

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Empresa Municipal de Renovación Urbana

EMRU EIC

Versión 1

Santiago de Cali, Septiembre 2018



Contenido

Contenido.....	2
1. Introducción	3
2. Objetivo General.....	5
2.1. Objetivos específicos	5
3. Estrategia de Rendición de Cuentas.....	6
3.1. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	6
3.2. Necesidades de Información.....	8
3.3. Capacidad operativa	9
4. La Rendición de Cuentas	10
4.1. Componente de información	10
4.2. Componente de diálogo	11
4.3. Componente de incentivos	12



1. Introducción

Entendida como proceso conformado por un conjunto de acciones institucionales, la rendición de cuentas va más allá de la programación de eventos aislados. Por el contrario, corresponde a una estrategia con acciones y actividades permanentes, que posibilitan la consolidación de una cultura de información, transparencia y diálogo, en procura del mejoramiento permanente de la gestión pública.

La Empresa Municipal de Renovación Urbana – EMRU EIC cuenta con una estrategia de Rendición de Cuentas, la cual recoge las recomendaciones establecidas en el Plan de Acción del documento CONPES 3654 de 2010, en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, y de los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

Establecida en la Ley 1757 de 2015, "*Estatuto de Participación Ciudadana*", la rendición de cuentas es una obligación permanente, tanto de entidades como de servidores públicos, durante todas las etapas de la gestión pública. Por ello, durante todo el año de cada vigencia, deben existir actividades de rendición de cuentas.

Fiel a "*la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos*", en el marco del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, es importante señalar que la entidad realiza su rendición de cuentas de forma permanente e ininterrumpida, comprendiendo que es un deber inherente a la gestión pública.

Como resultado, este proceso es realizado con la participación de los diferentes organismos de la entidad a través de la ejecución de diversas acciones y actividades de información a la ciudadanía, diálogo con grupos focales e incentivos para fomentar la cultura de rendición permanente de cuentas.



La Empresa Municipal de Renovación Urbana - EMRU EIC, con el fin de determinar y consolidar las bases para una gestión transparente y una cultura de rendición de cuentas, recalca la importancia de establecer espacios permanentes de diálogo y en la disponibilidad y oportunidad de la información, además del compromiso con el buen gobierno y las buenas prácticas de gestión, en el marco de las responsabilidades establecidas por el Decreto 2482 de 2012 *“por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”* en su artículo 3 numeral b: *“Transparencia, participación y servicio al ciudadano: orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública y que permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva”*.

Es en este contexto normativo, que la EMRU EIC ha diseñado su Plan de Acción, el cual incorpora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Dicho plan refleja los compromisos en materia de rendición de cuentas de la entidad, a partir de las directrices establecidas en el documento CONPES 3654 de 2010 y en el *Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFFP*. Lo anterior tiene el propósito de crear espacios que permitan a los ciudadanos y grupos de interés conocer e interactuar con la gestión de la entidad, con la consigna de establecer una cultura de apertura y acceso a la información, la transparencia y el diálogo en doble vía entre la entidad y el ciudadano.

Igualmente, la ley 1757 de 2015, en su artículo 52, manifiesta que *“las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas”*.

En consecuencia, el presente documento expone los tres (3) componentes considerados como fundamentales para el proceso de rendición de cuentas: *información, diálogo e incentivos*. Estos componentes reconocen la importancia de las nuevas tecnologías de la información y el ejercicio de los derechos de participación ciudadana, en la construcción de lo público. Con ello, se dará cumplimiento a la estructura y lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, a partir del desarrollo de los siguientes subcomponentes, que integran el diseño de la estrategia de rendición de cuentas de la EMRU EIC:



- ✓ Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.
- ✓ Necesidades de la información.
- ✓ Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.
- ✓ Definición de objetivos.
- ✓ Establecer actividades para la generación y divulgación de información.
- ✓ Establecer actividades para generar diálogo entre la entidad, los ciudadanos y grupos interesados.
- ✓ Establecer actividades de incentivos.
- ✓ Cronograma de la Rendición de cuentas.
- ✓ Implementar y desarrollar la estrategia de rendición de cuentas.
- ✓ Evaluación y seguimiento.

2. Objetivo General

Definir las acciones a ser realizadas por la Empresa Municipal de Renovación Urbana -EMRU EIC-, para la implementación del proceso de rendición de cuentas conforme al marco legal, buscando garantizar el desarrollo de un proceso integral y transversal, que permita recopilar, organizar y difundir información en un lenguaje claro, comprensible y de fácil acceso, así como la difusión de la información en los espacios que la entidad considere propicios, para mostrar, explicar y justificar sus decisiones, acciones y resultados, enmarcados por las leyes, políticas y normatividad colombiana.

