

**INFORME DE EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA
DE RENDICIÓN DE CUENTAS
Consecutivo No. 38
Bogotá, diciembre de 2020**

1. OBJETIVO

Evaluar que la Estrategia de Rendición de Cuentas (en adelante RdC) de la Superintendencia de Industria y Comercio, cumpla con la normatividad legal vigente, particularmente, el Título IV, Capítulo I de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), así como la metodología descrita en el Manual Único de Rendición de Cuentas v.2 (en adelante MURC) del Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante DAFP), de manera tal que se verifique la aplicabilidad de los elementos básicos en la programación y ejecución de las actividades adelantadas para el desarrollo de la Audiencia de RdC y otras actividades complementarias.

2. ALCANCE

El presente informe da alcance a la Audiencia de RdC correspondiente al periodo comprendido entre agosto de 2019 y julio de 2020, la cual fue adelantada de manera virtual el 22 de octubre de 2020, y, en particular, a toda la etapa previa de formulación de la estrategia.

3. DESARROLLO

3.1 Introducción

La Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio, en atención a lo previsto en los artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998, el artículo 8 de la Ley 962 de 2005, el Título IV, Capítulo I de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y la metodología descrita en el Manual Único de Rendición de Cuentas v.2 publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública elaborado conjuntamente por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el DNP y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, evaluó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del periodo comprendido entre agosto de 2019 y julio de 2020, con el fin de fortalecer y contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, publicidad e imparcialidad en el manejo de los recursos públicos, así como de fomentar la interlocución directa con la ciudadanía en general.

El documento CONPES 3654 establece que: *“(...) En su acepción general la Rendición de Cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado (...)”*

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la Rendición de Cuentas es *“(...) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.*

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y Rendición de Cuentas, en la cotidianidad del servidor público. (...)”



Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la Rendición de Cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la Rendición de Cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.¹

3.2 Metodología utilizada

La evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas se realizó mediante el seguimiento a las actividades programadas para el periodo agosto de 2018 a julio de 2019, dentro del componente de “Rendición de Cuentas” del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2020 en el marco de los lineamientos dados por el MURC v.2.

De acuerdo al MURC v.2, los propósitos de la RdC son los siguientes:

- ✓ Informar y explicar la gestión realizada, los resultados y avances en la garantía de derechos, por los que la entidad trabaja, en lenguaje comprensible para establecer diálogos participativos entre las entidades del Estado y sus grupos de valor.
- ✓ Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad para cumplir su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social), involucrando a los grupos de valor de manera corresponsable en el cumplimiento de la misma.
- ✓ Innovar en ideas sobre el buen desarrollo de los objetivos de su entidad y la toma de decisiones, a partir del diálogo con los grupos de valor.
- ✓ Garantizar el derecho de la ciudadanía y la sociedad civil a pedir Cuentas, en ejercicio del control social a la gestión pública.
- ✓ Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir Cuentas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015

La presentación de los resultados de la evaluación se informará acorde a los tres componentes constitutivos de la formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas definidos en el MURC (información, diálogo y responsabilidad), así como a los resultados de la encuesta realizada en la audiencia pública.

3.3 Definición de la estrategia de Rendición de Cuentas

La Superintendencia de Industria y Comercio estableció en su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2020, en la cual se establecieron todas las acciones que adelanta la entidad de cara a generar espacios de información, diálogo y responsabilidad con nuestros grupos de valor.

Dada la coyuntura del COVID19, la gran mayoría de las actividades se desarrollaron a través de medios virtuales.

¹ Presidencia de la República, Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano v.2, 2015.

3.3.1 Conformación del equipo líder de la Rendición de Cuentas

De acuerdo con lo dispuesto en el MURC v.2, “*por equipo se debe entender un grupo de personas organizadas para el logro de un objetivo definido, equipo con la capacidad de motivar e influir en los miembros de la organización de una manera ética, positiva y democrática para el logro de los objetivos del proceso de Rendición de Cuentas. Se debe recordar que la responsabilidad y el liderazgo del proceso es de la autoridad de la entidad, cuyo cumplimiento es indelegable, y que involucrar a todas las unidades y dependencias de la entidad es un reto fundamental para el buen desarrollo de la estrategia. Así mismo, se requiere la definición del apoyo de las áreas misionales y estratégicas de las entidades, pues se recomienda que cada área designe una persona de enlace que atienda las directrices y requerimientos del equipo líder*”.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se conformó un equipo de trabajo liderado por la Oficina Asesora de Planeación e integrado por personal de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE.

3.3.2 Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas

De acuerdo con lo señalado en el MURC v.2, se han establecido tres niveles de desarrollo de la Rendición de Cuentas:

- **Inicial:** Entidades que tienen poca o ninguna experiencia en la Rendición de Cuentas
- **Consolidación:** Entidades que cuentan con experiencia y quieren continuar fortaleciendo la Rendición de Cuentas.
- **Perfeccionamiento:** Entidades que han cualificado su proceso y requieren perfeccionar sus estrategias de Rendición de Cuentas.

Para determinar en qué nivel se encuentra la Entidad, se adelantó un ejercicio de autodiagnóstico. Lo anterior permitió identificar los retos y puntos críticos necesarios para promover la mejora continua.

El puntaje obtenido por la entidad en el autodiagnóstico la clasifica en uno de los tres niveles de desarrollo de la política. El nivel en el que se encuentra le permitirá asumir determinados lineamientos y recomendaciones para el diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas.

