

Cartilla de Divulgación #2

Audiencia Pública

en el proceso de Rendición de Cuentas

“Implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las autoridades de la Administración Pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social; esto es a la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión. Es una nueva forma en que la administración se relaciona con la comunidad.”

Cartilla Audiencias Públicas en la ruta de la Rendición de Cuentas a la ciudadanía de la Administración Pública Nacional. Pag. 9



La audiencia pública es una de las acciones que deben realizar las entidades y organizaciones como parte de su rendición de cuentas a la ciudadanía. Esta debe ser un escenario que permita al ciudadano reflexionar, teniendo en cuenta los resultados de gestión entregados, el cual resume los aspectos cruciales de la tarea realizada en un periodo específico.

Se debe:

- Planear, preparar, ejecutar y revisar permanentemente.
- Garantizar el diálogo entre la ciudadanía y la empresa.
- Involucrar a todos los colaboradores de la empresa en el desarrollo de la Audiencia Pública y en el proceso de Rendición de Cuentas.
- Implementar estrategias de comunicación para movilizar la participación en los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Alistamiento Institucional:

Para alcanzar este objetivo, Señal Colombia Sistema de Medios Públicos cuenta con un grupo interdisciplinario de apoyo, el cual tiene la tarea de definir y liderar los siguientes ítems:

- La búsqueda y organización de la información, la cual debe ser entregada en un lenguaje sencillo, claro y conciso a la ciudadanía.
- El diseño de la estrategia de comunicación.
- La elaboración del Plan de Acción.

Divulgación y Convocatoria:

Se dará inicio a la divulgación de la información y al proceso de convocatoria a la ciudadanía con un mes de antelación, como mínimo, a la fecha prevista para realizar la audiencia pública.

Se garantizará el dialogo y la participación de los ciudadanos a través de:

- Canales electrónicos (micrositio web y redes sociales)
- Espacios en radio y televisión.
- Boletines de prensa.
- Invitaciones.

A su vez, se dispondrá de información referente a (planes estratégicos, planes de mejoramiento, informes de gestión, resultados, entre otros) por diferentes medios, físicos o electrónicos, para su respectiva consulta.

Contenidos de la Audiencia de Rendición de Cuentas a la ciudadanía:

a) Información Institucional

Información institucional obligatoria:

- Objeto de la empresa y derechos ciudadanos que atiende.
- Situación que se encontró al inicio del período (la línea de base).
- Metas del Plan Estratégico Sectorial que debe ejecutar la empresa.
- Metas del Plan de Acción Institucional, informar a la ciudadanía sobre el diagnóstico o estudio de necesidades que las sustentan.
- Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha.
- Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión
- Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la empresa frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades. Grado de avance anual.

Metas establecidas por la empresa:

- Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación.
- Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas.
- Proyecciones para la siguiente vigencia: Programación de acciones y metas.

Acciones para el fortalecimiento institucional:

- Plan de mejoramiento institucional.
- Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento.
- Evaluación de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejoramiento de trámites institucionales.
- Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional.
- Planta de personal de la empresa y número de contratistas frente a obligaciones asignadas.

b) Temas de interés ciudadano

Clasificación de quejas y reclamos

- Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales.
- Peticiones de interés general.
- Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja.
- Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la empresa.
- Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la empresa.

Consulta de temas específicos de interés ciudadano

- Derechos y servicios priorizados por grupos de interés.
- Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios.
- Principales programas o servicios solicitados.

En Señal Colombia Sistema de Medios Públicos estamos comprometidos con la transparencia en la gestión pública y seguimos trabajando en la inclusión y en el bienestar de los colombianos.