



2015

Estrategia de Rendición de Cuentas

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



MINTIC

vive digital
Colombia



Vº1

Carrera 8 entre calles 12 y 13 - PBX 3443460

Contenido

1. Conceptos Básicos de la Rendición de Cuentas

- 1.1. Información
- 1.2. Diálogo
- 1.3. Incentivos

2. Normatividad

- 2.1 Constitución Política de Colombia
- 2.2 Decretos
- 2.3 Leyes y CONPES

3. La Rendición de Cuentas en el MINTIC

- 3.1 Comentarios a documentos
- 3.2 Aporte a diseño de políticas
- 3.3. Divulgación de logros
- 3.4 Audiencias públicas
- 3.5 Participación ciudadana a través de Urna de Cristal
- 3.6 Seguimiento al Plan de Austeridad en la Rendición de Cuentas 2015

4. Plan de Participación Ciudadana

- 4.1 Mecanismos de Participación Ciudadana
- 4.2 Escenarios de Participación Ciudadana
- 4.3 Plan de Participación Ciudadana

5. Cronograma de Actividades.

- 5.1 Actividades y Periodicidad de la Rendición de Cuentas – MINTIC
- 5.2 Plan de Trabajo de la Audiencia Pública

1. Conceptos Básicos de la Rendición de Cuentas

La Contraloría General de la República define la Rendición de Cuenta como *“la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido”*.

Por su parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expone que *“la rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado”*



La Rendición de Cuentas es un proceso permanente, que debe demarcar una relación de doble vía entre el Gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en conocer los resultados de los compromisos adquiridos con el pueblo por parte de los líderes políticos, ya sea por vía del sufragio o a través del poder delegado por otros en sus cargos públicos, ante las exigencias que realice la ciudadanía como consecuencia del

control social, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), la Rendición de Cuentas se constituye en un ejercicio en el que desde el primer año de Gobierno, se propuso llevar a cabo de manera rigurosa, clara y transparente para proporcionar a la ciudadanía la mayor cantidad de información.

No se ha tratado pues, de llevar a cabo este espacio por mera obligación, sino como una responsabilidad ineludible con los ciudadanos. Por eso no consideramos que la Rendición de Cuentas se cierna únicamente al desarrollo de las llamadas Audiencias Públicas, evento donde ciudadanos interesados en conocer los resultados de los actos del Gobierno pueden asistir para hacer preguntas e intervenciones. Aunque es un espacio de suma importancia, representa tan sólo uno de los espirales del engranaje que el MinTIC emplea para proponer una Rendición de Cuentas plena y decorosa. Para ello, la entidad tiene en cuenta estos tres componentes:



1.1 Información

Está relacionado con la presentación de los documentos que dan cuenta de la gestión pública de la Institución, desde la fase de planeación hasta el control y evaluación los

resultados y logros del Gobierno. Se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadística, documentos, informes, entre otros. La información debe dirigirse a toda la ciudadanía, o a un grupo de ciudadanos determinados delimitados por región o grupo focal de interés, de acuerdo a las metas expuestas.

1.2 Diálogo

Se refiere a los espacios propiciados por las entidades públicas para proporcionar información a los ciudadanos. Como el objeto de la Rendición de Cuentas es explicar y justificar las acciones y ejecuciones del Gobierno, este componente constituye la herramienta por la cual los administradores de lo público visibilizan el estado de sus programas de gobierno para la exposición de los criterios utilizados para tomar las decisiones, tanto la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar. En esa medida, el MinTIC dispone de varios canales de participación tales como: **Correo electrónico** exclusivo para este asunto, **Página web** con sección de 'Rendición de Cuentas' donde se pueden formular preguntas, **atención telefónica** con línea gratuita a nivel nacional, y las cuentas oficiales en las **redes sociales** para permitir a los usuarios seleccionar temas de su interés y formular preguntas antes, durante y después de la audiencia pública.

