



# AUTODIÁGNOSTICO DE ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018

Oficina de Planeación

BARRANQUILLA – ATLÁNTICO  
2019

## CONTENIDO

|   | Pág. |
|---|------|
| 1. PRESENTACIÓN .....   | 3    |
| 2. ESTRATEGIA DE RdC 2018: ACCIONES Y ACTIVIDADES EJECUTADAS..... | 4    |
| 2.1. Acciones del Componente Información:.....                    | 4    |
| 2.2. Acciones del Componente Diálogo: .....                       | 5    |
| 2.3. Acciones del Componente Incentivos: .....                    | 7    |
| 3. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA ESTRATEGIA DE RdC 2018 .....    | 8    |
| 3.1. Fortalezas de la Estrategia de RdC 2018 .....                | 8    |
| 3.2. Debilidades de la Estrategia de RdC 2018 .....               | 10   |
| 4. RECOMENDACIONES.....   | 12   |

## **1. PRESENTACIÓN**

La Institución Universitaria ITSA, en su compromiso con el fomento de una cultura de apertura y acceso a la información, transparencia y diálogo entre el Estado y la ciudadanía; durante el 2018, implementó acciones orientadas a informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo con la ciudadanía y sus organizaciones, en el marco de la estrategia de Rendición de Cuentas de dicha vigencia. Con esto, la Institución continúa contribuyendo en el fortalecimiento de los principios de transparencia, responsabilidad, eficiencia y eficacia en el manejo de la gestión pública y garantizando el derecho de los ciudadanos a ejercer control social sobre los recursos públicos.

En este orden de ideas, en el presente documento se exponen los resultados obtenidos de la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas (RdC) 2018, con el objetivo de identificar las fortalezas, debilidades y aspectos a mejorar en cada uno de sus componentes: i) información, ii) diálogo e iii) incentivos.

En este sentido, con este documento se permite visualizar los avances obtenidos por la Institución en lo referente a la estrategia de rendición de cuentas, entendida como un ejercicio permanente de información, participación y retroalimentación con la ciudadanía. Además, se constituye en un insumo fundamental para el diseño e implementación de la estrategia para la vigencia 2019.

## **2. ESTRATEGIA DE RdC 2018: ACCIONES Y ACTIVIDADES EJECUTADAS**

La Institución Universitaria ITSA, por medio de cada uno de sus procesos, anualmente desarrolla un conjunto de actividades para la rendición de cuentas mediante la divulgación y socialización de los resultados de su gestión. Además, genera espacios de diálogo en los que se atiende a los cuestionamientos de parte de la comunidad educativa y ciudadanía en general, por lo que se constituyen en escenarios para la evaluación, seguimiento y control a la gestión realizada.

En el 2018, estas acciones fueron definidas a partir de la Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, la ejecución de las mismas permitió fomentar el diálogo y retroalimentación con la ciudadanía; y a su vez, robustecer el sentido de lo público, la democracia, la participación y el ejercicio de control social de la gestión pública a través de la disponibilidad de información transparente y completa.

A continuación, se describen las acciones desarrolladas en el marco de cada uno de los componentes de la Estrategia de RdC:

### **2.1. Acciones del Componente Información:**

Con el objetivo de brindar información de calidad, actual, pertinente, clara y accesible a la ciudadanía, la Institución Universitaria ITSA definió y ejecutó cinco (5) actividades en el marco del componente de información. Estas actividades fueron:

1. Publicación del Informe de Gestión de la vigencia 2017.
2. Publicación de los planes de acción de la vigencia 2018.
3. Publicación de la información financiera histórica hasta 2017, esto es: plan de compras, presupuesto, balances y estados financieros, y en ejecución de la vigencia 2018.
4. Publicación del informe de avance de la Gestión vigencia 2017.
5. Publicación del Boletín Estadístico vigencia 2018.

