



# **ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

**Empresa Municipal de Renovación Urbana**

**EMRU EIC**

**Versión 4**

**Santiago de Cali, enero 2021**



## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Objetivo General.....	4
2.1.....Objetivos específicos	4
3. Estrategia de Rendición de Cuentas.....	5
3.1..... Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	5
3.2.....Necesidades de Información	6
3.3.....Capacidad operativa	6
4. La Rendición de Cuentas.....	6
4.1..... Componente de información	7
4.2..... Componente de diálogo	7
4.3..... Componente de incentivos	9



## 1. Introducción

La Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, con el fin de determinar, establecer y consolidar las bases para una gestión transparente y una cultura de rendición de cuentas, 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”. 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 este contexto normativo, la EMRU EIC, dentro de su Plan de Acción y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para cada año, refleja los compromisos en materia de rendición de cuentas, 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 – DAFP, que tienen como propósito 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 este contexto el presente documento expone la estrategia de Rendición de Cuentas que considera (3) componentes fundamentales: información, Diálogos e incentivos, los cuales 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 la cual se dará cumplimiento a la estructura y lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas:

Diseño de la estrategia de rendición de cuentas en 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 que se van a realizar por parte de la Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, para la rendición de cuentas en los periodos acordados para llevar a cabo estas actividades. Siendo esto un proceso integral, transversal que permita recopilar, organizar y difundir información en un lenguaje claro, comprensible y de fácil acceso. Así como, los espacios que la entidad considere propicios para mostrar, explicar y justificar las decisiones, acciones y resultados enmarcados por las leyes, políticas y normatividad colombiana.

### **2.1. Objetivos específicos**

- Disponer de información representativa y de calidad a entregar a los ciudadanos, que sea oportuna, completa, veraz, actualizada, comprensible y de fácil acceso.
- Fomentar el diálogo y la participación de los ciudadanos y los grupos de interés y la entidad con el fin de encontrar canales de comunicación en doble vía, la retroalimentación y contribuir a las buenas prácticas de rendición de cuentas.
- Promover la cultura de rendición de cuentas que incentive al funcionario 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**

La EMRU EIC, debe reconocer cuales son las características, necesidades, intereses, expectativas, preferencias y requerimientos de la población objetivo, que permita planear y adecuar una estrategia de participación ciudadana. Donde a partir de este ejercicio se ajuste a las necesidades de los diferentes grupos de interés y donde la oportunidad de rendir cuentas responda satisfactoriamente al ciudadano y se obtenga una participación activa para el logro de los objetivos de la entidad y la satisfacción de los derechos humanos.

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.

Por lo cual, se utilizarán mecanismos que permitan la caracterización de los ciudadanos participantes en los espacios de diálogo a través de: primero, el censo disponible de los habitantes en los sectores donde se realiza la renovación urbana y la rehabilitación de ciudad, realizados por el grupo de gestión social de la entidad, seguido del Plan de Vida elaborado para cada habitante que permite tener un conocimiento de los diferentes grupos de interés e identificar las particularidades de cada persona del sector, acercando la entidad a su realidad y permitiendo una caracterización adecuada. De igual forma, se puede aplicar una encuesta que ayude 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.

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

- ✓ Aumentar el conocimientos que la entidad tiene de la población objeto donde se realizan la ejecución de los proyectos de renovación urbana y rehabilitación de ciudad.
- ✓ Aumentar el conocimiento de la EMRU EIC, tiene de sus usuarios.
- ✓ Encontrar herramientas y mecanismos que permita 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, deberá elaborar un informe cuatrimestral y uno final para cada año, con un inventario de la cantidad y el tipo de información que cada proceso o área de la entidad deberá entregar, 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 permanente y constantemente.

### **3.3. Capacidad operativa**

Se forma un equipo articulador, compuesto por el Área de Comunicaciones, Planeación, Control Interno y de los Coordinadores asignados 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, requerida 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 los objetivos y de resultados, informe del uso de los recursos públicos y de generar los productos, servicios productos y resultados derivados de ese proceso 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, que tiene.

