

Contenido

Manual Participación Ciudadana

COPIA CONTROLADA



Tabla de contenido

- [1. Objetivo](#)
- [2. Alcance](#)

- [3. Marco Normativo](#)
- [4. Roles y responsabilidades](#)
- [5. Formatos relacionados para espacios de participación](#)
- [6. ¿Qué es participación ciudadana?](#)
- [7. ¿Cómo debemos hacerlo?](#)
- [8. Espacios de participación ciudadana](#)
- [9. Pasos para realizar eventos de participación ciudadana en Icetex:](#)
 - [Para realizar audiencia pública:](#)
- [10. Estrategia anual de participación ciudadana:](#)
- [11. MENÚ PARTICIPA](#)
 - [11.1 Participación para el diagnóstico e identificación de problemas](#)
 - [11.2 Consulta Ciudadana](#)
 - [11.3 Publicaciones de planes y programas](#)
 - [11.4 Publicaciones de proyectos normativos](#)
 - [11.5 Rendición de Cuentas](#)
 - [11.6 Qué es y qué no es la rendición de cuentas:](#)
 - [11.7 La rendición de cuentas de las entidades públicas tiene tres elementos centrales:](#)
 - [Pasos para hacer rendiciones de cuentas y audiencia pública:](#)
 - [11.8 ¿Cómo se debe rendir cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz?](#)
 - [11.9 ¿Cómo los ODS ayudan a rendir cuentas con enfoque basado en derechos?](#)
 - [11.10 Colaboración e Innovación](#)
 - [11.11 ¿Cómo incentivar en la entidad los espacios de participación para codiseño y coproducción?](#)
 - [11.12 Control social](#)
- [12. ¿Cómo generar contenidos accesibles, en lenguaje claro e inclusivos?](#)
 - [12.1 Contenidos Accesibles](#)
 - [12.2 Lenguaje Claro](#)
 - [12.3 Uso de lenguaje no sexista](#)
 - [Registros de información diferenciada lenguaje no sexista](#)

Manual para la realización de espacios de participación ciudadana

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para formular, implementar y monitorear las estrategias de participación ciudadana y rendiciones de cuentas del Icetex, con el propósito de optimizar las relaciones con nuestros grupos de interés.

2. Alcance

Está dirigido a todos los colaboradores del Icetex y para el uso de todas las dependencias de la entidad.

3. Marco Normativo

Para dar cumplimiento con la política de participación ciudadana y la generación de espacios de dialogo con los grupos de interés, este manual atiende la Ley 489 de 1998, Ley 850 de 2003, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015, Resolución 1519 de 2021 del MinTIC y CONPES 4070 Lineamientos de Política para la implementación de un modelo de Estado Abierto y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

4. Roles y responsabilidades

La participación ciudadana es una política transversal a la entidad. A continuación, resaltamos las responsabilidades:

Dependencia	Rol	Responsabilidad
Oficina de Comercial y Mercadeo	Formular y realizar las actividades de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y evaluación de las actividades de participación ciudadana incluyendo rendición de cuentas.	Ejecutores de actividades
Oficina Asesora de Comunicaciones		
Comunidad Icetex- Grupo i3		
Secretaría General- Grupo de Desarrollo y Transformación	Realizar capacitaciones de participación ciudadana.	A p o y o e n capacitaciones
Oficina Asesora de Planeación	Diseño y monitoreo del plan anual de participación ciudadana y estrategia de rendición de cuentas en articulación con las dependencias involucradas.	Articulador
	Análisis y publicación de la evaluación de la audiencia pública de Rendición de Cuentas	Ejecutor de actividades
Oficina de Control Interno	Seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas a través del PAAC y miembro activo de la audiencia pública de rendición de cuentas y evaluador de la política de participación	Ejecutor de actividades
Demas dependencias	Formular y someter a participación planes, programas y proyectos de la entidad.	Ejecutor de actividades

5. Formatos relacionados para espacios de participación

- Formato de evaluación de espacios de participación ciudadana-F487:** Con este formato se evaluará la satisfacción de la ciudadanía o grupos de valor en el evento de participación ciudadana. Este formato podrá ser usado impreso o digital y deberá utilizarse en cada espacio de participación ciudadana
- Formato para informes de rendiciones de cuentas-F488:** Este formato se trata de una plantilla para realizar los informes de rendiciones de cuentas, el cual deberá ser enviado a la Oficina Asesora de Planeación para que sea publicado en el espacio <https://web.icetex.gov.co/es/web/portal/participa/rendicion-de-cuentas-cuidadana/rendicion-de-cuentas-icetex>

6. ¿Qué es participación ciudadana?