✓ Autodiagnóstico

Al examinar el ejercicio de autodiagnóstico aportado por la Oficina Asesora de Planeación, se pudo evidenciar que el formato no fue diligenciado de manera correcta por lo cual la calificación obtenida no corresponde a los aspectos que fueron evaluados, como pasa a explicarse:



CALIFICACIÓN TOTAL					
95,9					
ACTIVIDADES DE GESTIÓN	AREA LÍDER	AREAS INVOLUCRADAS	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES	Observaciones (Debe)
Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los aspectos de rendición de cuentas con base en fuentes externas (FURAG, AN, EZE)	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OSCAE			Se deben documentar
Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los aspectos de rendición de cuentas con base en la evaluación de la oficina de planeación y/o Control Interno	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OSCAE			Se deben documentar
Identificar las condiciones de entorno social, económico, político, ambiental y cultural para afianzar el desarrollo de la rendición de cuentas	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OSCAE			Se deben documentar
Identificar las necesidades de los grupos de interés en materia de información disponible así como de los canales de publicación y difusión existentes. Clasificando la información a partir de los siguientes criterios: - la gestión realizada.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OSCAE	100		01 Calificar



mipg | modelo integrado de planeación y gestión

AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	95,9
Nivel perfeccionamiento	

Niveles Autodiagnóstico

- 0-50: Nivel inicial
- 51-80: Nivel consolidación
- 81-100: Nivel perfeccionamiento

Imagen 1

Para cada actividad de gestión debe ser dada una calificación entre 0 y 100. Sin embargo, se evidenció como la calificación final quedó viciada, al no haber sido calificados con cero aquellos aspectos en los cuales se identificó que no se hizo un desarrollo. De acuerdo con lo anterior, la calificación final ubicaría a la Superintendencia de Industria y Comercio en el nivel de "Perfeccionamiento".

De igual forma, se observó cómo los aspectos calificados a excepción de uno (*Disponer de mecanismos para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la Rendición de Cuentas*), obtuvieron un puntaje de 100. Es decir, no hubo calificaciones intermedias entre 0 y 100.

El instructivo es claro en explicar que, si alguno de los aspectos a evaluar no es aplicable a la Entidad, no se debe calificar y se debe hacer la claridad en la casilla de observaciones. Al examinar la plantilla, se encontró que en ningún caso se consideró el aspecto a calificar como no aplicable.

En la siguiente imagen se puede apreciar como al calificar con un cero las casillas que originalmente se encontraban vacías, la calificación final baja ostensiblemente a menos de la mitad, ubicando a la Entidad en el nivel "Inicial".

CALIFICACIÓN TOTAL

45,1

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	AREA LÍDER	ÁREAS INVOLUCRADAS	PUNTAJE (0-100)	OBSERVACIONES	Observaciones Otras
Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los acuerdos de rendición de cuentas con base en fuentes externas (TURAD, INT, EDI)	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OSCAE	0		De deben documentar
Identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los acuerdos de rendición de cuentas con base en la evaluación de la oficina de planeación y el Control Interno.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OSCAE	0		De deben documentar
Identificar las condiciones de entorno social, económico, político, ambiental y cultural para afianzar el desarrollo de la rendición de cuentas.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	OSCAE	0		De deben documentar
Identificar las necesidades de los grupos de alto en materia de información disponible así como de los canales de publicación y canales existentes. Clasificando la información a partir de los					



AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	45,1
	Nivel Inicial

Niveles Autodiagnóstico

- 0-50: Nivel Inicial
- 51-80: Nivel consolidación
- 81-100: Nivel perfeccionamiento

Imagen 2

Al verificar la pestaña en la cual se desarrolla la estrategia de implementación, se observa que el formato no fue diligenciado en su totalidad, en tanto que no se completaron los siguientes campos:

- ✓ Características de la estrategia a desarrollar:
 - Reto del proceso de Rendición de Cuentas.
 - Objetivo general.
 - Objetivos específicos.
 - Meta del reto.
 - Indicador de impacto.
 - Fechas de inicio y finalización para el logro de reto.
- ✓ Planeación y Ruta de acción:
 - Responsables de las actividades.
 - Plazo para el desarrollo de las actividades.
 - Recursos humanos, físicos y financieros requeridos.
 - Metas / productos e indicadores respectivos.

En conclusión, el ejercicio no se completó, impidiendo que la Entidad fuera clasificada en un nivel de desarrollo institucional de la RdC y, en consecuencia, seguir la ruta específica para mejorar su estado actual, lo que le hubiera permitido formular la estrategia de RdC, de acuerdo con sus condiciones y características, siguiendo la metodología del MURC v.2.

3.3.3 Aprestamiento de la estrategia de RdC.

De acuerdo con lo dispuesto en el MURC v.2 “consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueven la cultura de la Rendición de Cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Esta etapa incluye actividades para la identificación del estado actual de Rendición de Cuentas, capacitación y organización del trabajo del equipo líder”.

A. Capacitación

Se adelantaron actividades de capacitación al equipo líder principalmente utilizando los recursos proporcionados por el DAFP a través de plataformas como Facebook y Youtube.

El equipo del Contact Center recibió capacitación sobre RdC de la empresa Solución al Primer Contacto, con un 100% de cobertura.

