



Instructivo

Preparación y ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera

Contenido

1.	Objetivo	2
2.	Alcance	2
3.	Productos esperados	2
4.	Condiciones especiales del instructivo.....	2
4.1.	Etapla previa	2
4.2.	Etapla de ejecución.....	3
4.3.	Etapla posterior.....	3
5.	Términos y definiciones	4
6.	Desarrollo.....	5
6.1.	Requisitos institucionales	6
6.2.	Etapla previa	7
6.2.1.	Reactivación del equipo primario de rendición de cuentas.....	8
6.2.2.	Interacción previa con la ciudadanía.....	9
6.2.3.	Divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas	9
6.2.4.	Convocatoria.....	10
6.2.5.	Organización logística.....	11
6.2.6.	Ensayos	12
6.3.	Etapla de ejecución.....	12
6.4.	Etapla posterior.....	13
7.	Documento referente	13
8.	Datos de elaboración y control de cambios	14

1. Objetivo

Orientar la preparación, ejecución y evaluación de las audiencias públicas participativas de rendición de cuentas de la Unidad Administrativa Especial, Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, mediante lineamientos y acciones a seguir durante las etapas de preparación, ejecución y con posterioridad a la audiencia, para fortalecer la transparencia institucional y la participación ciudadana durante el ciclo de gestión pública.

2. Alcance

Este instructivo aplica a todas las audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas por la URF. Su alcance inicia con la definición de la fecha de la audiencia y finaliza con la publicación del informe en la página web y la mejora continua; incluye las actividades requeridas en las etapas previa, de ejecución y posterior.

3. Productos esperados

Con la aplicación de este instructivo se espera obtener:

- Cronograma audiencia
- Guion audiencia
- Presentación audiencia
- Audiencia pública participativa de rendición de cuentas.
- Evaluación de la audiencia.
- Informe de audiencia de rendición de cuentas.

4. Condiciones especiales del instructivo

4.1. Etapa previa

- El Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe aprobar la fecha, hora, metodología y duración de la audiencia pública antes de iniciar su preparación. La propuesta inicial de fecha se presentará en la primera sesión del Comité de cada vigencia.
- Según lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas es una obligación anual. La organización y desarrollo de dichas audiencias debe realizarse conforme a los parámetros establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) y demás herramientas asociadas.

- La URF debe publicar el informe de gestión sobre el cual se va a rendir cuentas, mínimo un mes antes de la audiencia, en la página web y redes sociales institucionales.
- La audiencia pública debe asegurar la divulgación de la convocatoria a todas las partes interesadas y desarrollarse de manera participativa.
- Desde esta etapa, deben activarse las instancias requeridas para desarrollar la audiencia, incluido el equipo de rendición de cuentas y el seguimiento en los Comités institucionales.
- Durante esta etapa se deben realizar dos ensayos para asegurar la preparación y calidad de la audiencia.

4.2. Etapa de ejecución

- Para la logística, tecnología y coordinación de la audiencia pública de rendición de cuentas, la URF recibe apoyo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de conformidad con lo definido en el Convenio Interadministrativo 002 de 2016.
- El apoyo tecnológico debe solicitarse a la Dirección de Tecnología del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. También se debe gestionar el uso del auditorio del Ministerio para los ensayos y el evento, así como los demás elementos que se consideren necesarios.
- La audiencia debe contar con moderadores designados por la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, en coordinación con las subdirecciones misionales y el proceso de Gestión de Comunicaciones.
- Los contenidos compartidos durante la audiencia deben cumplir los criterios de oportunidad, relevancia y lenguaje claro.
- La audiencia debe evaluarse usando los mecanismos institucionales definidos para tal efecto.

4.3. Etapa posterior

- El informe de la audiencia pública de rendición de cuentas debe publicarse en la página web institucional dentro de los quince (15) días hábiles

siguientes a su realización e incluir las respuestas a las preguntas formuladas por la ciudadanía.