No obstante, la Institución no se limitó a la ejecución de estas actividades. Durante este periodo, además se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Actualización permanentemente de la información en la página web sobre la gestión de ITSA que comprendió la publicación constante de información institucional, normatividad, planes educativos, estructura organizacional, oferta de servicios, seguimientos y controles, entre otros.
- Actualización permanente del micrositio de *Transparencia y Acceso a la Información Pública* en la página web con evidencias del seguimiento y ejecución a la Estrategia

de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, políticas institucionales, estrategia de participación ciudadana, procesos electorales de la Institución, inventario de activos de información, entre otros.

- Actualización permanente del micrositio de *Rendición de Cuentas* en la página web con evidencias del seguimiento y ejecución a la estrategia: videos, encuestas e informes.
- Divulgación permanente de la información sobre la gestión de la Institución a través de redes sociales y página web, como en los eventos en los que participa u organiza la Institución.
- Publicación de los detalles de los trámites y servicios brindados directamente al público e informe de resultados de la gestión de PQRSD.

## **2.2. Acciones del Componente Diálogo:**

De acuerdo a la Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, para la vigencia 2018, se planearon cuatro (4) actividades orientadas a fomentar el diálogo y la retroalimentación con la ciudadanía a través de espacios presenciales o virtuales, para mantener el contacto directo con la población. A continuación, se describe el desarrollo de las misma:

1. Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2017: Este evento se realizó el 06 de junio de 2018 en las instalaciones del Museo del Atlántico; el cual contó con la participación de miembros de los diferentes grupos de interés (estudiantes, egresados, docentes, funcionarios, contratistas, entidades de control, organizaciones sociales y ciudadanía en general) y directivos de la Institución. En total, se contó con la asistencia de 707 personas.

Una vez presentados los resultados de la gestión realizada por los directivos de la Institución, la moderadora del evento procedió a leer las propuestas, recomendaciones, observaciones, preguntas y sugerencias realizadas por los miembros de la comunidad educativa y población en general, inscritas previo a la realización del evento, o en su defecto, formuladas en el transcurso de la misma. Estas observaciones, preguntas y sugerencias fueron analizadas por el Rector de la Institución, quien se encargó de dar respuesta a cada una de ellas.

2. Realización de un espacio adicional de Rendición de Cuentas presencial “Nuestras Cifras” en las instalaciones de la Institución en la sede Barranquilla, el día 7 de diciembre de 2018. Este espacio estuvo dirigido principalmente a docentes, funcionarios y contratistas, y contó con la participación de 156 personas.

Al finalizar la presentación de los avances logrados por la Institución en la vigencia 2018, se abrió el espacio de interlocución y diálogo entre los miembros de la comunidad educativa. En este sentido, docentes, funcionarios y contratistas formularon sus preguntas, observaciones, sugerencia y recomendaciones. Estas fueron atendidas directamente por el Vicerrector Académico y la Vicerrectora de Extensión e Investigación de la Institución, de forma inmediata.

3. Implementación de espacios de interacción con los grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías de información: Para el cumplimiento de esta estrategia, la Institución: i) creó ocho (8) foros virtuales y ii) quince (15) encuestas de percepción.

Estos foros y encuestas se realizaron a través de la página web y redes sociales oficiales de la Institución. En total, se obtuvieron 139 y 18.462 participaciones, respectivamente.

4. Realización de encuentros “Hablemos con el Rector”, esta última actividad fue configurada como un espacio de interlocución y diálogo con los miembros de la comunidad Institucional.

Durante la vigencia, esta actividad no se llevó a cabo de acuerdo a lo estipulado; como un espacio presencial, sino que se realizó de manera virtual a través de la publicación permanente de videos en las redes sociales de la Institución en los que el Rector comunica a la comunidad educativa los aspectos relevantes de la gestión institucional. En este sentido, la interlocución y diálogo se estableció por medio escrito a través de comentarios sobre los temas tratados, a los que se dieron respuesta desde el Proceso de Comunicación Estratégica. Se publicaron alrededor de once (11) videos como parte de la ejecución de esta actividad.

Cabe señalar que durante la vigencia 2018, ITSA llevó a cabo las Asambleas de Programas y las Asambleas Docentes durante el tercer cuatrimestre. En total, se realizaron once (11) y cuatro (4) sesiones, respectivamente, entre las dos (2) sedes en las que estudiantes, docentes de planta, docentes ocasionales, docentes catedráticos, funcionarios y directivos dialogaron sobre los avances y logros de la Institución como resultados de su gestión en relación al fortalecimiento de los procesos académicos. En estos espacios, además se plantearon las necesidades observadas por la comunidad educativa orientadas a mejorar la calidad educativa y el logro de funciones misionales de la Institución. En tanto, las Asambleas de Docentes, se realizaron

Por otra parte, la Institución respondió de manera eficiente y eficaz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias realizadas por los miembros de los grupos de interés a

través de la Oficina de Gestión para la Atención a los Usuarios, proceso que ha establecido canales de comunicación presenciales y virtuales para el cumplimiento de este propósito.

### **2.3. Acciones del Componente Incentivos:**

Durante el 2018, la Institución Universitaria ITSA continuó promoviendo comportamientos que contribuyan a interiorizar la cultura de la rendición de cuentas mediante el acompañamiento y retroalimentación de conocimiento a los ciudadanos y servidores públicos. Entre las fortalezas identificadas en este componente se resaltan:

- Realización de jornada de sensibilización sobre el proceso de Rendición de Cuentas por parte del equipo de trabajo de la Oficina de Planeación a miembros de la comunidad educativa incluyendo funcionarios de diversos niveles, docentes y contratistas.
- Realización de convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Institución vigencia 2017, a través de medios de comunicación masivos.
- Divulgación en redes sociales y medios de comunicación Institucional de piezas publicitarias de los eventos de rendición de cuentas presenciales para convocar a los diferentes grupos de interés.
- Divulgación de campañas informativas sobre las responsabilidades de los servidores públicos frente al proceso de Rendición de Cuentas, a través de redes sociales oficiales de la Institución.
- Evaluación de los niveles de satisfacción frente al proceso de Rendición de cuentas a través de los distintos espacios de diálogo. Adicionalmente, se realizó en la página web Institucional una encuesta para evaluar si los espacios dispuestos por la Institución para la Rendición de Cuentas son suficientes.

### **3. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA ESTRATEGIA DE RdC 2018**

Como parte de la estrategia de RdC 2018, la Institución Universitaria ITSA a través de la Oficina de Planeación, realizó un ejercicio del análisis de las fortalezas y debilidades en la implementación de la misma, a partir de los resultados del autodiagnóstico de gestión de Rendición de Cuentas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como la evaluación realizada a partir del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG II, que permite medir desempeño institucional para fortalecer la toma de decisiones en materia de gestión institucional y formulación o ajustes de las políticas de gestión y desempeño, y el proceso de la autoevaluación que la Institución viene desarrollando en cada vigencia.

#### **3.1. Fortalezas de la Estrategia de RdC 2018**

Al analizar cada una de las acciones emprendidas para generar información de calidad, actual, pertinente, clara y accesible, se evidencia que la Institución ha avanzado significativamente en la preparación de la información sobre el cumplimiento de metas, proyectos, ejecución presupuestal, temas de interés priorizados por la ciudadanía y grupos de valor, planes de mejoramiento y temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas durante la vigencia.

Otra de las fortalezas observadas, es el alto porcentaje de participantes en los espacios de diálogo que consideran que la información presentada en dichos espacios responde a sus intereses (88,1%).

En lo que respecta a las acciones orientadas al fomento del diálogo y retroalimentación por parte de los grupos de interés, se evidencia que la disponibilidad de estos espacios es una de las principales fortalezas de la Institución con respecto a este componente. Además, durante el 2018, se observó un incremento significativo en el número de participantes en cada uno de los espacios de diálogo tanto presenciales como virtuales.

Otras de las fortalezas identificadas con respecto a este componente son:

- Transmisión vía Streaming tanto de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas como de Nuestras Cifras 2018, a través del canal Institucional de videos YouTube.
- Transmisión en remoto en vivo de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, a través de la emisora Institucional ITSA Radio 106.6 F.M.
- Cubrimiento en redes sociales oficiales de la Institución, para lo cual se publicaron permanentemente y en tiempo real las incidencias de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: hechos relevantes, datos importantes y fotografías más



representativas. Es importante mencionar, que los ciudadanos que se encontraban siguiendo la Audiencia Pública vía streaming o por medio de la emisora Institucional, podían realizar sus preguntas o inquietudes haciendo uso del hashtag: #RendicionDeCuentasITSA2017.

- Implementación de metodologías en cada uno de los espacios de dialogo que garantizan la intervención de ciudadanos y grupos de interés con su evaluación y propuestas a las mejoras de la gestión.
- Evaluación positiva por parte de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Nuestras Cifras; más del 90% de los asistentes manifestaron que i) la información fue presentada de manera pertinente, comprensible y completa, alcanzando una percepción de excelente y bueno, y ii) la temática y metodología desarrollada en ambos eventos fue excelente y bueno.

Con respecto a las acciones para promover una cultura de RdC, entre las principales fortalezas, se han identificado:

- Publicación de los resultados de la rendición de cuentas clasificando por categorías, las observaciones y comentarios de los ciudadanos, los grupos de valor y organismos de control, en el micrositio Rendición de Cuentas en la página web de la Institución.
- Análisis de las recomendaciones derivadas de cada espacio de diálogo y establecimiento de correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas institucionales.
- Documentación de las buenas prácticas de la Institución en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y sistematización de las mismas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas. Cabe señalar que, estos documentos son publicados en el micrositio de Rendición de Cuentas de la página web de la Institución.

Por último, con respecto a las fortalezas de la estrategia de RdC, los resultados de la evaluación del FURAG II muestran altos índices de desempeño en lo relacionado con a la calidad, eficacia y nivel de participación de la ciudadanía en espacio de dialogo de la estrategia de RdC Institucional. Puntualmente, los Índices de RdC en la gestión pública, participación ciudadana en espacios de dialogo para la RdC, calidad de la RdC y la eficacia de la RdC para mejorar la gestión institucional, ubicaron a ITSA en el quintil más alto de la medición realizada. En tanto, la Institución se ubicó en el quintil cuatro (4) en lo que respecta a la RdC con enfoque basado en Derechos Humanos.

### **3.2. Debilidades de la Estrategia de RdC 2018**

Con respecto a las debilidades de la Estrategia de RdC, se evidencia que si bien la Institución generó información suficiente para divulgar la gestión de la Institución, el Boletín Estadístico vigencia 2017 e Informe de Avance de la Gestión vigencia 2018; fueron publicados en fechas posteriores a las definidas según el cronograma. Adicionalmente, la divulgación de los mismos se limitó a la publicación en la página web.

Otra de las debilidades evidenciadas con respecto al componente de información, es la falta de preparación de información sobre la garantía de derechos humanos y compromisos frente a la construcción de paz, materializada en los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores y verificando la accesibilidad, asequibilidad, adaptabilidad y calidad de los bienes y servicios.

Por otra parte, en los espacios de diálogo definidos por la Institución, puntualmente la Audiencia Pública de RdC, contó con poca participación de representantes de organizaciones sociales y veedurías. Así mismo, si bien se evidencia un incremento de la participación en los espacios virtuales de diálogo con respecto a vigencias anteriores, estas siguen siendo baja. Puntualmente, se evidencia poca participación en los foros de discusión virtual, encuestas para la priorización de y los espacios virtuales “Hablemos con el Rector”.