1.3 Incentivos

Consisten en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones de estímulo por su adecuado cumplimiento o de castigo por el mal desempeño. Durante el desarrollo de la rendición de cuentas, estimulando la participación a los funcionarios y ciudadanos, para los primeros la Entidad ofrece capacitación acerca del proceso de rendición de cuentas. Son los estímulos que se otorgan a los funcionarios o entidades que organizan la actividad, y a los ciudadanos que participan de ella.

Para las entidades se ofrece capacitación a servidores públicos, bancos de buenas prácticas y hasta premio de alta gerencia. Por su parte, los ciudadanos tienen la posibilidad de participar como veedores, promoción y difusión en medios sobre el sentido de la Rendición de Cuentas y generación de espacios para propiciar el debate e intercambio de reflexiones.

2. Normatividad

En el ámbito normativo colombiano se ha establecido un marco jurídico sobre el cual se ampara el derecho de los colombianos a responder ante los grupos de interés (Gobierno, Proveedores, ciudadanos y servidores) por las obligaciones asignadas a la Institución. En ese sentido, encontramos las siguientes leyes orgánicas, decretos y normativas:



1.4 Constitución Política de Colombia

- ✓ Artículo 23, que hace alusión al derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos.
- ✓ Artículo 74, que consagra el derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.
- ✓ Artículo 209, que estipula la “Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración. Dejar ver lo público”.

1.5 Decretos

- ✓ Decreto 1 de 1984 del Código Contencioso Administrativo, regula el derecho de petición en interés general, particular y de petición de informaciones.
- ✓ Decreto 3851 de 2006, define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de portales web para su difusión.

1.6 Leyes y Documentos CONPES

- ✓ Ley 57 de 1985, que contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a documentos públicos.
- ✓ Ley 190 de 1995, Estatuto anticorrupción. Regula e incluye aspectos varios de la publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para aquellos que se nieguen a proporcionar información al público.
- ✓ Ley 489 de 1998, que obliga a las entidades públicas a fortalecer sus sistemas de divulgación de información.
- ✓ Ley 962, conocida como ‘Ley anti-trámites’. Estableció que las entidades públicas deben publicar de manera permanente, y actualizar, todo lo relacionado con sus competencias, funciones y servicios en las plataformas de que disponga para el conocimiento de la ciudadanía: medios impresos y/o electrónicos, atención telefónico y por correo electrónico.
- ✓ Ley 1474 de 2011. Dice que “Todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía”.
- ✓ Conpes 3654 del 2010, establece los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

3. La Rendición de Cuentas en el MINTIC

Así opera la Rendición de Cuentas...

Para el MinTIC, la *Rendición de Cuentas* no se limita únicamente al espacio la audiencia pública. Tiene una serie de mecanismos tendientes a acercar a los ciudadanos a la información de que disponemos para divulgar nuestro accionar, los logros y metas que dan cuenta de la gestión realizada al interior de esta institución del Gobierno Nacional. Veamos en qué consisten:



a. Comentarios a documentos

El MinTIC publica en su portal web una serie de documentos que contienen diagramas, gráficos y cifras que dan cuenta del cumplimiento de sus programas y líneas de acción. A estos archivos, se les abre un espacio de 'Comentarios' para que los grupos de interés realicen sus observaciones al respecto de esta información, generen opiniones e incluso propicien el debate virtual a través de esta ventana de participación.

b. Aporte a diseño de políticas

La mejor estrategia para la construcción de políticas que beneficien a la ciudadanía sea cual fuere el tema, es precisamente incluir a las personas en el proceso de discernimiento, planeación y construcción de estas políticas públicas.

En este Gobierno, y en el caso puntual del MinTIC, se tomaron en cuenta las opiniones y asesorías dictaminadas por personas que pertenecen a diversos sectores de la sociedad: defensores y cuidadores de los niños, padres de familia, educadores, trabajadores, personas en condición de discapacidad, integrantes de las comunidades étnicas del país, empresarios, agremiaciones, etc. De esta forma, se diseñaron políticas, estrategias y proyectos orientados a masificar el uso del Internet en el país, del desarrollo del espectro tecnológico y, quizás, lo más importante: fomentar el acceso, la apropiación y el aprovechamiento de las TIC a todos los colombianos.