2.1. Objetivos específicos

- Disponer de información representativa y de calidad a ser entregada a los ciudadanos de forma oportuna, completa, veraz, actualizada, comprensible y de fácil acceso.
- Fomentar el diálogo y la participación entre los ciudadanos, de los grupos de interés y la entidad, con el fin de encontrar canales de comunicación en doble vía, de estimular la retroalimentación y contribuir a las buenas prácticas de rendición de cuentas.
- Promover la cultura de rendición de cuentas, que incentive a los funcionarios de la entidad a rendir cuentas y al ciudadano a generar la expresión del control social, que



comprendan acciones de petición de información, explicaciones y evaluación de la gestión.

3. Estrategia de Rendición de Cuentas

3.1. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés

Además de cumplir con el marco normativo (Artículo 50 de la Ley 1757 de 2015), respecto de fomentar la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana en la gestión de la administración pública, la rendición de cuentas permite evidenciar las diversas acciones que lidera la EMRU EIC, ante sus grupos de interés y la ciudadanía, para cumplir con su misión (propósito fundamental).

Por lo anterior, la entidad debe contar con todas las herramientas que hagan posible la labor de informar y explicar, en un lenguaje comprensible, los resultados y avances de su gestión pública, para establecer diálogos participativos con la ciudadanía y sus grupos de interés.

Para ello, la EMRU EIC, debe reconocer las características, necesidades, intereses, expectativas, preferencias y requerimientos de la población objetivo, que permita planear y adecuar una estrategia de participación ciudadana, ajustándose a las necesidades de los diferentes grupos de interés y donde la oportunidad de rendir cuentas responda satisfactoriamente al ciudadano, obteniendo de él una participación activa para el logro de los objetivos de la entidad y la satisfacción de los derechos del ciudadano.

En este sentido, la caracterización del ciudadano pretende ajustar la oferta institucional de la entidad y proporcionar servicios focalizados para responder en mayor y mejor medida de satisfacción a los requerimientos de los ciudadanos y/o grupos de interés.

Para ello, se utilizarán mecanismos que permitan la caracterización de los ciudadanos, a través del censo disponible de los habitantes en los sectores donde se realizan los procesos de intervención en los que la EMRU EIC participa, aquellos censos realizados por el grupo de gestión social de la entidad, los Planes de Vida elaborados para cada hogar intervenido, mecanismos a través de los cuales es posible tener un conocimiento de los diferentes grupos de interés, así como identificar las particularidades de cada persona del sector, lo anterior con el



propósito de acercar la entidad a su realidad y permitir una caracterización adecuada. De igual forma, se podrán aplicar encuestas que ayuden a recoger y a definir la caracterización de todos los actores activos y participantes que requieran ser parte de la entrega de información y de la rendición de cuentas.

La información resultante será insumo de importancia para la EMRU EIC, en la implementación de estrategias de Rendición de Cuentas, puesto que, se podrá entregar información y rendir cuentas de forma adecuada, oportuna, veraz y comprensible para cada grupo que comparta atributos similares, mejorar los canales de interacción y comunicación con la comunidad y diseñar nuevas ofertas institucionales.

Como resultado la EMRU EIC, reconoce los diversos grupos de interés y a la fecha, ha realizado todas las acciones de rigor para garantizar el acceso a la información de forma oportuna y veraz, en cumplimiento de lo que para dicho efecto establece el Manual Único de Rendición de Cuentas.

ÓRGANOS DE CONTROL: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, personerías municipales, Contraloría General de la República y contralorías departamentales y municipales, cuya función es la vigilancia y control preventivo o de sanción.

LA CIUDADANÍA: En ejercicio del poder ciudadano y el derecho a vigilar la gestión pública, los ciudadanos podrán realizar el control social de forma individual o colectiva, a través de diversos mecanismos y acciones de participación, vigilando el cumplimiento del mandato otorgado a los gobernantes.

INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Corresponden a los espacios de interlocución permanente entre los diferentes niveles de influencia de la ciudadanía y la administración, respecto a temas específicos de la gestión pública, las cuales han sido creados por normas nacionales, regionales o locales, como lo son por ejemplo las veedurías ciudadanas, o consejos territoriales de planeación, entre otros. Desde estas instancias se realiza la petición de cuentas sobre temas generales y algunas contemplan la función de control y seguimiento.

LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN: El periodismo de investigación puede actuar como una fuerza que a través de la información controla, los eventuales abusos de poder. La prensa puede



realizar monitoreo especial al gobierno local, mediante reportajes y la difusión de información pública en temas de interés ciudadano.