Es el derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos o colectividades a intervenir en la toma de decisiones de las entidades que integran el Estado en el ciclo de la política pública, dicha participación puede ser promovida por la entidad en el desarrollo de sus políticas, planes, programas, proyectos, normas y trámites, o darse por iniciativa de la misma ciudadanía ^[1].

Nos ayuda a diagnosticar o identificar problemas y las necesidades de los grupos de valor de la entidad.



7. ¿Cómo debemos hacerlo?

La participación ciudadana se debe realizar en todas las fases del ciclo de la gestión pública con el fin de interactuar con los grupos de valor en el **diagnóstico, formulación, ejecución y seguimiento** de cada plan, programa, proyecto o política que emprenda la entidad, ya que la finalidad de la gestión pública es la provisión de bienes y servicios acorde a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.



8. Espacios de participación ciudadana

Se trata de encuentros con los diferentes grupos de interés, a través de diversos canales donde la Entidad pone en conocimiento de la Ciudadanía las actividades planeadas y/o desarrolladas y los logros obtenidos en la vigencia:

- ✓ Consultas previas de planes, programas y proyectos normativos
- ✓ Rendiciones de cuentas regionales
- ✓ Audiencia pública
- ✓ Espacios de cocreación con grupos de valor
- ✓ Grupos focales con ciudadanos
- ✓ Encuentros con plataformas estudiantiles

9. Pasos para realizar eventos de participación ciudadana en Icetex:

Para desarrollar cualquier espacio de **participación ciudadana incluyendo rendición de cuentas** se deben desarrollar las siguientes actividades:

Etapa	Actividades	Responsables
Aprestamiento y diseño (Antes)	Identificar y caracterizar el grupo al cual se dirigirá la actividad de participación y analice el entorno	- Oficina Comercial y de Mercadeo
	Definir temática a desarrollar y establecer el mecanismo a utilizar para comunicarse con el grupo de valor. (Foro, cocreación, Chat, mesa de trabajo, audiencia, reunión, entre otros)	- Comunidad ICETEX
	Establecer objetivos para la actividad a realizar definiendo el horizonte. Determinar en cuál etapa del ciclo de la gestión pública se enmarca el espacio de participación: diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.	- Grupo I3
	Solicitar y consolidar la información requerida para llevar a cabo el espacio de rendición de cuentas	- Oficina Asesora de Comunicaciones
	Identificar los medios de difusión del espacio y desplegar la logística y preparativos del evento. (Realización de la estrategia de comunicaciones)	- Áreas que desarrollen espacios de participación
Preparación (Antes)	Realización de contenidos (audiovisuales, radiales, página web) que presenten las temáticas a realizar que permita a la ciudadanía conocer la información que se presentará previo al evento.	
Ejecución (Durante)	Desarrollar el tema planificado	- Oficina Comercial y de Mercadeo
	Aplicar una encuesta de satisfacción para evaluar el espacio deberá tener como mínimo los datos básicos y de contacto de cada asistente. (es asistencia y evaluación)	- Comunidad ICETEX
Seguimiento y evaluación (Después)	Entregar respuestas a solicitudes de la ciudadanía generadas en el espacio o generar el compromiso de respuesta en tiempos de ley.	- Grupo I3
	Redireccionar las dudas de los participantes que no se resolvieron en el evento y garantizar respuesta al ciudadano en tiempos de ley.	
	Realizar la memoria o informe del evento consolidando resultados obtenidos, satisfacción, compromisos y conclusiones integrando toda la información del espacio de participación ciudadana	- Oficina Asesora de Comunicaciones
	Entregar a la Oficina Asesora de Planeación en los siguientes 10 días posteriores a la ejecución del espacio la memoria o informe del evento.	- Áreas que desarrollen espacios de participación
	Documentar las actividades que fueron exitosas, con el fin de poder compartir experiencias con otras áreas a través de los formatos de	

buenas prácticas y lecciones aprendidas de la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación que aplica la entidad.	
Publicar los informes de participación ciudadana enviados por las áreas.	- Oficina de Planeación

Para el caso de participación ciudadana en **planes, programas y proyectos normativos, la entidad** dispone del **menú Participa** en su portal web en donde se publicarán para recibir observaciones y comentarios de parte de nuestros grupos de valor como se detalla en el punto 11 del presente manual.