Plan Vive Digital:

Es la estrategia que este Gobierno ha ejecutado durante el último cuatrienio en el proceso de transformación de Colombia en un país moderno. Es el gran salto tecnológico a través del cual se ha propiciado el uso de Internet y las TIC como fórmula para reducir la pobreza y generar empleo.

Resultado de este proceso de concertación se produjeron avances muy importantes en la conformación de las políticas públicas que sirvieron de base en la consolidación del llamado ecosistema digital, conformado por *Infraestructura* (elementos físicos que proveen conectividad digital), *Servicios* (oferta de operadores, así como los equipos necesarios para acceder a estas ofertas), *Aplicaciones* (software y contenidos digitales) y *Usuarios* (quienes acceden al Internet y la tecnología).

El espacio de divulgación habilitado por MinTIC para exponer los avances del *Plan Vive Digital* muestra informes en los que se dan a conocer de manera clara y concisa los planes de inversión, montos destinados, usuarios beneficiados, servicios e infraestructura que se activaron con estas acciones, planes de contratación, gastos de funcionamiento; así como los resultados de estas gestiones. Son más de un centenar

de fichas, así como testimonios audiovisuales que evidencian los casos de éxito de ciudadanos que han cambiado sus vidas gracias al impacto de las tecnologías en sus regiones.

Para mayor información sobre el Plan Vive Digital por favor visite el siguiente link:

<http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-634.html>

3.3. Divulgación de Logros

De manera permanente el MinTIC se conecta con diversos sectores de la ciudadanía a quienes informa el estado de avance de logros de sus iniciativas. De acuerdo al público objetivo y a las acciones puntuales que se desarrollan, actuamos pensando en:

❖ *Público general:*

Como MinTIC manejamos un amplio abanico de ofertas y programas institucionales que benefician a un vasto sector de la sociedad. Son variados nuestros públicos, puesto que llegamos a un buen número de sectores; sin embargo, comunicamos nuestros logros a todos los colombianos sin distinción alguna: trabajamos para 40 millones de personas.

Los canales de comunicación habilitados para divulgar los logros a todo el país son: la página web oficial de la entidad, las cuentas de redes sociales en Facebook, Twitter y Youtube principalmente, mensajes y comunicación directa vía correo electrónico, publicidad y el llamado *free press*: apariciones en la prensa nacional de carácter impresa, radiofónica, audiovisual y digital.

❖ *Presencia en las regiones:*

Cuando se culmina un proyecto, una obra o se inicia un proceso de convocatoria en alguna de los departamentos del país, el Ministerio llega hasta las ciudades y municipios con el fin de establecer contacto directo con las comunidades beneficiadas. En estas visitas se conoce de primera mano las reacciones e impresiones de las personas frente a los logros, y de esta forma se pueden tomar decisiones a futuro de acuerdo a los análisis que se deriva de estos encuentros.

❖ *Comunidad institucional:*

Al interior del MinTIC hay más de 750 funcionarios que son quienes laboran en las diferentes dependencias de la entidad. Esta comunidad, considerada como una gran familia, se mantiene de igual forma conectada para dar cuenta de las noticias y novedades en materia institucional. Cada acto comunicativo no solamente sirve para informar, sino además, generar lazos de pertenencia, que pretendan responder a las necesidades de los grupos de interés, a la generación del bienestar colectivo y al desarrollo del país gracias al trabajo realizado por cada uno de ellos.

Cada semana en el espacio interno (Intranet), se presentan los avances, logros y balances de las iniciativas llevadas a cabo. Pero quizás el espacio mejor consolidado es el llamado *Grupo Itinerante*, liderado por el Ministro TIC todos los primeros martes de cada mes con el objetivo de relatar a la audiencia (Ministerio TIC y a las Entidades adscritas y vinculadas) no sólo las metas conseguidas, sino también los retos, anécdotas ocurridas durante la realización de las tareas y lo más importante: el impacto logrado en las regiones con comunidades determinadas.