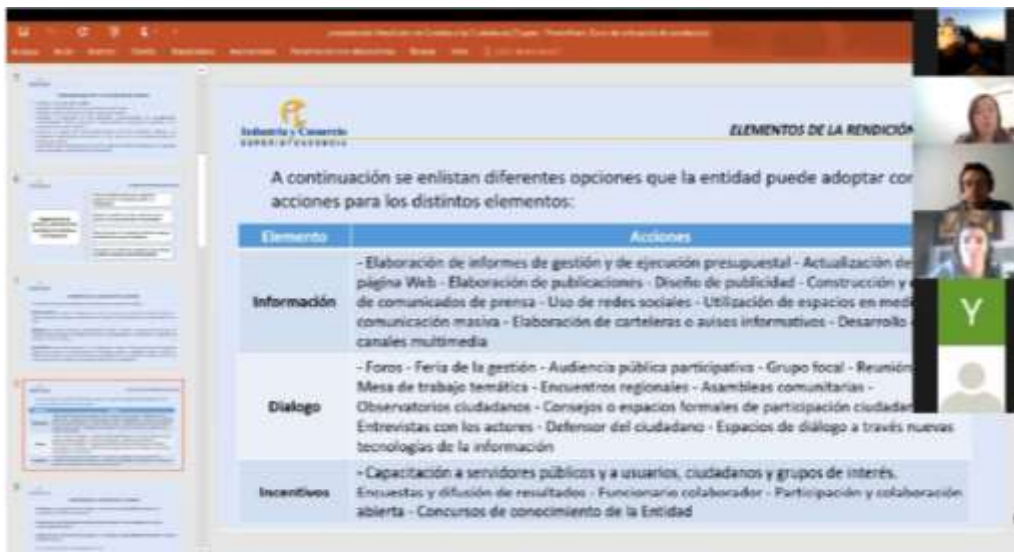


Imagen 3

B. Caracterización de actores y grupos de interés

De acuerdo con el informe presentado por la empresa Outsourcing S.A de septiembre de 2020, se tomó como punto de partida, dos (2) bases de datos proporcionadas por la Entidad con un total de diez mil sesenta y seis (10.066) registros, las cuales fueron sometidas a un proceso de depuración que arrojó nueve mil seiscientos sesenta y ocho (9.668) registros de correo electrónico válidos.

Se adelantó la gestión de envío de correos electrónicos o “mailing” mediante la utilización de la plataforma Infobip, que enlaza una imagen con la invitación para participar en la RdC.

<https://www.sic.gov.co/content/%C2%A1usted-hace-parte-del-progreso-de-nuestro-pa%C3%ADs-participe-envi%C3%A1ndonos-sus-preguntas-o-sugerencia>

¡Usted hace parte del progreso de nuestro país! Participe enviándonos sus preguntas o sugerencia



La gestión de depuración y envío arrojó el siguiente resultado:

Estado	Cantidad	% Gestión
Entregado	8.318	86,04%
Error genérico para correos electrónicos caídos	683	7,06%
Error genérico para correos electrónicos con rebote permanente	449	4,64%
Dirección de correo electrónico o dominio no válido	176	1,82%
El buzón de correo previsto ha superado sus límites de almacenamiento	28	0,29%
Correo electrónico eliminado porque se detectó una dirección rebotada anteriormente	10	0,10%
Correo electrónico incluido en la lista negra	3	0,03%
Spam detectado	1	0,01%
Total, general	9.568	100%

✓ **Caracterización de actores y grupos de interés**

No se evidenció la caracterización de los grupos de valor a los cuales se dirigió la estrategia de RdC.

Sobre el punto debe precisarse que el relacionamiento con los grupos de valor y grupos de interés es fundamental para la transmisión de los valores de la Entidad y la comunicación permanente en busca de la generación de valor al ciudadano. Para ello, deben ser reconocidos previamente los futuros participantes en el proceso de Rendición de Cuentas e identificadas las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de valor e interés, de manera tal que permita generar estrategias pertinentes y focalizadas que respondan de manera acertada con los requerimientos de la población, además de posibilitar espacios de retroalimentación que permitan lograr la participación de los grupos de valor en el cumplimiento de la misionalidad de la Entidad, a la vez que se visibiliza la garantía de derechos.

Esta identificación debe ser amplia, incluye tanto a los beneficiarios de los servicios, programas, políticas de cada entidad, como a los grupos sociales organizados, organizaciones sociales, entidades públicas de otros niveles territoriales y a la ciudadanía en general. Así mismo, a los actores que soportan los esquemas de control del estado (órganos de control, control administrativo, control político) así como a otros actores estratégicos como los medios de comunicación, actores privados u organismos internacionales.

3.3.4 Diseño de la estrategia de RdC

A. Cronograma de actividades

Se elaboró un cronograma de actividades con el objeto de definir fechas y responsables de su ejecución. A continuación, se relacionan dichas actividades:

CRONOGRAMA DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS PERIODO AGOSTO DE 2019 A JULIO DE 2020				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION ACTIVIDAD	COMIENZO	FIN	RESPONSABLES
Realizar reunión inicial planeación audiencia		29/07/2020	29/07/2020	OAP - OSCAE
Elaboración y Publicación del Informe de Rendición de Cuentas		14/07/2020	22/09/2020	OAP y OSCAE
	Estructurar el informe de gestión	14/07/2020	16/07/2020	OAP
	Enviar a delegaturas y oficinas estructura básica de la información para consolidar el informe de gestión	29/07/2020	30/07/2020	OAP
	Elaboración del Informe por parte de las Delegaturas y oficinas	31/07/2020	14/08/2020	DELEGATURAS Y OFICINAS
	Revisar y seleccionar imágenes (fotos) informe	31/07/2020	14/08/2020	OAP - OSCAE
	Consolidar información enviada por las Delegaturas y oficinas	14/08/2020	19/08/2020	OAP
	Revisar, ajustar y enviar informe al Superintendente	20/08/2020	14/09/2020	OAP
	Realizar observaciones al informe	15/09/2020	18/09/2020	SUPERINTENDENTE
	Ajustar y enviar informe a publicación	21/09/2020	21/09/2020	OAP
	Publicar informe de gestión en la página web que incluya video de presentación de las áreas	21/09/2020	22/09/2020	OSCAE
Actividades iniciales		29/07/2020	15/08/2020	OAP - OSCAE
	Definición de Fecha y canal de diálogo (SICTEVE, página Web) Verificar temas de contratación adicional de acuerdo al espacio escogido.	29/07/2020	15/08/2020	OAP - OSCAE
	Crear chat del equipo de RdC	6/08/2020	6/08/2020	OAP



CRONOGRAMA DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS PERIODO AGOSTO DE 2019 A JULIO DE 2020				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION ACTIVIDAD	COMIENZO	FIN	RESPONSABLES
Diseño e Implementación del Plan Táctico de Divulgación		29/07/2020	21/08/2020	OSCAE
	Realizar diseño de plan táctico, imagen, lema y piezas de comunicación de la Rendición Cuentas (incluye video motivacional para la participación en el ejercicio de Rendición de cuenta, invitación a conocer el informe de rendición, a participar enviando preguntas al correo de la audiencia y a participar el día del evento de Rendición y solicitud de registro de participación en el evento -fecha límite de inscripción de asistentes hasta una semana antes del evento y diseño de la portada del informe de Rendición de Cuentas)	29/07/2020	14/08/2020	OSCAE
	Aprobar diseño de plan táctico, imagen, lema y piezas de comunicación de la Rendición de Cuentas	17/08/2020	21/08/2020	OSCAE
Habilitar correo electrónico RdeC		3/08/2020	6/08/2020	OSCAE
	Gestionar habilitación ante OTI del correo electrónico R de C	3/08/2020	6/08/2020	OSCAE
Invitaciones correo		29/07/2020	22/09/2020	OAP - OSCAE - DELEGATURAS - OFICINAS
	Solicitar mediante correo a las delegaturas y oficinas, la actualización de la información relacionada con bases de datos de las organizaciones que solicitan los servicios institucionales	29/07/2020	15/09/2020	OSCAE
	Envío de información (base de datos) por parte de la Delegaturas y oficinas	11/08/2020	17/09/2020	DELEGATURAS Y OFICINAS
	Consolidar bases de Delegaturas y OSCAE	18/09/2020	18/09/2020	OSCAE
	Definir con el Superintendente si habrá invitaciones personalizadas	24/08/2020	28/08/2020	OAP y OSCAE
	Preparar texto de invitación y enviar a OSCAE	18/09/2020	18/09/2020	OAP



CRONOGRAMA DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS PERIODO AGOSTO DE 2019 A JULIO DE 2020				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION ACTIVIDAD	COMIENZO	FIN	RESPONSABLES
	Enviar invitaciones por correo electrónico	22/09/2020	22/09/2020	OSCAE
Convocatoria al espacio de diálogo – Rendición de Cuentas		24/08/2020	22/10/2020	OSCAE
	Definición del contenido y grabación del video de promoción del ejercicio de Rendición de Cuentas	24/08/2020	28/08/2020	OSCAE
	Publicación y difusión de video que motive la participación en el ejercicio de Rendición de cuenta (a conocer el informe de rendición, a participar enviando preguntas al correo de la audiencia y a participar el día del evento de rendición)	22/09/2020	22/09/2020	OSCAE
	Cuña radial emitida (El número de emisiones definido por OSCAE)	22/09/2020	22/09/2020	OSCAE
	Aviso prensa publicado (El número de publicaciones definido por OSCAE)	22/09/2020	5/10/2021	OSCAE
	Campaña implementada en redes sociales	22/09/2020	22/10/2020	OSCAE
	Campaña implementada en Programa SIC Teve	22/09/2020	22/10/2020	OSCAE
	Banner en página WEB publicado (convocatoria a la audiencia - haciendo referencia al informe) - Publicación del video del Superintendente	22/09/2020	22/10/2020	OSCAE
	Documentar interacción en redes hasta fecha de audiencia	22/09/2020	22/10/2020	OSCAE
Comunicado de prensa		2/10/2020	22/10/2020	OAP - DESPACHO SUPERINTENDENTE – OSCAE
	Entrega de información para elaboración de comunicado de prensa	2/10/2020	8/10/2020	OAP
	Elaboración, aprobación y publicación comunicado de prensa	9/10/2020	22/10/2020	DESPACHO SUPERINTENDENTE – OSCAE
Preguntas ciudadanas		17/08/2020	21/10/2020	OSCAE
	Elaborar preguntas para redes sociales	17/08/2020	19/08/2020	OSCAE



CRONOGRAMA DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS PERIODO AGOSTO DE 2019 A JULIO DE 2020				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION ACTIVIDAD	COMIENZO	FIN	RESPONSABLES
	Revisar y aprobar contenido de la encuesta	20/08/2020	9/09/2020	OSCAE
	Implementar encuesta en redes sociales o los diferentes medios virtuales.	22/09/2020	20/10/2020	OSCAE
	Realizar consolidado de preguntas del correo electrónico y demás medios virtuales	21/10/2020	21/10/2020	OSCAE
Actividades internas SIC		17/08/2020	13/10/2020	OSCAE - OAP
	Realizar capacitación por videoconferencia a los agentes del contact center y documentar y realizar informe de la actividad	17/08/2020	28/08/2020	OSCAE
	Elaborar y aprobar guion de la Audiencia	26/08/2020	19/10/2020	OSCAE - OAP
	Compartir el libreto con la jefe de prensa y ajustarlo con los guiones de los videos de los delegados y demás participantes	23/09/2020	21/10/2020	JEFE DE PRENSA - OSCAE
	Ajustar libreto con la Dirección Administrativa	6/10/2020	21/10/2020	JEFE DE PRENSA - OSCAE
Grabación videos Rendición de Cuentas		1/09/2020	9/10/2020	OAP - OSCAE - JEFE DE PRENSA
	Instrucción a los delegados, Secretaria General y Jefe de Control Interno, para elaborar el video	1/09/2020	14/09/2020	OSCAE - JEFE DE PRENSA
	Preparación del texto Propuesta de texto / 3 bullets y retos	18/09/2020	18/09/2020	DELEGADOS, SECRETARIA GENERAL Y JEFE DE LA OCI
	revisión de textos videos	21/09/2020	16/10/2020	JEFE DE PRENSA – SUPERINTENDENTE
	Revisión con áreas relacionadas, ajustes y envío	28/09/2020	16/10/2020	JEFE DE PRENSA - OSCAE - DELEGADOS, SECRETARIA GENERAL Y JEFE DE LA OCI
	Realizar la grabación de los videos	5/10/2020	16/10/2020	OSCAE
Preparación del Espacio Virtual de Diálogo		24/08/2020	21/10/2020	OSCAE – OAP
	Ensayo de acuerdo con el formato	16/10/2020	16/10/2020	OSCAE – OAP



CRONOGRAMA DE LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS PERIODO AGOSTO DE 2019 A JULIO DE 2020				
ACTIVIDAD	DESCRIPCION ACTIVIDAD	COMIENZO	FIN	RESPONSABLES
	Ensayo final previo a la Audiencia	20/10/2020	21/10/2020	OSCAE – OAP
Reuniones de monitoreo		6/08/2020	19/10/2020	OAP – OSCAE
	Monitoreo 1	6/08/2020	6/08/2020	OAP – OSCAE
	Monitoreo 2	20/08/2020	20/08/2020	OAP – OSCAE
	Monitoreo 3	9/09/2020	9/09/2020	OAP – OSCAE
	Monitoreo 4	23/09/2020	23/09/2020	OAP – OSCAE
	Monitoreo 5 (revisión preguntas a incluir en el espacio de audiencia)	7/10/2020	7/10/2020	OAP – OSCAE
	Monitoreo Final	19/10/2020	19/10/2020	OAP – OSCAE
Espacio de Diálogo "Audiencia de Rendición de Cuentas"		22/10/2020	22/10/2020	TODOS
Documento Relatoria de la Audiencia de Rendición de Cuentas		23/10/2020		OAP - OSCAE – OCI
	Publicación memoria del evento	6/11/2020	11/11/2020	OSCAE
	Elaboración del informe de Evaluación Independiente de la Estrategia de Rendición de Cuentas	12/11/2020		OCI

B. Recursos asignados

1. Ejecución presupuestal

Divulgación

Desde el Contrato de Agencia se destinó para divulgación de la RdC 2020, **veintiocho millones ochocientos noventa y dos mil doscientos ochenta y un pesos (\$ 28.892.281)** incluido IVA.

Evento

Desde el contrato suscrito con **RTVC** se destinó un valor inicial **de cincuenta y siete millones doscientos treinta y nueve mil ciento catorce pesos (\$ 57.239.114)** para la RdC y se descontó un valor de **un millón nueve mil ochocientos setenta y un pesos (\$1.009.871)** de la bolsa de servicios para el uso del teleprompter el día del evento, para un total utilizado en la RdC 2020 de **cincuenta y ocho millones doscientos cuarenta y ocho mil novecientos ochenta y cinco pesos (\$58.248.985)**

2. Recurso humano

OSCAE

- Community, Manager cubrimiento Rendición en redes
- Fotógrafo
- Planeación y ejecución plan táctico Rendición de Cuentas
- Publicación contenido informe y código embebido Rendición de Cuentas
- Seguimiento a divulgación Rendición de Cuentas en medios de comunicación
- Diseño imagen y piezas Rendición de Cuentas
- Coordinación del evento, divulgación, corrección libreto, grabación videos
- Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

Oficina Asesora de Planeación

- Jefe de Oficina Asesora de Planeación
- Contratista.

C. Componentes de la estrategia de comunicación

1. Página WEB

Pieza publicada entre el 22 de septiembre y el 22 de octubre de 2020: (i) Banner con la información de la convocatoria, (ii) video del Superintendente invitando al encuentro, e (iii) informe de gestión para el período de RdC.



Enlace: <https://www.sic.gov.co/content/rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2019-2020>





2. Redes Sociales SIC

(Total posts publicados Septiembre – Octubre)

RED SOCIAL	POSTS
Twitter	31
Facebook	16
Instagram	18
Linkedin	13
TOTAL	78

Piezas en redes

Facebook



Superintendencia de Industria y Comercio, confianza que construye progreso.

Tú haces parte del progreso de nuestro país. Participa enviándonos tus preguntas o sugerencias sobre los temas que quieres que abordemos en nuestro espacio de diálogo de rendición de cuentas.

audienciapublica@sic.gov.co

Jueves 22 de Octubre | Hora: 10: 00 a.m. Canal Institucional

Más información en www.sic.gov.co

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Instagram Stories



Superintendencia de Industria y Comercio, confianza que construye progreso.

Tú haces parte del progreso de nuestro país. Participa enviándonos tus preguntas o sugerencias sobre los temas que quieres que abordemos en nuestro espacio de diálogo de rendición de cuentas.

audienciapublica@sic.gov.co

Jueves 22 de Octubre | Hora: 10: 00 a.m. Canal Institucional

Más información en www.sic.gov.co

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Twitter



Superintendencia de Industria y Comercio, confianza que construye progreso.

Tú haces parte del progreso de nuestro país. Participa enviándonos tus preguntas o sugerencias sobre los temas que quieres que abordemos en nuestro espacio de diálogo de rendición de cuentas.

audienciapublica@sic.gov.co

Jueves 22 de Octubre | Hora: 10: 00 a.m. Canal Institucional

Más información en www.sic.gov.co

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000910165
 Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C.- Colombia
 Teléfono: (571) 5870000 - e-mail: contactenos@sic.gov.co

 Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

3. Publicidad

Prensa

ALCANCE PRENSA: 12%
TOTAL, PERSONAS: 1.670.220
FRECUENCIA: 1
TOTAL, SALIDAS: 2

1 Aviso de ¼ de página en el Diario ADN (Nacional) publicado el 5 de octubre



1 Aviso de ¼ de página en el Diario La República (Nacional) publicado el 13 de octubre




Radio

ALCANCE RADIO: 4.6%
TOTAL, PERSONAS: 656.369
FRECUENCIA: 1.5
TOTAL, SALIDAS: 15

15 salidas en Caracol Radio (Nacional) – Programa 10 a. m. Hoy por Hoy

4. Mailing

Se realizó el envío efectivo a ocho mil trescientos dieciocho (8.318) registros, obteniendo una entrega segura del 86,04%.

A continuación las causales de no entrega que corresponden al 13,96%

- Error genérico para correos electrónicos caídos 7,06%,
- Error genérico para correos electrónicos con rebote permanente 4,64%
- Dirección de correo electrónico o dominio no válido 1,82%
- El buzón de correo previsto ha superado sus límites de almacenamiento 0,29%
- Correo electrónico eliminado porque se detectó una dirección rebotada anteriormente 0,10%
- Correo electrónico incluido en la lista negra 0,03%
- Spam detectado 0,01%

Se verificó el informe exportado de la herramienta Infobip y se evidenció que, de los ocho mil trescientos dieciocho (8.318) correos enviados exitosamente, se abrieron tres mil cuatrocientos ochenta (3.480) de los correos por parte de los ciudadanos accediendo al comunicado enviado y trescientos treinta y seis (336) dieron clic en la imagen de la invitación.

3.3.5 Preparación de la RdC

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.

A. Actividades en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Plan de Acción Anual

El segundo seguimiento cuatrimestral de 2020 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC por parte de la Oficina de Control Interno, arrojó los siguientes resultados en el componente de Rendición de Cuentas:

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS				
FICHA PAA	PRODUCTO	META	AVANCES SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020	% AVANCE
30-7	Audiencia pública de Rendición de Cuentas, realizada (Evidencias de cumplimiento)	1 audiencia	Dos productos definidos en el PAA. Se evidencia plan de trabajo para la Rendición de Cuentas remitido a la OAP por la Coordinación de Comunicaciones el 11/06/20.	10%



COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS				
FICHA PAA	PRODUCTO	META	AVANCES SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020	% AVANCE
38-1	Informes anuales de la gestión de la SIC para homólogos internacionales, Divulgados (5 Informes anuales de gestión de las 5 delegaturas de la SIC, 5 pdf correos electrónicos de divulgación)	5 informes	Seis productos definidos en el PAA. Se evidencian: 1) 5 informes traducidos al inglés enviados por la Coordinación de Asuntos Internacionales a la Coordinación de Comunicaciones para su diagramación y posterior envío a los homólogos internacionales; 2) 5 correos electrónicos enviados con copia oculta a los homólogos internacionales, con los informes de gestión.	100%
73-2	Programas radiales en temas misionales, difundidos (Certificación de emisión de los programas radiales por la emisora y captura de pantalla promoción de los programas en redes sociales SIC)	10 programas	Tres productos definidos en el PAA. No se reportaron avances para este periodo.	0%
73-3	Programas SicTeve, emitidos (informe final con link de emisión de todos los programas / único entregable)	45 programas	Dos actividades definidos en el PAA: 1) Se adelantaron cinco consejos de redacción para un total acumulado de 6 y 2) se publicaron 18 capítulos de SICTV para un total de 28 capítulos emitidos.	60%
73-5	Foros nacionales, realizados (informe de ejecución / único entregable)	2	El producto fue eliminado del PAA debido a la contingencia de la emergencia sanitaria por el COVID-19.	
73-9	Magazine Radial SIC, difundido (Capturas de pantalla y link de las difusiones en INTRASIC)	10	Tres productos definidos en el PAA. - Estructura del magazín: se aportó presentación del programa EL GALLO 2.0 con su duración, periodicidad, secciones, descripción de estilo, entre otros. Actividad completada. - 16 libretos: Se presentaron cuatro nuevos libretos del programa El Gallo 2.0 realizados durante los meses de abril, mayo y junio para un total de 6 libretos. - Se han realizado 9 programas de 10 programas programados, para un total de 90%	71%
1000-1	Eventos en Protección de la Competencia, realizados. (Congreso de Competencia (1) y Jornadas de compliance (2)) (Fotografías o memorias de los eventos)	1 congreso 2 Jornadas Compliance	Dos productos definidos en el PAA. Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por el COVID-19, se determinó con OSCAE, programar los eventos virtuales en las siguientes fechas: 1) Congreso de Libre Competencia Económica: Se estima realizar entre el 26 de octubre y el 6 de noviembre de 2020. 2) Jornada de Compliance: Se estima realizar entre el 21 de septiembre y el 2 de octubre de 2020. Respecto de estos, en los próximos meses se consolidarán los check list correspondientes con el fin de determinar las fechas exactas y detalles específicos que se requieren para cada uno de los eventos.	0%
1020-5	Talleres jurídicos, contables, administrativos y/o financieros a las cámaras de Comercio, realizados. (Listas de asistencia de los participantes de los talleres)	4	Dos actividades definidas en el PAA. 1) <u>Planeación de talleres</u> : Se evidencia en los soportes acta administrativa firmada por la Directora de Cámaras de Comercio, sobre la planeación de Talleres que se llevarán a cabo. 2) <u>Realización de talleres</u> : La actividad se encuentra en plazos de ejecución de forma virtual.	30%



COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS				
FICHA PAA	PRODUCTO	META	AVANCES SEGUNDO CUATRIMESTRE 2020	% AVANCE
2000-4	Conversatorios para la promoción de la P.I. realizados (memorias y fotografías de cada uno de los tres conversatorios realizados)	3	Seis actividades definidas en el PAA: elaboración de 3 checklist y la realización de tres eventos. A la fecha se han adelantado los siguientes eventos: 1) Conversatorio con la Asociación Colombiana de Propiedad Industrial. 2) Conversatorio virtual "Mirada del Coronavirus desde las patentes como fuente de información tecnológica 3) "Conversatorio virtual "Reflexiones sobre el mes de la Propiedad Industrial".	100%
3100-2	Mesas de diálogo sectoriales, realizadas (3 Informes de relatoría, 3 listas de asistencia)	3	Cuatro actividades definidas en el PAA. De acuerdo con correo del 23 de abril, se solicitó modificación en la fecha de finalización para esta actividad, la cual quedó a 30 de noviembre. No se adelantaron las mesas sectoriales programadas.	5%

De acuerdo con lo anterior se evidenció que el total de avance del componente fue del 42%

B. Temas priorizados para la RdC

En el ejercicio de la Rendición de Cuentas de la SIC, se priorizaron temas de la gestión de la entidad en la época de pandemia. Adicionalmente, se incluyó en el evento de la audiencia pública, la gestión financiera y presupuestal, contratación y, en general, todo el trabajo transversal de las Delegaturas y Oficinas de la Superintendencia.

A través del mecanismo de comunicación de correo electrónico se recopiló de la ciudadanía información de manera previa a la RdC, la cual fue procesada y analizada para determinar qué temas podían ser de interés para diferentes grupos de interés. La respuesta fue mínima.

FECHA	ENTIDAD	RADICADO	DEPENDENCIA ENCARGADA	FECHA RESPUESTA	ASUNTO
22/9/2020	Persona natural	20-356230	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	28/09/2020	"En ocasiones no es sencillo encontrar el número de nit y la dirección de algunas aplicaciones que ofrecen sus servicios en Colombia, Entonces sería bueno tener una base de datos para facilitar estos trámites de denuncias o demandas"(sic)
25/9/2020	Persona natural	20-355534	Dir. de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	20/10/2020	"la empresa avantel me cobro un plan móvil el cual pague la línea 3502658054 y nunca recibí ni mucho menos utilice pague 44.550 incumpliendo la ley 1480 de protección al consumidor" (sic)



FECHA	ENTIDAD	RADICADO	DEPENDENCIA ENCARGADA	FECHA RESPUESTA	ASUNTO
4/10/2020	Alfa & Omega Tech Store	19-281333	Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Auto 98765 de 15-10-2020	"Como funcionan los procesos internos en la SIC, como hacen seguimiento a los casos, quien vigila el progreso y cuánto tiempo tarda la SIC en responder ante una demanda interpuesta por un usuario. Tengo una demanda desde 2019 y a la fecha no ha avanzado más"(sic) Radicado 19-281333.
8/10/2020	Persona natural	20-381951	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	16/10/2020	"Consultas Procesos Traslados Internacionales Nuevamente Solicitados"
14/10/2020	Persona natural	20- 383354	Dir. de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Pendiente	"INCONFORMIDAD POR SOPORTE TECNICO"
15-10-2020	Persona Natural	20-388108	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	19-10-2020	Re: RV: RV: Consultas de Procesos Reposc Solicitada nuevamente traslados Internacionales
22/10/2020	Persona Natural	20-399875	Grupo de Sistemas de Información	Pendiente	Solicitud de Antecedentes de Marcas

3.3.6 Seguimiento y evaluación

El seguimiento y evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas es transversal. Inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, que brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance en la entidad.

En cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, esta etapa incluye la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los quince (15) días posteriores a su formulación en el proceso de Rendición de Cuentas, así como la publicación de las mismas 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).

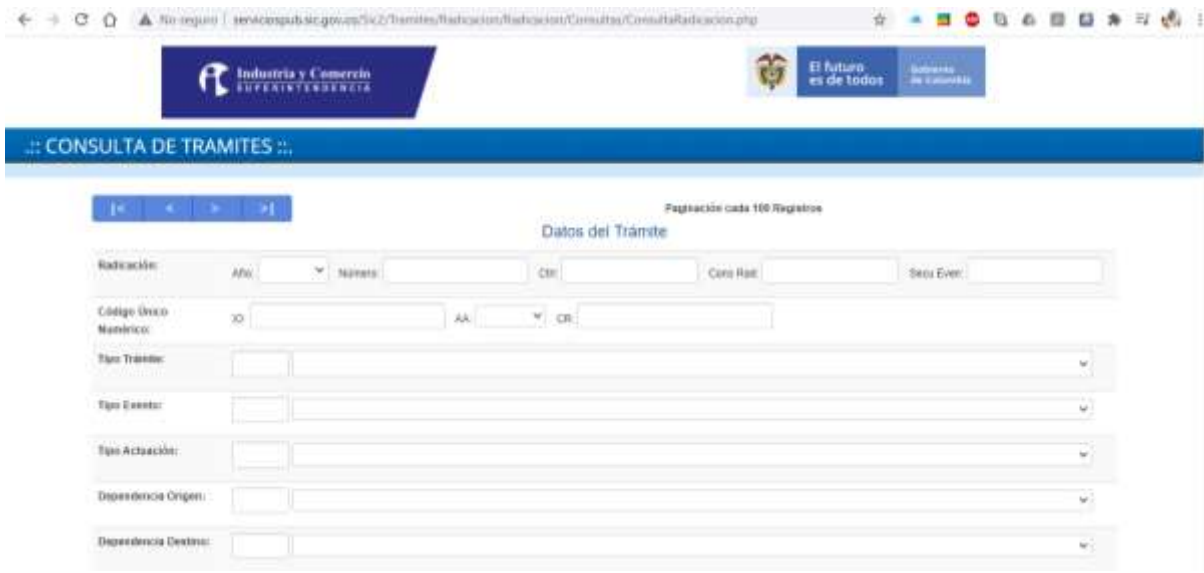
En la página web de la Entidad se encuentra publicada la grabación de la audiencia pública de RdC, así como el informe respectivo para acceso de la ciudadanía





En adición a lo anterior la entidad cuenta en la página web con mecanismos de Transparencia Pasiva para la recepción de solicitudes de información pública, así como para el seguimiento a la consulta del estado de dichas solicitudes, como puede verificarse en las siguientes imágenes:





4. CONCLUSIONES

- a. Si bien se implementaron mecanismos de participación ciudadana y se realizó la audiencia de RdC, una vez verificada la estrategia de RdC con cada una de las actividades ejecutadas, en el desarrollo del cronograma de trabajo, la Oficina de Control Interno evidenció que la formulación de la referida estrategia no siguió los lineamientos y la metodología del MURC v.2.
- b. La RdC no es una única actividad en el año que se ejecuta mediante la audiencia pública. La RdC es un ejercicio permanente de dialogo entre la Entidad y la ciudadanía, que busca dentro del marco de la transparencia, fortalecer los mecanismos de comunicación para generar valor al ciudadano en la atención efectiva de sus inquietudes y necesidades.

5. RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo anterior, la Oficina de Control Interno hace las siguientes recomendaciones:

- a. De manera prioritaria, se reitera la necesidad de adelantar las actividades descritas en el Manual de Rendición de Cuentas v.2, para la formulación de la estrategia de RdC. El ejercicio debe iniciar con un autodiagnóstico que permita ubicar a la Entidad en uno de los tres niveles de desarrollo de la RdC: inicial, consolidación o perfeccionamiento. La guía para la elaboración de la estrategia y la respectiva caja de herramientas, se encuentran publicadas en <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc>.
- b. Culminar con la caracterización de usuarios, de los grupos de valor y grupos de interés de la Entidad dentro del marco del MIPG, como pieza fundamental en la orientación de la estrategia de Rendición de Cuentas.
- c. Utilizar la metodología definida por el MURC v.2 para la conformación del equipo líder de Rendición de Cuentas que involucre a las diferentes dependencias y procesos, en particular, los procesos misionales.
- d. Fortalecer los mecanismos de transparencia activa, pasiva y focalizada que garantice el acceso a la información de interés para los grupos de valor caracterizados, en cualquier momento durante la vigencia.

- e. Definir de manera más precisa las actividades que se plantean en el subcomponente “Rendición de Cuentas” del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para que sirvan de insumo para la planeación de la audiencia pública.
- f. Publicar de manera oportuna el vínculo al video de la Audiencia de RdC en la página web de la entidad, así como los indicadores de gestión, los resultados de la comunicación con la ciudadanía y la encuesta de evaluación.
- g. Generar lista de reproducción “Rendición de Cuentas” dentro del canal de YouTube de la Entidad, de manera que sea más fácil acceder a todos los videos tanto de la fase previa de divulgación como de la audiencia pública. Asimismo, se recomienda generar un video con los resultados de la atención de preguntas y la encuesta de evaluación.

Elaboró: Rafael Carvajal

