


GUIA: ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS



OFICINA ASESORA DE PLANEACION

La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad de acuerdo con su misión o propósito fundamental y, realice la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.¹

¹ Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2. (2018) Departamento Administrativo de la Función Pública.. En <http://antiguo.funcionpublica.gov.co/web/rendicuentas/inicio>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
GUÍA: ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS			
CÓDIGO:	IDPAC-PE-OT-03	VERSIÓN	02
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
Giovanny Antonio Salcedo García	Willington Granados Herrera	Verónica Basto Méndez	
Contratista	Contratista	Jefe Oficina	
Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	
FECHA	FECHA	FECHA	
31/07/2018	17/10/2018	22/10/2018	

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
01	29/10/2016	Versión Inicial
02	22/10/2018	Ajuste de la Guía a las indicaciones dadas por el DAFP en la Versión 2 del Manual Único de Rendición de Cuentas

Tabla de contenido

1. OBJETIVO GENERAL	4
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. CONCEPTOS BÁSICOS	4
3. MARCO NORMATIVO	5
4. COMPONENTES DE LA RENDICION DE CUENTAS	8
5. ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL INSTITUTO DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	8
6. COMPONENTES PARA LA EFECTIVA RENDICION DE CUENTAS	9
6.1. Mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos	10
6.2. Fomentar el Dialogo y la Retroalimentación	12
Participación ciudadana	12
6.3. Implementar acciones para garantizar la responsabilidad en el marco de la rendición de cuentas	14
ANEXO I	16
Plan de trabajo para la rendición de cuentas	16
Alistamiento Institucional	16
Interacción con la ciudadanía antes de la audiencia pública	16
Organización de la audiencia publica.....	16
Preparar los informes para la audiencia final	17
Organice la estrategia de comunicación para promover la audiencia pública.....	17
Realice la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.....	17
Después de la audiencia publica	17
Evalúe el proceso de rendición de cuentas	18
Retroalimete la gestión institucional.....	18
Reinicie la planeación de un nuevo proceso de rendición de cuentas	18

1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública del Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal a través de la definición de los componentes de la rendición de cuenta y sus mecanismos para permitir un correcto desarrollo de la estrategia en el IDPAC.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer a la ciudadanía en general la estructura, prácticas, actividades, estrategias y resultados de los procesos misionales de la Entidad (*promoción de la participación ciudadana y comunitaria incidente e Inspección, vigilancia y control de las organizaciones comunales*), por medio de los diferentes mecanismos que se definan dentro de la estrategia de rendición de cuentas.
- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos.
- Fomentar mecanismos y escenarios para el dialogo con los grupos de valor y la retroalimentación de las acciones llevadas a cabo por la entidad.
- Generar incentivos a los funcionarios y servidores públicos del IDPAC para rendir cuentas
- Generar incentivos a la ciudadanía y los grupos de valor para pedir cuentas.
- Proveer a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés información comprensible, actualizada, oportuna y completa.
- Generar una cultura de rendición de cuentas al interior del Instituto.
- Identificar acciones y oportunidades de mejora para la gestión del Instituto a partir de los resultados de las diferentes prácticas de rendición de cuentas.

2. CONCEPTOS BÁSICOS

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras², prácticas³ y resultados⁴ mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005)⁵ ”.

Lo anterior mediante un proceso permanente de interacción con las diferentes instituciones estatales, organismos internacionales, la sociedad civil, y la ciudadanía en general. El cual tiene la finalidad de la búsqueda de instituciones transparentes, adopción de principios de buen gobierno, eficiencia y eficacia en la gestión de la administración pública.

En este marco de ideas, el Departamento Administrativo de la Función Pública ha actualizado la mirada del proceso de rendición de cuentas, para incluir el enfoque de derechos humanos, señalando que “(...) la rendición de cuentas desde el enfoque de derechos humanos y paz amplía el contenido y la forma de llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas. Además, informa sobre cómo se protegen y garantizan los derechos

² Entendidas como el conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos.

³ Acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general.

⁴ Productos y consecuencias generados a partir de las prácticas

⁵ Documento Conpes 3654 de 2010

que son titulares. Las entidades deben cumplir los principios de los derechos humanos en el proceso de diálogo entre la ciudadanía y el Estado, haciendo este proceso más responsable, participativo e inclusivo. De esta manera, se contribuye a la garantía de los derechos civiles y políticos.”

3. MARCO NORMATIVO⁶

- ❖ Constitución Política, Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. (...)