❖ *Informes de Gestión al Congreso de la República :*

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones elabora anualmente un informe de los avances de la gestión en el cual se exponen detalladamente los logros de los planes, programas y proyectos, así como los principales retos de la administración.

Para la vigencia 2014, se realizó el “*Informe de Gestión al Congreso 2014*” el cual describe los avances del Ministerio en los primeros cuatro años de gobierno del Plan Vive Digital 2010 – 2014.

Informes de Gestión al Congreso de la República 2011-2014



❖ *Visitas del Gobierno*

Son encuentros, visitas o cumbres que se realizan con la participación de los diferentes sectores gubernamentales, acompañados por los Ministros y funcionarios de estas carteras, con el fin de revisar las estrategias de cada entidad en el desarrollo de sus planes de acción. De acuerdo a los lineamientos de la máxima autoridad, el Presidente de la República, estableciendo las acciones requeridas.

En este ejercicio, el MinTIC ha participado en tres encuentros: el primero se desarrolló en la hacienda presidencial Hatogrande en noviembre de 2010, cuando se cumplieron los primeros 100 días de gobierno. Durante el *II Taller de Buen Gobierno y Políticas Públicas Efectivas*, el Presidente y su equipo ministerial revisaron los avances del plan de gobierno y los planes gerenciales que lideraban estos proyectos.

La segunda se efectuó en la ciudad de Bucaramanga, en el año 2012, en la llamada 'Vuelta a Colombia' que realizó el Gobierno para transmitir sus resultados en diferentes regiones como Ibagué, Cartagena, Valledupar y por supuesto, la capital santandereana.

La tercera y más reciente se hizo el pasado 15 de enero de 2014, cuando el Presidente visitó las instalaciones del Ministerio en el emblemático edificio Murillo Toro, donde afirmó con vehemencia que “El MinTIC es el Falcao del Gobierno”. Ese día el mandatario resaltó los avances obtenidos hasta la fecha, señalando entre los logros: la disminución en el costo de los computadores, haciendo de Colombia el país con los equipos más baratos de Latinoamérica, así como la amplia cobertura de Internet en todos los departamentos, la donación de computadores y tabletas a colegios públicos, la formación a ciudadanos en TIC y el apoyo de los emprendedores digitales.



Fuente: Galería de Fotos - Oficina de Prensa MINTIC

3.4 Audiencias públicas

La audiencia pública es uno de los espacios de la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión en un periodo determinado, en el cual se resumen temas cruciales en la gestión de la administración pública

A la fecha, se han realizado cuatro audiencias públicas: Avances 2010-2011, Avances 2011-2012; Avances 2012-2013; y Avances Cuatrienio 2010-2014, realizada ésta última el 16 de julio de 2014. En estos espacios, liderados por directivos y funcionarios del Ministerio TIC, participa la ciudadanía, representantes de universidades, delegados de Presidencia de la República y del gabinete ministerial, miembros del Senado y la Cámara de Representantes, empresas del sector informático y de las telecomunicaciones, y delegados de las corporaciones de vigilancia y control.

Entre la presentación del 2010-2011, realizada el 16 de julio de 2011, se señalaron logros como el incremento del 71,4% de suscriptores telefonía móvil, aumento de conexiones a Internet de 2,2 millones a 3,6 millones, y la entrega de 29.000 computadores a 1.300 escuelas públicas.

Audiencia Pública 16 de julio de 2011



La siguiente Audiencia, 2011-2012, el 22 de junio de 2012 se señalaron metas cumplidas como: sector TIC creció 7,7%, se adjudicó el Plan Nacional de Fibra Óptica para llevar Internet a 1.078 municipios, precio de computadores más baratos en el continente, incremento 36% en Mipymes conectadas a la red, entrega de primeros Puntos Vive Digital, Colombia obtiene el Premio GSMA por mejores políticas de masificación de las TIC y 'Computadores para Educar' reconocido por la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información como la mejor práctica de acceso a la información y el conocimiento.

Audiencia Pública 22 de junio de 2012



Posteriormente, la Rendición de Cuentas 2012-2013, realizada el 15 de agosto de 2013, se anunció el aumento de las conexiones de Internet a 7,2 millones, haber llevado Internet a zonas rurales y centros poblados a través de 1.144 Kioscos Vive Digital, tener 777 municipios conectados a Fibra Óptica, pasar de 3 operadores de telefonía 3G a 6 de 4G, apoyo a 35.000 emprendedores TIC con la iniciativa de Apps.co, aumento de % a 30% de Mipymes conectadas a la tecnología, más de 1.000 trámites de 'Gobierno en línea', y 350.000 funcionarios acreditados en manejo de TIC.

Audiencia Pública 15 de agosto de 2013



La más reciente Audiencia pública, se realizó en 16 de julio de 2014 en dónde se habló de la gestión durante los cuatro años de gobierno 2010-2014 y las metas alcanzadas a través de la estrategia Plan Vive Digital. En el cuatrienio se realizaron entregas de computadores y tabletas a colegios y escuelas públicas y el campo colombiano quedó conectado a Internet, así como otros logros se evidenciaron en la rendición de cuentas de los últimos 4 años de ejecución del Plan Vive Digital.

Audiencia Pública 16 de julio de 2014



Es así como la Rendición de Cuentas actúa como mecanismo para garantizar a los ciudadanos la libertad de expresión, el derecho a ser informados sobre cómo se invierten los recursos de sus impuestos, y en últimas, cuál ha sido el desempeño y gestión de los gobernantes que fueron escogidos en las urnas.

3.5 Participación ciudadana a través de Urna de Cristal

De acuerdo a la “Estrategia de Comunicación Digital del Gobierno y Urna de Cristal-2014”, se ha venido mejorando en la relación Gobierno – Ciudadanos, dentro de los que se encuentran los siguientes logros:

- ❖ 1,5 millones de interacciones ciudadanas sólo en 2014,
- ❖ 94% de gestión de respuesta.
- ❖ Alcance de 2 millones de colombianos.

La siguiente gráfica revela la labor que viene realizando Urna de Cristal en la articulación de las entidades y la participación ciudadana.

La labor de Urna de Cristal



Fuente: Estrategia de Comunicación Digital del Gobierno y Urna de Cristal- 2014

En este sentido, es importante destacar que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha venido trabajando de la mano con Urna de Cristal y Fuerza de Trabajo Digital – FTD durante el 2014 para dar a conocer diferentes campañas e iniciativas de la administración.

Ejemplos de Campañas de participación MINTIC – Urna de Cristal



Fuente: Estrategia de Comunicación Digital del Gobierno y Urna de Cristal- 2014

Acciones de Participación Urna de Cristal-FTD MINTIC 2014

CAMPAÑA	TIPO DE CAMPAÑA	NÚMERO DE CUENTAS EN REDES SOCIALES ARTICULADAS	ALCANCE EN REDES SOCIALES DE LA CAMPAÑA
CONVERTIC	SENSIBILIZACIÓN	40	2.889.489
#YOTELETRABAJO	DIFUSIÓN/ SENSIBILIZACIÓN	26	292.399
Artículo Washington Post - Ministerio TIC	DIFUSIÓN	28	1.737.771
Premios ganados por MinTIC y Sistema de Medios Públicos #IndiaCatalina	DIFUSIÓN	17	1.487.035
HangOut Día de la NO discriminación racial - MinTIC+Canal Tr3c3	DIFUSIÓN	28	216.295
Reducción del Robo de Celulares - MinTIC	DIFUSIÓN	19	0