CONTROL POLÍTICO: Las corporaciones públicas realizan control político, la rendición de cuentas es un insumo para este proceso.

COOPERANTES: La gobernanza incorpora varios actores que apoyan y cooperan en la gestión pública como organismos internacionales o financiadores privados.

Realizar este ejercicio de caracterización de usuarios y grupos de interés, trae consigo los siguientes beneficios:

- Aumentar el conocimiento que la entidad tiene de la población objeto donde se realizan la ejecución de los proyectos de renovación urbana, reordenamiento urbano y redensificación.
- Aumentar el conocimiento que la EMRU EIC tiene de los usuarios acceden a sus servicios.
- Encontrar herramientas y mecanismos que permitan mejorar la comunicación, el flujo de información en doble vía entre la entidad y los ciudadanos y/o grupos de interés de manera eficiente, para que pueda ser satisfactorio cuando lo soliciten.
- Favorece la determinación de las necesidades de los usuarios de manera eficiente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar sus proyectos, programas, actividades y servicios ofrecidos, así como, las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieran.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios puedan tener de la entidad.
- Permite de manera general, integral y transversal la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación ciudadano. entidad.

3.2. Necesidades de Información

La EMRU EIC, elaborará un informe trimestral y uno final para cada año, con un inventario de la cantidad y el tipo de información que cada proceso o área entregue, siendo el insumo que



permita definir los temas particulares que se podrán desarrollar en la rendición de cuentas. No obstante, es necesario y pertinente seguir nutriendo de información relevante y de interés a la comunidad por los diferentes canales de comunicación, procurando que se dé permanentemente.

La rendición de cuentas fue establecida en la Ley 1757 de 2015, "*Estatuto de Participación Ciudadana*", como una obligación permanente tanto de entidades como de los servidores públicos durante todas las etapas de la gestión pública, por ello, todo el año, en cada vigencia, deben existir actividades de rendición de cuentas. Se rinde cuentas todo el tiempo, teniendo en cuenta que es un proceso permanente que obliga a las entidades del Estado a responder a los interesados por sus obligaciones, orientadas a la garantía de derechos y el cumplimiento de los fines del propio Estado, que se concretan en la misión de cada institución. Por tanto, durante todo el ciclo de la gestión pública, cada entidad debe desarrollar acciones encaminadas a configurar la rendición de cuentas como un proceso permanente.

La rendición de cuentas, entendida como proceso, va más allá de la programación de eventos aislados y obliga a las autoridades públicas y a los servidores públicos a formular una estrategia con actividades permanentes para informar y explicar sus actuaciones, así como para escuchar y dialogar con los grupos de valor, a fin de mejorar la gestión pública.

En este sentido, el artículo 52 de la ley 1757 de 2015, plantea que "*las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos*".

3.3. Capacidad operativa

Se conformará un equipo articulador, compuesto por las áreas de Comunicaciones, Planeación, Control Interno y de los Coordinadores y/o Directores designados por la entidad, para que asuman la responsabilidad de desarrollar el proceso de rendición de cuentas en los tiempos acordados y con la información necesaria y ajustada a las necesidades del ciudadano.



4. La Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas es un mecanismo de suma importancia para establecer canales de comunicación, flujo de información, rutas de acceso a información, entrega de avances en el cumplimiento de los objetivos, informe del uso de los recursos públicos y generación de los productos, servicios y resultados derivados de su gestión pública y de una constante retroalimentación entre la entidad con el ciudadano, grupos de valor, grupos de interés, usuarios e interesados, de manera integral y transversal. En tal sentido, la rendición de cuentas de la entidad se fortalece en la transparencia, el buen gobierno, eficacia, la eficiencia y la efectividad.

El proceso de rendición de cuentas se realiza a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados que permitan a los funcionarios de la EMRU EIC, interactuar con otras instituciones del gobierno del país, organismos internacionales, la sociedad civil y los ciudadanos en general.