5. Términos y definiciones

- **Audiencia pública participativa:** es un mecanismo de rendición de cuentas, ejecutado mediante un acto público convocado y organizado por las entidades, el cual debe contar con la participación de la ciudadanía, autoridades y organizaciones de la sociedad civil. Para su ejecución, es necesario dar a conocer un informe de rendición de cuentas previo. (Ley 1757 de 2015, Art. 55).
- **Ciudadanía:** Se refiere al conjunto de derechos y deberes a los cuales el ciudadano o individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive. El término ciudadanía proviene del latín civitas, que significa 'ciudad'. Por lo tanto, ciudadanía es la condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada (RAE).
- **Control social:** es el conjunto de prácticas, normas y mecanismos mediante los cuales una sociedad regula la conducta de sus individuos, manteniendo el orden y asegurando el cumplimiento de las normas. También se define como el derecho y deber ciudadano de vigilar la gestión pública y el uso de los recursos del Estado.
- **Derecho de acceso a la información pública:** es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades públicas obligadas por ley a su difusión.

Este derecho genera la obligación correlativa para las entidades públicas de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva a la obligación de producir o capturar la información pública (Ley 1712, 2014, art. 4).

- **Equipo primario de rendición de cuentas:** es el conjunto de representantes de cada subdirección de la URF, quienes brindan apoyo en la consolidación de la información requerida para la rendición de cuentas y demás actividades logísticas.

- **Estrategia de relación con el ciudadano:** instrumento de planeación anual elaborado anualmente y que desarrolla las actividades para la rendición de cuentas, participación y servicio al ciudadano en la URF.
- **Gestión pública:** actividad que desarrollan los organismos del estado y particulares que prestan una función pública a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país. (Manual Único Rendición de Cuentas a la Ciudadanía DAFP 2019).
- **Participación ciudadana:** es el derecho y conjunto de acciones mediante el cual la sociedad civil interviene activamente en la toma de decisiones, la gestión pública y el control del Estado, buscando impactar positivamente en el desarrollo de sus comunidades.
- **Rendición de cuentas:** El artículo 48 de la ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como: "(...) 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".

6. Desarrollo

Los artículos 1º, 2º, 3º y 103 de la Constitución Política establecen la participación ciudadana como un principio, un derecho fundamental y un fin esencial del Estado Social de Derecho. En este contexto, la ciudadanía desempeña un papel clave en los asuntos públicos, lo que implica el deber del Estado de facilitar su intervención en la toma de decisiones que la afectan.

Por su parte, la Ley 1757 de 2015 entiende la rendición de cuentas como el conjunto de acciones institucionales orientadas a promover la participación ciudadana en la evaluación de la gestión pública.

Para cumplir con el mandato constitucional y legal, la URF fomenta la transparencia, principalmente, a través de audiencias públicas de rendición de cuentas. Estas audiencias requieren una cuidadosa planificación que permite optimizar los recursos disponibles, disminuir la incertidumbre, los riesgos y concentrar el tiempo en los aspectos importantes.

Para asegurar que la planeación sea efectiva, a continuación, se detallan los requisitos institucionales para iniciar la preparación de las audiencias.

6.1. Requisitos institucionales

¿Qué información consolidar para una audiencia pública de rendición de cuentas?

La información para una audiencia pública de rendición de cuentas debe explicar los resultados de la gestión así:

- ¿Qué se logró?
- ¿Cómo se logró?
- ¿Por qué se logró y en caso de no haberlo hecho por qué no se logró?
- ¿Para quién se logró?
- Impactos en la gestión realizada.

Asimismo, de acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se debe presentar información mínima en seis (6) temas:

Tema	Aspectos a presentar
Presupuesto	• Ejecución presupuestal: presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos). • Estados financieros: de la última vigencia, con corte a diciembre del año respectivo.
Planeación	• Plan de Acción: objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de proyectos de inversión. • Programas y proyectos en ejecución: Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignent los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia
Gestión	• Avance de la gestión misional y administrativa: informe del grado de avance de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y de los temas misionales. • Metas e indicadores de gestión y/o desempeño: de acuerdo con la planeación estratégica.

