
	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PCSC03
	<b>PROTOCOLO ESPACIOS DE DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	VERSION: 2 FECHA: 27/09/2022

## **PROTOCOLO ESPACIOS DE DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS**


### **PROPIEDAD DEL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS INSOR**

La información aquí contenida es propiedad del INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS INSOR, por lo tanto, no debe reproducirse, exponerse o discutirse más allá del grupo a quien va dirigida. Al recibir este documento, el destinatario acuerda no reproducir o hacer esta información disponible en ninguna forma a personas que no estén directamente relacionadas y sean responsables de la evaluación de su contenido.

	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PCSC03
		VERSION: 2
	<b>PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	FECHA: 27/09/2022

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE. ....	3
3. INTRODUCCIÓN.....	3
4. PROTOCOLO ESPACIOS DE DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	3

	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PCSC03
		VERSION: 2
	<b>PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	FECHA: 27/09/2022

## 1. OBJETIVO.

Establecer las orientaciones para el desarrollo de los espacios de diálogo que se realizan en la fase de evaluación del ciclo de la gestión pública en el INSOR.

## 2. ALCANCE.

Involucra a los procesos de Direccionamiento Estratégico, Comunicación Estratégica, procesos misionales y proceso de Relacionamiento con el Ciudadano en el marco de la participación ciudadana en el ciclo de la gestión fase de evaluación, cuyos principales actores son los grupos de valor según caracterización de usuarios del INSOR.


## 3. INTRODUCCIÓN.

En el contexto de las orientaciones conceptuales y metodológicas de la Política de Participación Ciudadana en el ciclo de la gestión, el presente documento da a conocer la ruta para el desarrollo de los espacios de diálogo que se realizan en la fase de evaluación del ciclo de la gestión pública.

El Instituto Nacional para Sordos, en cumplimiento a los lineamientos definidos en la "Guía para el diseño de espacios de participación e involucramiento ciudadano" del Ministerio de Educación Nacional (PL-GU-05. Versión: 1), acoge el presente protocolo para el desarrollo de los espacios de participación ciudadana y alcanzar resultados más efectivos, por tal razón, el Instituto articula y desarrolla una adaptación del documento original.

## 4. PROTOCOLO ESPACIOS DE DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Para cada una de las fases del presente protocolo se considerarán contenidos 100% accesibles a la comunidad sorda.

	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PCSC03
	<b>PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	FECHA: 27/09/2022

1. Preparar el espacio de diálogo: Previo a la realización del espacio se deben seguir los siguientes pasos:

- a) Clarificar el propósito
- b) Determinar el mecanismo que se va a utilizar, así como la fecha, el sitio, la hora y el tiempo de duración de la jornada.
- c) Elaborar una agenda para el desarrollo del espacio de diálogo.
- d) Definir los principios de interacción y participación.
- e) Definir la estrategia de comunicación para promover y convocar a los grupos de interés al evento de rendición de cuentas. Como parámetro para la invitación, siempre en la comunicación se contará como prerrequisito comunicación en LSC. Realizar invitación:

*Invitación dirigida a: Actor o grupo específico*


*Texto de la invitación: De dónde surge: Una frase que resuma la necesidad. A qué se invita al actor y qué se espera de él: Puede formularse como una pregunta*

*Fecha, hora y lugar: Fecha, hora, duración, lugar (o instrucciones para conectarse si es virtual)*

*Si el espacio es asincrónico: Instrucciones para la participación y duración del espacio.*

*Medio: Definir cómo se va a invitar (el medio escogido debe partir del criterio inclusivo, accesible y entendible para sordos y oyentes).*

- f) Preparar la logística de los espacios de diálogo, para lo cual debe tener en cuenta:
  - Identificar un lugar o plataforma adecuada para el desarrollo del espacio.
  - Programar los intérpretes que sean necesarios, asegurando un relevo por lapsos de 20 minutos por intérprete.
  - Establecer las necesidades para el desarrollo de la actividad como: pantalla, papelería, video beam, tableros, internet, lista de asistencia, etc.
  - Con la debida oportunidad, se debe motivar a los grupos de interés a que escriban propuestas o temas de interés para la jornada de diálogo. Para los casos de las personas sordas que no tienen como segunda lengua el español, se dispondrá de los mecanismos para la recepción y transcripción de propuestas o temas de interés.
  - Disponer de los formatos establecidos para la evaluación del espacio de diálogo.

	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PCSC03
		VERSION: 2
	<b>PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	FECHA: 27/09/2022

2. Durante la realización del espacio de diálogo se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

a) Al iniciar la actividad se debe:

Organizar el lugar según la metodología de diálogo prevista. En caso de que el espacio sea virtual, verificar la conexión, el audio y el video.

b) Para recibir a los invitados se debe:

- Realizar una lista de asistencia y ubicarlos en el lugar de acuerdo con la metodología del diálogo. Si el espacio es virtual, distribuir un registro de asistencia en la plataforma.
- Entregar el material e información que requieran los asistentes.

c) Durante la realización del evento se debe:


- Presentar la agenda del día y los principios de interacción y participación.
- Presentar un vídeo - instructivo sobre ¿qué es participación, rendición de cuentas?, ¿por qué es importante?, y ¿cómo podemos hacerlo?, entre otros.
- El (los) representante(s) o delegado(s) del Instituto deben presentar el informe de gestión o de la temática objeto del evento.
- Desarrollar la jornada de acuerdo con la metodología de interacción escogida: foro, panel, mesas temáticas, etc.
- Abrir un espacio de preguntas y opiniones sobre el informe y la gestión del Instituto.
- El moderador debe presentar las conclusiones de la jornada y exponer los compromisos adquiridos si los hubiese.
- Los participantes deben diligenciar la evaluación del espacio de diálogo.

3. Después de la realización del espacio de diálogo. Una vez finalizado el evento se debe:

a) Consolidar las preguntas realizadas por los participantes que no fueron respondidas en el espacio desarrollado, con el fin de radicar en el sistema de PQRSD y se gestiona a través del procedimiento definido para ello. De esta manera, se gestionan las observaciones de acuerdo a los tiempos de ley.

b) Gestionar y analizar las respuestas de los participantes según la evaluación aplicada sobre el desarrollo del espacio de diálogo.

c) Documentar el desarrollo del espacio de diálogo, con el fin de dar a conocer las generalidades, los aciertos y aspectos de mejora de la actividad, a través de los formatos definidos para tal fin.

	<b>PROCESO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	CÓDIGO: PCSC03
		VERSION: 2
	<b>PROTOCOLO PARA EL DESARROLLO DE ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	FECHA: 27/09/2022

- d) Realizar el seguimiento a los compromisos adquiridos en el espacio de diálogo utilizando los instrumentos definidos para tal fin y publicar o informar los avances.

El Instituto Nacional para Sordos dispondrá de un cronograma para la ejecución de los espacios de diálogo de Rendición de cuentas y así, garantizar la correcta planeación y ejecución del mismo.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Cambio</b>	<b>Fecha y acta de aprobación</b>
01	Documento nuevo	10/12/2021
02	Ajuste Numeral 4 en el contenido del punto 1, literal a) y f). Preparar espacios de diálogo y logística en: prerequisites de estrategia de comunicación, invitación y evaluación.	27/09/2022

<b>CONTROL DEL DOCUMENTO</b>					
<b>Elaboró:</b>	Bibiana Prado	<b>Revisó</b>	Magda Yusef Rojas Díaz	<b>Aprobó:</b>	Carolina Ramos
<b>Cargo:</b>	Coordinadora Relación con el Ciudadano	<b>Cargo:</b>	Contratista Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	<b>Cargo:</b>	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
<b>Fecha:</b>	19/09/2022	<b>Fecha:</b>	23/09/2022	<b>Fecha:</b>	27/09/2022
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	