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 el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como 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 este componente:

Para alcanzar los objetivos el Área de comunicaciones estará encargada de establecer contacto con cada uno de los Coordinadores de las Áreas 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 información. 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 en espacio (bien sea presenciales – generales, segmentados o focalizados, 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 encargaran de los espacios de interacción entre la entidad y la ciudadanía, de igual forma se encargaran de realizar el evento de la rendición de cuentas en los tiempos acordados para ello.

En la tabla 1 se ha establecido la responsabilidad del cumplimiento de este componente.



## Rendición de Cuentas

### Información

No	Actividades	Descripción	Metas	Meses												Productos Entregados	Indicadores		Responsable		
				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 noticioso 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		Encargada de comunicaciones	
		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		Encargada de comunicaciones
		Realizar publicaciones en las redes de la entidad	Total de información suministrada a los usuarios en los puntos de atención y en carteleras															Información suministrada a los usuarios	No. información suministrada a los usuarios		Encargada de comunicaciones / Personal recepción Versalles / Personal CISO
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		Encargada de comunicaciones / Planeación / Control Interno	

Tabla 1. Componente de la Información.  
Fuente EMRU





Se deben realizar rendición de cuentas en lo posible trimestralmente y una rendición de cuentas final, igualmente disponer 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.



Tabla 2: Cronograma Estrategia Rendición de Cuentas Dialogo.

Fuente: EMRU EIC

Rendición de Cuentas																			
Diálogo																			
No	Actividades	Descripción	Metas	Meses												Productos Entregados	Indicadores		Responsable
				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		Encargada de comunicaciones	
		Identificar las necesidades y requerimientos de los ciudadanos para definir los temas generales por la entidad	Cuatro (3) informes												Actas de comité	No. De Actas		Encargada de comunicaciones / Planeación / Control Interno	
		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		Encargada de comunicaciones / Planeación / Control Interno	
2	Divulgar y comunicar los resultados de la gestión	realizar los eventos de rendición de cuentas	Cuatro (3) eventos de rendición de cuentas											Eventos realizados	No. De eventos realizados		Encargada de comunicaciones / Planeación / Control Interno		



Rendición de Cuentas																				
Incentivos																				
No	Actividades	Descripción	Metas	Meses												Productos Entregados	Indicadores		Responsable	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		Formula	Resultados		
1	Promover la cultura de rendición de cuentas	Publicar en página web de la entidad, redes sociales, entre otros, lo relacionado con la rendición de cuentas	Cuatro (3) publicaciones en el año														Publicaciones realizadas	No. De publicaciones realizadas		Encargada de comunicaciones / Planeación / Control Interno
2	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		Encargada de comunicaciones / Planeación / Control Interno

Responsables:

Tabla 3: Responsables de la Rendición de Cuentas

Fuente: EMRU EIC



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 tabla 2 se ha establecido la responsabilidad del cumplimiento de este componente.

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.

## **5. Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas**

La opinión post rendición de cuentas por el ciudadano es fundamental ya que permite a la entidad la retroalimentación y generar acciones de mejora para consolidar un contexto propicio para la rendición de cuentas, de modo que, la satisfacción del ciudadano sea la mejor. En ese sentido, establecer los resultados y el impacto de las acciones de rendición de cuentas permite a la entidad conocer la percepción que tienen los grupos de interés y la ciudadanía sobre el contenido y la metodología del evento de rendición de cuentas.

Para ello, se dispone de un formato en físico y digital de encuesta post rendición de cuentas que contiene una pregunta cerrada con el interrogante de si gusta o no el evento de rendición de cuentas, adicionalmente, la encuesta tiene el espacio para una pregunta abierta, u observación, o recomendación sobre que se debe cambiar o mejorar en la rendición de cuentas. De ser posible se buscará entrevistar al ciudadano para conseguir su opinión sobre el evento. Todos estos insumos permitirán el análisis y la propuesta de acciones de mejoramiento.