Tema	Aspectos a presentar
	• Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad: relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión. • Aspectos relacionados con equidad de género.
Contratación	• Procesos contractuales: relación y estado de los procesos de contratación. • Gestión contractual: número y valor de los contratos terminados y en ejecución.
Impactos de la gestión	• Cambios en el sector o en la población beneficiaria: a partir de las evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que ha tenido la población o la ciudadanía en el sector o en el territorio.
Acciones de mejoramiento de la entidad	• Planes de mejora: información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas u otras fuentes.

La URF podrá definir **otros temas relevantes** para destacar durante la audiencia, según las necesidades institucionales. Una vez validados los requisitos institucionales previos, inicia la etapa previa; sin embargo, el equipo primario deberá hacer seguimiento permanente a estos requisitos durante todo el proceso de rendición de cuentas, con el fin de asegurar su cumplimiento estricto.

6.2. Etapa previa

En esta etapa se definen los temas de la rendición de cuentas, tomando como base los requisitos institucionales del numeral anterior y el informe de gestión, para profundizar en los desafíos, metas, logros y obstáculos institucionales. Además, se presentan los resultados del periodo correspondiente, lo que precisa el alcance y facilita la preparación de los grupos de valor y partes interesadas.

Aunado a lo anterior, es necesario elaborar el plan de trabajo y el cronograma de la audiencia, los cuales deben ser aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Una vez aprobada la fecha de la audiencia, se debe continuar con las siguientes actividades.

6.2.1. Activación del equipo primario de rendición de cuentas

El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe activar el equipo primario de rendición de cuentas, definir responsabilidades y trabajar coordinadamente para dinamizar el proceso de rendición de cuentas. Este equipo debe estar integrado por servidores de los procesos de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor, Gestión de Comunicaciones, Direccionamiento y Planeación y Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa. A continuación, se detallan las responsabilidades de cada proceso frente a cada etapa:

Etapa	Proceso	Responsabilidad	
Previa	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Presentar cronograma de la audiencia para aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
		Reactivar equipo primario	
		Definir responsabilidades equipo primario	
		Capacitar y/o sensibilizar a la ciudadanía	
		Realizar organización logística (programar ensayos y audiencia)	
		Gestionar apoyos con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público	
Ejecución		Coordinar la audiencia	
		Recibir preguntas ciudadanas	
Posterior		Elaborar informe de la audiencia	
Previa	Gestión de Comunicaciones	Divulgar la audiencia	
		Elaborar piezas comunicativas	
		Realizar convocatoria	
		Diagramar presentación	
Ejecución		Comunicar en redes sociales	
		Apoyar el evento durante la transmisión	
		Divulgar la encuesta de evaluación durante la transmisión en las redes sociales	
Posterior			Publicar el informe de la audiencia
Previa	Direccionamiento y Planeación	Consolidar y solicitar publicación del informe de gestión	
		Participar en las reuniones del equipo primario	
		Participar en los ensayos y retroalimentar al equipo	
Previa	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	Participar en las sesiones del equipo primario	
		Elaborar guion, presentación y demás productos requeridos.	
		Responder preguntas ciudadanas	
		Participar en los ensayos	
Ejecución			Participar en la presentación durante la audiencia
Posterior			Responder preguntas ciudadanas para el informe de la audiencia

6.2.2. Interacción previa con la ciudadanía

Antes de la audiencia pública de rendición de cuentas, se deben realizar estas acciones:

Nombre de la acción	Descripción
Capacitar y/o sensibilizar a la ciudadanía	Esta capacitación y /o sensibilización se debe programar en respuesta a las necesidades identificadas en los anteriores escenarios de diálogo, para el fortalecimiento de los conocimientos de la ciudadanía en el ejercicio de control social sobre la gestión de las entidades públicas.
Elevar consulta pública de temáticas de interés, inquietudes, observaciones y sugerencias	Elevar consulta a la ciudadanía sobre las temáticas de interés a ser tratadas en la audiencia pública por medio de redes sociales y demás canales de comunicación institucional.
Consolidar y analizar las propuestas recibidas	Finalizado el plazo para recibir propuestas, estas deben seleccionarse y priorizarse. Luego del análisis, los servidores designados deben preparar las respuestas para presentarlas durante la audiencia.

