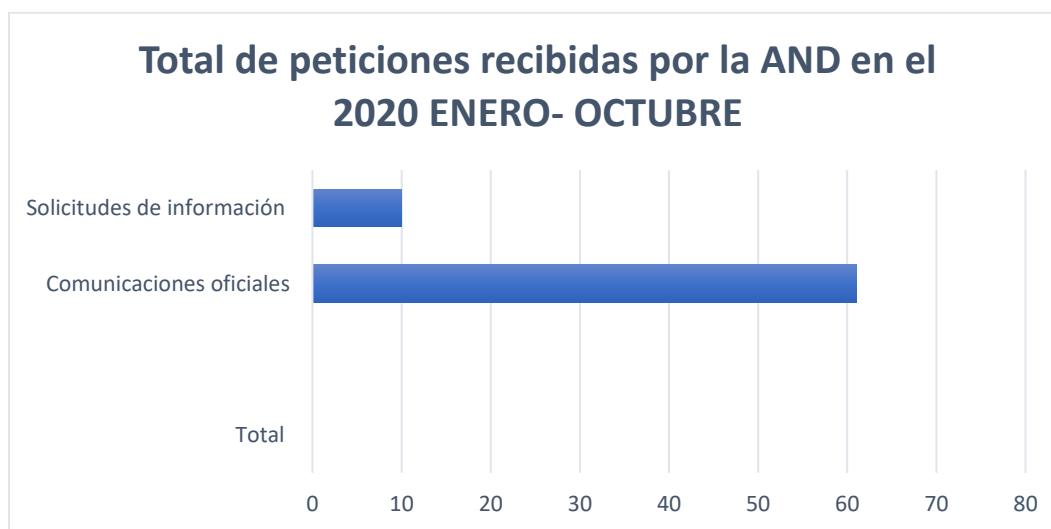


Fuente: AND - Gestión de Grupos de Interés y Comunicación Estratégica

4.2. PQRSD

La Agencia Nacional Digital ofrece a sus grupos de valor e interés la posibilidad de realizar preguntas, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través de sus redes sociales, portal web y a través de su correo electrónico. Por estos medios digitales se registran sus diferentes solicitudes, una vez se ha recibido el mensaje es direccionado a la Subdirección Jurídica, la cual brinda los lineamientos para atender dichas solicitudes, siempre de una manera amable, cordial y sobre todo transparente.

En la vigencia 2020, entre los meses de enero a octubre la Agencia Nacional Digital recibió un total de 71 peticiones, distribuidas así: 61 solicitudes de información y 10 comunicaciones oficiales. Durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos ni sugerencias.



Fuente: AND - Gestión de Grupos de Interés y Comunicación Estratégica

5. COMPONENTE DE INCENTIVOS

La AND ha desarrollado una estrategia de Rendición de Cuentas en la que se determinaron las acciones de incentivos que se realizarán para motivar a los grupos de valor a participar en una Rendición de Cuentas constante y apoyar a la construcción de una gestión pública, transparente, eficiente y participativa.

Las acciones de incentivos que se han realizado hasta el momento son, promover charlas virtuales que le ofrecen a los grupos de interés conocimiento de valor sobre las tecnologías emergentes y sobre diversos temas en relación con la gestión pública que adelanta la AND. Asimismo, se ha

realizado un acompañamiento continuo, brindando canales de comunicación abiertos a todo público, para brindar información o resolver dudas que se vayan presentando en torno a la rendición de cuentas.

Se espera generar más acciones enfocadas a implementar incentivos tanto a los grupos de valor como a los colaboradores de la Agencia internamente. Lo anterior se realizará en el marco del plan de acción asociado a Rendición de cuentas.

6. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el análisis realizado por el Proceso de Gestión de Grupos de interés, frente a la Rendición de Cuentas que adelanta la Agencia Nacional Digital, es posible identificar el trabajo que se ha venido realizando y detectar oportunidades de mejora. En primera instancia la entidad sí realiza Rendición de Cuentas constantes, a través de sus medios de digitales y publicando todos sus avances institucionales mediante su portal web. Se entiende que es importante establecer un equipo de trabajo proveniente de todas las áreas, que lidere el proceso de rendición de cuentas al interior de la AND y de esta manera se podrán establecer roles para dar cumplimiento a cada una de las fases del proceso.

Como oportunidades de mejora se identifican las siguientes:

- Dentro del Comité de gestión y desempeño, realizar un seguimiento más constante a esta actividad, para que se realice de manera permanente y los líderes promuevan esta cultura dentro de la AND. Con el apoyo de los directivos de la entidad, se puede articular la gestión de la AND con la estrategia de Rendición de Cuentas, atendiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de valor de la entidad. De esta manera se espera que la entidad implemente acciones específicas para promover la participación de los grupos de valor, en el marco del plan de acción definido para este tema.
- Estrategia de rendición de cuentas: Se identificó la necesidad de establecer un espacio virtual, exclusivo para el desarrollo de Rendición de Cuentas para así generar una actividad que promueva e incentive a los grupos de valor e interés a participar en la gestión de la entidad, fortaleciendo el dialogo entorno al trabajo que realiza la AND y con ello mejorar continuamente la interacción entre las dos partes.

- Promover la Rendición de Cuentas al interior de la AND, ya que esto incentiva no solo la participación, sino la gestión del conocimiento al interior de la entidad, afianzando los lazos entre los colaboradores y los directivos.

LESLY CRISTINA GÓMEZ JARAMILLO
Directora

Elaboró: Alejandra Martin Higuera, Profesional de apoyo comunicaciones, Dirección AND