CAMPAÑA	TIPO DE CAMPAÑA	NÚMERO DE CUENTAS EN REDES SOCIALES ARTICULADAS	ALCANCE EN REDES SOCIALES DE LA CAMPAÑA
Día del internet	DIFUSIÓN	47	7.525.003
Hangout MinTIC + Policía Nacional	DIFUSIÓN	23	2.151.231
#CambioDeJuego	DIFUSIÓN	23	4.924.495
Entrega puntos vive digital	DIFUSIÓN	17	1.958.642
Lanzamiento convocatoria proyectos TIC + Justicia y Salud	DIFUSIÓN	4	136.957
Vive digital 2018	DIFUSIÓN	19	1.798.151

3.6 Seguimiento al Plan de Austeridad en la Rendición de Cuentas 2015

Con el propósito de cumplir la Directiva Presidencia N° 6 de diciembre de 2014, el Ministerio TIC cumplirá con lo referido en el numeral 4 literal b que expone lo siguiente:

“ ..., En la rendición de cuentas anual de cada entidad, se deberá incluir un reporte de los indicadores que den cuenta de los ahorros logrados en el marco del Plan de Austeridad, así como los avances y resultados de las iniciativas y acciones planteadas en esta Directiva.” (...)

4. Plan de Participación Ciudadana

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según la Ley 1341 de 2009 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios; para lo cual, es importante abrir espacios para que los ciudadanos puedan intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones institucionales,

como una forma de fortalecer los lazos de confianza e interacción entre los Grupos de Interés y la entidad.

Por lo anterior, el Ministerio contó para la vigencia 2014 con un documento denominado “*Plan de Participación Ciudadana- 2014 v.1*” en el cual se encuentran los mecanismos de participación ciudadana que tiene establecido el Ministerio TIC, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con referencia a la participación ciudadana. Así mismo, se han creado espacios efectivos de interlocución y diferentes escenarios de participación que propician la interacción entre la entidad y sus Grupos de Interés.

Esta propuesta fue desarrollada teniendo como marco de referencia, los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, que reconoce la importancia e influencia de las tecnologías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos, y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de lo público en un ámbito colaborativo.

El Plan de Participación Ciudadana 2015 está en proceso de construcción y se podrá consultar en la página Web del Ministerio.

4.1 Mecanismos de Participación Ciudadana

El Ministerio TIC ha puesto a disposición de sus Grupos de Interés los siguientes mecanismos de participación consagrados en la Ley, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla que les permita ejercer sus derechos.

- ✓ **Acción de Cumplimiento:** mecanismo de protección de derechos, y es común la creencia de que es el mecanismo protector por excelencia de los derechos sociales, económicos y culturales, sin embargo esta acción no es de modo directo un mecanismo de protección de derechos, sino del principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.
- ✓ **Acción de Tutela:** mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.



- ✓ **Audiencias Públicas:** foros abiertos realizados de cara a la ciudadanía, en los que se informa y se responden preguntas sobre el funcionamiento de la entidad.
- ✓ **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.
- ✓ **Consultas:** petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.
- ✓ **Denuncia:** documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.
- ✓ **Petición o derechos de petición:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- ✓ **Queja:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- ✓ **Reclamo:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
- ✓ **Rendición de Cuentas:** es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que

haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

- ✓ **Sugerencia:** cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).
- ✓ **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- ✓ **Veeduría ciudadana:** mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se desarrolla principalmente a través del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador – PACO – especialmente a través de los medios de comunicación presencial y virtual.

Por el medio virtual, el MinTIC ha dispuesto en la página web el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, enlace: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html> el cual arroja un número de radicado automáticamente para que el ciudadano(a) adelante el respectivo seguimiento, luego de diligenciar el formulario con los datos requeridos en él.

Adicionalmente, posee cuentas para interactuar con la ciudadanía las 24 horas del día, los siete (7) días de semana, para recibir y responder peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los siguientes portales:

- facebook: MinisterioTIC Colombia
- twitter: @MinTIC_responde

4.2 Escenarios de Participación Ciudadana

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de generar espacios adecuados de participación e interacción con sus Grupos de Interés ha establecido diferentes medios como son: presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales pueden acceder a la información de la entidad así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros.

