

# INFORME DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS.


**PERIODO: VIGENCIA 2023**

Ley 1757 de 2015 “Estatuto de Participación Ciudadana”

**Control Interno**  
Arauca, enero 2024

## NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política del Estado colombiano de 1991, democracia participativa (artículos 2,3 y 103), a la información (artículos 20,23 y 74), a la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270).
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno de las entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 152 de 1994. Plan de Desarrollo.
- Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.” - Artículo 33. Audiencias Públicas.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” - Artículo 78 (Estatuto Anticorrupción).
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” - Artículo 48 al 59. Rendición de cuentas de la rama ejecutiva.
- Decreto Nacional 1499 de 2017: Realizó la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual fue adoptado por el Instituto de Desarrollo de Arauca- IDEAR, acogiéndose a las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el fin de establecer las instancias de coordinación y asesoría para asegurar la planificación y ejecución de las políticas de gestión y desempeño, así como las políticas, directrices y lineamientos que requieren los diferentes sistemas de gestión y control implementados en el Instituto.
- Decreto 1379 de 2022 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la Rendición de Cuentas del Departamento de Arauca en cumplimiento de la Ordenanza 008E de 2012.
- Conpes 3654 de 2010 “Por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas”
- Ordenanza Departamental 09 de 2020 “Por el cual se adopta el Plan Participativo de Desarrollo Departamental CONSTRUYENDO FUTURO 2020-2023 Departamento de Arauca.
- Manual Único de Rendición de Cuentas-MURC. Versión 2 de 2019. Lineamientos metodológicos para la rendición de cuentas en las entidades del orden nacional y territorial de la rama ejecutiva.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: R-196
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Enero - 2023
		PAGINA: 3 DE 27

- Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2022: Emitido por la Profesional Universitaria de Planeación - IDEAR.

## ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### I. CONTEXTO

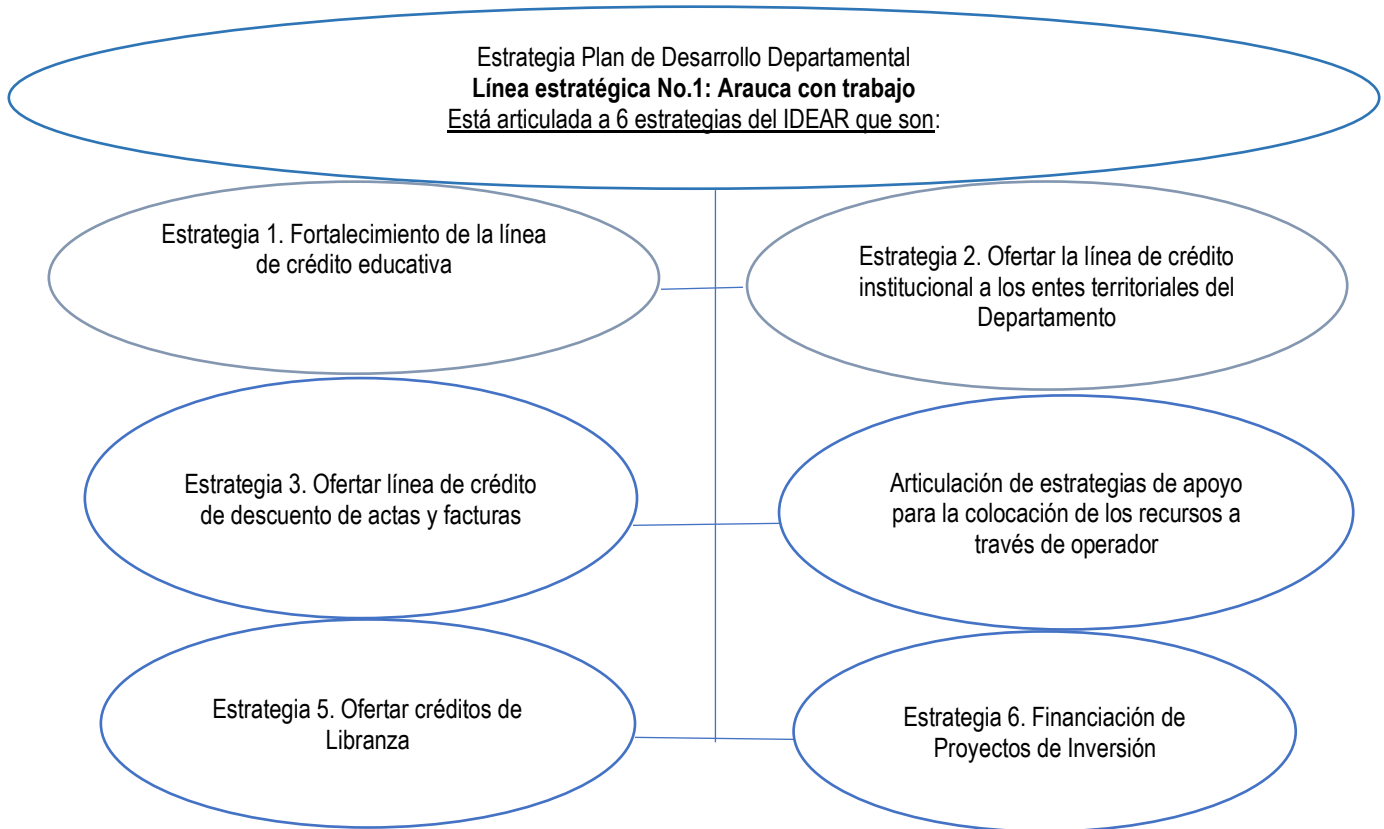
El informe de rendición de cuentas permite realizar el seguimiento y evaluación independiente, sobre la preparación, desarrollo, cumplimiento normativo y resultados del proceso de Rendición de Cuentas para la vigencia 2023, garantizando los derechos a la ciudadanía a realizar seguimiento y control al ejercicio del ejecutivo en su desempeño y como instrumento efectivo del buen gobierno que promueve la transparencia en la gestión pública, así como el establecimiento de espacios de diálogo permanente e interacción ciudadana, a través de la entrega oportuna de la información de lo desarrollado en el 2023 por la administración Departamental, conforme a los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública.

La evaluación se basa en la normativa aplicable desde el manual único de rendición de cuentas del DAFP, que promueve los principios de buen gobierno, eficacia, eficiencia, transparencia y participación ciudadana. Igualmente, el artículo 32 de la Ley 489 y modificado por el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, establece que “Todas las entidades y organismos de la Administración Pública, tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública”.

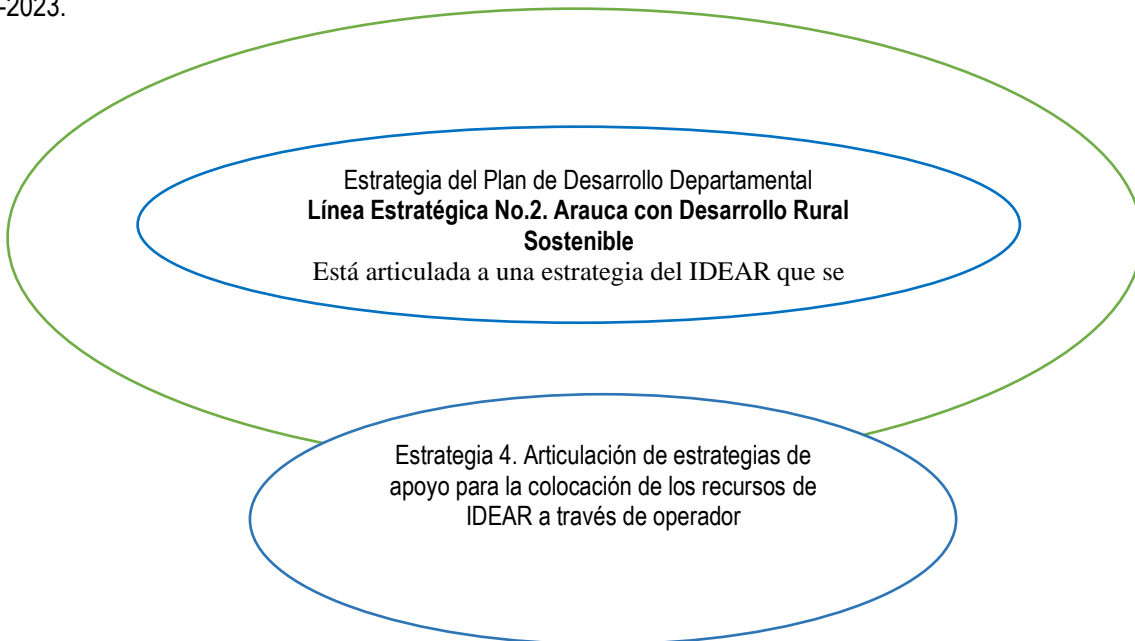
Así mismo, La Rendición de Cuentas como expresión de control social verifica su propósito en la búsqueda de la transparencia de la gestión mediante los siguientes objetivos:

- 1- Fortalecer el sentido de lo público.
- 2- Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.
- 3- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- 4- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- 5- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- 6- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Y mediante las Líneas estratégicas del Plan de Desarrollo Participativo del Departamento de Arauca articuladas con las estrategias del Instituto de Desarrollo de Arauca- IDEAR de la siguiente manera:



Figuras. Articulación de las estrategias del Plan Participativo de Desarrollo Departamental con las estrategias del IDEAR 2022-2023.