Para realizar audiencia pública:

ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Aprestamiento, diseño y preparación	<ul style="list-style-type: none"> - Conformar equipo líder con diferentes dependencias y formalizarlo en acta. - Solicitar y consolidar la información requerida como insumo de la audiencia (informe de gestión) - Diseñar el plan de trabajo de la audiencia pública definiendo actividades, responsables, tiempos y recursos 	Oficina Comercial y de Mercadeo Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Oficina Control Interno
	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de la estrategia de comunicaciones para la audiencia pública. - Preparación de contenidos audiovisuales: Video especial de audiencia, invitaciones, micrositio con las cifras y logros. - Trasmisión audiencia en los canales del icetex 	Oficina Asesora de Comunicaciones
	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar y publicar en el portal el formulario de inscripción de temáticas, en el cual se recibirán las preguntas de la ciudadanía para que sean respondidas en la audiencia pública. 	Oficina Comercial y de Mercadeo
	<ul style="list-style-type: none"> - Publicar en el portal web: Informe de gestión del periodo, plan de trabajo, invitación, formulario de inscripción de temáticas 	Oficina Asesora de Comunicaciones
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Rendir cuentas. mencionando el cumplimiento de metas, logros, acciones de mejora, temas contractuales, cumplimiento de ODS (Educación), dificultades ente otros. - Responder las preguntas que los ciudadanos realizaron en El formulario. - Responder las preguntas en vivo realizadas por los diferentes canales dispuestos (chat, teléfono etc.) - Realizar la encuesta de evaluación de la audiencia publica 	Oficina Asesora de Comunicaciones
Seguimiento y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Dar respuesta a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. 	Oficina Comercial y de Mercadeo
	<ul style="list-style-type: none"> - Publicar las respuestas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades. 	Oficina Asesora de Comunicaciones
	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la información de las encuestas aplicadas. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar y publicar el informe final de Rendición de Cuentas y el informe de evaluación de la estrategia. 	Oficina de Planeación
	<ul style="list-style-type: none"> - En las audiencias públicas el cierre estará a cargo de Control Interno. 	Oficina de Control Interno

10. Estrategia anual de participación ciudadana:

Las actividades que se van a desarrollar durante una vigencia deberán quedar registradas en la estrategia de participación ciudadana:

Pasos	Actividad	Responsables	Periodo
Autodiagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> - Diligenciar el autodiagnóstico de participación ciudadana y rendición de cuentas proporcionado por la función Pública, en compañía de las áreas que ejecutan actividades de participación ciudadana y realizar actividades que cierran las brechas encontradas las cuales se pueden documentar en la estrategia. 	Oficina Asesora de Planeación Áreas ejecutoras de actividades	Anualmente
	<ul style="list-style-type: none"> - Este plan debe contener la planeación del año de los eventos de participación que realizará el 		

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional
Formular la estrategia	<p>Icetex. Incluye la estrategia y la programación de eventos los cuales debe someterse a consulta ciudadana por 5 días hábiles publicándose en: https://web.icetex.gov.co/participa/consulta-ciudadana/formulacion-participativa-de-planes-programas-y-proyectos</p>	Oficina Asesora de Planeación	Anualmente
	<ul style="list-style-type: none"> - Una vez culmine el proceso de participación, el plan debe ser aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional. - La versión final y aprobada deberá ser publicado a más tardar el 31 de enero de cada vigencia. 	Áreas ejecutoras de actividades	
Monitoreo y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento al plan de participación ciudadana y publicar el monitoreo. 	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	Trimestral

11. MENÚ PARTICIPA

De acuerdo con la resolución 1519 de 2020 del MinTIC, el Icetex publica el menú destacado con el nombre "Participa", en la página web de la entidad ubicado en: <https://web.icetex.gov.co/participa>

En este espacio encontrará seis (6) secciones, las cuales fueron construidas con base los lineamientos de la Función Pública "Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública"

11.1 Participación para el diagnóstico e identificación de problemas



Consiste en la vinculación de los ciudadanos en la recolección y análisis de información para caracterizar adecuadamente la situación abordada e identificar problemáticas de sus grupos de valor.

Esta fase es desarrollada en dos grandes etapas; en primer lugar, es necesario identificar las particularidades de los ciudadanos usuarios o interesados con los cuales interactúa la Entidad con tres propósitos: i) mejorar la oferta de servicios; ii) promover la participación; y iii) Adecuar la comunicación.

En segundo lugar, es fundamental poner a disposición de los ciudadanos, ejercicios de diagnóstico de necesidades sectoriales para que puedan disponer de información relevante para su análisis y posterior participación en el proceso de identificación de problemáticas y diagnóstico de necesidades.

En este espacio la entidad debe publicar:

- ✓ Caracterización grupo de valor
- ✓ Datos abiertos
- ✓ Encuestas de Percepción de la ciudadanía

11.2 Consulta Ciudadana



La **consulta a la ciudadanía** es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias, propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los planes institucionales, proyectos, normas y programas.