6.2.3. Divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas

Para el logro de los objetivos de la audiencia pública, es necesario definir una estrategia de comunicación interna y externa que permita asegurar una participación por parte de los grupos de valor y partes interesadas, mediante el uso de todas las herramientas y canales de comunicación disponibles.

Entre las acciones más importantes que deben realizarse se encuentran:

Etapas	Acción de divulgación
Previa	Capacitar y/o sensibilizar a la ciudadanía, los grupos de valor y las partes interesadas, sobre los alcances, deberes y derechos del proceso de rendición de cuentas.
	Publicar con anterioridad la información e invitación a cada audiencia, indicando la hora, lugar y sitio donde se puede consultar el informe de gestión a través de la página web y redes sociales.
	Una vez identificados los grupos de interés y partes interesadas, se deben enviar las invitaciones directas por medio de correos electrónicos y WhatsApp, haciendo invitaciones personalizadas a los invitados

Etapas	Acción de divulgación
	preseleccionados en la identificación de interlocutores, anexando en medio físico o magnético el informe de la rendición de cuentas.
	Enviar la invitación directa a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas dirigida a los públicos de interés preseleccionados por correo electrónico institucional.
	Disponer el espacio para consultar el informe de gestión y el formulario para enviar preguntas e inquietudes.
Durante	Divulgar audiencia y encuesta de evaluación mediante redes sociales
Posterior	Divulgar encuesta de evaluación de la audiencia mediante redes sociales

6.2.4. Convocatoria

Para asegurar la asistencia y participación presencial y/o virtual de los grupos de valor y partes interesadas, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

Aspectos a tener en cuenta	Descripción
Realizar convocatoria	La convocatoria a la ciudadanía debe realizarse a través de diversos medios de comunicación masiva, tales como la página web institucional y las redes sociales, especificando con claridad el tema, el lugar y la hora del evento. En caso de modificación de la fecha de la audiencia, se deberá informar la nueva programación con al menos 20 días calendario de anticipación, utilizando todos los canales empleados en la convocatoria inicial.
Prever tiempo suficiente para divulgar la convocatoria	La convocatoria debe realizarse por lo menos un mes antes de la fecha de la audiencia. Además, se debe publicar por los menos 2 veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días. Esto permite que la ciudadanía consulte la información, reserve el tiempo para participar, prepare y entregue sus preguntas y comentarios antes de la audiencia pública.
Realizar invitaciones especiales a partes interesadas y grupos de interés	Una vez identificados los grupos de interés y partes interesadas, se deben enviar las invitaciones directas por medio de correos electrónicos y WhatsApp, haciendo invitaciones personalizadas a los invitados preseleccionados en la identificación de interlocutores, anexando en medio físico o magnético el informe de la rendición de cuentas.
Preguntas anticipadas	La ciudadanía puede enviar preguntas, comentarios o propuestas durante los días previos a la realización de la audiencia de rendición de cuentas, usando los canales oficiales. Las preguntas se incluyen en el desarrollo de la audiencia y en los temas a tratar.

Aspectos a tener en cuenta	Descripción
Entrega previa a la ciudadanía del informe de la audiencia pública de rendición de cuentas	Este aspecto es fundamental para promover una participación organizada y cualificada de la ciudadanía. Por lo anterior, se debe publicar en la página web y en las redes sociales el informe correspondiente al menos un (1) mes antes de la audiencia pública.