Estrategia del Plan de Desarrollo Departamental  
**Línea Estratégica 3. Arauca con Salud Confiable: Salud y Protección social.**

Estrategia 2. Ofertar la línea de crédito institucional de IDEAR a los entes territoriales del Departamento

Estrategia del Plan de Desarrollo Departamental  
**Línea Estratégica 4. Arauca Digna y Social: Educación, Deporte y Recreación; Primera Infancia, niñez, adolescencia y Familia; Juventud; Inclusión**

Fortalecimiento de la línea de crédito Educativa- Fortalecimiento del capital humano a través del programa de becas para maestrías

Estrategia del Plan de Desarrollo Departamental  
**Línea Estratégica 5. Arauca con Infraestructura, Servicios Públicos y Vías para el Desarrollo: Transporte; Vivienda; y Minas y Energía.**

Estrategia 3. Ofertar la línea de crédito a personas naturales y jurídicas, que contratan la ejecución de una obra, prestan un servicio o suministro a las entidades de carácter público del orden departamental o municipal.

Estrategia 6. Apoyar al fortalecimiento del desarrollo económico del departamento de Arauca, para impulsar programas de desarrollo regional, rural y urbano mediante la financiación y asesoría, así como los proyectos de inversión en los sectores económico y social.

**OBJETIVO DEL INFORME:** Verificar el nivel de cumplimiento de las etapas de la estrategia de rendición de cuentas adoptada por el Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR, Plan Estratégico Institucional 2022-2023,

plan de acción 2023 y el MURC.

**ALCANCE DEL INFORME:** La Oficina de Control Interno realizó la evaluación a las acciones implementadas de la estrategia de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2023.

**ESTRATEGIA:** Desde el IDEARM Rendición de cuentas oportunidades para todos.

**RETO:** Motivar a la ciudadanía y los grupos de interés para aumentar su participación en espacios de rendición de cuentas.

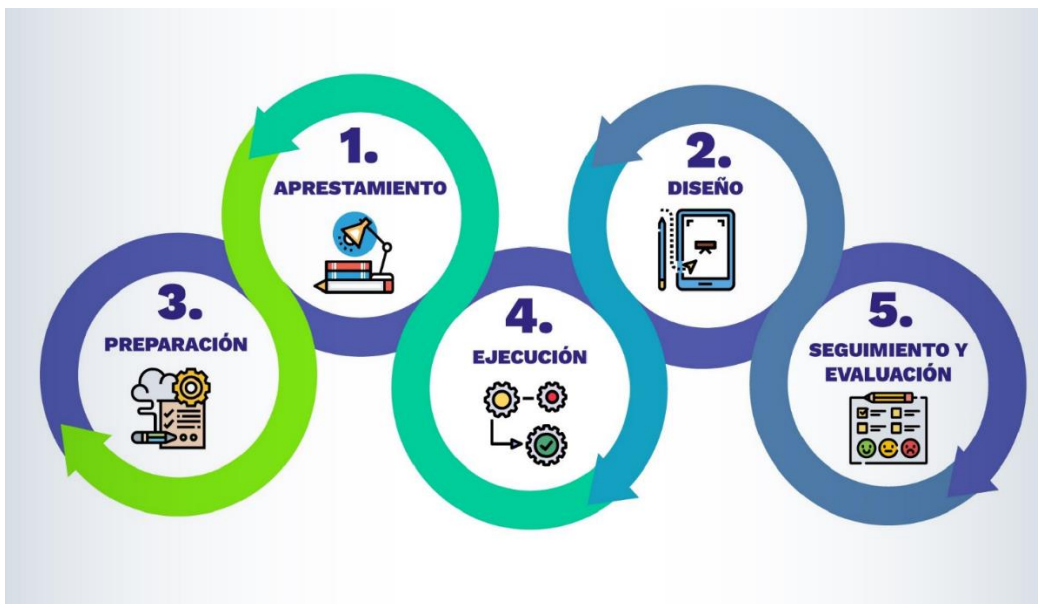
**PLANEACION DEL INFORME:** La planeación de este informe se encuentra documentado en EL INFORME RENDICION DE CUENTAS 2023., solicitando información, registros y documentos suministrados por la Profesional Universitaria de Planeación.

#### **ASPECTOS DE REVISIÓN:**

De acuerdo con el objetivo de este informe, la Evaluación y Seguimiento se basó en las Etapas de la Estrategia de Rendición de Cuentas y cumplimiento de los elementos de la Rendición de cuentas:

#### **A. ETAPAS PARA LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:**

En concordancia con el artículo 56 de la ley 1757 se tendrán en cuenta las siguientes etapas para la estrategia de rendición de cuentas:



Elementos del Proceso de Rendición de Cuentas:

De acuerdo con el Art 4 del Decreto 358 de 2020, se revisará el cumplimiento de los tres elementos del proceso de Rendición de cuentas:

1. Información: Transparencia activa, pasiva, focalizada y colaborativa
2. Diálogo: Contar, consultar, escuchar, acatar y Gestionar (de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones).
3. Responsabilidad: Sistema de Seguimiento riguroso, articulación con controles y buenas prácticas.

**B. RELACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG:** En este aspecto se tuvo en cuenta el Manual Operativo MIPG (Versión 4-2021) y sus anexos en relación con los criterios diferenciales (Lineamientos Nivel Avanzado) 1. Política de Participación Ciudadana de la tercera Dimensión Gestión con Valores para Resultados 2. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción quinta Dimensión: Información y Comunicación.

**C. SISTEMA DE CONTROL INTERNO RELACIONADO A RENDICIÓN DE CUENTAS** En este aspecto se evaluaron los Componentes y lineamientos de la Dimensión 7 de Control Interno:

1. Actividades de Control
2. Información y Comunicación

**D. RIESGOS IDENTIFICADOS.** Respecto a los riesgos se verificó el Mapa de riesgos del Proceso Planeación Estratégica.

## ACCIONES DE SEGUIMIENTO

### A. ETAPAS PARA LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:

Se tuvo como base el MURC Manual único de Rendición de Cuentas, y cumplimiento del decreto departamental Decreto 1379 de 2022 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la Rendición de Cuentas del Departamento de Arauca en cumplimiento de la Ordenanza 008E de 2012.


El proceso de Rendición de Cuentas fue planeado por parte del Profesional Universitario de Planeación - Profesional Universitario de Apoyo a la Gerencia y Relaciones Públicas, en la que se estructuró la estrategia teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

#### 1. APRESTAMIENTO.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2023, se programó desde el mes de octubre de 2023, Mes en el cual se socializo la estrategia mediante acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 09 y se realizó la conformación del equipo, mediante Acta interna 01 de 2023 – Conformación de equipo de Rendición de Cuentas.