Artículo 23: “El derecho de petición permite a las personas acceder en forma oportuna a la información y documentos públicos. Obliga a la Entidad a facilitar la información y el acceso a documentos que no son de reserva legal”.

Art.74 “Derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos”.

Art.209 “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

- ❖ Decreto 1 de 1984: Código Contencioso Administrativo. Regula el derecho de petición en interés general, en interés particular y de petición de informaciones.
- ❖ Decreto 3851 de 2006: Sobre la información oficial básica define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.
- ❖ Decreto Número 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- ❖ Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ❖ Decreto Número 2482 de 2012: Modelo Integrado de Planeación y Gestión cumplimiento a la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.

⁶ El presente marco se elaboró con textos tomados del documento CONPES 3654. – Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadano, 2010, Página 70, y se amplió con la información contenida en la versión 2 del Manual Único de Rendición de Cuentas, en http://antiguo.funcionpublica.gov.co/web/rendicuentas/respuesta1/-/asset_publisher/k5EyMjix5n8A/content/%C2%BFque-marco-normativo-soporta-la-rendicion-de-cuentas-?nivel=3&idPregunta=294&tipoEntidad=REON

- ❖ Decreto Número 2641 del 17 de Diciembre de 2012: “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ❖ Ley 57 de 1985: contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a los documentos públicos. Es la única norma que recopila de alguna manera estos temas.
- ❖ Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Considera obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y establece un Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.
- ❖ Ley 190 de 1995: el Estatuto Anticorrupción tiene aspectos de publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.
- ❖ Ley 489 de 1998: sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social. Art. 32 y 33 “todas las entidades y organismos de la administración tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y la democratización de la gestión”, de igual forma podrán convocar audiencias públicas para discutir lo relacionado con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad”.
- ❖ Ley 734 de 2002: Código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensualmente los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.
- ❖ Ley 962 de 2005: (anti-trámites); establece que “todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo. Información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los proceso de rendición de cuentas (art.8).
- ❖ Ley 1474 de 2011: Dice 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. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- ❖ 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 el cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- ❖ Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- ❖ Departamento Administrativo De La Función Pública:

- Guía Participación de la Ciudadanía en Procesos de Rendición de Cuentas de la Administración Pública. Bogotá, D. C., junio 15 de 2006. Editorial Imprenta Nacional de Colombia.
- Guía para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía. Bogotá. C., mayo de 2005.
- Manual Único de Rendición de Cuentas. Versión 2 (2018), Departamento administrativo de la función pública. Versión en línea en <http://antiguo.funcionpublica.gov.co/web/rendicuentas/inicio>

4. ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL INSTITUTO DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL

Balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de rendición de cuentas adelantadas en el año anterior.

Tabla No 1. DOFA - INSTITUTO DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL

Fortalezas	Acciones de mejora
Por la naturaleza del IDPAC, en ejercicio de la misión se tiene constante relacionamiento con los diferentes grupos de interés, a través de diversos espacios de participación y diálogo.	Identificar las condiciones de entorno social, económico, político, ambiental y cultural para afectan el desarrollo de la rendición de cuentas.
Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), el Instituto hace visible su gestión de forma permanente, lo cual permite y brinda herramientas para que los ciudadanos ejerzan sus derechos de control social en todo momento.	Continuar el proceso de caracterización de los grupos de interés del instituto
Actualmente el Instituto cuenta con una estrategia de articulación territorial que permite llegar a comunidades que son consideradas de difícil acceso y a las que antes no era posible llegar.	Establecer una estrategia de comunicaciones que involucre a la ciudadanía en general y a los grupos de interés para que participen activamente en los ejercicios de rendición de cuentas.
El uso de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, ha contribuido para que los ejercicios de rendición de cuentas se lleven a cabo digitalmente permitiendo llegar a un foco de ciudadanos distinto al que comúnmente asiste a las audiencias públicas de rendición de cuentas presenciales.	Realizar de forma participativa la metodología y planeación de la estrategia de rendición de cuentas, trabajando conjuntamente con la ciudadanía y los grupos de interés
La Entidad realizó la implementación de acciones de diálogo de doble vía, desarrolladas por las áreas misionales (SFOS – GIMP) en el marco de sus acciones de fortalecimiento, con el fin de establecer mecanismos de rendición de cuentas que apoyen la audiencia pública que se realiza anualmente.	Evaluar y verificar los resultados de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, valorando el cumplimiento de las metas definidas frente a los retos y objetivos planteados.
Participación en los ejercicios de rendición de cuentas desarrollados por la Alcaldía Mayor de Bogotá y demás entidades distritales.	Formular acciones de mejora como resultado de las evaluaciones realizadas a los ejercicios de rendición de cuentas, con el propósito de fortalecer la estrategia planteada por la Entidad.
	Presentar información en lenguaje claro e incluyente, teniendo en cuenta los grupos de interés a los que va dirigida.

5. COMPONENTES PARA LA EFECTIVA RENDICIÓN DE CUENTAS



Ilustración 1 Componentes de la Rendición de Cuentas.

Fuente DAFP 2018 Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2.

Información: Se refiere a la información, presentación de datos y contenidos sobre la gestión del Instituto, los resultados de esta y el cumplimiento de las metas misionales asociadas con el Plan de Desarrollo Distrital. Esta información, datos y contenidos deben cumplir los principios de calidad y lenguaje claro para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés identificados.

Diálogo: Se refiere a los diferentes espacios de participación que propicia el instituto para proporcionar información a los diferentes grupos de interés (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales o por medio de nuevas tecnologías). Así mismo se constituye como un espacio en cual el Instituto responde ante inquietudes de la ciudadanía sobre su gestión, acciones y decisiones

Responsabilidad: Se refiere a la capacidad que tiene el IDPAC de cumplir los compromisos asumidos en el proceso de rendición de cuentas y de la toma de acciones correctivas para mejorar la garantía de derechos. Es el elemento que cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública.

5.1. Mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos

Información: El Instituto pone a disposición de todos los ciudadanos y demás grupos de interés los documentos e información que dan cuenta de la gestión del IDPAC, desde la planeación, gestión, hasta el control y evaluación de los resultados se publican de manera permanente en la página web.

La documentación a que esto se refiere se presenta en informes de gestión y a través de estadísticas, procesos, procedimientos, manuales, información de interés, reportes, entre otros. En términos de los componentes que actualmente se reportan se encuentran:

Tema	Aspecto	Contenido General	Contenido Fundamental
Presupuesto.	Ejecución Presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).	% de recursos ejecutados (ingresos y gastos) a la fecha.
		Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.	Comparativo (agregado) con respecto al mismo período del año anterior.
	Estados Financieros	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.	
Cumplimiento De metas.	Plan de Acción	Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.	Mención de proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia.
	Programas y proyectos en Ejecución	Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignan los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia	% de avance en las metas dentro de los proyectos y programas en ejecución, a la fecha

Gestión.	Metas e Indicadores de Gestión	Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica	% de avance metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica, a la fecha
	Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad	Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma	Concepto de los informes de los organismos que controlan la entidad. Plan de acción de la entidad ante la calificación
Contratación.	Procesos Contractuales	Relación y estado de los procesos de contratación.	Información actualizada de los procesos de contratación.
	Gestión contractual	Número y valor de los contratos terminados y en ejecución.	Información actualizada de los contratos: objeto, monto y estado

Impactos de la Gestión.	Cambios en el sector o en la población Beneficiaria	A partir de las evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que han tenido la población o la ciudadanía en el sector o en el territorio.	Información sobre la mejora de la condición de bienestar general de los ciudadanos.
Acciones de mejoramiento de la Entidad.	Planes de mejora	Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas.	Planes de mejoramiento de las entidades.

Para tal efecto la Entidad desarrolla, publica y socializa en un espacio exclusivo en la página web el instituto denominado "transparencia" la siguiente información de interés general de manera oportuna y permanente: ⁷

- Plan de Acción Anual
- Estados financieros
- Ejecución de reservas presupuestas
- Estado de resultados
- Informe de gestión
- Balances sociales
- Informe pormenorizado de control interno

⁷ Esta información puede ser consultada en: <http://participacionbogota.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica>

- Plan de compras y contratación
- Plan de mejoramiento interno
- Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano
- Informes de Rendición de Cuentas
- Informes y Planes de mejoramiento de Contraloría
- Plan Estratégico Institucional
- Informe de PQR
- Informe de Gestión Atención al Ciudadano

Es importante adelantar acciones que permitan que la producción y preparación de dicha información se haga atendiendo a los atributos que debe tener la información pública, dicha información debe tener las siguientes cualidades⁸:

- a) **Comprensible:** la información presentada cuenta con un lenguaje y una presentación que facilitan su aprehensión por parte de los grupos de valor.
- b) **Actualizada:** refleja el comportamiento actual y verificable de los fenómenos que describe.
- c) **Oportuna:** se entrega a la ciudadanía en plazos convenientes.
- d) **Disponible:** es accesible a través de diversos medios, se deben incluir medios digitales y si fuere necesario contemplar su difusión por medios físicos para los grupos de interés que así lo requieran.
- e) **Completa:** contiene todos los datos relevantes para los ciudadanos.

5.2. Fomentar el Dialogo y la Retroalimentación

Participación ciudadana

Los mecanismos para incentivar dialogo con los diferentes grupos de interés pueden incluir jornadas presenciales con la ciudadanía y el uso de las tecnologías de la información, tales como Bogotá Abierta o la Plataforma de Información del IDPAC.

Las actividades de información y diálogo vinculadas al proceso de rendición de cuentas no pueden quedarse únicamente relegadas a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, por lo que desde las áreas misionales (Gerencia de Instancias y Subdirección de Fortalecimiento) se han implementado acciones de diálogo que complementan y profundizan lo realizado por la entidad a través de la audiencia pública, dicha experiencia debe, en la medida de lo posible, replicarse en el resto de las áreas para garantizar un diálogo extendido con los grupos de valor de la entidad y la ciudadanía en general.

A partir de las recomendaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y de las herramientas que ponen a disposición de las entidades para el proceso de rendición de cuentas⁹, se seleccionaron las siguientes metodologías para la realización de los espacios de diálogo, teniendo en cuenta las particularidades del IDPAC y de sus grupos de Valor.

⁸ Los atributos que se enuncian a continuación han sido extraídos del portal web <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/rendicioncuentas2018> y adaptados a las necesidades de la entidad.

⁹ Las herramientas planteadas por el DAFP se encuentra publicadas en <http://antiguo.funcionpublica.gov.co/web/rendicuentas/herramientas#herramienta8a>

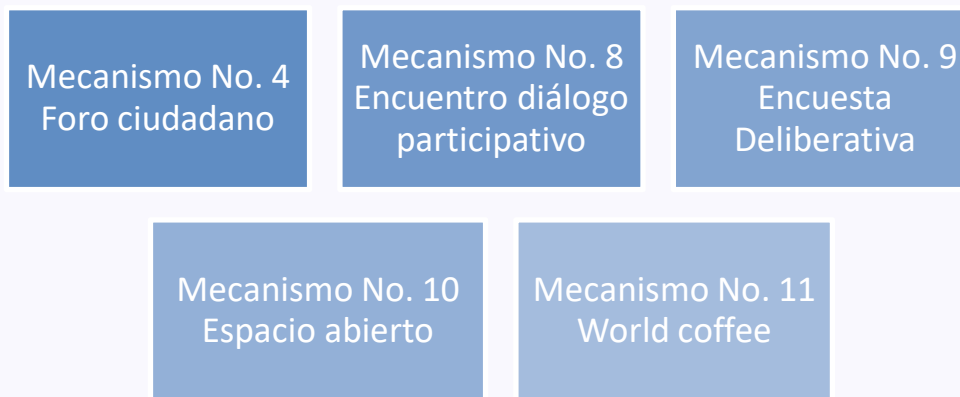
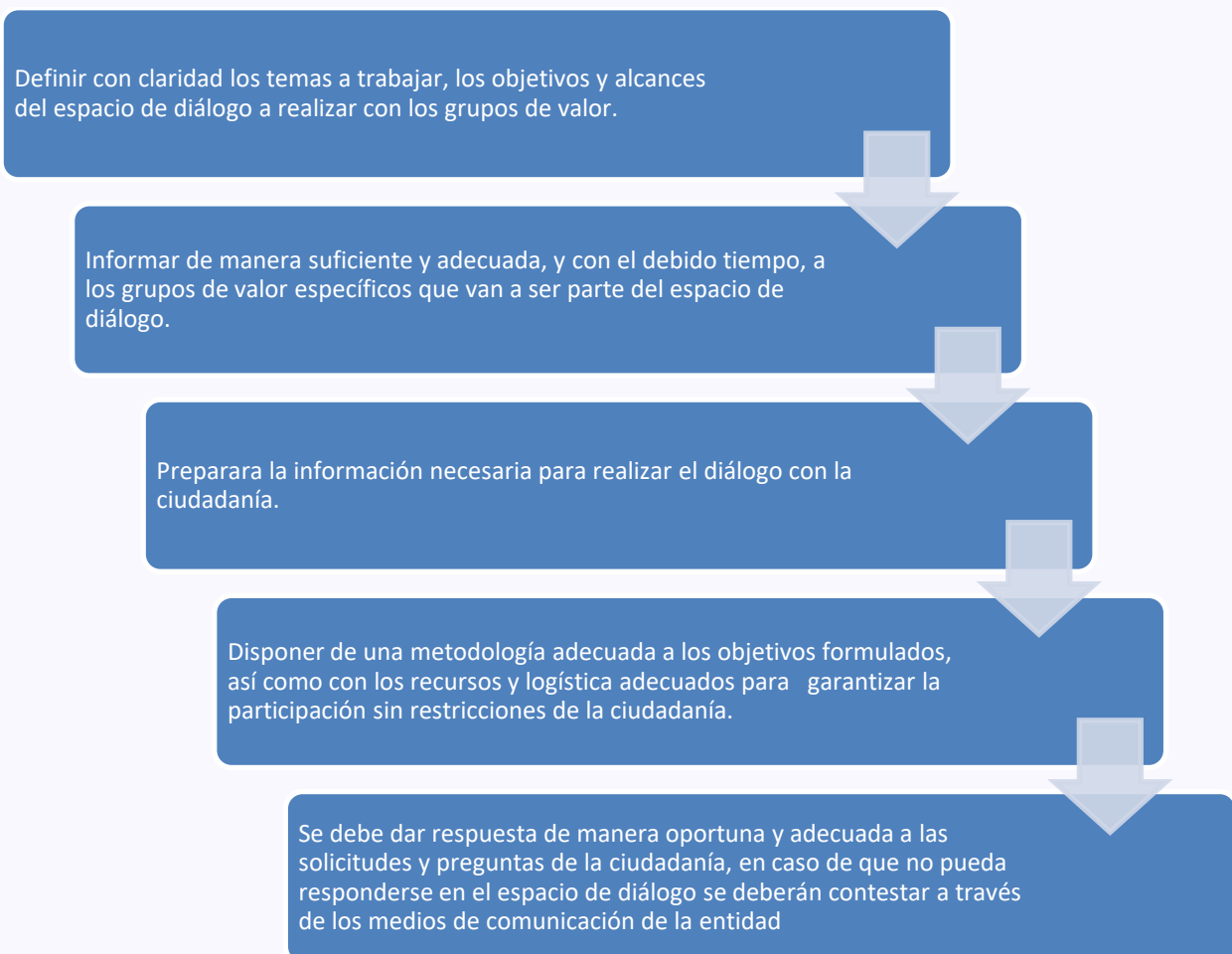