En este espacio se encuentran las siguientes opciones:

- ✓ Participación ciudadana de planes y proyectos institucionales
- ✓ Participación ciudadana de proyectos normativos
- ✓ Matriz de riesgos

11.3 Publicaciones de planes y programas

Cada año las áreas del Icetex deben publicar sus planes institucionales para participación ciudadana antes del 31 de enero en la sección de "**Participación ciudadana en la formulación de planes y programas**", teniendo en cuenta lo siguiente:

1. El plan o programa debe publicarse **mínimo 5 días hábiles** en [participa/consulta/participación ciudadana en la formulación de planes y programas](#)
2. Se debe publicar el documento en **PDF accesible**, así como sus anexos. Se sugiere, que cuente con la marca de agua de: **"Borrador"**
3. La publicación del plan o programa institucional debe contener:
 - ✓ Resumen breve del plan o programa sometido a participación
 - ✓ Fecha y hora de apertura y cierre en el cual recibirá los comentarios
 - ✓ Correo electrónico o formulario en el cual recibirá los comentarios.
4. Crea el caso en Aranda-Gestor de Servicios, de acuerdo con el procedimiento ["Actualización y divulgación de información de productos y servicios" M1-3-06](#) establecido por la Oficina de Comercial y Mercadeo
5. Para dar a conocer a la ciudadanía el plan o programa institucional solicite a comunicaciones la **creación de un banner** o una pieza gráfica **para redes sociales** en el cual se les informe a los ciudadanos sobre el proyecto de plan o programa publicado.
6. Verifica permanente en el correo o formulario si recibió alguna observación.
 - **Si recibió observaciones**, remita respuestas a los ciudadanos y diligencie la ["Formato de Mejora Normativa" \(F464\)](#) la pestaña cuatro (4) que corresponde a la "Matriz de Observaciones y Respuestas", para que la publique en el mismo espacio donde tiene el plan o programa.
 - **Si no recibe observaciones**, solicite la publicación del mensaje: **"No se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía"** en el mismo espacio donde publicó el plan o programa
7. Presente el plan o programa para aprobación en el **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**.

11.4 Publicaciones de proyectos normativos

El ICETEX pone este sitio a disposición de los ciudadanos para que realicen los comentarios, sugerencias y observaciones sobre cada uno de los proyectos normativos que se publican.

1. El plan o programa debe publicarse **mínimo 5 días hábiles** en <https://web.icetex.gov.co/participa/consulta-ciudadana/proyectos-normativos-para-observaciones-ciudadanas>
2. Se debe publicar el documento en **PDF accesible**, así como sus anexos. Se sugiere, que cuente con la marca de agua de: **"Borrador"**
3. La publicación del plan o programa institucional debe contener:
 - ✓ Resumen breve del plan o programa sometido a participación
 - ✓ Fecha y hora de apertura y cierre en el cual recibirá los comentarios
 - ✓ Correo electrónico en el cual recibirá los comentarios.
4. Crea el caso en Aranda-Gestor de Servicios, de acuerdo con el procedimiento ["Actualización y divulgación de información de"](#)
5. Para dar a conocer a la ciudadanía solicite a comunicaciones la **creación de un banner** o una pieza gráfica **para redes sociales** en el cual se les informe a los ciudadanos sobre el proyecto.
6. Durante el proceso verifique en el correo si recibió alguna observación.
 - ✓ **Si recibió observaciones**, remita respuestas a los ciudadanos y diligencie la ["Formato de Mejora Normativa" \(F464\)](#) la pestaña cuatro (4) que corresponde a la "Matriz de Observaciones y Respuestas", para que la publique en el mismo espacio donde tiene el proyecto normativo.
 - ✓ **Si no recibe observaciones**, solicite la publicación del mensaje: **"No se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía"** en el mismo espacio donde publicó el proyecto normativo.

productos y servicios” M1-3-06 establecido por la Oficina de Comercial y Mercadeo

***Nota: Es importante tener en cuenta los lineamientos de la “Guía de Mejora Normativa” (G243) para la publicación de proyectos normativos.

11.5 Rendición de Cuentas

En este espacio disponemos de toda la información relacionada con los espacios de rendición de cuentas, cómo debemos hacerla y cuáles son los eventos que se realizarán durante el año.

El proceso de rendición de cuentas es la obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva, de los servidores públicos del orden nacional y territorial y de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

La rendición sirve para:

- ✓ Para informar, explicar y justificar en lenguaje comprensible diálogos participativos entre el Icetex y sus grupos de valor en todo el ciclo de la gestión pública.
- ✓ Para 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 esta.
- ✓ Para generar innovación en la gestión pública incorporando propuestas participativas para el buen desarrollo de los objetivos de su entidad.
- ✓ Para tomar decisiones a partir del diálogo con los grupos de valor.
- ✓ Para fomentar la transparencia en la gestión de la administración pública.
- ✓ Para consolidar el gobierno abierto.
- ✓ Para constituir un ejemplo de buen gobierno.
- ✓ Para garantizar y fomentar el derecho de la ciudadanía y la sociedad civil a pedir cuentas como un ejercicio de control social a la gestión pública.
- ✓ Para promover la participación democrática.
- ✓ Para fortalecer la relación de la ciudadanía con el Estado y los órganos de control.
- ✓ Para cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 1757 de 2015.

11.6 Qué es y qué no es la rendición de cuentas:

La rendición de cuentas es	La rendición de cuentas no es
Es un espacio de dialogo en doble vía entre la entidad y sus grupos de interés.	Una audiencia o un evento aislado que se da una vez al año.
Una relación que promueve la representación de grupos que han sido excluidos por razones de género, etnia, clase o cualquier tipo de discriminación.	Un evento al que solo asisten servidores públicos y el equipo que llevó a cabo el informe de rendición de cuentas.
La presentación de informes y generación de diálogos en lenguaje claro y comprensible para los grupos de valor.	La presentación de informes en un lenguaje técnico y poco comprensible al ciudadano.
Promover acciones colectivas y de diálogo en cada momento del ciclo de la gestión pública con base en información verídica de la entidad.	Brindar información mediante un informe que omite los incumplimientos o dificultades que se hallaron y solo da cuenta de lo que se ha cumplido.
Un proceso articulado con el control social, disciplinario, político y fiscal que implica reconocer el rol del ciudadano en la gestión pública y viceversa.	Publicar información institucional únicamente en la página web sin utilizar otros mecanismos de acceso y diálogo sobre la información.
La capacidad como entidad para responder a los ciudadanos y los compromisos asumidos.	Ausencia de compromisos y acciones de mejora producto del diálogo con los grupos de interés.

11.7 La rendición de cuentas de las entidades públicas tiene tres elementos centrales:



1. **Información:** proporcionar información sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos y construcción de paz.
 2. **Diálogo:** tener la disposición de atender las preguntas incómodas y brindar explicaciones en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.
 3. **Responsabilidad:** desarrollar las capacidades institucionales para atender los compromisos y acciones de mejora identificadas en dichos espacios. 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.
- En la estrategia de rendición de cuentas se debe identificar qué instrumentos y herramientas se utilizarán para caracterizar los intereses de los grupos de valor para así generar, procesar y divulgar información necesaria.

Es necesario que en el diseño de la estrategia se tengan en cuenta los siguientes atributos de la información pública:

- **Comprensible:** cuenta con un lenguaje y una presentación que facilitan su aprehensión.

- **Actualizada:** comportamiento en tiempo real de los hechos que describe.
- **Oportuna:** se entrega a la ciudadanía en plazos convenientes.
- **Disponible:** es accesible a través de diversos medios.
- **Completa:** contiene todos los datos relevantes para los ciudadanos.

Pasos para hacer rendiciones de cuentas y audiencia pública:

Los pasos son los mismos de los espacios de participación ciudadana que se encuentran en el [punto No 09](#) de este manual, así como los pasos para realizar audiencia pública.

En la audiencia pública se aconseja que se realice un espacio con una participación muy activa de parte de la ciudadanía y grupos de valor, de tal manera que se consiga ese diálogo bidireccional que aporte a la gestión institucional.

11.8 ¿Cómo se debe rendir cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz?

Los principios de los derechos humanos y la conceptualización de la paz, en un sentido amplio, establece que el proceso de rendición de cuentas debe ser participativo, inclusivo y responsable. Así, el contenido de la rendición de cuentas debe incluir información sobre:

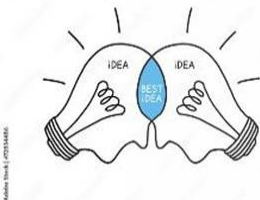
- ✓ **Los derechos humanos a cargo de la entidad:** Entendiendo que la entidad tiene una responsabilidad visible sobre el Derecho a la Educación, es importante evidenciar a través de mediciones el cumplimiento y los objetivos institucionales relacionados con este derecho.
- ✓ **Los resultados y procesos para el cumplimiento de su misión:** la entidad debe rendir cuentas sobre los esfuerzos realizados (procesos y resultados) y los recursos encaminados para alcanzar el cumplimiento del derecho a la educación.
- ✓ **Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos en su entidad:** se rinden cuentas sobre las conductas públicas que afectan el respeto, garantía y protección del derecho a la educación.
- ✓ **El cumplimiento de las condiciones:** en la rendición de cuentas se debe informar y dialogar sobre la cantidad de los bienes y servicios (asequibilidad) que se disponen; su accesibilidad y adaptabilidad en tanto están disponibles para todos, y sobre sus condiciones de calidad (adecuados).
- ✓ **La lucha contra la desigualdad o la discriminación:** se debe rendir cuentas frente a los servicios educativos, y los derechos garantizados de la población que han tenido un trato diferente y perjudicial por motivos de raza, sexo, religión, condiciones vulnerables, entre otros.
- ✓ **Es muy importante** poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó el derecho a la educación en las condiciones de vida de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables.