La metodología desarrollada en el manual de rendición de cuentas establece tres (3) componentes:

4.1. Componente de información

El elemento de información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con los Planes de Desarrollo Nacional, Departamental o Municipal, así como con la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticos o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

En la siguiente tabla se ha establecido la responsabilidad del cumplimiento de éste componente:



Rendición de Cuentas																				
Componente de Información																				
No	Actividades	Descripción	Metas	Meses												Productos Entregados	Indicadores			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		Formula	Resultados		
1	Brindar información a la comunidad con respecto a la gestiones realizadas por la entidad	Producir contenido noticiosos y de interés para la comunidad en la página web de la entidad	Total de contenidos publicados en el año														Contenido Informativo divulgado	No. de contenido divulgado		
		Realizar publicaciones con información Institucional en las redes sociales de la entidad	Total de contenidos publicados en el año															Contenido Informativo divulgado	No. de contenido divulgado	
		Realizar publicaciones en los carteleros oficiales de la entidad	Total de información suministrada a los usuarios en los puntos de atención y en carteleros															Información suministrada a los usuarios	No. información suministrada a los usuarios	
2	Cumplir con los requerimientos exigidos para las publicaciones por gobierno en línea y políticas de la entidad	Constatar y verificar que la publicación y la información suministrada cumplan con las políticas y requerimientos exigidos	Total de controles realizados														Controles realizados	No. De controles realizados		

Fuente: EMRU EIC

Para alcanzar los objetivos, el área de comunicaciones estará encargada de establecer contacto con cada uno de los coordinadores y líderes de los diferentes procesos de la EMRU EIC, para determinar el tipo de información a publicar, revisarla y generar una fluidez en doble vía, para generar la permanente difusión de la misma. La información entregada será revisada en compañía de los encargados de Control Interno y Planeación para su posterior publicación.

4.2. Componente de diálogo

El elemento de diálogo se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones, o responden a las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones (bien sea presenciales, segmentados o focalizados, o virtuales por medio de nuevas tecnologías), donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta – respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

En cabeza del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y del Área de Comunicaciones de la entidad, se encargarán de la identificación de los espacios de interacción entre la entidad y la ciudadanía. De igual forma se encargarán de realizar las actividades de la rendición de cuentas en los tiempos acordados para ello.



En la siguiente tabla se ha establecido la responsabilidad del cumplimiento de este componente:

Rendición de Cuentas																		
Componente de Diálogo																		
No	Actividades	Descripción	Metas	Meses												Productos Entregados	Indicadores	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		Formula	Resultados
1	Disponer de espacios de interacción entre la entidad y los ciudadanos	Realizar diálogos entre la EMRU EIC y los ciudadanos por diversos canales	Total de diálogos realizados													Contenido informativo divulgado	No. De diálogos realizados	
		Identificar las necesidades y requerimientos de los ciudadanos para definir los temas generales por la entidad	Cuatro (4) informes													Actas de comité	No. De Actas	
		Realizar diálogos a través de los puntos de atención o mesas de interacción	Total de diálogos realizados													Diálogos realizados en los puntos de atención y mesas de interacción	Encuentros realizados	
2	Divulgar y comunicar los resultados de la gestión	realizar las actividades de rendición de cuentas	Cuatro (4) actividades de rendición de cuentas												Actividades realizadas	No. De Actividades realizadas		

Fuente: EMRU EIC

Se deben realizar rendición de cuentas, en lo posible, trimestralmente y una rendición de cuentas al final del año. Igualmente, se dispondrá de espacios de diálogo e interacción en diferentes periodos del año.

4.3. Componente de incentivos

El elemento de incentivos se refiere a aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización del proceso de rendición de cuentas promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la calificación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Se debe generar jornadas de trabajo con la ciudadanía, interinstitucionales y las organizaciones sociales para visibilizar la información de la gestión de la entidad.

En la siguiente tabla se ha establecido la responsabilidad del cumplimiento de este componente:



Rendición de Cuentas																		
Componentes de Incentivos																		
No	Actividades	Descripción	Metas	Meses												Productos Entregados	Indicadores	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		Formula	Resultados
3	Promover la cultura de rendición de cuentas	Publicar en cartelera, página web de la entidad, redes sociales, entre otros, lo relacionado con la rendición de cuentas	Cuatro (4) publicaciones en el año													Publicaciones realizadas	No. De publicaciones realizadas	
4	Promover el conocimiento y apropiación del concepto y los lineamientos de la rendición de cuentas	Realizar actividades para generar fundamentos y conceptos sobre la rendición de cuentas en los funcionarios de la entidad	Dos (2) actividades en el año													Actividades realizadas	No. De actividades realizadas	

Fuente: EMRU EIC

La EMRU EIC, a través del equipo articulador, deberá difundir a través de capacitaciones, de difusiones u otras alternativas, motivar al personal interno y a la comunidad sobre el concepto y los lineamientos de la rendición de cuentas.

Nelson Londoño Pinto
Gerente EMRU E.I.C.

Carlos Andrés Argoty Botero
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Eduardo Scarpetta
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

NATALIA ARBOLEDA R.
Natalia Arboleda

Profesional Comunicaciones Corporativas