Por otra parte, en la etapa de aprestamiento se desarrollaron las cinco (5) actividades descritas en el MURC v2 así:

**CAPACITACIÓN EQUIPO LÍDER:** El equipo líder se conformo mediante Acta interna 01 de 2023 – Conformación de equipo de Rendición de Cuentas el 25 de octubre de 2023. (Revisar folio 21 y 22). <https://idear.gov.co/wp-content/uploads/IDEAR/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/2023/Informe%20Final%20RC%202023.pdf>

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: R-196
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Enero - 2023
		PAGINA: 8 DE 27

**Nota:** se anexa Acta Interna No. 01 de 2023, el cual hace parte integral del presente informe.

**IDENTIFICACIÓN DE DEPENDENCIAS Y ENLACES PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS:** El equipo líder mediante la Estrategia de Rendición de cuentas adoptada por el Instituto identifico los procesos responsables de suministrar información para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas, los cuales fueron:

Subgerencia Comercial y de Cartera  
Subgerencia Financiera  
Subgerencia Administrativa  
Oficina Asesora Jurídica  
Talento Humano  
Planeación  
Requerimientos Tecnológicos  
Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas

**Nota:** se anexa link de la estrategia desarrollada [https://idear.gov.co/wp-content/uploads/IDEAR/Planeaci%C3%B3n/Plan%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Estrategia\\_de\\_Rendicion\\_de\\_Cuentas\\_2023.pdf](https://idear.gov.co/wp-content/uploads/IDEAR/Planeaci%C3%B3n/Plan%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/Estrategia_de_Rendicion_de_Cuentas_2023.pdf), el cual hace parte integral del presente informe.

**IDENTIFICACIÓN DE ACTORES Y GRUPOS INTERESADOS:** El Instituto de Desarrollo de Arauca tuvo en cuenta la caracterización de grupos de valor aprobada y publicada en página web institucional, para la participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Nota: Se anexa link de la caracterización <https://idear.gov.co/transparencia/>, el cual hace parte integral del presente informe.

**ANÁLISIS DE ENTORNO:** luego de analizar las cinco dimensiones sugeridas por el MURC v2 por el equipo líder se definió y se realizo Audiencia Pública De Rendición De Cuentas 2023 a la comunidad el día 01 de diciembre de 2023 en el Municipio de Saravena (*Municipio con Mayor colocación de créditos en el cuatrienio 2020-2023*) a través de la audiencia presencial y transmitida por Facebook live en el perfil del Instituto.

**IDENTIFICACIÓN DE TEMAS PRIORITARIOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS:** una vez se identificaron los procesos responsables de suministrar información para la elaboración de las diapositivas de la Rendición de Cuentas, dicha información fue solicitada mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas.


**Nota:** se anexan correos enviados, el cual hace parte integral del presente informe.

## 2. DISEÑO

En esta etapa, el equipo líder, definió por medio de acta de reunión que la realización de la Audiencia Pública De Rendición De Cuentas 2023 a la comunidad se llevaría a cabo el día 01 de diciembre de 2023 en el Municipio de Saravena (*Municipio con Mayor colocación de créditos en el cuatrienio 2020-2023*) a través de audiencia presencial y transmitida por Facebook live en el perfil del Instituto.



También en esta etapa se realizaron las cotizaciones pertinentes, posibles sitios, escenografía, transmisión, refrigerios y demás, los cuales fueron coordinados por el equipo líder.



Calle 22 N° 14 - 40 Barrio Cochise  
Cel. 314 265 7214 Saravena - Arauca  
mosquecacaosales@outlook.com | moscab20@hotmail.com

Saravena, 15 de noviembre de 2023

Señores  
**INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA**  
**IDEAR**

**Asunto:** Propuesta Económica para Alquiler de AUDITORIO y suministro de refrigerios.

Respetado saludo.

Teniendo en cuenta la solicitud realizada por ustedes, nos permitimos presentar nuestra propuesta económica para el alquiler de un AUDITORIO, y suministro de refrigerios para la actividad a desarrollarse el día 1 del mes de Diciembre de 2023 en el municipio de Saravena- Arauca.


El AUDITORIO cuenta con capacidad para 60 personas, es un lugar cómodo, ubicado en la Calle 22 No. 14-40 segundo piso MAS QUE CACAO, ubicado en un lugar céntrico y muy tranquilo de Saravena, cuenta con:

- > Aire Acondicionado, Sillas Rimax, Mesas de apoyo para 30 personas, si las necesitan.
- > Video Beam. Sonido incorporado, micrófono inalámbrico.
- > Pendón para proyección de las imágenes o contenidos temáticos y tablero para escribir. Incluye dispensador de agua fría (autoservicio)


El costo de la hora de alquiler del AUDITORIO, es de \$ 70.000 (SETENTA MIL PESOS).

ITEM	CANT	DESCRIPCION	VALOR UNID	VALOR TOTAL
1	70	Refrigerios: según propuesta elegida Numero 3 (sandulís de pollo + vaso jugo fruta en agua 9 onzas)	8.000	560.000
2	7	Botellas de agua	3.000	21.000
3	4	Horas de alquiler de AUDITORIO	70.000	280.000
4	50	Tintos	1.000	50.000
				<b>\$911.000</b>

Esperamos poder contar con su aprobación y tener el agrado de servirles, cualquier duda o inquietud con gusto al celular o WhatsApp 3142657214. En caso positivo, favor informar con anticipación para agendar la hora y fechas solicitadas.

Atentamente,  
  
**HILDA LEAL RODRIGUEZ**  
Administradora

Chocolateando con sabor Araucano



Saravena, 22 de Noviembre de 2023

**COTIZACIÓN**


Saravena - Arauca  
Instituto de Desarrollo de Arauca


Cordial Saludo

- Presentamos cotización para las siguiente pieza grafica:

- \* Backing publicitario medida standar 240x240 mts, con lona publicitaria en banner con impresion digital

TOTAL: 1.100.000



Estaremos atentos a cualquier inquietud  
Atentamente,  
  
Alexi Cuadros Dueñez  
Director Creativo  
Cel. 301 311 2929

biggercreativos@hotmail.com

Se diseñaron las diferentes piezas publicitarias para las invitaciones y convocatoria al evento, tales como banners e imágenes para la página web y redes sociales, cuñas radiales y se realizó visita a en las diferentes emisoras del departamento, que sirvieron para aumentar el rango de alcance de la invitación en los diferentes municipios.



### 3. PREPARACIÓN

Se realizó la publicación inicial de la invitación a la comunidad el día 01 de noviembre de 2023, se publicó el informe preliminar y formato de inscripción de Preguntas y propuestas 2023 en el cual la comunidad podía plasmar las iniciativas de las cuales se quiere enterar en los diferentes espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas. Se recibieron 32 respuestas de este formulario, teniendo como resultado 16 preguntas abiertas, las cuales se respondieron vía WhatsApp y correo electrónico.

Oportunidades para todos Transparencia

---

de 2023

1. Canales de divulgación Rendición de Cuentas 2023.



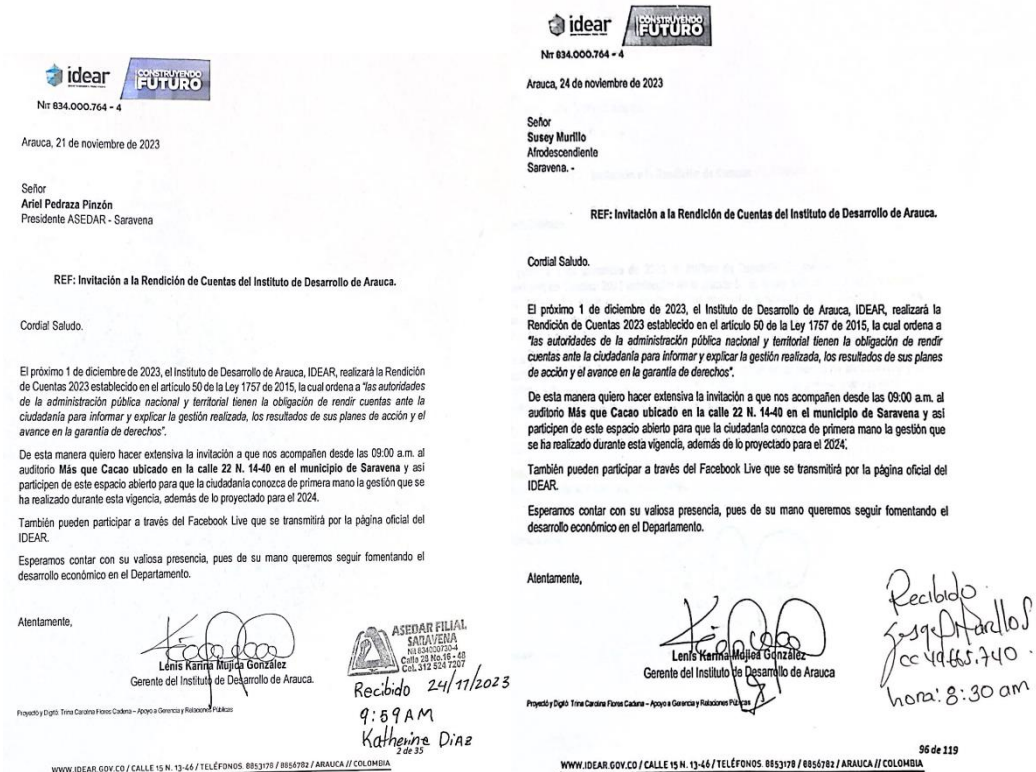
El Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR- invita a la audiencia pública de rendición de cuentas 2023, "Oportunidades para Todos".

En concordancia con lo establecido en el artículo 56 de la ley 1757 de 2015 Conoce nuestra gestión, logros y cumplimiento de metas.

Informe Preliminar

Encuesta Aquí

Se realizó la convocatoria donde se invito a todos los Grupos de valor del Instituto de acuerdo con la caracterización publicada en la página web <https://idear.gov.co/transparencia/>, se emitieron 79 invitaciones físicas personalizadas. (Revisar folio 41 a 119).

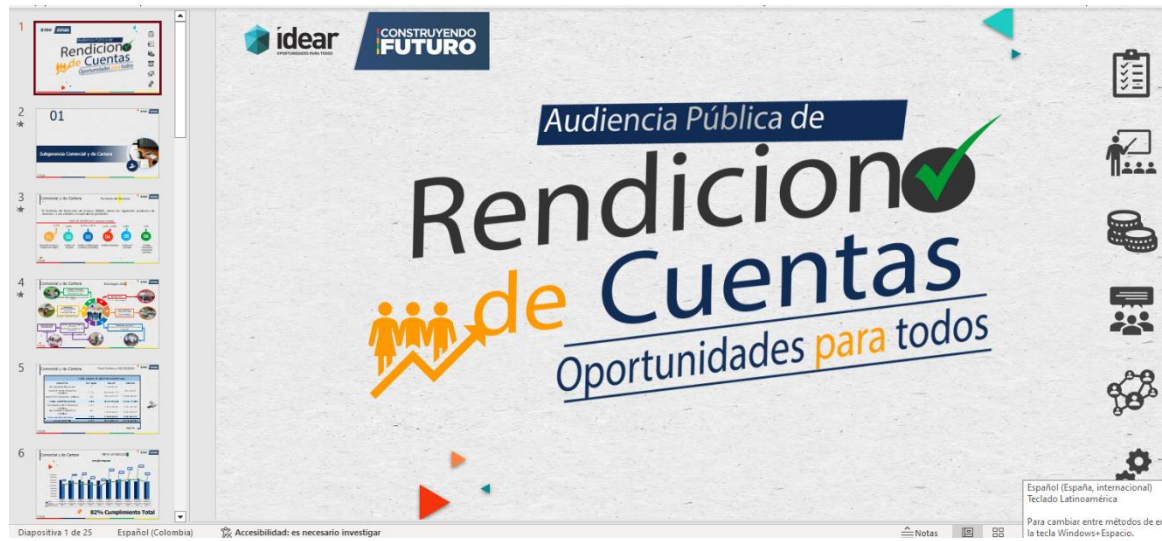


**Nota:** se anexan invitaciones realizadas, el cual hace parte integral del presente informe.

En esta etapa también se realizó la consolidación de la información recibida por las áreas y se estructuró la presentación final a presentarse en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Después de hacer las revisiones y los ajustes pertinentes se consolidaron un total de 25 diapositivas, las cuales resumieron toda la información del Instituto

Este proceso también se realizó mediante flujos de información actualizada de la gestión desarrollada en la vigencia 2023 entre los responsables de las áreas, las gestiones encaminadas al mejoramiento técnico y administrativo del Instituto, este proceso tuvo como producto final, la presentación (ppt) general de Rendición de cuentas, insumo para la audiencia pública que se encuentra plasmado en la página web de la entidad. En el link <https://idear.gov.co/rendicion-de-cuentas/>



El equipo de rendición de cuentas del Instituto realizó un check list que permitió contar con todos los elementos e insumos necesarios para la realización de la audiencia, como se muestra a continuación:

Tabla 1. Check List del evento

ITEMS	DESCRIPCION	SI/NO
1	Limpieza y desinfección instalaciones físicas	Si
2	Computador portátil para proyección	Si
3	Sonido	Si
4	Micrófonos	Si
5	Diapositivas de ARC 2023	Si
6	Papelería para encuestas y preguntas	Si
7	Preguntas listado web consolidado	Si
8	Mobiliario para el set (pendones)	Si
9	Refrigerios	Si
10	Puntos de hidratación	Si
11	Puntos de inscripción	Si
12	Internet para salones	Si
13	Mobiliario para el set (pendones)	Si

Este listado permitió tener control y confirmación de cada uno de los ítems necesarios para llevar a feliz término la audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Por otra parte, se establecieron las actividades a realizar por parte de cada uno de los funcionarios del equipo de rendición de cuentas así:

Tabla 2. Equipo de Rendición de cuentas

FUNCIONES	RESPONSABLES
Persona para bienvenida de Asistentes	Felsomina Correa
Validación de inscripción	Luz Slendy Blanco
Acomodadores	Doris Romero-Lorena Aguirre

Audiovisual, pc, sonido y micrófono	Wigston Zapata- Camilo Guerra
Moderador	Trina Carolina Flores
Expositores	Karina Mujica - Uriel Peña - Virginia Jiménez - Jenifer Panesso
Refrigerios	Doris Romero-Lorena Aguirre
Punto de hidratación/ Termos con café y agua	Doris Romero-Lorena Aguirre
Entregar papelería y lapiceros para preguntas	Doris Romero-Lorena Aguirre
Entregar papelería y lapiceros para Encuesta	Doris Romero-Lorena Aguirre
Recoger el mobiliario y entregar el sitio	Doris Romero-Lorena Aguirre- Wigston Zapata- Camilo Guerra

Se realizó un mapa del evento, para contar con un medio de ilustración para los funcionarios en el cual se pudieran enmarcar en el espacio, y poder realizar un trabajo óptimo desde el inicio de la Audiencia, como se muestra a continuación:



En este punto también se estableció una encuesta de satisfacción, con el fin de medir la calidad en cuanto al desarrollo del evento y de esta manera realizar las mejoras correspondientes en los siguientes ejercicios de Rendición de Cuentas.

Previa a la transmisión de la audiencia pública de Rendición de Cuentas del Instituto de Desarrollo de Arauca de la vigencia 2023 se realizaron 20 publicaciones a través de nuestras redes sociales: **FACEBOOK; INSTAGRAM; X** dirigidas a la comunidad araucana para informar sobre esta actividad enmarcada en la Ley 1757 de 2015. (ver folio 121 a 134).


**Nota:** se anexa Informe sobre estadísticas de Rendición de cuentas por parte de Prensa, el cual hace parte integral del presente informe.

El día 29 de Noviembre de 2023 se realizó una socialización de Rendición de cuentas dentro del Instituto por parte de la Gerencia, con el objetivo de que los funcionarios del IDEAR conozcan la información que se va a presentar a la

comunidad. Este ejercicio de participación fue muy provechoso toda vez que de allí salieron algunas recomendaciones que fueron tenidas en cuenta para el ejercicio llevado a cabo el 01 de diciembre. (ver folio 135 a 141).

[https://idear.gov.co/wp-](https://idear.gov.co/wp-content/uploads/IDEAR/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/2023/Informe%20Final%20RC%202023.pdf)

[content/uploads/IDEAR/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/2023/Informe%20Final%20RC%202023.pdf](https://idear.gov.co/wp-content/uploads/IDEAR/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/2023/Informe%20Final%20RC%202023.pdf)

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: R-196
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Enero - 2023
		PAGINA: 14 DE 27

**Nota:** se anexa Circular, lista de asistencia y registro fotográfico, el cual hace parte integral del presente informe.

Se realizó una ronda de medios antes del evento en el municipio de Saravena en la emisora Sarare Stereo y armonía Stereo con el propósito de invitar a la comunidad a participar de este evento, también se asistió al concejo Municipal donde se extendió la invitación.

#### 4. EJECUCION

La Audiencia Pública De Rendición De Cuentas 2023 del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR se realizó a la comunidad el día 01 de Diciembre de 2023 en el Municipio de Saravena (*Municipio con Mayor colocación de créditos en el cuatrienio 2020-2023*) en el horario comprendido entre las 9:00 y las 11:00 am, a través de la audiencia presencial y transmitida por Facebook live en el perfil del Instituto, en cabeza de la Gerente Dra. Lenis Karina Mujica González, donde participaron los diferentes grupos de interés del Departamento como , comerciantes, docentes, comunidad afrodescendiente, asociaciones, agremiaciones, entes de control, Diputados y concejales, medios de comunicación y comunidad en general, siguiendo las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública en el Manual Único Operativo De Rendición De Cuentas versión 2.

A continuación, se presenta el Orden del día desarrollado:

1. Himno de la República de Colombia.
2. Himno del Municipio de Arauca.
3. Palabras de bienvenida a cargo de la Dra. Lenis Karina Mujica González, Gerente.
4. Exposición a cargo de la Dra. Virginia Jiménez, Subgerente Comercial y de Cartera.
5. Exposición a cargo del Dr. Uriel Peña García, Subgerente Financiero
6. Exposición a cargo de la Dra. Jenifer Panesso, Subgerente Administrativa
7. Conclusiones y respuestas a las inquietudes de la comunidad.

#### PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Al inicio de la Audiencia, el moderador leyó las instrucciones iniciales que definieron el desarrollo de todas las actividades previstas, reglamento que se siguió desde el comienzo hasta el final.

Igualmente se informó la metodología del evento, haciendo énfasis que las preguntas e inquietudes se realizarían mediante formato y serán atendidas y contestadas al final de la exposición de cada uno de los subgerentes. Para ello, dispuso de dos personas quienes se encargaron de entregar a los participantes un formato.

Durante el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se entregó el siguiente formato para radicar las preguntas de la comunidad en general, no hubo preguntas físicas.

Las preguntas realizadas fueron de manera virtual, las cuales fueron respondidas por la gerente, Lenis Krina Mujica Gonzalez . Las demás preguntas fueron respondidas en línea. Referente a las preguntas que se realizaron cuando de público el informe preliminar, estas fueron contestadas al correo electrónico dejado por la persona o vía whatsapp para los que dejaron su número telefónico, estos temas fueron incluidos en el informe final. (ver folio 27 a 39).

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdBX7PaeVOfpWgclTopeeME-vTiJAszDK1QANvINMzbKxDqbA/closedform?pli=1>

Se respondió un total de 25 preguntas así:

PREGUNTA	RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
¿ IDEAR, ofrece compra de cartera?	si	Vía WhatsApp /3208365761
¿Idear podría dar préstamos para emprendimiento económicos del arte?	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:Luiseduardodelgadillo220@gmail.com">Luiseduardodelgadillo220@gmail.com</a>
¿Las razones por las cuales la gente acude al Idear y no a otra entidad crediticia?	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:isaqil1978@@gmail.com">isaqil1978@@gmail.com</a>
¿ cuáles líneas de crédito tienen?	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:wlgarcesb@gmail.com">wlgarcesb@gmail.com</a>
¿Cuántos créditos aprobó el idear en esta vigencia 2023?	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:milenis3_2@hotmail.com">milenis3_2@hotmail.com</a>
Para la próxima vigencia se tendrán nuevos créditos estudiantiles?	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:milenis3_2@hotmail.com">milenis3_2@hotmail.com</a>
¿Son equitativos a la hora de aprobar o seleccionar las líneas de créditos para quienes los solicitan, sin necesidad de influencias y recomendaciones a quienes cumplen con los requisitos?	si	Vía WhatsApp 3115411104
¿Créditos para personas con reportes en centrales de riesgo?	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:marthaluisa22@gmail.com">marthaluisa22@gmail.com</a>
Hay línea de crédito para fomentar el turismo?	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:glorin01@yahoo.com">glorin01@yahoo.com</a>
¿Qué estrategias seguirían implementando para las recaudaciones?	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:Yest96@hotmail.com">Yest96@hotmail.com</a>
Experiencias exitosas	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:elkinmarioanchicoque@gmail.com">elkinmarioanchicoque@gmail.com</a>
Es posible el apoyo en sus líneas de créditos a los emprendedores jóvenes, que no tienen capacidad de endeudamiento porque no han iniciado una vida Crediticia?	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:ps.raquelhurtado79@gmail.com">ps.raquelhurtado79@gmail.com</a>
¿Cuantos beneficios han otorgado y cuales han logrado tener impacto en el desarrollo de sus actividades	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:arango2019mary@gmail.com">arango2019mary@gmail.com</a>
Han incrementado solicitudes de crédito este año?	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:rosiwad2018@gmail.com">rosiwad2018@gmail.com</a>
¿La posibilidad de que la ciudadanía pueda acudir a sus líneas de crédito.	si	Correo electrónico/ <a href="mailto:contralor@contraloriadearauca.gov.co">contralor@contraloriadearauca.gov.co</a>
Araucita, Tito Prada- ¿cual es la ruta y los documentos que se requieren para solicitar un credito educativo?	si	En vivo, contestada por la Gerente Lenis Karina Mujica Gonzalez
¿ Que proyectos impactaron en el Departamento?	si	En vivo, contestada por la Gerente Lenis Karina Mujica Gonzalez
¿Qué se tiene proyectado para el 2024?	si	En vivo, contestada por la Gerente Lenis Karina Mujica Gonzalez
Tame-¿ que se tiene que hacer para poder obtener un credito con el idear?	si	En vivo, contestada por la Gerente Lenis Karina Mujica Gonzalez

¿Por qué es mejor obtener un credito con el Idear que con otra banca comercial?	si	En vivo, contestada por la Gerente Lenis Karina Mujica Gonzalez
¿Hay creditos para especializaciones fuera del pais para los araucanos?	si	En linea, contestada por la Subgerente Comercial y de Caretra , Virginia Jimenez
¿Requisitos para la linea de credito de Libranza?	si	En linea, contestada por la Subgerente Comercial y de Caretra , Virginia Jimenez
¿Oportunidad para de creditos para el campo?	si	En linea, contestada por la Subgerente Comercial y de Caretra , Virginia Jimenez
¿Hasta cuando estan vigentes los microcreditos?	si	En linea, contestada por la Subgerente Comercial y de Caretra , Virginia Jimenez
¿Hay credito de sostenimiento para estudiar fuera de Arauca, para realizar especializaciones?	si	En linea, contestada por la Profesional de Planeacion , Lorena Aguirre







INFORME PRELIMINAR 2023 <https://idear.gov.co/wp-content/uploads/IDEAR/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/2023/Informe%20Preliminar%20RC%202023.pdf>

Se evidencia el informe de la Rendición de cuentas 2023 <https://idear.gov.co/wp-content/uploads/IDEAR/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/2023/Informe%20Final%20RC%202023.pdf>

Presentación Rendición de Cuentas 2023 <https://idear.gov.co/wp-content/uploads/IDEAR/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/2023/Presentacion%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20IDEAR%202023.pdf>

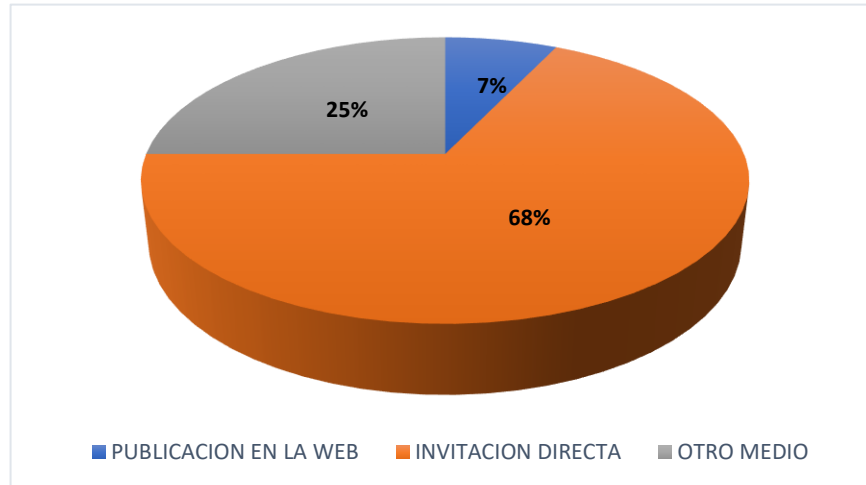
Video Resumen Informe Rendición de Cuentas 2023 [https://www.youtube.com/watch?v=qQ9\\_TknyAD8&t=1s](https://www.youtube.com/watch?v=qQ9_TknyAD8&t=1s)

## 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

La Audiencia Publica de Rendicion de cuentas conto con una participacion de 59 personas, las cuales se inscribieron en la lista de asistencia anexa al presente informe (*mirar folio 143 a 146*), asi mismo 60 personas se conectaron a la transmision en vivo por el facebook live del Instituto, obteniendo asi un alcance de 4.017 interacciones, y 59 like. (*mirar folio 121 a 134*) <https://idear.gov.co/wp-content/uploads/IDEAR/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas/2023/Informe%20Final%20RC%202023.pdf>

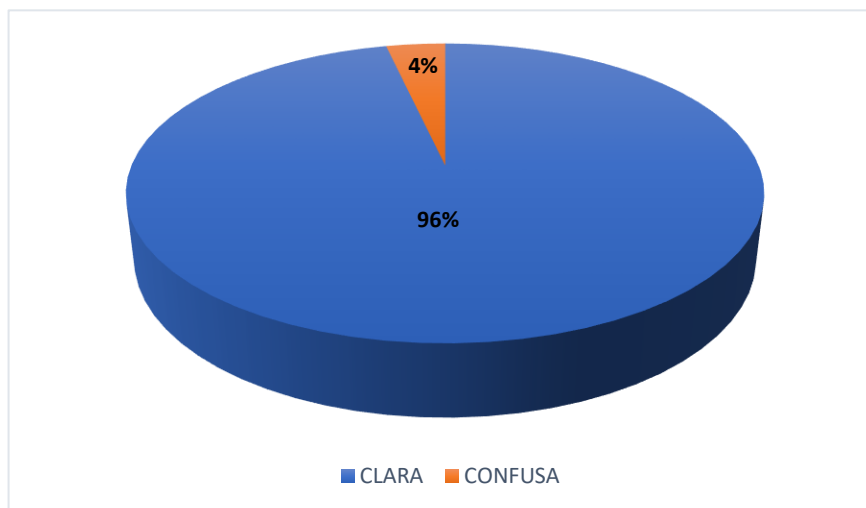
Se aplicaron 28 encuestas de satisfaccion aleatorias a los participantes del evanto (*mirar folio 148 a 179*), arrojando los siguientes resultados: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdBX7PaeVOfpWgciTopeeME-vTjJAszDK1QANvINMzbKxDgbA/closedform?pli=1>

**1. ¿Cómo se enteró de la realización de la jornada de diálogo?**



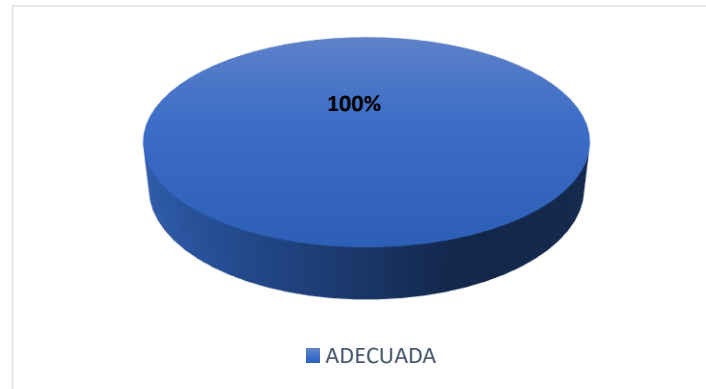
De acuerdo a la primera pregunta de la encuesta de satisfacción el 68% correspondiente a diecinueve (19) personas se enteraron de la audiencia pública por que fueron invitados de manera directa, un 25% correspondiente a siete (7) personas por otro medio y un 7% correspondiente a dos (2) personas por publicidad en la página web del Instituto.

**2. La explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la jornada fue:**



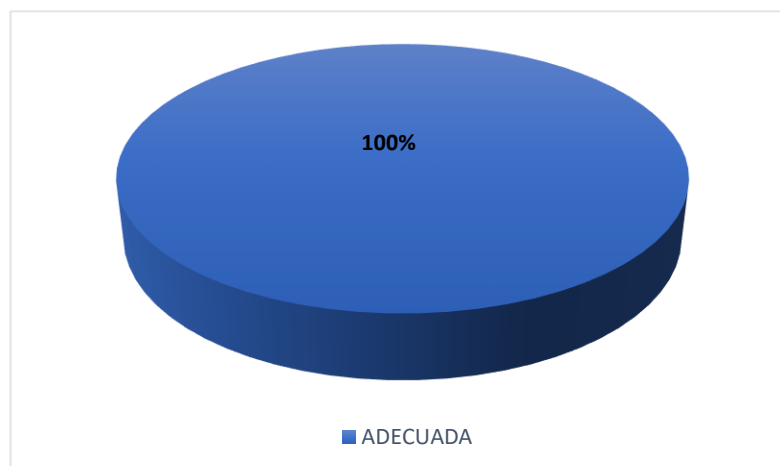
De acuerdo a la segunda pregunta de la encuesta de satisfacción el 96% correspondiente a veintisiete (27) personas contestaron que la explicación sobre el procedimiento de las intervenciones fue clara y el 4% correspondiente a una (1) respondió que fue confusa.

**3. La oportunidad para que los asistentes inscritos opinen durante la jornada de diálogo fue:**



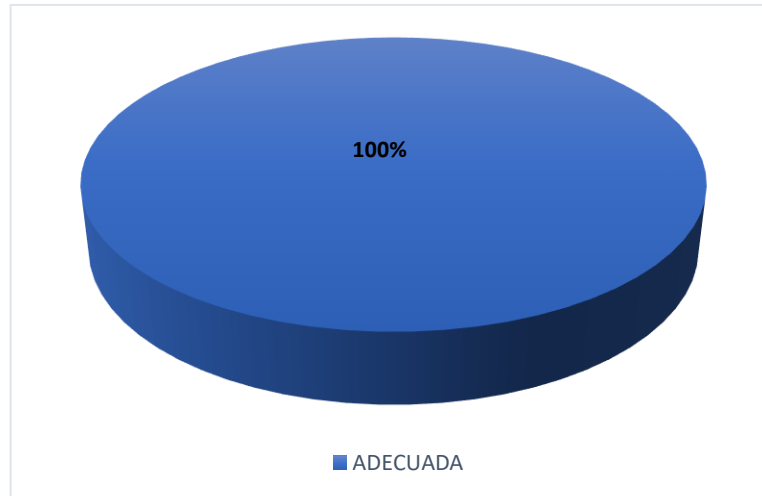
De acuerdo a la tercera pregunta de la encuesta de satisfacción el 100% correspondiente a veintiocho (28) personas contestaron que la oportunidad para que los asistentes inscritos opinen durante la jornada de dialogo fue adecuada.

**4. El tiempo de exposicion con el informe de la gestion institucional fue:**



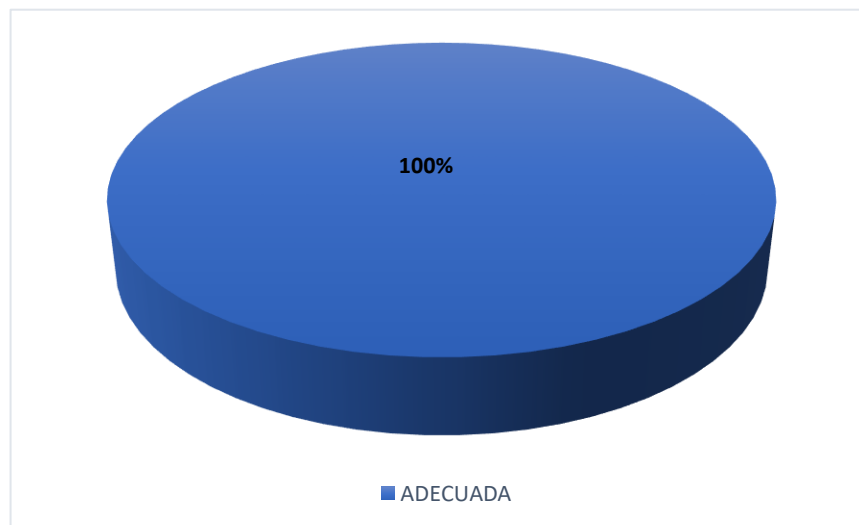
De acuerdo a cuarta pregunta de la encuesta de satisfacción el 100% correspondiente a veintiocho (28) personas contestaron que la el tiempo de exposicion con el informe de la gestion institucional fue adecuado.

**5. La oportunidad para que los asistentes inscritos opinen durante la jornada de dialogo fue:**



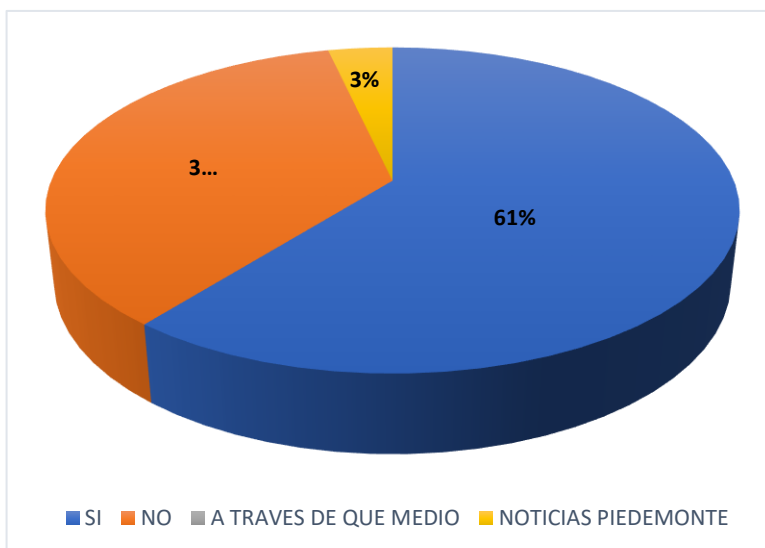
De acuerdo a la quinta pregunta de la encuesta de satisfacción el 100% correspondiente a veintiocho (28) personas contestaron que la información presentada en la jornada de dialogo responde a sus intereses.

**6. El tiempo de exposicion con el informe de la gestion institucional fue:**



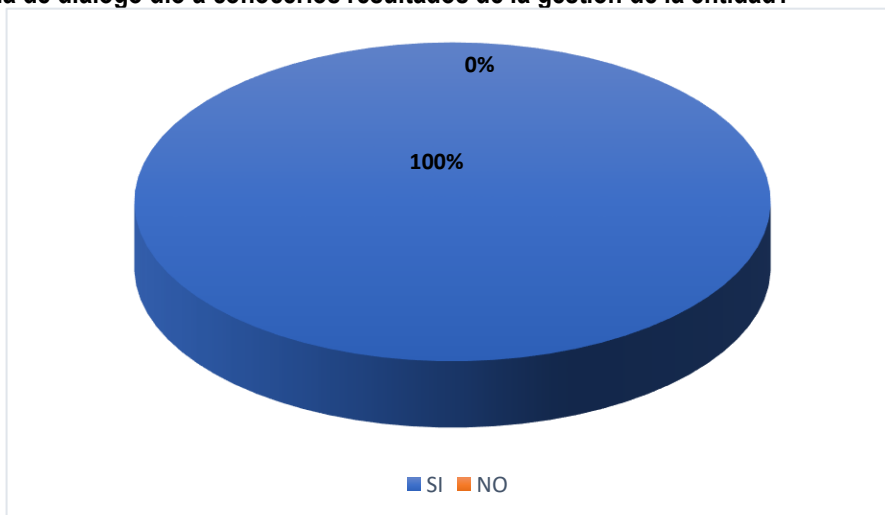
De acuerdo a la sexta pregunta de la encuesta de satisfacción el 100% correspondiente a veintiocho (28) personas contestaron que la jornada de dialogo dio a conocerlos resultados de la gestion de la entidad.

### 7. La información presentada en la jornada de diálogo responde a sus intereses?



De acuerdo a la séptima pregunta de la encuesta de satisfacción el 61% correspondiente a diecisiete (17) personas consultó información sobre la gestión de la entidad antes de la jornada de Diálogo, un 36% correspondiente a diez (10) personas no consultó información sobre la gestión de la entidad antes de la jornada de Diálogo por otro medio y un 3% correspondiente a una (1) persona consultó por medio de noticias del piedemonte.

### 8. La jornada de diálogo dio a conocer los resultados de la gestión de la entidad?



De acuerdo a la octava pregunta de la encuesta de satisfacción el 100% correspondiente a veintiocho (28) personas contestaron que sí volvería a participar en otra jornada de diálogo.

**9. Proponga un tema de su interes sobre la gestion de esta entidad para proximas jornadas de dialogo.**

Ante esta pregunta se recibieron 7 respuesta asi:

- Estrategias para fortalecer un negocio desde un emprendimientos hasta una empresa
- Apoyar un poco mas la economia ganadera y agroalimentaria
- Distribucion de las lineas de credito
- Propuestas y proyectos que sena publicos, participacion mixta en las propuestas en los distintos sectores politicos, empresariales.
- Apoyo directo a las coomunidades
- Empleo para mas de casa en el Instituto
- Posibilidad de que se vuelva a abrir las lineas microempresarial y agropecuaria directa con el IDEAR

Todas estas etapas estuvieron involucradas en el plan de Comunicaciones: se contó con Comunicados, Boletines, Entrevistas, Espacios televisivos, Espacios Radiales, publicaciones en redes sociales, convocatorias. Se observó la participación del 43 % de mujeres y 57 % de hombres.

<b>VERIFICACION PLAN DE RENDICION DE CUENTAS</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Resultado</b>
Cumplimiento Normatividad	Se determina que se realizó en cumplimiento de las normas vigentes y bajo los parámetros determinados por el DAFP, en cuanto a metodología y contenido; el objetivo corresponde a los temas propuestos.
Gestión administrativa del proceso de RC	Se diseñó una estrategia para adelantar el proceso de Rendición de Cuentas, se dio un cronograma y un seguimiento del proceso, y se articuló con el Plan Estratégico Institucional 2022-2023.
Espacios de interlocución con la ciudadanía	La entidad cuenta con las estrategias que se adelantan en la ejecución como en la audiencia pública y en las inquietudes planteadas con respuestas por parte de la entidad.
Calidad de la Información	Los informes de rendición de cuentas utilizan un lenguaje sencillo, comprensible, la presentación fue clara y entendible.
Realización de la Audiencia Pública	Se formuló y ejecuto una metodología de trabajo para realizar la audiencia pública y se cumplió con la estrategia diseñada.

Evaluación y seguimiento	El seguimiento y evaluación se adelantó respecto a las metas del plan estratégico institucional y el plan de acción lo cual se vio reflejado en el informe presentado en la audiencia pública.
Oportunidades de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias para fortalecer un negocio desde un emprendimientos hasta una empresa</li> <li>• Apoyar un poco mas la economia ganadera y agroalimentaria</li> <li>• Distribucion de las lineas de credito</li> <li>• Propuestas y proyectos que sena publicos,participacion mixta en las propuestas en los distintos sectores politicos, empresariales.</li> <li>• Apoyo directo a las coomunidades</li> <li>• Empleo para mas de casa en el Instituto</li> <li>• Posibilidad de que se vuelva a abrir las lineas microempresarial y agropecuaria directa con el IDEAR</li> </ul>
Interacción con otras entidades	La rendición de cuentas es un ejercicio transversal y sus actividades de formación y acompañamiento con otras entidades y como se fortalece este ejercicio con los demás entes departamentales, permitiendo garantizar el derecho a la información.

## VERIFICACION ACTIVIDADES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS.

Compuesto por tres (4) Subcomponentes y diez (10) actividades, ejecutadas en la vigencia 2023. Las que hacen parte de las etapas de rendición de cuentas, se encuentran articulados con las actividades contenidas en el componente rendición de cuentas del PAAC y de atención al ciudadano.

Subcomponentes:

1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.

2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones
3. Responsabilidad
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

ITEM	ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO
1,1	Socializar la estrategia de Rendición de Cuentas	100%
1.2	Definir los canales para la divulgación de la información.	100%
1.3	Publicar en página Web Informes Previos a diálogos virtuales Rendición de Cuentas	100%
1.4	Publicar en página Web Informe Previo a Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	100%
1.5	Publicar Informe Previo a Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Niños, niñas, adolescentes y jóvenes.	100%
1.6	Enviar por correo electrónico los informes preparatorios a los grupos de interés identificados.	100%
1.7	Enviar por correo electrónico los informes preparatorios a los grupos de interés identificados.	100%
1.8	Publicar las convocatorias para participar en los espacios de diálogo y audiencias.	100%
2.1	Realizar Diálogos virtuales de Rendición de Cuentas	100%
2.2	Realizar audiencia pública de Rendición de Cuentas	100%
2.3	Realizar audiencia pública de Rendición de Cuentas de niños, niñas, adolescentes y jóvenes.	100%
2.4	Realizar programas radiales con preguntas en vivo al gabinete departamental.	100%
3.1	Brindar capacitaciones a grupos de interés sobre participación ciudadana.	100%
3.2	Implementar la estrategia de incentivos al servidor público relacionados con el proceso de Rendición de Cuentas de acuerdo con el decreto 392 de 2020	100%
3.3	Responder por escrito en el término de quince días hábiles a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de Rendición de Cuentas.	100%
3.4	Publicar las respuestas e inquietudes recibidas en los eventos de rendición de cuentas.	90%
3.5	Realizar la encuesta de satisfacción de Rendición de Cuentas.	90%
3.6	Realizar la encuesta de satisfacción de Rendición de Cuentas de NNAJ	90%



3.7	Analizar el nivel de satisfacción, recomendaciones y sugerencias obtenidas en las encuestas realizadas en los eventos de Rendición de Cuentas.	90%
3.8	Publicar los resultados de Rendición de Cuentas.	100%
	<b>Acumulado Total año 2023</b>	<b>98%</b>

El Plan de acción corresponde con las mismas actividades del PAAC La rendición de cuentas se adelantó bajo los lineamientos determinados en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 de acuerdo con lo establecidos en los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Decreto Departamental No 358 de 2020 y Manual Único de Rendición de cuentas – MURC, registrando un avance para el año 2023 de 98 %, lo que permitió acciones del mejoramiento continuo, tendientes la optimización del ejercicio de la Rendición de Cuentas, ampliando la cobertura de los grupos de interés tanto de manera presencial como virtual, además de la generación de incentivos que incrementaron la participación y permitiendo mostrar el compromiso que tiene el gerente y todos los funcionarios del IDEAR con el informe de rendición de cuentas de su gestión.

## B. RELACION CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG

Mediante Decreto 358 del 28 de julio de 2020, se establecieron los lineamientos generales para la Rendición de Cuentas del Departamento de Cundinamarca, en cumplimiento del Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2023. con el fin contribuir a la democratización de la información de la gestión del IDEAR, garantizando los principios de un buen gobierno, basado en el control social.

La Rendición de Cuentas se encuentra relacionada con la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, contenida en la 3ra dimensión Gestión con Valores para Resultados del MIPG, cuya finalidad consiste en permitir que las entidades garanticen la inclusión y participación real de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación la cual incluye la rendición de cuentas de la gestión, por medio de diferentes espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana, para cumplir con uno de los objetivos del MIPG que consiste en “Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”.

Así mismo, la Rendición de Cuentas hace parte de la 5ta Dimensión del MIPG, Información y Comunicación en lo concerniente al diseño e implementación del plan de comunicaciones, tanto interno como externo, así como con la publicación de los resultados de la gestión y el fomento del diálogo con la ciudadanía. El Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, entiende la Rendición de Cuentas, como una actividad de carácter obligatorio, pero, sobre todo, como una oportunidad particular para que la administración de a conocer a la ciudadanía, a sus grupos de interés y a los entes de control.

El IDEAR, mediante las acciones e informes da cumplimiento a lo relacionado en las dimensiones del MIPG, dando a conocer y comunicando los avances de la gestión y la inversión de los recursos de los contribuyentes; así como a adquirir retroalimentación de la comunidad, que permita la validación y el redireccionamiento de la gestión pública. Y conforme a la Ruta de Rendición de Cuentas establecida en el PAAC 2023 del Instituto, permite informar, explicar, dialogar con la ciudadanía y sus organizaciones acerca de la

administración, los recursos y las políticas públicas, así como los avances y resultados del Plan de Estratégico Institucional y la garantía de derechos.

El Plan de Comunicaciones que acompañaría todo el proceso de ejecución de la estrategia en el cual se estableció la hoja de ruta, que dio la pauta para determinar la manera en la que el IDEAR, iba a comunicarse con la comunidad, estableciendo los objetivos de comunicación y que se buscaba consolidarla como un proceso dentro de la entidad, se consideró las 5 etapas establecidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, en relación con los lineamientos enmarcados en la política de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Control – MIPG, el cual dispone que las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento)”; se evidencia que la IDEAR da cumplimiento a lo establecido en la norma.

### **C. SISTEMA DE CONTROL INTERNO RELACIONADO A RENDICION DE CUENTAS**

La Rendición de Cuentas se relaciona principalmente con los siguientes componentes del Sistema de Control Interno:

**Información y Comunicación:** Este componente se utiliza como medio para dar a conocer el estado de los controles, y la gestión de la entidad, a través de la rendición de cuentas. Así mismo, se debe contar con los medios y tiempos adecuados y garantizar que tanto la información interna como externa, permita tomar decisiones acertadas y realizar informes confiables. El principal responsable en este componente es la Línea Estratégica, en cuanto a la 1ra línea le compete cumplir con las políticas y lineamientos para comunicar información relevante, la 2da línea debe verificar que la información fluya a través de los canales definidos, y la 3ra línea de defensa es decir la oficina de control interno aporta desde su rol de Evaluación y Seguimiento.


Con el criterio diferencial que más se relaciona la rendición de cuentas corresponde al de “Asegurar que dentro de los procesos de información y comunicación interna y externa se establezcan mecanismos claros de comunicación para facilitar el ejercicio de control interno.” y se encuentra en nivel avanzado. Se permite conceptualizar que se viene dando cumplimiento a este compromiso desde el IDEAR.

**Actividades de Control:** Este componente acciones determinadas por la entidad, generalmente expresadas a través de políticas de operación, procesos y procedimientos, que contribuyen al desarrollo de las directrices impartidas por la alta dirección frente al logro de los objetivos.

El principal responsable en este componente es la primera línea, quien debe definir y diseñar los controles del día a día a los riesgos identificados, la 2da línea le corresponde verificar que dichos controles aporten a la mitigación de los riesgos y la 3ra línea tiene su rol de Evaluación y Seguimiento.

Con el criterio diferencial que más se relaciona la rendición de cuentas corresponde al de “Establecer responsabilidades para la ejecución de las actividades de control y asegurar que personas competentes y con autoridad suficiente, efectúen dichas actividades con diligencia y oportunidad”, y se encuentra en nivel avanzado en la Entidad.

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: R-196
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Enero - 2023
		PAGINA: 27 DE 27

Se recomienda implementar un procedimiento para el proceso de rendición de cuentas e implementarlo en el SGC.

## CONCLUSIONES

Después de la verificación del cumplimiento de la rendición de cuentas, el Instituto de Desarrollo de Arauca, cumplió con el objetivo de garantizar a los Araucanos y comunidad en general, con la transparencia en la gestión pública, permitiendo el acceso a la información y la generación de confianza, a través de la realización de escenarios de diálogos específicos, y la circulación de información de interés al público mediante la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, sobre los avances y resultados de la labor realizada, proporcionando de esta manera a los grupos de interés, una fuente de control, fortalecimiento y retroalimentación. Con lo que se evidencia en cumplimiento de la Ley 1757 de 2015.

**ORIGINAL FIRMADO**

**MIRYAN VELASQUEZ FRANCO**

Asesora de Control Interno