Cabe señalar que, durante el 2018, la Institución implementó algunas estrategias para fomentar la participación de la ciudadanía en los foros virtuales, como la publicación de estos no sólo en la página web de la Institución, sino en las redes sociales oficiales e implementación de herramientas virtuales que facilitaran la publicación de los comentarios en la página web por parte de los interesados en participar.

Con respecto al espacio de diálogo virtual “Hablemos con el Rector”, la baja participación en estos podría ser explicada por el hecho que con la divulgación en las redes sociales de estos videos no se invitaba a la comunidad a interactuar con el Rector. Por lo cual, se entendería que estos sólo constituían en una herramienta para informar los avances de la gestión Institucional.

Dentro de las acciones implementadas en el componente incentivo, las principales dificultades durante la vigencia fueron:

- Las actividades definidas para fortalecer los niveles de conocimiento y capacitación de los servidores públicos se limitaron a informar sobre las responsabilidades de estos a través de redes sociales. Lo cual, no garantiza el análisis e interiorización de dichas responsabilidades por parte de los funcionarios.

- Los resultados de la evaluación sobre el nivel de satisfacción del proceso de Rendición de Cuentas demuestran que un porcentaje significativo (37%) de los asistentes a los eventos de diálogo presenciales no se encontraban totalmente satisfechos con los mismos.
- Pocas estrategias implementadas para recopilar recomendaciones y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanía en general a las actividades de capacitación, garantizando la cualificación de futuras actividades.

Otros de los aspectos identificados a partir del autodiagnóstico de la gestión de la rendición de cuentas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Pública – MIPG, se relacionan con los componentes i) aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas, y ii) preparación para la Rendición de Cuentas. A continuación, se enuncian las actividades requeridas para dar cumplimiento pleno en cada uno los componentes definidos en el Modelo:

- Socializar al interior de la Institución, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.
- Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia con los derechos que se están garantizando a través de la gestión institucional.
- Acordar con los grupos de valor, especialmente con organizaciones sociales y grupos de interés ciudadano los periodos y metodologías para realizar los espacios de diálogo sobre temas específicos.
- Elaborar con la colaboración de los grupos de interés la estrategia de rendición de cuentas.
- Identificar la información que podría ser generada y analizada por los grupos de interés de manera colaborativa.
- Realizar difusión masiva de los informes de rendición de cuentas, en espacios tales como: medios impresos; emisoras locales o nacionales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales e internacionales o particulares.
- Disponer de mecanismos para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas.

- Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.

#### **4. RECOMENDACIONES**

A partir del análisis de las fortalezas y debilidades del proceso de Rendición de Cuentas 2018, se recomienda emprender las siguientes acciones con el objetivo de mejorar el mismo en la vigencia 2019:

- Continuar con la evaluación de los espacios de rendición de cuentas; así como la identificación de oportunidades de mejora para el fortalecimiento del ejercicio de control social y participación ciudadana que permitan lograr los objetivos y metas institucionales en lo que respecta a dicho proceso.
- Asociar e incorporar en los informes de gestión y espacios de RdC las metas, actividades y proyectos con impacto sobre la garantía de derechos humanos y compromisos frente a la construcción de paz.
- Realizar la publicación de informes y boletines institucionales en los tiempos establecidos en el cronograma de trabajo. Así mismo, es importante la creación de campañas publicitarias orientadas a divulgar la disponibilidad de los informes y boletines entre los miembros de los diferentes grupos de interés de la Institución. Con ello, ITSA además podrá fortalecer la cultura de la información en esta población.
- Establecer estrategias que permitan incentivar la participación de los representantes de organizaciones sociales y veedurías en las acciones de diálogo presencial. Así como la participación de los miembros de la comunidad educativa Institucional en las acciones de diálogo virtual.
- Continuar con el proceso de coordinación y fortalecimiento Institucional entre los diferentes responsables del cumplimiento y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas teniendo en cuenta los fundamentos que componen el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Pública - MIPG.