2 Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano y al Operador	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 ^a entre calle 12 y 13.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Telefónico	Línea gratuita nacional	01-800-0914014	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Línea fija desde Bogotá	3 44 34 60	
Virtual	Sitio Web	www.mintic.gov.co Enlace para PQRS: http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6785.html	Permanente
	Redes sociales Facebook	Me gusta: MinisterioTIC.Colombia	Permanente
	Twitter	@MinTIC_responde	

3 Para Trámites y Servicios

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano y al Operador	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 ^a entre calle 12 y 13.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Virtual	Sitio Web Ventanilla Única	www.mintic.gov.co Enlace a la ventanilla única - VUTIC: http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-6156.html	Permanente

4 Correspondencia

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano y al Operador	Edificio Murillo Toro, Carrera 8 ^a entre calle 12 y 13.	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Fuente: Plan de Participación ciudadana 2014 V1.

5 Eventos organizados por el Ministerio

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN
Presencial	Foros	A Nivel Nacional de acuerdo con la programación establecida en el cronograma de actividades
	Grupos Focales	
	Debates	
	Talleres	
	Feria Nacional al servicio del ciudadano	
	Conversatorios	
	Mesas de trabajo	
Virtual	Plataformas virtuales de participación	redes sociales

Fuente: Plan de Participación ciudadana 2014 V1.

5.1 Actividades y Periodicidad de la Rendición de Cuentas – MINTIC

Actividades y Periodicidad de la Rendición de Cuentas					
Tipo de Rendición de Cuentas	Actividad	Responsable	Tipo de público al que se dirige	Medio de Divulgación	Periodicidad
Comentarios a Documentos	El MinTIC publica en su portal web una serie de documentos que contienen diagramas, gráficos y cifras que dan cuenta del cumplimiento de sus programas y líneas de acción. A estos archivos, se les abre un espacio de 'Comentarios' para que las personas hagan sus observaciones al respecto de esta información, generen opiniones e incluso propicien el debate virtual a través de esta ventana de participación	Viceministerios/ Asesores Despacho Ministro / Directores áreas misionales y Jefes de Oficina Oficina Asesora de Prensa y Comunicación	Ciudadanía en General	Página WEB del Ministerio	Cuando Aplique en página WEB
Aporte al diseño de políticas	Participación ciudadana en la construcción de las políticas del Ministerio. Ejemplo: Plan Vive digital y Plan Vive Digital 2;	Viceministerios/ Asesores Despacho Ministro / Oficina Asesora de Prensa y Comunicación	Ciudadanía en General	Página WEB del Ministerio/ Talleres Regionales / Eventos/ otros.	formulación de nuevo plan estratégico (cada 4 años)

Actividades y Periodicidad de la Rendición de Cuentas - MINTIC

Tipo de Rendición de Cuentas	Actividad	Responsable	Tipo de público al que se dirige	Medio de Divulgación	Periodicidad
Divulgación de Logros	Presencia en las Regiones : Cuando se culmina un proyecto, una obra o se inicia un proceso de convocatoria en alguna de los departamentos del país, llegamos hasta ciudades y municipios con el fin de establecer contacto directo con las comunidades beneficiadas	Viceministerios/ Asesores Despacho Ministro / Directores áreas misionales Oficina Asesora de Prensa	Ciudadanía en General / beneficiarios directos o indirectos de las regiones	Presencial en regiones	Mensual
	Comunidad Institucional: Al interior del MinTIC hay más de 750 funcionarios que son quienes laboran en las diferentes dependencias de la entidad. Esta comunidad, considerada como una gran familia, se mantiene de igual forma conectada para dar cuenta de las noticias y novedades en materia institucional.	Ministro / Oficina Asesora de Prensa	Funcionarios y contratistas del Ministerio	Presencial Grupo Itinerante / Intranet	mensual Grupo Itinerante / semanal Intranet
	Informe de Gestión al Congreso de la República: Documentos que describen los avances y logros del Ministerio en cada vigencia.	Viceministerios/ Asesores Despacho Ministro / Directores áreas misionales/ Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales / Secretaría General Oficina Asesora de Prensa	Congreso / Ciudadanía General	Publicación impresa / Página WEB	Anual
	Audiencias Públicas: En estos espacio, liderados por directivos y funcionarios del Ministerio TIC, participa la ciudadanía, representantes de universidades/delegados de Presidencia de la República y del gabinete ministerial, miembros del Senado y la Cámara de Representantes, empresas del sector informático y de las telecomunicaciones, y delegados de las corporaciones de vigilancia y control.	Ministro/ Viceministras/Jefe Control Interno/otros invitados/Oficina Asesora de Prensa	Ciudadanía en General	Presencial / Redes Sociales / Medios masivos de comunicación (Televisión)	Anual