11.9 ¿Cómo los ODS ayudan a rendir cuentas con enfoque basado en derechos?



Los ODS son la traducción de los derechos humanos en objetivos y metas asumidos por los países. Al analizar los ODS, el Icetex encontró relación con el N° 4, el cual está orientado a “Garantizar la educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”. La priorización de este objetivo se destaca en el Foro Político de Alto Nivel de las Organización de las Naciones Unidas en el 2019, ONU (Naciones Unidas, 2019). La entidad se alinea con estas metas a partir del propósito superior del Icetex en cuanto al acceso a la educación.

11.10 Colaboración e Innovación



La colaboración e innovación abierta es entendida como la interacción con la ciudadanía para la búsqueda de soluciones a problemáticas públicas con el conocimiento de los grupos de valor y así resolver los desafíos de las entidades, de modo que se establezcan redes de cooperación y sinergias que permitan comprender las problemáticas o necesidades de una población particular, abrir canales para recibir ideas y propuestas de solución y lograr la selección final de las más viables.

El Icetex debe realizar espacios de co-diseño, co-creación y generación de ideas desde la política de innovación estableciendo una problemática de la entidad, para que sea resuelto a través de la colaboración ciudadana.

De acuerdo con los lineamientos de la Función Pública recomiendan que las entidades realicen los siguientes pasos:

- Identifique las actividades de colaboración e innovación abierta en el Icetex
- Establezca los temas o problemáticas institucionales que requieren la colaboración e innovación abierta
- Publique en el menú participa en el [botón de Innovación y colaboración](#), la convocatoria del proceso de colaboración e innovación abierta con el fin de generar ideas para resolver el problema. La **convocatoria debe incluir:** el reto o problema definitivo, objetivo, antecedentes, requisitos o reglas de participación, resultados esperados y plazos.
- Publique un reporte con la frecuencia de votaciones externas brindadas a las diferentes propuestas de solución que se presenten frente a cada reto en el menú participa en el [botón de Innovación y colaboración](#)
- Publique en el menú participa en el [botón de Innovación y colaboración](#) los retos vigentes para el proceso de colaboración e innovación abierta, su estado de avance de acuerdo con el cronograma previsto y el plazo de vencimiento. Cada reto deberá contener un resumen del tema, sus plazos y las propuestas recibidas.
- Facilite a los participantes una herramienta de evaluación de las actividades
- Publique la propuesta elegida y los criterios de análisis utilizados para su selección desde el punto de vista de pertinencia, viabilidad técnica y costos.
- Divulgue el plan de trabajo para implementar la solución diseñada frente al reto.
- Publique la información sobre los desarrollos o prototipos de solución diseñados con base en el proceso de colaboración e innovación abierta con la participación

ciudadana y de los grupos de interés.

11.11 ¿Cómo incentivar en la entidad los espacios de participación para codiseño y coproducción?

Paso 1: Capacitación (experimentación permanente): Es fundamental brindar los conocimientos necesarios al equipo líder del proceso de cocreación o coproducción para que se conozcan, comprendan y apropien las habilidades necesarias que garantizan el éxito de cada proceso particular, vinculado al pensamiento de diseño (design thinking) y la innovación. Sin embargo, la mejor forma de capacitar a las personas en temas de innovación es a través de la prueba y el error; es necesario que cada entidad esté abierta a la experimentación. Hablamos entonces de un aprendizaje continuo y permanente con base en una actitud de experimentación y emprendimiento.

Paso 2: Sensibilización: Es importante que un proceso de innovación y pensamiento creativo sea siempre voluntario. Se debe procurar que participen personas interesadas, entusiasmadas y comprometidas con el tema. Para adelantar un proceso de sensibilización frente a la importancia del pensamiento creativo se recomienda partir de las premisas contenidas en la guía: una introducción al Design Thinking del Instituto de Diseño de la Universidad de Stanford. Dichas premisas se referencian en la siguiente tabla de forma clara y en un lenguaje cercano, para que cada persona que entra a hacer parte del proceso pueda comprender la necesidad de las mismas

Paso 3: Análisis de los factores de incidencia: Deben identificarse factores internos (organizacionales) y externos (de los grupos de valor) con el fin de fortalecer el capital social que media en las diferentes relaciones entre personas durante todo proceso participativo. Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía - Versión 1- Julio 2019.pdf

11.12 Control social



El **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 (los cuales deben ser acorde con la normatividad de la entidad), además de vigilar la correcta utilización de los recursos y bienes públicos. Si desea consultar el concepto de forma más amplia, se puede remitir a los artículos 60, 61 y 63 de la Ley 1757 de 2015.

De acuerdo con las disposiciones de la Función Pública en el marco de la publicación del “Menú Participa”, las entidades deben procurar facilitar el proceso de control social a través de sus grupos de valor, siguiendo las recomendaciones que se mencionan a continuación:

- a) Hacer un inventario con la clasificación de temas de interés para el control social y organizar por ámbito de vigilancia, incluyendo como mínimo los siguientes ítems: contratación, proyectos o programas institucionales, políticas públicas, proyectos de inversión o presupuesto y trámites institucionales, entre otros.
- b) Publicar la convocatoria a la ciudadanía cuando la entidad inicie la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público para que la ciudadanía esté enterada y ejerza la vigilancia correspondiente.
- c) Publicar información resumen de cada tema de interés ciudadano, para lo cual, debe indicar el tema objeto de vigilancia ciudadana, así como el avance de los indicadores de gestión asociados, los recursos asignados, la metodología de diálogo definida para interactuar con el grupo de control social, los plazos, las observaciones recibidas y las respuestas dadas por la entidad. Para esto, la entidad podrá diseñar su propio tablero de control.
- d) Publicar el registro sistemático de las observaciones de las veedurías ciudadanas y los correctivos que surjan de sus recomendaciones.
- e) Visibilizar reportes de avance de las decisiones tomadas e indicar el estado de estas (semáforo) y la frecuencia de participación.
- f) Publicar la información sobre las acciones de mejora y correctivos incorporados en la planeación institucional que se tomaron con base en las acciones de control social y veedurías ciudadanas

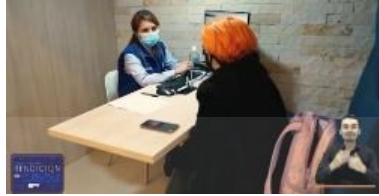
12. ¿Cómo generar contenidos accesibles, en lenguaje claro e inclusivos?

12.1 Contenidos Accesibles

Para temas de accesibilidad recomendamos tener en consideración todos los criterios establecidos en la Resolución 1519 de 2020 del Mintic. Sin embargo,

mencionaremos unos lineamientos básicos para los espacios de participación ciudadana.

- Es importante que todas las personas, sin importar su edad, si tiene alguna limitación, o grado de alfabetismo, puedan disfrutar de los contenidos sin ninguna barrera. Debemos pensar en hacer contenidos desde la empatía y la sensibilidad sobre todo con la población que tienen algún tipo de discapacidad.
- Cuando generemos videos, procuremos implementar el lenguaje de señas y dales un porcentaje significativo de la pantalla, por lo menos el 10%.



- Cuando publiquemos imágenes, percatémonos que estas sean aptas para leerlas mediante softwares lectores de pantalla, a partir de la descripción de la fotografía y una breve reseña.
- Es muy importante tener cuidado con usar palabras que hieran, estigmaticen, victimicen o excluyan a la población con discapacidad.
- Debemos utilizar las funciones de accesibilidad de las redes sociales, como las descripciones de imágenes o los subtítulos para los videos.



- Finalmente, cuando publiquemos documentos debemos guardarlos como documentos accesibles para que estos puedan ser leídos por los programas que usan las personas en condición de discapacidad.

12.2 Lenguaje Claro

El Icetex cuenta con el [“Manual de Lenguaje claro para colaboradores \(M27\)”](#) el cual podrá descargar en el Sistema de Gestión de la Calidad o del portal web de la entidad.

A continuación, se presentan un resumen del esquema **Organizar-Escribir-Revisar-Validar**.

1. Organizar

- Tómese un tiempo para pensar en el propósito del documento y en el público objetivo al que va dirigido.
- Determine un posible esquema de estructura del texto que oriente la redacción y presente, de forma coherente, los temas.
- Cuando se trate de un documento con varios públicos objetivo, al comienzo del texto debe aparecer aquella información general que interesa a la mayor cantidad de público.
- Piense qué información necesitará el lector

2. Escribir

- Use encabezados que guíen al lector y que permita dar a conocer en la primera impresión, cual es el propósito del texto.
- Utilice la estructura básica de un texto:
 - ✓ Introducción: presentar un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como ¿cuál es el propósito del documento?, ¿cómo afecta o está relacionado con el lector?, ¿por qué es importante? y ¿cómo está organizado
 - ✓ Cuerpo: desarrollar las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.

- ✓ Conclusiones: concluir con una idea final y explicar al lector qué debe hacer a continuación Cuando se trate de documentos del Sistema Integrado de Gestión.

3. Revisar

Revise el texto redactado para identificar y corregir errores gramaticales, ideas no desarrolladas o innecesarias, así como para estructurar de mejor manera la presentación del documento.

4. Validar

- Valide el documento a partir de un ejercicio participativo.

12.3 Uso de lenguaje no sexista



Teniendo en cuenta que la [función Pública](#) recientemente ha publicado una serie de lineamientos respecto al lenguaje no sexista y la captura de información de los diferentes grupos de interés, a continuación, se nombran algunas recomendaciones que aconsejan tener en cuenta a la hora de publicar o captar información:

El lenguaje no sexista es una forma de nombrar y reconocer la existencia de aquellos grupos históricamente invisibilizados y subrepresentados en el discurso de las entidades hacia la ciudadanía.

El lenguaje no sexista no afecta el idioma ni constituye un mal manejo del lenguaje o de las reglas gramaticales.

En el caso de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas (OSIGD), ellas encontrarán un mejor relacionamiento con el ejercicio de nuestras funciones y las entidades públicas a través de las siguientes actividades:

- No utilizar el genérico masculino para referenciar a grupos compuestos por hombres y mujeres, por ejemplo, se puede utilizar “las personas interesadas” en lugar de “los interesados”. Lo anterior aplica tanto para documentos escritos como para la interacción directa en escenarios de diálogo y encuentro.
- No nominar procesos utilizando el genérico masculino, por ejemplo, empezar a utilizar “estrategias de atención a la ciudadanía”, en lugar de “atención al ciudadano”.
- Utilizar un lenguaje que pueda representar a cualquier persona y no utilizar únicamente el genérico masculino en las respuestas escritas y verbales a comunicaciones, solicitudes y peticiones ciudadanas.
- Evitar el uso de piezas gráficas en las que únicamente aparezcan imágenes de hombres en equipos de trabajo u hombres en el rol de liderazgo.
- Identificar el marcador de género en las titulaciones, estudios o cargos conforme a la identidad de género de la persona, por ejemplo, reconocer a las mujeres y a las mujeres trans sus títulos educativos de acuerdo con su identidad de género (presidenta, abogada, ingeniera, psicóloga, etc.).

Registros de información diferenciada lenguaje no sexista



La función Pública recomienda que desde la gestión pública se deben llevar registros administrativos diferenciados, de manera tal que se pueda dar correcta aplicación de los enfoques diferenciales necesarios para promover la inclusión de diversos sectores sociales.

En este sentido, recomendamos las siguientes acciones:

- En cualquier formato o formulario se debe diferenciar entre orientación sexual e identidad de género de forma precisa. por ejemplo, al indagar sobre orientación sexual, se debe preguntar a la persona si se reconoce como heterosexual, gay, lesbiana, bisexual, pansexual o cualquier otra forma de nombrarse; mientras que, si se pregunta por la identidad de género, se está preguntando si es un hombre cisgénero, una mujer cisgénero, un hombre trans, una mujer trans, una persona no binaria o género fluido, o cualquier otra forma de nombrarse.
- Se deben generar las acciones necesarias que permitan garantizar el acompañamiento al diligenciamiento de formatos.
- Cuando se recolecte información relacionada con la orientación sexual y la identidad de género, se debe incluir la posibilidad de no responder a la pregunta.
- No se deben utilizar en los formatos casillas como LGBTI, LGBT u OSIGD donde se homogeniza a las personas y se desconocen las diferentes formas de nombrarse y vivir la sexualidad y el género.
- Cuando se indague por el núcleo familiar de las personas se debe reconocer a las familias homoparentales compuestas.
- Garantizar los canales y equipos tecnológicos para salvaguardar la información de forma segura y garantizar la confidencialidad de los datos relacionados.

Control de cambios:

Cambios	Fecha	Cambios	Versión
Aprobación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	27/04/23	Versión Inicial	1

^[1] Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública - Versión 1 - Mayo 2021.pdf

Anexos:

[M30 Manual de participacion ciudadana V1_.pdf](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, may 31 2023 09:32 a.m.

[Acta 04 del 27 de abril 2023 CIDG_.pdf](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, may 31 2023 09:35 a.m.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo) Versión Descripción de Cambios

2023-04-27 1 -

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA