

Cartilla de Divulgación #1

# Estrategia de Rendición de Cuentas 2014



El proceso de Rendición de Cuentas es una política institucional de transparencia, calidad, diálogo y construcción con la ciudadanía

# Rendición de Cuentas

*La rendición de cuentas es una obligación y responsabilidad de las entidades públicas a través de la cual se resaltan los avances institucionales y se muestran los resultados de la gestión a ciudadanos y organismos de control en el marco de las políticas de transparencia y calidad.*

*Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre la entidad y los ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública, sirviendo, además, de insumo para ajustar proyectos y planes de acción.*

*El proceso de Rendición de Cuentas ,no solo debe presentar avances en la gestión, también es necesario explicar los porqués, los cumplimientos e incumplimientos y comunicar sobre el nivel de logro de las acciones para que sean parte de una política de transparencia, calidad, diálogo y construcción de ciudadanía.*

## Componentes de la Rendición de Cuentas

Al presentar la información, es necesario tener en cuenta los siguientes componentes para su realización:

### • Información:

Se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos e informes, etc, sobre las funciones a cargo de la Empresa, desde el momento de la planeación, hasta las fases de control y evaluación.

*Debe ser: comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.*

### • Diálogo:

Estrategia que se debe generar para fomentar el diálogo participativo y de doble vía entre la Empresa y los ciudadanos, para discutir, evaluar, sustentar y tener incidencia de las acciones y decisiones, que dan cuenta de la gestión pública

*Debe ser: claro, favorable, de doble vía y de incidencia en la toma de decisiones.*

### • Incentivos:

Son todos aquellos mecanismos de motivación dirigidos a los grupos poblacionales e institucionales, frente a la participación en la cultura de rendición de cuentas.

*Debe: favorecer la articulación, generar cultura, formar actores y apoyar iniciativas.*



## Audiencia pública en el proceso de Rendición de Cuentas

La audiencia pública, es una de las acciones de la rendición de cuentas y se debe implementar una vez en el año. En esta actividad se debe garantizar el diálogo entre la entidad y la ciudadanía, la circulación continua de información, explicaciones y la evaluación ciudadana.

Pasos que se deben tener en cuenta:

<b>1</b>	<b>Convocatoria</b>	La Empresa convoca a los interesados a participar en los espacios y procesos de rendición de cuentas.
<b>2</b>	<b>Consulta</b>	La Empresa habilita herramientas electrónicas para consulta de sus usuarios, sobre los temas que deben ser incluidos en los espacios y procesos de rendición de cuentas.
<b>3</b>	<b>Realimentación</b>	La Empresa publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.
<b>4</b>	<b>Discusión</b>	La Empresa realiza jornadas de rendición de cuentas. Durante dichas jornadas la Empresa habilita diferentes mecanismos de participación.
<b>5</b>	<b>Resultados</b>	La Empresa publica los resultados de las jornadas de rendición de cuentas, incluyendo la participación por diversos medios, realizada durante el ejercicio, así como el informe respectivo.

# 1. Plan de acción

## Rendición de Cuentas 2014

Se conformará, al interior de la Empresa, un grupo de apoyo integrado por las oficinas de: Planeación, Control Interno Disciplinario, Divulgación y Prensa, Informática y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), quienes se encargaran de definir y liderar el Plan de Acción, cuyo propósito deberá ser el de aportar a la organización y ejecución de la Rendición de Cuentas, de acuerdo con las funciones de cada área y responsabilidades institucionales.

### 1.1. Actividades

Con el fin de cumplir con los contenidos mínimos establecidos y con los de interés ciudadano debidamente concertados, se llevarán a cabo las siguientes actividades basadas en la Estrategia de Participación Ciudadana y la Estrategia de Comunicación de la Entidad.

#### a) Recolección de información

- Identificar las necesidades de información de la población objetivo: teniendo en cuenta el informe final de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la vigencia anterior, se determinarán los temas relevantes para los grupos de interés de la ciudadanía.
- A partir de los informes periódicos de la Oficina de PQR, se identificarán los temas y servicios sobre los que se presenten mayor número de quejas y reclamos, así como las sugerencias más relevantes de los usuarios que permitan mejorar el servicio y racionalizar los recursos.
- Informes de gestión trimestral: informar sobre los avances en la planeación, ejecución o en el seguimiento y evaluación del Plan de Acción, es una responsabilidad permanente, durante toda la vigencia, por lo tanto, se requerirá a las áreas que conforman la Empresa un informe trimestral sobre los avances en su gestión, y de esta manera contribuir al ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía.

La Rendición de Cuentas, como proceso permanente, exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presencial y no presencial, que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos. Con base en los contenidos y temas de la Rendición de Cuentas sugeridos anteriormente; estas acciones pueden ser:

- Foros de discusión por proyectos, temas o servicios
- Boletines virtuales o publicados
- Clips informativos
- Ferias de gestión, en las cuales se expongan resultados de planes y servicios
- Carteleras didácticas
- Notas en la página Web e Intranet
- Interacción en línea a través de mecanismos de participación como chat, foros y encuestas.
- Circulación de información a través de videoclips y diapositivas, entre otros.

## b) Difusión de la política de Rendición de Cuentas

- Se iniciará con divulgación interna de la estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2014, a fin de socializar y motivar la participación de los colaboradores.
- Se abrirá un canal de comunicación permanente, para que los colaboradores de la Empresa participen activamente en la estrategia de Rendición de Cuentas.
- Los colaboradores de la Empresa recibirán capacitación, sensibilización e información sobre la estrategia de Rendición de Cuentas y sobre los mecanismos para su implementación.

## c) Diálogo

Abrir espacios de comunicación entre la Empresa y los grupos de interés: se habilitarán canales electrónicos de interacción para que los diferentes grupos de interés expongan sus requerimientos de información, en concordancia con la publicación de informes trimestrales de gestión.

- Habilitar canales electrónicos de participación a la ciudadanía en tiempo real durante la Audiencia de Rendición de Cuentas.

## 1.2 Monitoreo

a) Seguimiento a la consulta de informes trimestrales por parte de la ciudadanía: se identificarán los temas de mayor interés, así como las necesidades de información específica de los grupos objetivos para ser incluidos en la Audiencia de Rendición de Cuentas.

b) Atención a las consultas realizadas al informe final de Rendición de Cuentas: se realizará evaluación sobre el proceso de Rendición de Cuentas, y se publicará un informe final de la Audiencia Pública que resuma lo expuesto, comentarios y preguntas recibidas durante la Audiencia, con la finalidad de dar a conocer a la ciudadanía que se incluyeron sus propuestas, preguntas y opiniones.