6.2.5. Organización logística

El equipo primario de rendición de cuentas debe definir y gestionar los siguientes aspectos logísticos requeridos para la ejecución de la audiencia:

Aspectos logísticos	Descripción
Gestión de recursos	El equipo primario debe gestionar los recursos económicos y administrativos que permitan la correcta ejecución de la audiencia pública.
Elaboración del guion y la presentación	La URF debe elaborar un guion y una presentación que sirvan de apoyo a los expositores y faciliten la planeación, el control de los tiempos de intervención y la coordinación logística. la presentación debe realizarse de acuerdo con los lineamientos institucionales de imagen estilo y el guion debe armonizarse con el informe de gestión publicado previamente.
Diseño de elementos para comunicar la audiencia pública	Elaborar piezas publicitarias y de divulgación: invitaciones, protectores de pantalla, banners, boletines de prensa, video entre otros (según recursos y disponibilidad presupuestal).
Personal de apoyo durante el evento	El equipo primario de rendición de cuentas es el encargado de toda la gestión logística de las audiencias públicas, con el apoyo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en el marco del Convenio interadministrativo 002 de 2016.

6.2.6. Ensayos

Ensayar permite dominar el contenido, corregir errores y reducir la ansiedad para que la presentación sea natural. Se recomienda hacer dos ensayos antes de cada audiencia para ajustar aspectos de contenido, tiempo y recibir retroalimentación.

- **Primer ensayo:** está destinado a la revisión detallada de la versión preliminar del guion y su presentación. Es fundamental llevarlo a cabo con la suficiente antelación para disponer del tiempo necesario y efectuar los ajustes pertinentes.
- **Segundo ensayo:** tiene como objetivo principal revisar los aspectos tecnológicos y confirmar las modificaciones propuestas en el primer ensayo. Debe llevarse a cabo máximo una semana antes del evento.

6.3. Etapa de ejecución

La etapa de ejecución inicia el día de la audiencia pública de rendición de cuentas y comprende las siguientes actividades:

Actividad	Descripción
Transmitir el evento	La audiencia debe transmitirse por medio de las redes sociales institucionales en la hora y fecha indicadas en la invitación del evento. Se sugiere optimizar recursos adelantando audiencias virtuales, en el marco de la transformación digital institucional.
Presentar información en lenguaje de señas (opcional)	Para garantizar el acceso a la información de las personas con discapacidad auditiva, se recomienda que el evento cuente con un intérprete de lengua de señas durante las intervenciones. Esto contribuirá a mejorar el nivel de accesibilidad para la ciudadanía, siempre que se disponga de los recursos necesarios para brindar dicho apoyo.
Recibir y responder preguntas durante el evento	Durante la transmisión del evento, se debe habilitar un espacio para recibir preguntas de los participantes y responderlas en la audiencia o posteriormente en el informe.
Evaluar el evento	Es necesario elaborar una encuesta para que los asistentes evalúen la audiencia, usando el formato estandarizado en el Sistema de Monitoreo a la Gestión Institucional - SMGI. Esta encuesta debe compartirse durante la ejecución del evento.

6.4. Etapa posterior

La etapa posterior inicia una vez finalizada la audiencia pública de rendición de cuentas y con la consolidación de resultados para la elaboración del informe de la audiencia. Esta etapa comprende las siguientes actividades:

Actividad	Descripción
Evaluar la audiencia	Una vez finalizada la audiencia, se debe enviar la encuesta de evaluación del evento mediante correo electrónico dirigido a los grupos de valor y partes interesadas. Además, se debe compartir la encuesta por medio de las redes sociales institucionales.
Elaborar el informe audiencia pública de rendición de cuentas	El informe debe elaborarse contemplando cada etapa de la audiencia, presentando los principales resultados, intervenciones y preguntas ciudadanas, conclusiones, recomendaciones y resultados de evaluación del espacio.
Publicar el informe de la audiencia de rendición de cuentas	El informe de cada audiencia debe publicarse en la página web institucional de forma cronológica, según lo definido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Evaluar y aplicar mejora continua	Después de cada audiencia pública de rendición de cuentas se debe hacer una evaluación interna del ejercicio para revisar la metodología, documentar las lecciones aprendidas, generar aprendizajes y ajustar próximos ejercicios.

7. Documento referente

Tipo	Nombre
Estrategia	Estrategia de relación con el ciudadano y grupos de valor

8. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2026-08-04	1.0	TS-1267	Elaboración del documento.

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Asesor
Revisión	
Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yatte
Cargo:	Asesora
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Rodríguez Angulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional