

# ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

## Documento para aportes y comentarios

### TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Términos y definiciones.....	3
3. Marco constitucional y legal .....	5
4. Reto: .....	8
5. Objetivos y alcance .....	8
6. Planeación de la estrategia de rendición de cuentas.....	9
7. Resultados del furag respecto a la rendición de cuentas.....	17
8. Conformación equipo líder.....	17
9. Autodiagnóstico de rendición de cuentas .....	18
10. Caracterización de grupos de interés.....	20
11. Analisis del entorno .....	21
12. Elaboración de la estrategia.....	29
13. Elaboración del componente de comunicaciones de la estrategia de rendición de cuentas .....	30
14. Espacios de diálogo para la rendición de cuentas .....	37
15. Implementación y desarrollo de la rendición de cuentas .....	38
16. Seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas .....	39
17. Contrucción participativa de la estrategia de rendición de cuentas .....	39
18. Evaluación y seguimiento .....	40
Flujograma.....	40
Matriz de acciones estrategicas PTEP 2025 .....	45
Componente 2 rendición de cuentas.....	45



## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de una *cultura de rendición de cuentas, acceso a la información pública, gestión transparente y oportuna y servicio al ciudadano*; de los lineamientos constitucionales y normativos desarrollados con base en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) del Departamento Administrativo de la Función Pública, el documento CONPES 3654 de 2010, las orientaciones en materia de rendición de cuentas expedidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial, el Acuerdo Regional sobre el Acceso a la Información, la Participación Pública y el Acceso a la Justicia en Asuntos Ambientales en América Latina y el Caribe, conocido como el **Acuerdo de Escazú**, que constituye la hoja de ruta que señala el camino hacia la materialización efectiva de los derechos de acceso a la información pública ambiental -incorporado al bloque de constitucionalidad colombiano- y en cumplimiento de las metas y objetivos trazados en el Plan de Acción 2024–2027, la Corporación Autónoma Regional del Quindío -C.R.Q.- presenta a disposición de la ciudadanía su *Estrategia de Rendición de Cuentas* contenida en este documento.

Con este marco de referencia, el proceso institucional de rendición de cuentas en CRQ busca la transparencia en la gestión pública, y la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, generando condiciones de confianza y garantizando el ejercicio del control social sobre las actuaciones de la autoridad ambiental en la jurisdicción del departamento del Quindío.

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES<sup>1</sup>

TÉRMINOS	DEFINICIONES
CONTROL SOCIAL	Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar, de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados para la correcta utilización de los recursos y bienes públicos.
CORRESPONSABILIDAD	Refiere a que la gestión de la entidad tiene una responsabilidad compartida con la ciudadanía y las partes interesadas: la entidad tiene como deber informar y explicar su gestión a otros actores como la ciudadanía, partes interesadas y entes de control, y que a su vez estos cuentan con el derecho de exigirla, por la relación de poder y la posibilidad de sancionar, opinar o felicitar su comportamiento
DIÁLOGO	En rendición de cuentas, tener disposición de atender las preguntas y brindar explicaciones a la ciudadanía y grupos de interés, en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales, de cualquier tema o resultados de la gestión de la entidad o del sector.

<sup>1</sup> Se adopta lo contenido en el Manual de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Departamento Nacional de Planeación (2023).

TÉRMINOS	DEFINICIONES
<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	Es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares debido a su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características; para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas
<b>INFORMACIÓN</b>	En rendición de cuentas, implica proporcionar información sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	La participación ciudadana significa «decidir junto con otros», entendiendo los “ <i>otros</i> ” como los ciudadanos, usuarios de servicios, productores de servicios y demás entes e instituciones que se involucran y participan en la escogencia.
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad, de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además, de la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus partes interesadas. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la convivencia y la paz con los otros y con la naturaleza.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	En rendición de cuentas, corresponde a la capacidad institucional para atender los compromisos y acciones de mejora identificadas en espacios de rendición de cuentas o participación ciudadana, en general. A la vez que se promueve la capacidad de la ciudadanía, medios de comunicación, sociedad civil y órganos de control para asegurar el cumplimiento de obligaciones o de imponer sanciones, si la gestión no es satisfactoria.
<b>TRANSPARENCIA</b>	Es “la cualidad de un gobierno, empresa, organización o persona de ser abierta en la divulgación de información, normas, planes, procesos y acciones”
<b>TRANSPARENCIA ACTIVA</b>	Hace referencia a la responsabilidad, de cada órgano de la administración, de hacer pública y poner a disposición de la ciudadanía la información de manera actualizada, permanente y detallada, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014.
<b>TRANSPARENCIA FOCALIZADA</b>	Implica la voluntad de las entidades públicas de entender los intereses y necesidades particulares de acceso a la información por parte de poblaciones específicas, elaborando y publicando información relacionada con los temas identificados.
<b>TRANSPARENCIA PASIVA</b>	Hace referencia al derecho ciudadano regulado por la Ley 1755 de 2015 de acceder a la información pública mediante la solicitud directa ante las entidades públicas.

### 3. MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL

A continuación, se relacionan las principales normas del ordenamiento jurídico nacional, sobre la obligación que tienen las entidades públicas de rendir cuentas a la ciudadanía, a saber:

#### 3.1 Constitución política

- *Artículo 23*, regula el 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 dicha documentación están en la obligación de proveerlos.
- *Artículo 74*, consagra el derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.
- *Artículo 103*. Define los mecanismos de participación del pueblo
- *Artículo 209*, estipula la obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración. Dejar ver lo público.
- *Artículo 270*. organiza las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública en los diversos niveles administrativos y sus resultados

#### 3.2 Leyes

- *Ley 57 de 1985*, contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a documentos públicos.
- *Ley 152 de 1994*, define las primeras consideraciones en cuanto a la rendición de cuentas entre entidades públicas, pues establece los procedimientos y mecanismos para el seguimiento, evaluación y control de los Planes de Desarrollo.
- *Ley 190 de 1995*, norma tendiente a preservar la moralidad en la Administración Pública, que 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*, obliga a las entidades públicas a fortalecer sus sistemas de divulgación de información, se dictan normas tendientes a la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, como parte de la modernización que se hizo del Estado en su momento, se crea el Sistema Nacional de Control Interno y se estipula la obligación a las diferentes entidades y órganos de la administración pública de implementar acciones encaminadas a la participación de los ciudadanos y demás grupos de interés en la formulación, control y evaluación de la gestión que le fue conferida por Ley, siendo esto también uno de los primeros avances hacia la regulación de la rendición de cuentas en Colombia.

- *Ley 594 de 2000* o Ley General de Archivos, regula los parámetros para el reconocimiento de la gestión documental, los conceptos básicos y principios que rigen el correcto ejercicio archivístico y define el acceso y consulta por parte de los ciudadanos de los documentos de archivos públicos.
- *Ley 850 de 2003*, mediante la cual se crean las veedurías ciudadanas como parte del mecanismo democrático de participación, permitiéndoles a los ciudadanos y demás organizaciones comunitarias que ejerzan control y vigilancia en la gestión adelantada por las diferentes entidades públicas.
- *Ley 962 de 2005*, conocida como Ley anti-trámites, se establece 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 telefónica y por correo electrónico.
- *Ley 1474 de 2011*, estatuto anticorrupción, en la que se manifiesta que todas las entidades y organismos de la administración pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.
- *Ley 1437 de 2011*, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que consagra y regula a saber: Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades y el Artículo 8. Deber de información al público.
- *Ley 1712 de 2014*, mediante la cual se adopta la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- *Ley 1755 de 2015*, la cual regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- *Ley 1753 de 2015*, actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- *Ley 1757 de 2015*, la cual dicta las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- *Ley 2195 de 2022* “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, en el Artículo 31 se dispone que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública

### **3.3 Documentos CONPES**

- *Conpes No. 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.

- *Conpes No. 3650 de 2010*, desarrolla la estratégica de gobierno en línea.
- *Conpes No. 3649 de 2010*, consagra la política nacional de servicio al ciudadano.
- *Conpes 4070 de 2021*, emite la política para la implementación de un modelo de Estado Abierto desde la articulación efectiva de acciones de transparencia y acceso a la información pública, integridad, legalidad, participación ciudadana e innovación que garanticen un relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía desde la confianza.

### **3.4 Decretos**

- *Decreto 3851 de 2006*, define la información oficial básica, promueve su generación y establece la creación de portales web para su difusión.
- *Decreto 2482 de 2012*, adopta el modelo integrado de planeación y gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación y define la política de desarrollo administrativo.
- *Decreto 2641 de 2012*, consagra la metodología para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y crea los estándares para la construcción del citado plan.
- *Decreto 2693 de 2012*, se avanza en la masificación de la estrategia de gobierno en línea y se adopta su modelo.
- *Decreto 103 de 2015*, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- *Decreto 1081 de 2015*, decreto único reglamentario del Sector Presidencia de la República (en lo que corresponde a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano)
- *Decreto 1076 de 2015*, regula entre otras cosas, las audiencias públicas de seguimiento a los Planes de Acciones de las Corporaciones Autónomas Regionales.
- *Decreto 1499 de 2017*, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Este decreto actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.
- *Decreto 230 de 2021*, por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas

### **3.5 Manual único de rendición de cuentas Versión 2**

Lineamientos metodológicos para la rendición de cuentas en las entidades del orden nacional y territorial de la rama ejecutiva

**3.6** Orientaciones en materia de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y promoción del control ciudadano y veeduría ambiental en los planes de acción cuatrienal de las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible.

Documento técnico del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible del 30 de abril de 2024

### **3.7 La Estrategia de Rendición de Cuentas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible u Objetivos Globales retoman los Objetivos de Desarrollo del Milenio y definen la nueva Agenda de Desarrollo Global hacia el año 2030, la Agenda 2030. Los ODS son 17 objetivos globales interconectados diseñados para ser un «plan para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos».

La estrategia institucional de rendición de cuentas retoma los ODS los cuales han sido debidamente incorporados en los diferentes instrumentos de planificación de la autoridad ambiental, en especial en el Plan de Acción Institucional (PAI) mediante un ejercicio de articulación, que en lo que respecta a la estrategia institucional de rendición de cuentas se verifica en el Anexo 2.

## **4. RETO:**

Generar mayor participación de los grupos de valor e interés y usuarios en general con la Corporación, a través de las diferentes acciones y actividades plasmadas en la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2025-2027.

## **5. OBJETIVOS Y ALCANCE**

### **5.1 Objetivo General**

Fortalecer el ejercicio de Rendición Pública de Cuentas y los espacios de diálogo en doble vía, entre la Corporación y la ciudadanía, mediante la implementación de mecanismos y acciones que permitan la participación activa de los diferentes grupos de interés en el ejercicio del control social a que tienen derecho, permitiendo con ello la participación ciudadana, garantizando la transparencia en todo el proceso de rendición de cuentas y fortaleciendo en un lenguaje claro y comprensible, el diálogo constructivo entre los diferentes actores de interés.

### **5.2 Objetivos específicos**

- Generar canales de información apropiados que permitan dar a conocer la gestión de la CRQ a los grupos de interés y la ciudadanía en general.

- Fortalecer el derecho a la información pública, teniendo como fundamento para ello, los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia, gobierno abierto y articulación interinstitucional e integridad.
- Generar espacios para la participación de los grupos de valor para que puedan llevar a cabo el control social en la gestión pública, que garanticen la participación ciudadana, la transparencia en la gestión y fortalezcan la confianza ciudadana en la Corporación.
- Divulgar a los diferentes grupos de interés la gestión pública corporativa, a través de los canales de atención que se hayan dispuesto para tal fin.