5.2 Plan de Trabajo de la Audiencia Pública

Plan de Trabajo Audiencia Pública				
N°	Actividad	Responsable	Descripción	Tiempo recomendado inicio actividad
1	Diseñar la Estrategia de Comunicación y definir los contenidos de la información de la Audiencia Pública en la vigencia	Grupo Interno de Rendición de cuentas	De acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se alista el contenido de la información institucional obligatoria y la de interés para la ciudadanía, de manera que se garantice el oportuno flujo de información.	2 meses anterioridad
2	Recolectar la información requerida para la audiencia pública de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales	Los contenidos de la información requerida para la rendición de cuentas, es solicitada a cada área del Ministerio según su competencia, en el tiempo que se determine para tal fin.	2 meses anterioridad
3	Diseñar la estrategia de comunicación durante todo el proceso de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Prensa	Define la estrategia que contemple acciones de comunicación externa, digital e interna, definiendo los canales de participación (plataforma digital, preguntas pregrabadas y por teléfono, redes sociales, skype y hangout, mensajes de texto, preguntas a los asistentes, entre otros) durante el proceso de rendición de cuentas.	2 meses anterioridad

Plan de Trabajo Audiencia Pública

N°	Actividad	Responsable	Descripción	Tiempo recomendado inicio actividad
4	Sensibilizar a los funcionarios sobre la rendición de cuentas	Grupo Transformación Organizacional	Establece las fechas de sensibilizaciones sobre el proceso de rendición de cuentas y control social a los servidores del Ministerio/Fondo de TIC, con anterioridad a la fecha establecida de la audiencia pública.	1 mes anterioridad
5	Ejecutar estrategia de comunicación (externa, digital e interna)	Oficina Asesora de Prensa	De acuerdo con el tipo de comunicación, desarrollar las siguientes actividades: Comunicación externa: <ul style="list-style-type: none"> • Diseño y realización de piezas • Definición de medios de comunicación • Diseño e implementación de plan de medios de comunicación Comunicación digital Comunicación interna	Desde 1 mes anterioridad / durante y después de la audiencia
6	Presentación de la audiencia pública de rendición de cuenta	Ministro / Viceministras / Jefe Oficina de Control Interno	Presentar a los ciudadanos presentes y televidentes los avances y logros de la gestión	el día de la audiencia pública
7	Recolectar las preguntas y enviar las respuestas a los grupos de interés	/Directores áreas misionales y Jefes de Oficina/ Jefe Oficina Control Interno	Se deben resolver las preguntas formuladas durante la audiencia pública	1 mes después

Plan de Trabajo Audiencia Pública

N°	Actividad	Responsable	Descripción	Tiempo recomendado inicio actividad
8	Publicar el informe de la Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales / Oficina Asesora de Prensa	Publicar en la página WEB el informe de la rendición de cuentas	Su publicación debe estar el menos un mes después de la Audiencia
9	Realizar el diagnóstico y la evaluación de la audiencia pública	Oficina de Control Interno	Publicar en página WEB la evaluación de la Audiencia pública	Su publicación debe estar el menos un mes después de la Audiencia