## **6. PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

### **6.1 Principios**

Además de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia que deben acompañar la gestión pública, la estrategia de rendición de cuentas de CRQ se fundamenta en tres principios básicos:

- Continuidad y permanencia
- Apertura y transparencia
- Amplia difusión y visibilidad

### **6.2 Elementos de la rendición de cuentas**

La rendición de cuentas se fundamenta en tres elementos: información, diálogo y responsabilidad. Su implementación es progresiva, por lo que cada entidad, a partir de sus capacidades (es decir, el nivel en el que se encuentre: inicial, consolidado o perfeccionado), asumirá los retos correspondientes para el mejoramiento continuo de la estrategia de rendición de cuentas. Los aspectos que componen los tres elementos sobre los cuales se basa el proceso de rendición de cuentas se presentan en el siguiente esquema de la Función Pública:<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Se adopta el esquema desarrollado por la Función Pública  
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-los-elementos-de-la-rendicion-de-cuentas>

Imagen No. 1



Fuente: Función Pública

#### Características de la rendición de cuentas:

- Es un espacio de interacción, comunicación, interlocución, deliberación y toma de decisiones entre los dos actores, esto es, Estado y demás grupos de interés, respecto a la obligación legal que tienen las entidades estatales de comunicar y explicar sobre la gestión que le fue encomendada constitucional y legalmente, y el control social que ejerce el otro actor frente las acciones adelantadas.
- Se fortalece la transparencia del sector público, al definirse el concepto de responsabilidad de los servidores públicos y al garantizar a los ciudadanos el acceso a la información pública.
- Corresponde a una expresión del control social, en que el ciudadano formula peticiones de información, como parte de la evaluación de la gestión que hace este actor, las cuales son resueltas a través de un diálogo constructivo entre ciudadano-estado.
- Es una forma de participación ciudadana dentro del ciclo de la gestión pública.

La estrategia de Rendición de Cuentas, en armonía con las tendencias de las tecnologías

de la comunicación y la información (TICs), plantean nuevas exigencias que profundicen los entornos virtuales para lo cual realizarán actividades que permitan la interacción con los grupos de interés a través de diferentes canales de comunicación, con el fin de conocer sus necesidades de información, y de esta manera, a partir de las estrategias planeadas, fomentar la transparencia de la gestión de CRQ y lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas. Para tal fin es fundamental adelantar acciones de sensibilización, promoción y capacitación de la participación ciudadana en la rendición de cuentas y concertar espacios de diálogo con actores claves durante la vigencia del Plan de Acción Cuatrienal 2024-2027, promoviendo los diferentes espacios de diálogo y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

### **6.3 Etapas para el proceso de rendición de cuentas**

Etapas para el proceso de rendición de cuentas En el Manual Único de Rendición de Cuentas –MURC-, se presentan las 5 etapas que se deben considerar para definir la estrategia de rendición de cuentas, las cuales son: aprestamiento, diseño, preparación/capacitación, ejecución, y evaluación y seguimiento, la cuales están en concordancia con lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Esquema desarrollado por la Función Pública  
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de-la-rendicion-de-cuentas>

Imagen No. 2  
Etapas para el proceso de rendición de cuentas



Fuente: Función Pública

Actividades definidas para el desarrollo de las etapas y la formulación participativa de la estrategia de Rendición de Cuentas de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas –MURC– de la Función Pública:

### 6.3.1 Diagnóstico

La CRQ realiza la publicación de sus rendiciones de cuentas en la página web de la entidad en el micrositio «Participa», en la subcategoría de Rendición de Cuentas – RdC, la cual se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://crq.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas/> en este espacio se pueden consultar los informes de evaluación de las mismas, y se disponen los videos de las audiencias públicas en el enlace:

<https://www.facebook.com/CRQ.CorporacionAutonomaRegionalDelQuindio>.

También en el enlace:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=f1EWGSsUzkOnjRgQQgwcl6PAzo8JoLxKpmm38JCoYvdUNVZDTDVGMIhZUDFNWIICSVBXMU80R05DVC4u>

se promueve la participación mediante la buena práctica de crear un micrositio de rendición de cuentas en el que los grupos de interés pueden consultar información previa, durante y posterior al evento con el fin de tener una retroalimentación de los mismos y cumplir con las etapas de información, diálogo y responsabilidad, para lo cual se diseñó la *Encuesta de Temáticas a Desarrollar en la próxima Rendición de Cuentas*

### **6.3.2 Aprestamiento**

Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueven la cultura de la participación ciudadana y rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. Esta etapa incluye actividades para la identificación de necesidades de los grupos de valor y la planeación y organización del trabajo para la vigencia.

En esta etapa se define cuáles son los recursos necesarios para alcanzar la etapa de ejecución y abarca actividades como: generación y análisis de la información, disposición de instrumentos, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados, si se requiere.

#### **6.3.2.1. Encuesta de necesidades de información, diálogo y participación**

Además de los grupos de valor o parte interesada previamente identificados, se prevé su actualización mediante encuestas o sondeos para que la ciudadanía pueda consultar los temas de mayor interés sobre la entidad, además de señalar los espacios en los que quisiera conversar y/o participar con aportes para la gestión institucional de la Entidad.

#### **6.3.2.2 Ficha de planeación del espacio de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas**

La ficha de planeación es el instrumento que guiará la organización interna de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas, toda vez que es el detalle de su planeación y articulación con todas las posibles dependencias que pueden intervenir, incluyendo los roles de apoyo metodológico, apoyo de divulgación y el administrador del mecanismo. Para esto se deberá usar el formato **PR-D-06 Formato Proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas** que para el efecto provea el área del Sistema Integrado de Planeación y Gestión – SIPG de CRQ. Cuando no se requiera una articulación de varios roles, sino por el

contrario, el administrador del mecanismo sea el mismo ejecutor, se podrá usar el instrumento o registro que el ejecutor considere necesario para su planeación.

Cuando los espacios y/o actividades estén dirigidas a grupos de interés específicos, los ejecutores del espacio podrán hacer una comunicación o citación específica a los mismos, con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones institucional.

#### 6.3.2.3 Soportes de convocatoria

Este registro, que hace parte de la fase de preparación o alistamiento, tiene como fin llegar a los grupos de valor o las partes interesadas previstas y darles un contexto de lo que se tratará en el espacio y, en lo posible, la metodología que seguirá en el mismo. De preferencia, se deberán usar los canales oficiales con que cuenta CRQ y los apoyos que para el efecto la normativa vigente establece, las Alcaldías y las personerías Municipales; en el caso que se requiera, se enviarán oficios o correos electrónicos directamente a las entidades y personas que se consideren.

Con relación al manejo de las redes sociales oficiales, su principal objetivo es informar y visibilizar públicamente la gestión de CRQ y de sus distintas áreas, lo que las convierte en los canales de comunicación y de interacción oficiales con la ciudadanía y demás grupos de valor. En esencia, estos canales se usan para poner a disposición de los usuarios la información pública de manera oportuna, veraz y mediante un lenguaje claro, con la cual se fomenta la retroalimentación y el diálogo permanente. Estos también serán los medios en los que se publicarán las convocatorias a los distintos espacios programados en la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas:

Portal web <https://crq.gov.co/>.

Facebook:

<https://www.facebook.com/CRQ.CorporacionAutonomaRegionalDelQuindio>

#### **6.3.3 Diseño:**

Se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene la finalidad de proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.

La rendición de cuentas, entendida como el proceso que deben propiciar las entidades públicas para facilitar la participación de los ciudadanos en su gestión, debe incluirse en la planeación institucional, según lo establece el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) para fortalecer la relación del Estado con el ciudadano.

#### **6.3.4. Preparación:**

Consiste en disponer para su aplicación inmediata los recursos, documentos, compromisos, entre otros, que, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución, optimizando tiempos y recursos, y resolviendo dudas y/o presentando explicaciones que se pueden prever. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas, incluyendo un mapeo de los temas obligatorios que pide el Manual Único de Rendición de Cuentas y que podrían incluirse en el espacio planeado..

Es el momento en que se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.

#### **6.3.5 Ejecución:**

Esta etapa consiste en la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad de acuerdo con las actividades definidas. Además, refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es la etapa en donde se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor o partes interesadas.

##### *6.3.5.1 Registro de asistencia*

Para los espacios de diálogo, sean presenciales o virtuales, en los que se propicie una comunicación o interacción sincrónica, se sugiere llevar un registro de control de asistencia de las personas que asistieron.

En este sentido, se propone usar el formato dispuesto por el CRQ para los controles de asistencia **FO-D-17** *Listado de asistencia a eventos de la CRQ*, que será provisto por el área del Sistema Integrado de Planeación y Gestión – SIPG de CRQ; sin embargo, para facilitar al usuario su registro, y hasta tanto se cuente con un formulario en específico se podrá usar formulario general de registro de asistencia, que cada ejecutor podrá ajustar de acuerdo con su espacio y necesidad:

##### *6.3.5.2. Formulario de preguntas u observaciones*

El **FO-D-22** *Formato de preguntas para el espacio de dialogo*, es el instrumento dispuesto para facilitar la recopilación de las preguntas que surjan en los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas y poder dar respuesta de forma posterior, si resultara necesario. Cada ejecutor de mecanismo consolidará las observaciones recibidas y presentará las respuestas en el espacio de participación. Para los casos en los que las observaciones no puedan ser resueltas, el ejecutor del espacio se compromete a consolidarlas y publicarlas en el menú Participa de la página web de CRQ.

### 6.3.5.3. *Formulario de retroalimentación del espacio (por desarrollar)*

Este instrumento busca consolidar de forma unificada una retroalimentación de los asistentes sobre los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas y la información que se está entregando, con el fin identificar oportunidades de mejora y de conocer la percepción de las partes interesada frente a la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas. El objetivo es que, al finalizar cada espacio programado, se remita el enlace de diligenciamiento de la siguiente forma:

*“Para el CRQ es importante conocer su percepción sobre este espacio de participación ciudadana que hemos programado, por esto lo invitamos a diligenciar el siguiente formulario”:*

El área del Sistema Integrado de Planeación y Gestión – SIPG de CRQ apoyara en la preparación del formulario

### **6.3.6 Seguimiento y evaluación:**

El seguimiento y la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas es transversal, inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que este brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance en la en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.

Dentro de la evaluación y seguimiento se aplican cuatro propósitos:

- Seguimiento al desarrollo del trabajo del equipo líder y al desarrollo de la estrategia (insumos y actividades).
- Evaluación de las acciones propuestas en la estrategia de rendición de cuentas, tanto por los participantes como por el equipo líder.
- Seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de valor y de interés.
- Evaluación de la contribución de la rendición de cuentas a la gestión de la entidad (resultados e impacto).

#### 6.3.6.1. Formulario de registro y seguimiento a compromisos

Este instrumento tiene como objetivo que, al final de cada espacio de participación y/o rendición de cuentas, se definan los compromisos que se adquirieron con la ciudadanía y/o grupos de valor o partes interesadas convocados, ya sea el envío o publicación de algún documento o información, o incluso una acción o proyecto específico. Para tener una herramienta consolidada, CRQ dispuso el formulario, en donde los ejecutores deberán reportar si se generaron o no compromisos en el espacio.

Enlace del formulario:

El área del Sistema Integrado de Planeación y Gestión – SIPG de CRQ apoyara en la preparación del formulario

#### 6.3.6.2. Reporte final del espacio

De acuerdo con la ficha de planeación, al finalizar cada espacio, los ejecutores deberán remitir a la Oficina Asesora de Planeación y a la Oficina de Comunicaciones, dicho formato junto a la siguiente información:

- Número de asistentes que participaron
- Se cumplieron los logros propuestos (Sí/No)
- Se cumplieron los compromisos adquiridos (Sí/No)
- Se recibieron observaciones (Sí/No)

## 7. RESULTADOS DEL FURAG RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Los resultados de la última evaluación de desempeño institucional sobre la vigencia 2023 arrojó en su Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública un puntaje de 71,5 que es justo reconocer como bastante modesto y, por lo tanto plantea un reto su recuperación y alcances de mayores calificaciones conforme a los estándares propuestos en este documento y en los instrumentos de planificación de C.R.Q.

En este sentido se han fortalecido las acciones para estimular la participación ciudadana, tanto por el fortalecimiento de la estrategia institucional de comunicación y la inclusión de diferentes medios de comunicación, como las acciones de diálogo acordes a la realidad de la entidad, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas donde la ciudadanía puede participar, preguntar y recibir retroalimentación del proceso que se realiza permanentemente.

## 8. CONFORMACIÓN EQUIPO LÍDER

8.1 Conformación del equipo líder: De conformidad a lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC)- Versión 2. (febrero de 2019) respecto de la Actividad No. 1 corresponde la «Asignación del área responsable de liderar la rendición de cuentas» atendiendo el objetivo de:

*delegar a un área el liderazgo para motivar e influir de una manera ética, positiva y democrática al logro de los objetivos del proceso de rendición de cuentas en los miembros de la organización. Dicha área será responsable de liderar el diseño ejecución, seguimiento y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas.*

Internamente, mediante Resolución N° 1861 del 14 de septiembre de 2020 “por medio de la cual se modifica y adopta el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la Corporación Autónoma Regional del Quindío –C.R.Q.” se asignaron unas responsabilidades y competencias para la participación en la estrategia de rendición de cuentas de la Corporación de acuerdo con

los lineamientos y normativa vigentes antes mencionados. En cumplimiento de esta normativa La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación mediante comunicado Interno OAP-212-2025 del 11 de abril de 2025 convocó a un grupo de profesionales para la conformación del equipo multidisciplinar que lidere el proceso de rendición de cuentas, entre los que se cuentan:

- Jefe de la Oficina Asesora de Planeación (Coordinador general)
- Equipo del Banco de Programas y proyectos: Un (1) Profesional especializado y un (1) profesional universitario con apoyo de un (1) ingeniero de sistemas responsable de la administración del portal institucional (web)
- Jefe de la Oficina de Atención al Usuario
- Jefe de la Oficina de Control Interno y un profesional de apoyo
- Coordinador de la Oficina de Comunicaciones: Un (1) profesional universitario

**8.2 Capacitación:** Corresponde al *equipo líder* cargo de la Oficina Asesora de Planeación en coordinación con el Jefe de la Oficina de Atención al Usuario quienes previamente han identificado y seleccionado –con el apoyo de la Subdirección Administrativa y Financiera- el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés a los funcionarios y contratistas con el fin de dar a conocer los lineamientos y estrategias para la implementación de la política de participación ciudadana en la gestión con un enfoque especial en la formulación de la estrategia de rendición de cuentas. Se presenta el marco normativo de la participación ciudadana y la rendición de cuentas, los mecanismos, escenarios y obligaciones de la participación, a su vez de la importancia de aplicarlos en cada una de las fases del ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, ejecución y seguimiento y evaluación) y haciendo énfasis que la rendición de cuentas solo se encuentra en la fase de seguimiento y evaluación, por lo que hace parte de un espacio de participación ciudadana.

## **9. AUTODIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

Para el desarrollo de este acápite el equipo de RdeC se apoyó en la evaluación realizada por la Oficina Asesora de Control Interno, así como en las recomendaciones del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)

### **9.1 Estado actual de la rendición de cuentas**

La CRQ tiene tradición y fortaleza muy importantes frente a la Gestión de la Rendición de Cuentas y están alineadas al diagnóstico, en cuanto al cumplimiento de cada una de las etapas para la ejecución de la rendición de cuentas y su construcción participativa tanto con las áreas de la Corporación como de los grupos de interés.

Aunque se cuenta con una caracterización de grupos de valor del año 2023, donde se consultó algunos temas de rendición de cuentas, se tiene previsto en 2025 realizar una actualización de la “Matriz de caracterización de los grupos de valor”, insumo que permitirá enriquecer este ejercicio.

## 9.2 Diagnóstico de RdC en la entidad

El diagnóstico debe ser el punto de partida técnico para el diseño de la estrategia. Este se debe hacer a partir de la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas efectuadas en el año inmediatamente anterior.

El diagnóstico se debe referir a tres grandes componentes: i. Balance de debilidades y fortalezas de los mecanismos utilizados por cada elemento de la rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos, ii. Descripción crítica cualitativa de dichos mecanismos frente a los resultados esperados, y iii. Dar cuenta de los actores, donde se deben describir tanto los actores en su origen como en la relación que ellos sostienen con la entidad.

**Figura 6.** Acciones para la elaboración del diagnóstico sobre rendición de cuentas de la entidad.



**Fuente:** Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Nacional de Planeación -2016 (pp. 29)

Para la elaboración del diagnóstico, se deben tener en cuenta las preguntas del FURAG, que se constituirán en la línea base del indicador y subindicadores del proceso de rendición de cuentas de la entidad.

El indicador de avance en el proceso de rendición de cuentas de una entidad está dada por el cumplimiento de requisitos en los siguientes aspectos: Requerimientos transversales, información, diálogo, incentivos y evaluación. La siguiente figura muestra gráficamente la composición del indicador FURAG (el Anexo 1)

## 9.3 Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés

*Es la acción mediante la cual se definen las características que diferencian un actor de otro. Así mismo, es el reconocimiento a la diversidad y la aplicación del enfoque diferencial de derechos humanos. Según el documento referenciado “caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones”.*

“El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos.

En este sentido, la guía elaborada por el gobierno nacional busca dar orientaciones a las entidades de la administración pública en el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y en el uso de esta información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos”.

Realizar la caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios☺

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios de manera eficiente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más los requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.

## 10. CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Se presentan los actores y grupos de interés con los que mantienen una relación permanente de cada una de las áreas misionales, se resaltan las temáticas más relevantes sobre las cuales se consulta a la Corporación. Se identifica que el mayor número de actores y grupos de actores de intereses caracterizados, corresponden a las Organizaciones Sin Ánimo de Lucro las cuales agrupan Juntas de Acción Comunal-JAC, asociaciones comunitarias, corporaciones, asociaciones, fundaciones, entre otros; y otras entidades públicas en las que se ubican diferentes entidades del orden departamental, Alcaldías y Gobernación.

El documento de “caracterización de actores / grupos de interés” elaborado por la oficina de Servicio al cliente, se puede consultar en el siguiente enlace:

[https://crqgovco-my.sharepoint.com/:x/g/person/caalzatepava\\_crq\\_gov\\_co/ERniCS\\_W3CRHIY9\\_wnV4cwsBGh3MP5tjCmH-qJHz-PpKWg?e=5jhEqp](https://crqgovco-my.sharepoint.com/:x/g/person/caalzatepava_crq_gov_co/ERniCS_W3CRHIY9_wnV4cwsBGh3MP5tjCmH-qJHz-PpKWg?e=5jhEqp)

## 11. ANALISIS DEL ENTORNO

### Diseño

Tiene como fin proyectar actividades que sean útiles y efectivas, para esto CRQ tiene contemplados espacios participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas, los cuales se enmarcan en la Estrategia de Comunicaciones que la entidad someterá a participación ciudadana, en el entendido que es un proceso que deben promover la participación de los ciudadanos en su gestión.

### **ANÁLISIS DOFA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS CRQ VIGENCIA 2024 (Informe de la Oficina Asesora de Control Interno –OACI–)**

#### **FORTALEZAS:**

- Implementación de recursos audiovisuales (videos y presentaciones) que dinamizaron la audiencia y facilitaron comprensión e interés del público.
- Logística bien valorada por asistentes (100% consideró bien organizada la audiencia).
- Transmisión en vivo con accesibilidad e inclusión (intérprete de señas y difusión digital).
- Cobertura en medios digitales y tradicionales: web, redes, radio, prensa.
- Encuesta de satisfacción con resultados altamente positivos (organización, claridad, contenido, etc.).
- Trabajo destacado del equipo de comunicaciones (Campaña “Cuentas Claras” aumentó alcance en redes en un 153% respecto a años anteriores).

#### **DEBILIDADES:**

- Baja participación ciudadana: solo 5 inscritos para intervenir de todo el departamento y poca asistencia en general.
- Inconsistencias en el diligenciamiento de formatos “CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN” (solo 12 de 26 correctamente).
- Mala gestión documental: fechas erradas en radicación, ausencia de actas de capacitación, registros incompletos.
- Falta de claridad en procedimientos de inscripción y formatos, generando confusión (caso Filandia), se hizo entrega formato FO-D-21 ya que no debía ser entregado a los entes territoriales.
- Respuestas a PQRS incompletas y sin traslados oficiales a entidades competentes.
- No formalización ni publicación de la Estrategia de Rendición de Cuentas: limita la institucionalización del ejercicio.

#### **OPORTUNIDADES:**

- Uso creciente de medios digitales y redes sociales permite ampliar audiencias futuras.
- Alianzas con alcaldías, medios comunitarios y organizaciones sociales pueden potenciar la convocatoria.
- La inclusión de jóvenes y sectores sociales poco representados fortalece la legitimidad del proceso.
- Revisión del procedimiento institucional puede estandarizar procesos y evitar errores en convocatorias futuras.

#### **AMENAZAS:**

- Percepción de desconexión con la ciudadanía por baja participación en mecanismos de control social.
- Críticas públicas (como las de la Procuraduría) sobre ineficacia en la convocatoria pueden debilitar imagen institucional.
- Riesgo de incumplimiento normativo (Ley 1755 de 2015 objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades) por fallas en gestión de peticiones y registros administrativos.
- Desinterés ciudadano sostenido puede debilitar la utilidad del espacio de rendición de cuentas como mecanismo de gobernanza.

#### **RECOMENDACIONES:**

1. Estandarizar y digitalizar los formatos de inscripción, fijación y desfijación en una plataforma única con trazabilidad automática.
2. Planificar estrategias de inclusión social y territorial, especialmente con jóvenes, grupos indígenas, ambientalistas y asociaciones rurales.
3. Capacitar formalmente a todos los actores involucrados (alcaldías, personerías, funcionarios de campo) y dejar evidencia verificable.
4. Fortalecer la estrategia de participación ciudadana más allá de la audiencia pública: buzones móviles, encuestas virtuales, foros comunitarios.
5. Diseñar un protocolo de atención a PQRS en eventos públicos, con tiempos, responsables y mecanismos claros.

#### **ANÁLISIS DOFA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS CRQ VIGENCIA 2024 (Informe encuestas servicio al cliente y fuentes externas)**

El presente informe contiene el resultado del Análisis DOFA externo aplicado al ejercicio de rendición de cuentas de la CRQ correspondiente a la vigencia 2024, con base en las encuestas aplicadas a los asistentes al evento, revisión documental y percepciones externas. Se identifican las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que

afectan la participación ciudadana y el impacto institucional del proceso.

## **FORTALEZAS**

- **Organización logística eficiente**, El 100% de los encuestados consideró que el evento estuvo bien organizado, lo que evidencia una adecuada planeación y ejecución del evento.
- **Claridad en la exposición de resultados**, El 97% de los asistentes manifestó que los contenidos presentados fueron claros, lo cual denota un buen manejo comunicativo.
- **Alta satisfacción con el espacio participativo**, La calificación promedio fue de 4.71 sobre 5, lo que refleja una buena percepción del evento.
- **Inclusión y accesibilidad**, Se contó con intérprete de lenguaje de señas, lo que demuestra el compromiso institucional con la inclusión de poblaciones con discapacidad.
- **Uso variado de canales de convocatoria**, Se emplearon diversos medios de comunicación para promover el evento, lo cual amplía su alcance.
- **Participación con enfoque de género y edad**, Se destaca una fuerte presencia femenina y de personas adultas, lo que puede considerarse una fortaleza desde la perspectiva de inclusión de género y grupos etarios con poder de decisión local.
- **Evaluación institucional orientada a la mejora**, la existencia de encuestas y evaluaciones demuestra esfuerzos por medir el impacto y mejorar la estrategia de la rendición de cuentas.

## **DEBILIDADES**

- **Baja participación de ciudadanos del común**, La mayoría de los asistentes fueron empleados, contratistas y aliados institucionales de la CRQ. La presencia de ciudadanos, comunidades, jóvenes, adultos mayores, alcaldes y concejales fue mínima o nula, lo cual desvirtúa el espíritu participativo y democrático de la rendición de cuentas.
- **Desconexión con actores clave del territorio**, Se destaca la ausencia de alcaldes, concejales y representantes de base comunitaria a pesar de haber sido invitados formalmente. Esto puede evidenciar una falta de acercamiento estratégico o confianza hacia la entidad.
- **Estrategia de convocatoria poco efectiva**, Aunque se enviaron múltiples correos electrónicos a grupos de valor, la mayoría de los asistentes se enteraron por canales internos (web, invitación directa), lo cual sugiere que la estrategia de difusión no logró trascender a la ciudadanía en general.
- **Escasa representatividad generacional**, La mayoría de los asistentes pertenecían a un único grupo etario (adultos), reflejando falta de estrategias diferenciadas para incluir diversidad generacional.
- **Participación homogénea y parcial**, La alta calificación podría estar influenciada por la participación mayoritaria de personas vinculadas a la institución, lo que puede limitar

una evaluación crítica e independiente del proceso de rendición.

- **Elección poco estratégica del lugar del evento**, el sitio de realización no pudo haber sido accesible o cercano a los demás municipios, lo que desincentivo la asistencia de actores claves.

#### **OPORTUNIDADES**

- **Mayor interés social en lo ambiental**, El creciente interés por temas de sostenibilidad ambiental puede fortalecer la participación si se canaliza adecuadamente.
- **Expansión digital**, Las plataformas digitales permiten alcanzar nuevos públicos mediante contenidos dinámicos.
- **Alianzas con el sector educativo**, Universidades y colegios pueden ser aliados estratégicos para involucrar jóvenes y formar cultura de participación.
- **Aumento del control ciudadano y de veedurías**, Fomentar estos espacios permitiría recibir retroalimentación independiente y ganar legitimidad.

#### **AMENAZAS**

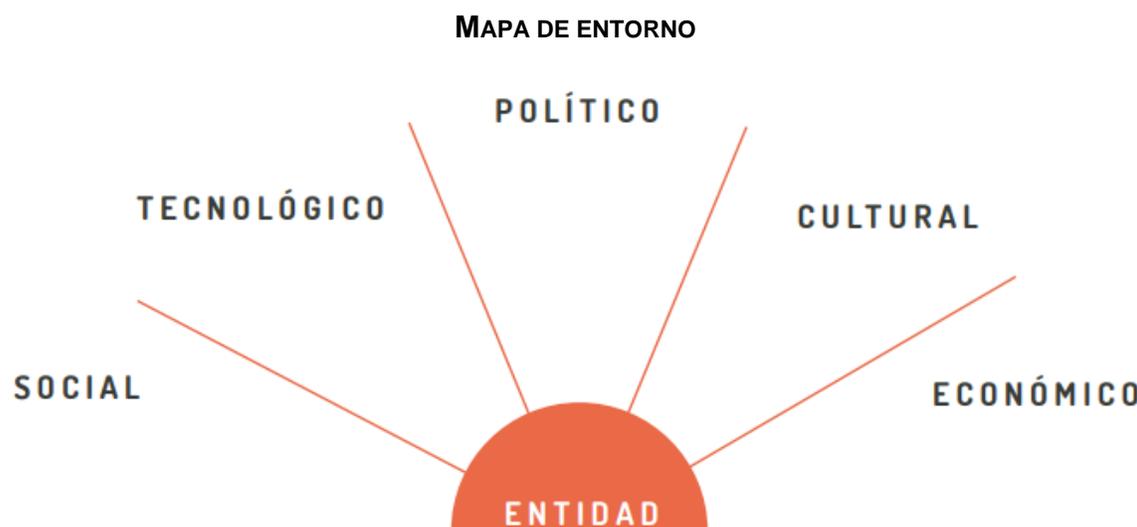
- **Desinterés o apatía ciudadana frente a lo institucional**, la rendición de cuentas no genera atracción para la comunidad en general ya que no ven un beneficio directo o desconocen la gestión de la entidad.
- **Competencia de la agenda pública**, Otros eventos o prioridades (sociales, políticas, económicas) pueden opacar la convocatoria y limitar la participación. Es usual la realización de eventos de rendición de cuentas de otras entidades del estado por la misma temporada del año, incluso en el mismo mes, lo que puede inducir cierto “desgano” entre los ciudadanos y organizaciones.
- **Dificultades tecnológicas**, Las limitaciones de conectividad en zonas rurales impiden el acceso a información y eventos digitales.
- **Ausencia de corresponsabilidad territorial**, La poca vinculación de los entes territoriales debilita la representación institucional en el evento.

#### **CONCLUSIONES**

- La CRQ ha logrado construir un espacio bien valorado por quienes participan, con altos estándares organizativos, inclusión y claridad.
- No obstante, enfrenta un reto crítico por la falta de representatividad amplia, ya que la mayoría de los asistentes pertenecen a la misma entidad o a entornos institucionales afines.
- Existen oportunidades importantes para rediseñar la convocatoria y los canales de participación, en especial con enfoque generacional, territorial y pedagógico.
- Es indispensable generar acciones específicas para fortalecer la legitimidad del proceso mediante alianzas con líderes comunitarios, medios locales y actores clave del territorio, especialmente autoridades municipales y organizaciones sociales.

## RECOMENDACIONES

- **Diseñar espacios previos de participación local.** Establecer mecanismos de participación previos al evento, como mesas de diálogo territoriales, encuestas virtuales y buzones de propuestas con el objetivo de aumentar la representación de comunidades rurales, juntas de acción comunal, jóvenes, adultos mayores y sectores productivos.
- **Segmentar y personalizar la convocatoria.** Crear invitaciones diferenciadas para cada grupo de interés: alcaldes, concejales, gremios, asociaciones, jóvenes, entre otros para así aumentar la asistencia de actores clave, motivando con lenguaje cercano y enfatizando la utilidad del evento.
- **Fortalecer alianzas con instituciones educativas y comunitarias.** Articularse con colegios, universidades y líderes sociales para promover la audiencia como un ejercicio formativo y participativo esto con el fin de involucrar nuevas generaciones en el control social ambiental y formar cultura cívica.
- **Reforzar la estrategia digital y pedagógica.** Usar transmisiones en vivo, resúmenes animados, videos cortos (“reels”) en redes y etiquetas / hashtags territoriales con el objetivo de ampliar el alcance y hacer la rendición más atractiva, especialmente para jóvenes.
- **Implementar mecanismos de retroalimentación continua.** Habilitar canales post-evento para sugerencias y seguimiento a compromisos (página web, redes sociales), con el objetivo de construir confianza a través de respuestas claras y acciones visibles.



Fuente: GIZ; 2009. Adaptación Función Pública; 2017 tomado de MURC v2. 2019

## ANÁLISIS DEL ENTORNO RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

Factor	Descripción	Impacto en la rendición de cuentas
<b>Político</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas públicas en materia ambiental.</li> <li>• Estabilidad gubernamental local y nacional.</li> <li>• Apoyo o presión por parte de autoridades locales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en la administración pueden modificar prioridades.</li> <li>• A mayor vigilancia política se exigen mejores prácticas de transparencia.</li> </ul>
<b>Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas críticos como el cambio climático, la pérdida de biodiversidad o contaminación hídrica.</li> <li>• Presión por cumplimiento de normas ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requiere reportes más claros sobre acciones de control.</li> <li>• Aumenta la necesidad de justificar decisiones frente a la comunidad.</li> </ul>
<b>Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias ciudadanas por mayor transparencia.</li> <li>• Movimientos ambientales.</li> <li>• Participación comunitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La sociedad civil exige procesos de rendición más participativos y comprensibles.</li> </ul>
<b>Tecnológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalización de la información.</li> <li>• Uso de plataformas virtuales y redes sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas herramientas para mejorar la divulgación y participación.</li> </ul>
<b>Económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuestos limitados.</li> <li>• Acceso a recursos financieros para proyectos ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presiones por demostrar eficiencia en el gasto público.</li> <li>• Dificultad para implementar sistemas modernos de rendición si hay baja inversión.</li> </ul>
<b>Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leyes sobre acceso a la información (Ley 1712 de 2014).</li> <li>• Normas sobre participación ciudadana.</li> <li>• Requisitos de los órganos de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligación legal de entregar información clara, precisa y oportuna.</li> <li>• Posibles sanciones si no se cumple con la normativa vigente.</li> </ul>

Descripción de los factores analizados:

### FACTOR POLÍTICO

Este factor se refiere al contexto político e institucional, incluyendo el papel de los gobiernos (nacional, departamental y municipal), la relación con actores políticos y órganos de poder.

1. **Voluntad política del gobierno regional y nacional:** Si los mandatarios (alcaldes, gobernador, presidente) promueven la transparencia y el acceso a la información, esto facilita y estimula procesos efectivos de rendición de cuentas. Por el contrario,

si hay desinterés político, puede haber falta de presión institucional para rendir cuentas claras.

2. **Cambios en la administración pública:** Los cambios de gobierno pueden generar nuevas prioridades, estilos de gestión o interrupciones en los procesos de rendición ya que cada administración puede modificar la estructura, el enfoque o el compromiso con la rendición de cuentas.
3. **Relación con órganos de control político:** La Asamblea departamental del Quindío, los Consejos municipales, así como las veedurías ciudadanas y organizaciones gremiales y de la sociedad civil pueden ejercer presión para que la entidad explique sus decisiones y uso de recursos públicos.
4. **Conflictos de intereses o presiones políticas:** pueden surgir conflictos cuando hay decisiones técnicas que no coinciden con intereses políticos locales.
5. **Participación y vigilancia ciudadana impulsada políticamente:** Partidos, movimientos o líderes políticos y organizaciones gremiales y de la sociedad civil pueden usar la rendición de cuentas como herramienta para generar debate público, apoyar o criticar la gestión de la entidad.

#### **FACTOR AMBIENTAL**

Este factor se refiere a las condiciones y desafíos del entorno natural que marcan la agenda de la entidad y exigen respuestas transparentes.

1. Problemas como deforestación, contaminación hídrica, cambio climático, pérdida de biodiversidad.
2. Expectativas sociales sobre el trabajo activo y eficiente de la entidad en la protección del medio ambiente.
3. Exigencia que la entidad muestre resultados concretos en su gestión ambiental.
4. Presión de distintos actores para explicar cómo y por qué se toman decisiones ambientales.
5. Rendir cuentas sobre el uso de recursos naturales y permisos ambientales.

#### **FACTOR SOCIAL**

Este factor considera las características, comportamientos y demandas de la sociedad, especialmente en temas como participación, conciencia ciudadana y cultura institucional.

1. Crecimiento de la exigencia ciudadana por transparencia y control social.
2. Mayor interés de la comunidad en temas ambientales y en el uso de recursos públicos.
1. Diversidad de actores sociales: veedurías, comunidades campesinas, indígenas, urbanas, grupos de presión, etc.
2. Mayor exigencia a que la rendición sea más clara, comprensible y participativa.

## **FACTOR TECNOLÓGICO**

Este factor se refiere a la disponibilidad, uso y evolución de tecnologías que pueden facilitar o dificultar la rendición de cuentas.

1. Digitalización de procesos administrativos y financieros, la falta de inversión tecnológica puede limitar la calidad, agilidad y accesibilidad de la información.
2. Uso de plataformas tecnológicas para rendir cuentas (sitio web, redes sociales, transmisiones en vivo, etc.), aumenta el alcance y participación.

## **FACTOR ECONÓMICO**

Este factor hace referencia a las condiciones financieras y económicas tanto internas como del entorno nacional y regional que influyen en la capacidad de la autoridad ambiental para implementar y sostener procesos de rendición de cuentas eficaces.

1. Limitaciones presupuestales, los recursos asignados por el Estado o generados por la misma entidad (por tasas retributivas, compensaciones, etc.) pueden ser insuficientes para cubrir todos los programas, incluyendo la rendición de cuentas.
2. Eficiencia en el uso de recursos públicos. la entidad debe justificar ante la ciudadanía y los órganos de control cómo invierte los fondos públicos, Esto exige informes financieros claros, con indicadores de costo-beneficio, ejecución presupuestal y cumplimiento de metas e indicadores.
3. Contexto económico regional y nacional, Una crisis económica (como inflación, desempleo o baja inversión pública) puede:
  - Reducir los ingresos públicos.
  - Generar presión para demostrar eficiencia y transparencia.
  - Aumentar el escrutinio ciudadano sobre el uso de los recursos.
4. Acceso a fuentes de financiamiento, la posibilidad de acceder a recursos de convenios o fondos nacionales está muchas veces condicionada a una gestión transparente y verificable, Una buena rendición de cuentas mejora la credibilidad y, por tanto, la capacidad para conseguir financiamiento.
5. Costo de implementación de mecanismos tecnológicos, la entidad debe invertir en plataformas, sistemas de información y estrategias de comunicación, lo cual requiere recursos. Si no hay suficiente presupuesto, se limita la calidad y cobertura de la rendición de cuentas (por ejemplo, sin transmisiones en línea, sin informes visuales).

## **FACTOR LEGAL**

Este factor se refiere al marco normativo y jurídico que regula el actuar de las entidades públicas como la CRQ, especialmente en temas de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana y control fiscal.

1. Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional obliga a entidades públicas a:
  - Publicar información completa, veraz y actualizada.
  - Facilitar el acceso libre y gratuito a dicha información.
  - Rendir cuentas de su gestión ante la ciudadanía.
2. Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, refuerza los mecanismos de control interno y la obligación de rendir cuentas claras para evitar la corrupción.
3. Ley 489 de 1998 – Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado, establece el deber de las entidades de desarrollar procesos de planeación, evaluación y rendición de cuentas.
4. Control de organismos como la Contraloría General, la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo

## **12. ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

Este apartado contiene la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con lo contemplado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, el Manual Único de Rendición de Cuentas -MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública y las disposiciones normativas mencionadas al inicio de este documento, para generar un ejercicio de participación construido en colaboración con todas las áreas de CRQ y sus grupos de interés, por lo que se dejará en consideración de la ciudadanía a través del micrositio de rendición de cuentas, con el fin de recibir retroalimentación, preguntas y comentarios de los grupos de interés.

### **12.1 Elementos de la estrategia de RdeC**

Una adecuada rendición de cuentas requiere de los siguientes elementos estructurales: Información; Diálogo con actores; Incentivos; y Responsabilidad:

#### **12.1.1 Información**

Este elemento se refiere a la generación de datos, estadísticas y demás contenido en el que se recopila la gestión adelantada en cada vigencia, tanto al cumplimiento de las competencias constitucionales y legales que le fueron conferidas, como a los logros de las metas alcanzadas con relación al Plan de Acción anterior, v. gr. 2024 – 2027 *“Protegiendo el ambiente y más cerca del ciudadano”*.

Al respecto, la información y datos que hacen parte del proceso de rendición de cuentas debe ser comprensible, es decir, transmitirse en un lenguaje que permita una fácil aprehensión, actualizada, por lo que refleja el comportamiento actual y verificable de la gestión institucional, oportuna, ya que se entregará a la ciudadanía en plazos legales y/o fijados en la presente estrategia, disponible, en cuanto a que cualquier integrante de los grupos de interés pueda acceder a ésta a través de los

diferentes canales de atención adoptados y completa, por lo que contiene todos los datos relevantes e importantes para los ciudadanos. Para este propósito se adoptan las definiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014 (artículo 6)

Para efectos de la estrategia de rendición de cuentas de CRQ la información deberá estar caracterizada por:

- Estar diseñada y redactada en un lenguaje claro, cumpliendo con los factores de pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia e interoperabilidad.
- Medir de forma cuantitativa como cualitativa los avances obtenidos en el logro de la gestión pública.
- Cumplir con la política de datos abiertos regulada en la Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

*Horario de atención:* El horario de atención en la sede administrativa ubicada en la calle 19Norte No. 19-58 barrio Mercedes del Norte de Armenia, Quindío es de lunes a jueves de 07:30 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. y los viernes en jornada continua de 07:30 a.m. a 02:00 p.m. Este horario puede verse limitado por motivos o situaciones generadas ante la alteración del orden público, por emergencias sanitarias y demás circunstancias que alteren el normal funcionamiento de la entidad, lo cual es dado a conocer al ciudadano de forma oportuna.

*Canal telefónico:* Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información relacionada con la gestión pública de la entidad. Teléfonos: 7460600 – cel. 3174274417

*Líneas de atención al ciudadano:*

Presencial en la sede administrativa ubicada en la calle 19Norte No. 19-58 barrio Mercedes del Norte de Armenia, Quindío.

En modo virtual, el grupo de atención al ciudadano de la Secretaría General, cuenta con servidores para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos (PQRs), Sugerencias y Denuncias en los correos electrónicos: [servicioalcliente@crq.gov.co](mailto:servicioalcliente@crq.gov.co) y en el correo: [notificacionesjudiciales@crq.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@crq.gov.co)

### **13. ELABORACIÓN DEL COMPONENTE DE COMUNICACIONES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

#### **DIÁLOGO CON ACTORES**

*“Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos; para lo cual, la entidad debe no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública”*

Conforme a lo establecido en el MURC v2 de 2019, la gestión institucional debe ser visible a la ciudadanía en forma permanente, esto implica la publicación y divulgación de información de calidad, proporcionando diversos medios para facilitar el acceso al ciudadano. En este sentido en CRQ se tienen previstas otras acciones complementarias a la estrictamente normativa de la Audiencia Pública de RdeC, las cuales se apoyan en una estrategia de medios que conjuga múltiples instrumentos tradicionales y tecnológicos que permitan poner al alcance de la ciudadanía y grupos de valor las acciones que en desarrollo de los instrumentos de planificación viene desarrollando esta autoridad ambiental.

### 13.1.2. Diálogo con actores.

*El diálogo con actores hace relación “a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales –generales, segmentados o focalizados– o virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación”<sup>4</sup>.*

El diálogo con actores permite tener un mayor acercamiento con los diferentes grupos de interés basado en la identificación de un lenguaje claro y constructivo, en que se le dé prioridad e importancia a los diferentes actores, con respecto a las inquietudes, preguntas, aportes y propuestas que quiera hacer en el marco del proceso de rendición de cuentas, priorizando con ello un dialogo público.

En concordancia con numeral anterior, para el desarrollo del componente diálogo con actores frente a la estrategia de rendición de cuentas se dispone de los siguientes *escenarios de diálogo virtuales y presenciales* que nos permiten compartir con los diferentes grupos de interés durante el transcurso del año, los resultados obtenidos de la gestión corporativa, entre los cuales tenemos:

- Escenarios de dialogo virtuales redes sociales

En lo general, en estos escenarios se publica toda clase de información referente a la gestión corporativa y demás contenido relacionado con las materias, temáticas y asuntos de interés general, de acuerdo a su competencia constitucional y legal, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014:

#### **Facebook**

Se cuenta con una *fan page* donde permanentemente se comparte información:

---

<sup>4</sup> Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, Departamento Nacional de Planeación, DNP, Manual Único de Rendición de Cuentas, 2014, p. 19.



**Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ**

8,7 mil Me gusta · 11 mil seguidores

- [Contactarnos](#)
- [Mensaje](#)
- [Me gusta](#)

**Instagram**

Instagram

- Inicio
- Buscar
- Explorar
- Reels
- Mensajes
- Notificaciones
- Crear
- Perfil
- Más

corpoquindiocrq [Seguir](#) [Enviar mensaje](#) [...](#)

600 publicaciones 2111 seguidores 91 seguidos

**CRQ**  
Corporación Autónoma Regional del Quindío  
Protegiendo el futuro 🌿  
[www.crq.gov.co](http://www.crq.gov.co)

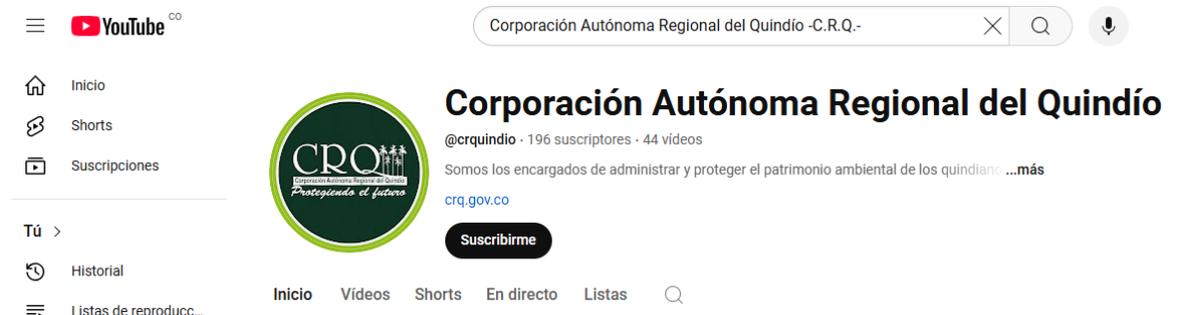
leidytahenao, jmaco7411 y 3 más siguen este perfil

PUBLICACIONES
 REELS
 ETIQUETAS

**Red "X"**



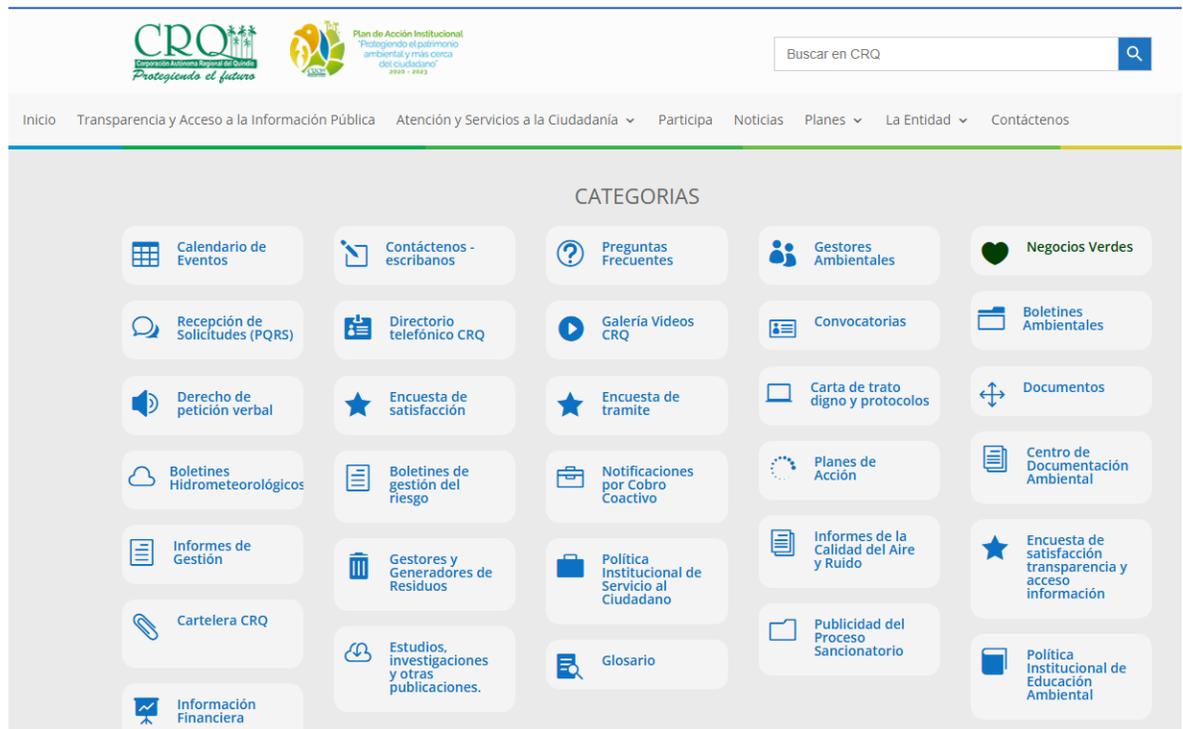
## Youtube



- **Radio:**

La Oficina Comunicaciones cuenta dentro de su estrategia de medios con aliados estratégicos para la divulgación de contenidos entre ellos cuñas radiales, campañas institucionales, contenidos noticiosos. Además en la modalidad de radio digital, la C.R.Q. cuenta con un espacio institucional llamado AREA PROTEGIDA, difundido a través de las redes sociales.

- Portal corporativo <https://crq.gov.co/>



### Boletín de prensa

El boletín de prensa o comunicado de prensa es uno de los formatos base para informar a los medios de comunicación acerca de los avances, actividades y temas de interés que se desarrollan por las distintas unidades ejecutoras de la Corporación Autónoma Regional del Quindío. Este formato cuenta con una estructura noticiosa, usualmente se enfoca en un solo tema relevante y es ampliado a detalle por el periodista, donde se integra el material comunicativo como audio en formato mp3, imágenes fotográficas, piezas gráficas y video de entrevistas a funcionarios, contratistas y/o fuentes de información con el propósito de ser replicado por otros medios de comunicación según sus necesidades.

### Boletín hidrolimnológico (pendiente de desarrollar)

- Escenarios de dialogo presenciales

Entre los escenarios de dialogo presenciales se destacan:

- Eventos

Se refiere a actividades académicas, científicas, culturales, pedagógicas e

informativas donde se convoca la participación de actores sociales del departamento del Quindío.

- Encuestas a usuarios y ciudadanía:

Este instrumento permite determinar las necesidades de información de los usuarios y con base a los resultados priorizar las temáticas a desarrollar en la Audiencia Pública Participativa.

- Audiencia pública

La Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas – APRC, se desarrolla en las siguientes etapas:

- *Publicación:* Se publica el Informe de Gestión de manera oportuna, y previo a la Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas – APRC con veinte (20) días de antelación al desarrollo de ésta, para que la ciudadanía y los diferentes actores sociales y económicos, así como los demás sectores públicos y privados, puedan conocer de antemano los resultados obtenidos de su gestión pública en cada vigencia (Anualidad), el cual debe ser publicado en el portal corporativo [www.crq.gov.co](http://www.crq.gov.co).
- *Convocatoria pública:* Se procede a realizar una convocatoria pública, de conformidad a lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible que compiló los Decretos 330 de 2007 y 1540 de 2020, por los cuales se reglamentan en los artículos 2.2.8.6.4.2. y 2.2.8.6.4.3 en relación con las Audiencias Públicas Ambientales, la cual define los requisitos para que los actores sociales y demás sectores públicos y privados que quieran participar, el objeto de la audiencia, se estipula la fecha, hora, lugar y duración de esta, se define el procedimiento para la inscripción de las personas que quieran intervenir, y se establece los medios de comunicación por los cuales se divulgara la misma.
- *Desarrollo de la audiencia:* El desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – APRC-, se efectúa cumpliendo cabalmente con el derecho de Participación Ciudadana y la normatividad citada anteriormente. Para la participación en la citada audiencia, es necesario que los grupos de interés se hayan inscrito de manera previa diligenciando el formulario dispuesto para tal fin, inscripción que puede ser radicada de manera presencial en cualquiera de las ventanillas únicas, ubicadas tanto en el edificio de la sede principal como en las que se encuentran en las Alcaldías, Personerías Municipales o través de los canales virtuales dispuestos para ello.

Para la intervención de los participantes en la audiencia pública, estas deben manifestar su interés en el momento de la inscripción, en ésta también se indicarán las inquietudes, interrogantes, comentarios y propuestas acerca de la gestión pública ejecutada en cada vigencia (anualidad). Su intervención se hará en estricto orden descendente de inscripción respectiva y sucesivamente.

Para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – APRC, se debe cumplir con la Política de Enfoque Diferencial, que pretende tener en cuenta las diferencias y particularidades de personas o grupos que en sí mismas conllevan a un trato desigual y/o discriminatorio, y busca motivar la generación de estrategias que garanticen el acceso a la información pública, como sujetos de derecho, desde la igualdad y la equidad, para que sean beneficiarios y contribuyentes directos del desarrollo.

La citada audiencia pública también podrá ser transmitida a través de la red social de FACEBOOK, para lo cual se contará con toda la logística tecnológica que garantice a los diferentes grupos de interés no solo el ingreso sino también la participación que pueda tener en ésta.

- Encuentros ambientales

Son espacios participativos que se desarrollan en distintos municipios del área de jurisdicción de la CRQ y permiten identificar las necesidades de tipo ambiental para el logro de la misión institucional.

- Acciones corporativas de educación ambiental y participación

Son todas aquellas actividades y procesos desarrollados en el marco de la política nacional y los lineamientos corporativos de educación ambiental, para su desarrollo se cuentan con la participación ciudadana y demás grupos de interés, por lo que se convierten en escenarios de construcción colectiva, entre los cuales tenemos:

- Comité Técnico Interinstitucional de Educación Ambiental - CIDEA.
- Proyectos Comunitarios de Educación Ambiental - PROCEDA.
- Proyectos Ambientales Escolares - PRAE.
- Comités del Distrito Regional de Manejo Integrado –DRMI- Salento

### 13.1.3. Incentivos.

Como parte de los incentivos para la cultura de la rendición de cuentas, tenemos la publicación a través de las redes sociales de una (1) pieza gráfica trimestral, la cual tiene como propósito motivar la participación de los diferentes grupos de interés en la gestión pública corporativa. Esta actividad estará a cargo del Grupo de Comunicaciones.

### 13.1.4. Responsabilidad

La Jefatura de la Oficina Asesora de Planeación, las Subdirecciones de Gestión Ambiental, Control y Regulación Ambiental y la Administrativa y Financiera suministran la información, datos y demás contenidos frente a la gestión adelantada para cada vigencia, en lo que le corresponde de acuerdo a la competencia que tiene cada área en el cumplimiento de la misión y visión corporativa.

## 14. ESPACIOS DE DIÁLOGO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad a lo establecido en el Artículo 53 de la Ley 1757 de 2015 «Estatutaria de la Participación democrática», siempre y cuando existan condiciones para ello, las autoridades de la Administración pública nacional y territorial, “se comprometerán a realizar y generar espacios y encuentro presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, para la participación ciudadana, tales como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados”.

Así entendido y en adición a la Audiencia Pública, la presente Estrategia de Rendición de Cuentas contempla **CRQ te sirve**, como un espacio de diálogo complementario para la Rendición de Cuentas.

### 14.1 CRQ te sirve

#### 14.1.1. Objetivo

Fortalecer la presencia institucional en todo el territorio del departamento del Quindío brindando atención y orientación ambiental personalizada en cada situación específica, recepción de trámites, PQRSD, recepción de denuncias y atención a usuarios.

#### 14.1.2 Objetivos específicos

- Mejorar la eficiencia en la tramitología ambiental desde cada municipio sin desplazarse hasta la capital
- brindar atención inmediata a las situaciones que atenten con el medio ambiente y los recursos naturales.
- Realizar acciones complementarias de rendición de cuentas en los municipios.
- Divulgar a la ciudadanía nuestros procesos y proyectos.
- Descentralizar la corporación para trasladarla a los municipios

#### 14.1.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable en los municipios del departamento del Quindío en donde se lleve a cabo el programa CRQ te sirve

#### 14.1.4. Definiciones

**Tramite:** Se entiende por trámite el conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por la entidad para ser llevados a cabo por los usuarios y obtener un determinado producto.

**Tramite Ambiental:** Procedimientos que se deben realizar para obtener permisos y autorizaciones para utilizar, aprovechar, o movilizar recursos naturales.

*Gestor Ambiental:* Un gestor ambiental es un profesional que se dedica a desarrollar, implementar y monitorear políticas y estrategias para la protección, conservación, uso sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, además de brindar asesoría e información sobre los diferentes tramites de la CRQ en cada municipio del departamento.

*Tramites Ambientales:* Se concibe como Trámite Ambiental, el proceso que debe surtir cualquier usuario (persona natural o jurídica, pública o privada) ante la autoridad ambiental para acceder al uso, aprovechamiento o movilización de los Recursos Naturales Renovables o para el desarrollo de proyectos, obras o actividades de equipamiento e infraestructura dentro de la jurisdicción departamental.

*Rendición de cuentas:* Proceso mediante el cual los servidores públicos y las entidades del gobierno informan, explican y justifican sus acciones y resultados ante la ciudadanía y otros grupos de interés, promoviendo la transparencia y el control social

#### 14.1.5. Responsabilidad

Es responsabilidad de la oficina de servicio y atención al ciudadano, así como de la oficina asesora de dirección la convocatoria de las demás dependencias para la participación de la corporación en el programa CRQ te sirve, así como la logística en sitio. Además debe realizar la toma de las encuestas

14.1.6. Procedimiento:  
Flujograma, ver Anexo No. 3

#### 14.1.7 7. Instancias de participación ciudadana y Rendición de cuentas

La Estrategia institución de participación comunitaria se articula con la Estrategia de RdC en dos instancias o espacios:

- Audiencia de rendición de cuentas del Plan de Acción Institucional vigencia 2024
- Encuentro territorial de la Estrategia de divulgación sobre la gestión ambiental institucional “Protegiendo el futuro”

## 15. IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para la implementación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas, se define un cronograma de actividades por cada año en el que se establece que escenarios son permanentes y otras dadas su complejidad y periodicidad se ejecutan solamente en determinadas anualidades. El citado cronograma podrá ser objeto de variación por motivos o situaciones generadas ante la alteración del orden público, por emergencias sanitarias y demás circunstancias que alteren el normal funcionamiento de la entidad, lo cual es dado a conocer a los diferentes grupos de interés de forma oportuna.

En todo caso, los escenarios que se incorporen en el cuadro de implementación, hacen parte integral de la presente estrategia en el componente de **DIÁLOGO CON ACTORES**, dentro del marco del proceso de rendición de cuentas.

La presente Estrategia de Rendición de Cuentas deberá ser divulgada a través de un comunicado de prensa que se publicará en el portal corporativo [www.cvc.gov.co](http://www.cvc.gov.co), en cualquiera de las redes sociales oficiales y en el Boletín de prensa que para el efecto se emita; así mismo, se da a conocer a los diferentes grupos de interés. Estas actividades están a cargo de la Oficina de Comunicaciones.

### 15.1 Identificación de temas prioritarios para la rendición de cuentas

En el marco de la preparación de la Audiencia Pública de RdeC el Director General realiza dentro de los Comités Ejecutivos -con el staff de dirección- un sondeo de los temas de mayor trascendencia e interés para la ciudadanía, los cuales se complementan con los análisis y revisiones temáticas ya mencionadas de los grupos de interés.

## 16. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

En el marco de las responsabilidades previstas para la realización del autocontrol en el ejercicio de la función pública, cada una de las dependencias de la CRQ encargadas de implementar las acciones de rendición de cuentas previstas en esta estrategia, serán las responsables de realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento de las mismas y de adoptar los correctivos que sean procedentes para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan.

Estrategia de rendición de cuentas 2022

## 17. CONTRUCCIÓN PARTICIPATIVA DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

TEMAS IDENTIFICADOS POR LAS ÁREAS Y ANÁLISIS DE PQRS	
EJE PLAN DE ACCIÓN	PROGRAMA/PROYECTO/INICIATIVA

Se pondrá en marcha la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con las actividades definidas; reflejando el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés. Una vez se implemente la estrategia de

comunicaciones y se realice el evento central de la estrategia de rendición de cuentas en donde la ciudadanía conoce la información a presentar debido a la disposición de información a través del micrositio de rendición de cuentas fomentando un dialogo con la ciudadanía para estimular su participación y generar compromisos.

Una vez finalice la rendición de cuentas se procederá a solicitarle a los asistentes el diligenciamiento de la *encuesta de satisfacción* para poder establecer que tan oportuna y clara fue la información suministrada durante el evento, para esto se preguntará lo siguiente:

### **Encuesta de percepción**

En este momento del proceso, **la encuesta y difusión de resultados** tienen el propósito de conocer la percepción de las personas respecto al desarrollo de la Audiencia Pública Participativa. Una vez realizada la Audiencia Pública Participativa –RDC-, el equipo integrado para esta importante actividad analizará los resultados y consolidará un informe que será difundido entre los actores identificados y la ciudadanía.

## **18. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Se recopilará, sistematizará y valorarán los resultados de la evaluación de la gestión efectuada en los espacios de diálogo e interlocución para realimentar y mejorar los planes y la gestión institucional, así como para canalizar propuestas orientadas a fortalecer los objetivos y prioridades de las políticas públicas. La valoración de resultados de la rendición de cuentas es una acción que se realizará a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción, los comentarios, propuestas y preguntas que tenga la ciudadanía y la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, con el fin de analizar los compromisos y hacerle seguimiento sobre su cumplimiento.

ANEXO 1 OBJETIVO, METAS E INDICADORES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ANEXO 2 CONSOLIDADO CARACTERIZACIÓN ACTORES Y GRUPOS DE INTERÉS

### **FLUJOGRAMA**

**Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ**

**Oficina Asesora de Planeación - PROCEDIMIENTO DE AUDIENCIA PÚBLICA DE PRESENTACION PROYECTO PAI 2024-2027 CRQ Código: PR-D-04**

**Flujograma de actividades para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas PAI 2024-2027 CRQ - vigencia 2024**

Dependencia / Actividades	Director General	Asesor Dir.	O.A. Planeación	Of. comunic.	Serv. Cliente	O.A. Jurídica	Of. Control Interno	Responsables y/o Observaciones	Evidencias y/o Productos
								Lunes 24 de marzo - Día festivo Jueves 17 de abril - jueves santo Día festivo Viernes 18 de abril - viernes santo Día festivo Jueves 1 de Mayo - Día festivo	Celebración Audiencia Viernes 25 de abril a las 9:00 a.m, en el municipio de Filandia (Nueva sede Alcaldía)
Oficio solicitud reunión de conformación equipo coordinador de la Audiencia Pública - Rendición de Cuentas			INICIO					Equipo de Oficina de Planeación	Oficio Comunicado Interno
Conformar equipo líder del proceso de Audiencia Pública de Rendición de cuentas y responsables	■		■					Equipo de Oficina de Planeación	FO-D-23 Formato Acta de Conformación Equipo Líder de La Audiencia Pública
Definir el lugar y fecha de ejecución de la audiencia pública. Ver Nota 1		◇						Director - Equipo de Oficina de Planeación- Municipio Filandia hora: XXX a.m sitio: XXXX	Cronograma de actividades - Decreto 1076 de 2015, procedimiento Audiencia Pública
Ajustar y traslado cronograma de actividades para realizar la Audiencia Pública de rendición de cuentas en las etapas de Preparación, planificación y ejecución. vigencia 2024	■							Conformación equipo coordinador de la Audiencia Pública	FO-D-01 Acta de Reunión - Elaboración y aprobación de Cronograma de actividades Audiencia Pública vigencia 2024
Coordinar mesa de trabajo con el equipo líder y con los procesos involucrados para el seguimiento a compromisos de la audiencia acorde al cronograma de actividades	■							Conformación equipo coordinador de la Audiencia Pública	FO-D-01 Acta de Reunión
Diseño e impresión de las invitaciones - tipo tarjeta				■				Equipo de Oficina de Comunicaciones	Tarjeta de Invitación
Entrega de las invitaciones - tipo tarjeta					■			Equipo de Oficina de Servicio al Cliente	Radicados de entrega invitación
Enviar a los procesos involucrados las actividades que están bajo su responsabilidad, para la ejecución, seguimiento y/o monitoreo de la audiencia pública a la ciudadanía			■					Equipo de Oficina de Planeación	Oficio Comunicado Interno
Planificación logística del lugar para el desarrollo de la audiencia pública. Ver Nota 2				■				Equipo de Oficina de Comunicaciones	Oficio de solicitud de préstamo del lugar -
Suministrar la base de datos actualizada de grupos de valor al equipo coordinador de la Audiencia Pública, ONG's, grupos ambientalistas, universidades, alcaldes, personeros, diputados, concejales, presidentes de juntas de acción comunal, Juntas Administradoras Locales, gremios, comunidad en general y demás					■			Equipo de Oficina de Servicio al Cliente	Entrega Base de Datos

Suministrar al equipo coordinador el informe de seguimiento PAI 2024-2027 CRQ de la vigencia 2024, en producción física y magnética, así como las tarjetas con la respectiva imagen institucional, hora, fecha y lugar de celebración. Ver Nota 3.									Equipo de Oficina de Comunicaciones	Informe de gestión físico y digital. Tarjetas
Elaborar Convocatoria para la Audiencia pública de Rendición de cuentas. Ver Nota 4.									Equipo de Oficina de Planeación	Elaborar borrador convocatoria
Elaborar el reglamento interno para la Audiencia Pública de rendición de cuentas									Equipo de Oficina de Planeación	Elaborar borrador reglamento interno
Revisar la Convocatoria, orden del día y reglamento interno para la Audiencia pública de Rendición de Cuentas PAI 2024-2027 CRQ, vigencia 2024 Ver Nota 4.									Equipo de Oficina Asesora Jurídica	Convocatoria y reglamento interno con visto bueno de la Oficina Asesora Jurídica
Aprobar la Convocatoria, orden del día y reglamento interno para la Audiencia pública de Rendición de Cuentas PAI 2024-2027 CRQ, vigencia 2024 . Ver Nota 4. Debe ser aprobada por el Director									Director General	Convocatoria y reglamento interno aprobado y firmado por el Director General
Publicar Convocatoria (impreso y web), orden del día y reglamento interno para la Audiencia pública de Rendición de Cuentas PAI 2024-2027 CRQ, vigencia 2024 Ver Nota 4 y 5. Se debe enviar a las alcaldías y personerías (30 días calendario)									Asesor Dirección - Comunicaciones - Servicio al Cliente	Registro fotográfico
Realizar publicación del Informe de PAI 2024-2027 CRQ . Ver Nota 6. Impresión del informe de seguimiento PAI 2024-2027 CRQ de la vigencia 2024, para alcaldías y personerías, incluye CD medio magnético									Asesor Dirección - Comunicaciones - Servicio al Cliente	Oficio de entrega del informe con recibido y/o radicado
Proceso de Inscripción a convocatoria de Audiencia Publica Rendición de cuentas									Asesor Dirección - Comunicaciones - Servicio al Cliente	Realizar uso de comunicado de convocatoria y anexos convocatoria -
Fijar aviso convocatoria a la Audiencia Pública. certificado de fijación									Asesor Dirección - Comunicaciones - Servicio al Cliente	Certificado de Publicación con tiempo
Certificaciones de publicación Convocatoria y Reglamento Interno Audiencia Publica de Rendición de Cuentas en cartelera por parte de las alcaldías y personerías									Asesor Dirección - Comunicaciones - Servicio al Cliente	Certificado de Publicación
Publicación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del informe de seguimiento PAI 2024-2027 CRQ de la vigencia 2024, en diario o medio de comunicación regional									Equipo de Oficina de Planeación - comunicaciones	Certificado Diario y/o Prensa
Publicación Informe de Seguimiento PAI 2024-2027 CRQ, Vigencia 2024 a disposición de los interesados para su consulta									Equipo de Oficina de Planeación - comunicaciones	Publicación Documento Pagina Web CRQ
Desfijar aviso convocatoria a la Audiencia Pública. Ver Nota 7, certificado de publicación y des fijación en términos									Asesor Dirección - Comunicaciones - Servicio al Cliente	Certificado de Publicación con tiempo
Solicitud de publicación en página Web - CRQ, Informe de seguimiento del PAI 2024-2027 de la CRQ, Vigencia 2024									Equipo de Oficina de Planeación - comunicaciones	Formato de Publicación

Realizar la logística evento del lugar para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Ver Nota 2									Asesor Dirección - Comunicaciones - Servicio al Cliente	Logística evento
Plazo máximo de inscripciones a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2024									Asesor Dirección - Comunicaciones - Servicio al Cliente	Formato de Publicación
Recolección de las preguntas y listados de inscritos en todo el departamento e interesados									Asesor Dirección - Comunicaciones - Servicio al Cliente	Formato de preguntas y documentos consolidados de las preguntas
Celebración de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, de forma presencial y/o virtual de los participantes en los procesos de Presentación del Informe de Seguimiento PAI 2024-2027. CRO Vigencia 2024									Todas las dependencias involucradas	Boletín de prensa - transmisión de la audiencia en auditorio

## II. Post-audiencia

Registro de los asistentes deben diligenciar el FO-D-18 Formato registro de participantes en los procesos de rendición de cuentas o participación ciudadana									Servicio al Cliente	FO-D-18 Formato registro de participantes y/o Formato de asistencia diligenciado
Asegurar que durante la celebración de la audiencia los participantes diligencien la encuesta de la evaluación de la audiencia pública. Las observaciones y sugerencias, serán objeto de análisis y evaluación por parte del Director General y del Consejo Directivo para efectuar los ajustes a que haya lugar.									Asesor Dirección - Comunicaciones - Servicio al Cliente	FO-S-16 Formato de evaluación audiencia pública
Levantar un acta de la audiencia pública. Secretario y Presidente de la Audiencia Pública, Ver Nota 12.									Secretario (a) y presidente (a) de la Audiencia Pública	Elaboración de Acta de Reunión FO-D-01, se tendrá cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración de la Audiencia Pública, el secretario levantará un acta de la misma que será suscrita por el presidente
Registrar los compromisos recolectados en la audiencia en el FO-D-22 Formato de seguimiento a compromisos de participación ciudadana o rendición de cuentas									Equipo de Oficina de Planeación - Equipo Oficina Asesora de Control Interno	FO-D-24 Formato de seguimiento a compromisos de participación ciudadana o rendición de cuentas
Dar respuesta escrita dentro del término de 10 días hábiles a las preguntas registradas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.									Asesor Dirección - Todas las dependencias involucradas	La oficina Asesora de Dirección coordina y direcciona las preguntas y gestiona sus respuestas con oficinas temáticas
Publicar en la página WEB o en los medios de difusión oficiales, las respuestas a las preguntas recibidas, de acuerdo a la ley 1757 de 2015, artículo 56.									Equipo de Oficina Asesora de Planeación	Publicar Respuestas
Realizar un informe de evaluación del cumplimiento de la audiencia pública de acuerdo a los requisitos descritos en el decreto 1076 de 2015.									Equipo Oficina Asesora de Control Interno	Informe de evaluación del cumplimiento
Publicar el informe sobre la Audiencia Pública de rendición de cuentas en la página web para conocimiento de los interesados.									Equipo Oficina Asesora de Control Interno	Publicar Informe de Audiencia Pública

**Anexo No. 1**  
**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDIO**  
**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PÚBLICA 2025**  
**MATRIZ DE ACCIONES ESTRATEGICAS PTEP 2025**  
**COMPONENTE 2 RENDICIÓN DE CUENTAS**

ITEM	ACTIVIDAD	META / PRODUCTO	ENTREGABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Capacitar al equipo de trabajo que lidera el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas	1	Listado de asistencia	15 de enero del 2025	14 de febrero del 2025	Jefe oficina Asesora de Planeación	
2	Actualizar los grupos de valor y partes interesadas	1	Documento actualizado	15 de enero del 2025	10 de marzo del 2025	Jefe Oficina Servicio al Cliente	
3	Asociar los programas, metas y actividades del PAI 2024-2027 con los derechos humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	1	Informe	15 de febrero del 2025	28 de febrero del 2025	Jefe oficina Asesora de Planeación	
4	Priorizar la información de interés que tienen las partes interesadas sobre la gestión institucional, a partir de los resultados de la caracterización de los grupos de valor/partes interesadas	1	Presentación informe de gestión	20 de febrero del 2025	28 de febrero del 2025	Profesional comunicaciones grado 10 Comunicaciones	
5	Elaborar el componente de comunicaciones de acuerdo con la metodología del DAFP, donde se determinen los productos, recursos y canales para la divulgación de la información atendiendo a los requerimientos de cada espacio de diálogo.	1	Estrategia de comunicaciones	20 de febrero del 2025	10 de marzo del 2025	Profesional comunicaciones grado 10 Comunicaciones	

ITEM	ACTIVIDAD	META / PRODUCTO	ENTREGABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
6	Producir la información sobre la gestión (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos sobre los temas de interés priorizados por los grupos de valor de acuerdo con cada uno de los espacios de diálogo establecidos. y sobre la gestión en general de la entidad.	1	Informe de gestión	11 de enero del 2025	28 de febrero del 2025	Jefe oficina Asesora de Planeación	
7	Diversificar los medios de Información tanto físicos como digitales y redes sociales, sobre uso, aprovechamiento, protección de los recursos naturales del departamento y mitigación al cambio climático.	3	1 Boletín de prensa, piezas gráficas, cuñas radiales	1 de marzo del 2025	30 de marzo del 2025	Profesional comunicaciones grado 10 Comunicaciones	
8	Incluir acciones de información que permitan mayor divulgación de la oferta institucional de trámites y servicios de la entidad. Así mismo, definir mecanismos que permitan al usuario verificar fácilmente el estado de avance de dichos tramites.	1	Actualización portal web de la entidad	1 de enero del 2025	31 de diciembre del 2025	Jefe oficina Asesora de Planeación	
9	Realizar actualización de la estrategia de rendición de cuentas	1	Documento actualizado	1 de enero del 2025	31 de diciembre del 2025	Grupo de Trabajo rendición de cuentas	
10	Actualizar el procedimiento de audiencia pública de rendición de cuentas PR-D-04 Versión 3.	1	Documento actualizado	1 de enero del 2025	31 de diciembre del 2025	Grupo de Trabajo rendición de cuentas	
11	Acta diligenciada de ejecución y de reporte de rendición de cuenta	1	Acta diligenciada	30 de abril del 2025	30 de mayo del 2025	Jefe oficina Asesora de Planeación	

**Nota 1:** Artículo 2.2.8.6.4.11. Audiencias públicas de seguimiento a los Plan de Acción Cuatrienal: Una vez aprobado el Plan de Acción Cuatrienal, el Director General de la Corporación Autónoma Regional convocará en el mes de abril de cada año a una audiencia pública en la cual presentará el estado de nivel de cumplimiento del Plan, en términos de productos, desempeño de la corporación, en el corto y mediano plazo y su aporte al cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental Regional, PGAR.

**Nota 2:** La logística estará a cargo del proceso de Comunicaciones el cual deberá gestionar autorizaciones necesarias, coordinando así el lugar exacto en el municipio y la hora. Se debe tener en cuenta que el sitio debe ser de fácil acceso para el público interesado. (Oficio de solicitud y respuesta de este).

**Nota 3:** El proceso de comunicaciones deberá suministrar al Equipo Líder veintiséis (26) informes en medio físico y digital para que este con apoyo de los demás procesos coordinen la respectiva entrega. (Informe de gestión físico y digital y oficios de entrega). El equipo líder de la Audiencia con el apoyo de los demás procesos involucrados planifica y coordina la entrega de las tarjetas.

**Nota 4:** Artículo 2.2.8.6.4.3. Convocatoria: El Director General, mediante un aviso convocará a participar en la audiencia pública a los representantes de los diferentes sectores públicos y privados, las organizaciones no gubernamentales, la comunidad en general y a los entes de control.

El aviso citado, deberá ser expedido por lo menos treinta (30) días calendario antes de la celebración de la audiencia pública.

El aviso deberá contener:

1. Objeto de la audiencia pública.
2. Fecha, lugar y hora de celebración.
3. Convocatoria a quienes deseen intervenir.
4. Lugar(es) donde se podrá realizar la inscripción de intervinientes.
5. Lugar(es) donde estará disponible el proyecto de Plan de Acción Cuatrienal, para ser consultado.

El aviso se fijará al día siguiente de su expedición y permanecerá fijado durante diez (10) días hábiles en la Secretaría General de la Corporación Autónoma Regional del Quindío o de la dependencia que haga sus veces, dentro de los cuales deberá ser publicado en el boletín y en la página web de la respectiva entidad, en un diario de circulación regional, y fijado en sedes regionales de la corporación, alcaldías y personerías de los municipios localizados en su jurisdicción.

Una vez fijado el aviso, se deberá difundir su contenido a través de los medios de comunicación radial regional y local y en carteleras que deberán fijarse en lugares públicos de los respectivos municipios.

La CRQ realizará convocatoria formal al sector público y privado a los siguientes actores:

1. Sector Público: Alcaldías, Gobernación, Concejos municipales, Empresas de Servicios públicos, presidentes de junta de acción comunal.
2. Sector Privado: Gremios, asociaciones, ONG.

**Nota 5:** Durante la entrega de la convocatoria, también se dejará a disposición de los entes territoriales, gobernación y personerías el formato (FO-S-017 Formato de inscripción de intervenciones en audiencia pública de rendición de cuentas), para que las personas interesadas puedan intervenir en la audiencia pública. (Dejar Constancia de entrega)

Artículo 2.2.8.6.4.5. Inscripciones. Las personas interesadas en intervenir en la audiencia pública, deberán inscribirse en la Secretaría General o la dependencia que haga sus veces en las autoridades ambientales, en las sedes regionales, alcaldías o personerías municipales.

PARÁGRAFO. Las personas interesadas en intervenir en la audiencia pública, podrán realizar su inscripción a partir de la fijación del aviso al que se refiere el artículo 2.2.8.6.4.3. de este decreto y hasta con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de su celebración.

**Nota 6:** Este informe de gestión se pondrá a disposición por lo menos veinte (20) días calendario antes de la celebración de la audiencia pública Decreto 1076 de 2015 artículo 2.2.8.6.4.4 en las alcaldías, personerías, gobernación y sede administrativa de la Corporación.

**Nota 7:** A través del equipo líder se determinará los responsables de realizar la «desfijación» de la convocatoria y recolección de inscritos en las respectivas alcaldías, personerías, gobernación y sede administrativa de la Corporación. La oficina Asesora de Planeación realizara la consolidación de la información para la celebración de dicha audiencia.

**Nota 8:** Artículo 2.2.8.6.4.7. Participantes e intervinientes. A la audiencia pública ambiental podrá asistir cualquier persona que así lo desee. No obstante, solo podrán intervenir las siguientes personas:

1. El Director General de la Corporación Autónoma Regional respectiva.
2. Los miembros del Consejo Directivo.
3. Tres (3) representantes de la asamblea corporativa.
4. El Procurador General de la Nación o su delegado.
5. El Contralor General de la República o su delegado.
6. El Defensor del Pueblo o su delegado.
7. Las personas inscritas previamente.

**Nota 9:** El Presidente establecerá la duración de las intervenciones, que deberá ser de estricto cumplimiento.

**Nota 10:** Las intervenciones deberán efectuarse de manera respetuosa y referirse exclusivamente al objeto de la audiencia. No se permitirán interpelaciones, ni interrupciones de ninguna índole durante el desarrollo de las intervenciones.

**Nota 11:** En la presentación del proyecto de Plan de Acción Cuatrienal, por parte del Director General de la Corporación Autónoma Regional, se deberá hacer énfasis en los programas y proyectos identificados, el plan financiero propuesto y su justificación.

**Nota 12:** Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia pública, el Secretario levantará un acta de la misma que será suscrita por el Presidente, en la cual se recogerán los aspectos más importantes expuestos durante su realización y serán objeto de análisis y evaluación por parte del Director General de la Corporación Autónoma Regional al elaborar el proyecto definitivo de Plan de Acción Cuatrienal, y por el Consejo Directivo al momento de su aprobación.

Anexo No. 2  
Articulación de los ODS con la estrategia institucional de rendición de cuentas

APORTES DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2024 – 2027 “Protegiendo el Futuro”						OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE		
LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR	Objetivos del Desarrollo Sostenible - ODS	META Para 2030	INDICADOR
1. GESTIÓN AMBIENTAL REGIONAL	PROGRAMA 5. EDUCACIÓN Y GOBERNANZA PARA LA CULTURA AMBIENTAL.	Proyecto 17. Implementación de acciones de educación ambiental formal, para el trabajo y el desarrollo humano e informal en el departamento del Quindío.	1. Fortalecer y apoyar procesos y espacios de participación en la gestión ambiental (Ecorregión, POMCA río La Vieja, Paisaje Cultural Cafetero, Mesa Planificación Regional, RAP Eje Cafetero, etc.), de acuerdo con el plan operativo anual.	Plan	Plan operativo	Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	7. Para 2030, garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad entre los géneros, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la <u>ciudadanía mundial</u> y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible, entre otros medios	Porcentaje de escuelas con acceso a: a) electricidad; b) Internet con fines pedagógicos; c) computadoras con fines pedagógicos; d) infraestructura y materiales adaptados a los estudiantes con discapacidad; e) instalaciones de saneamiento básicas segregadas por sexo; y f) instalaciones básicas para lavarse las manos (según las definiciones de Agua, Saneamiento e Higiene para Todos (WASH))
			2. Ejecutar el modelo de gestores ambientales en los municipios del departamento del Quindío.	Número	Municipio con modelo ejecutado			
			3. Realizar encuentros territoriales como estrategia de divulgación sobre la gestión ambiental institucional “Protegiendo el Futuro”.	Número	Número de encuentros			
			4. Implementar acciones tendientes al cumplimiento de los pilares contenidos en el Acuerdo de Escazú, definidas en el plan operativo anual	Plan	Plan operativo implementado			
		Proyecto 21. Mejoramiento del servicio y atención al ciudadano en la Corporación Autónoma Regional del Quindío.	1. Ejecutar acciones de mejoramiento continuo para la satisfacción de los grupos de valor de la entidad, definidas en el programa anual.	Porcentaje	% de Ejecución programa	Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.	16.6. <u>Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes</u> a todos los niveles	16.6.1 Gastos primarios del gobierno como porcentaje del presupuesto aprobado original, desglosados por sector (o por códigos presupuestarios o elementos similares) 16.6.2 Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos

APORTES DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2024 – 2027 “Protegiendo el Futuro”						OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE		
LINEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA	PROYECTO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR	Objetivos del Desarrollo Sostenible - ODS	META Para 2030	INDICADOR
			2. Fortalecer el proceso de gestión documental de la entidad, de acuerdo con en el plan operativo anual.	Plan	Plan operativo implementados			
			3. Desarrollar acciones para el fortalecimiento del Centro de Documentación de la Corporación como estrategia de educación y gestión ambiental, definidas en el programa anual.	Porcentaje	% de Ejecución programa			

**Anexo No. 3**  
**CRQ. Te sirve – Flujoograma**

PROCEDIMIENTO CRQ TE SIRVE	Usuario	Gestores y funcionarios	Servicio al cliente	Municipios	<span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span> Actividad <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; display: inline-block; width: 20px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span> Inicio/ Fin <span style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; vertical-align: middle; margin-right: 5px;"></span> Decisión <span style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; display: inline-block; width: 30px; height: 15px; vertical-align: middle;"></span> Reunión	
					REGISTRO / DOCUMENTO	Punto de Control
Invitación por parte de la corporación para la realización de CRQ te sirve en el marco de ferias ambientales, mercados campesinos entre otros en los municipios.			<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; display: inline-block; width: 30px; height: 15px; vertical-align: middle;"></span> Inicio		Invitación al municipio.	X
Se acepta la invitación por parte del municipio			<span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 10px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span>			
Organización del evento e invitación a las áreas de la corporación para la participación en la actividad			<span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 10px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span>		Comunicado interno	X
Invitación a los gestores para la organización y logística en sitio		<span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 10px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span>				
Instalación y montaje de la actividad				<span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 10px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span>	Registro fotografico	X
Socialización del portafolio de servicios y oferta institucional de los programas, proyectos y actividades de educación ambiental		<span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 10px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span>				
Asesoramiento ambiental y juridico ambiental		<span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 10px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span>				
Realización encuesta	<span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 10px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span>				Encuesta diligenciada	X
Diligenciamiento de asistencia	<span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 10px; height: 10px; vertical-align: middle;"></span>				Asistencia diligenciada	
			<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; display: inline-block; width: 30px; height: 15px; vertical-align: middle;"></span> FIN		Informe de Actividad	X

La presente guía fue preparada por el equipo del Banco de Programas y Proyectos de la Oficina Asesora de Planeación de C.R.Q.:

Jaiver Gustavo Jaramillo Cardona, profesional universitario

José Alonso Gómez Ocampo Profesional especializado

Se agradecen los comentarios y aportes de las profesionales Yuly Alejandra Zambrano de la Oficina Asesora Jurídica y Franci Julieth Correal Ocampo, de la Oficina Asesora de Control Interno, así como a la Sra. Adriana Lucia Cardona Valencia, Jefe Oficina Asesora de Control Interno y a María Catalina Gómez, Asesora del despacho del Director General de C.R.Q.

Revisó y aprobó:

Angie Lorena Márquez Moreno

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Corporación Autónoma Regional del Quindío