Ilustración 2. Metodologías para la realización de Diálogos Ciudadanos

La realización de los espacios de diálogo debe seguir las indicaciones de preparación que enmarcan el ejercicio de la rendición de cuentas, a saber:



5.3. Implementar acciones para garantizar la responsabilidad en el marco de la rendición de cuentas.

Desde el IDPAC y sus áreas es necesario definir actividades que permitan fortalecer las capacidades institucionales para aplicar correctivos y acciones de mejora, así como asumir sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas. Este elemento es el que permite dar un cierre satisfactorio a los procesos de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión del Instituto.

- Todas las inquietudes recogidas en el marco de la rendición de cuentas deben ser atendidas y respondidas, si se dan en escenarios presenciales en la medida de lo posible, dicha respuesta debe ser allí mismo, para los casos virtuales o en casos excepcionales para los escenarios presenciales la respuesta se debe dar a través de un documento a ser publicado en la página web de la entidad.
- En el caso de los escenarios de diálogo dispuestos por las dependencias, serán éstas las responsables de atender de manera adecuada las inquietudes formuladas por la ciudadanía y los grupos de valor siguiendo los lineamientos que presente la Oficina Asesora de Planeación.
- Para los demás escenarios de rendición de cuentas, la Oficina Asesora de Planeación es la responsable de compilar y dar respuestas a la ciudadanía en coordinación con las áreas involucradas.
- Se debe llevar un control de los acuerdos o compromisos asumidos con los grupos de valor en el proceso de rendición de cuentas, dicha información debe ser reportada a la OAP para que pueda realizarse el seguimiento a los mismos.
- Se debe informar a los grupos de valor de los avances en el cumplimiento de los compromisos. En caso de encontrarse que el requerimiento no es viable, es necesario explicar la situación de manera clara.
- La OAP, en conjunto con las áreas misionales publicará en el sitio web las acciones que llevó a cabo la entidad, con base en el diálogo desarrollado en cada uno de los ejercicios de rendición de cuentas presencial y virtual.
- Identifique la existencia de mecanismos de corrección de las acciones
- Cada responsable de los escenarios de diálogo debe llevar a cabo el análisis de los resultados de la rendición de cuentas, incluyendo como mínimo: grupos de valor asistentes, acciones que efectuó la entidad como resultado del diálogo y retroalimentación, temas de mayor interés de los ciudadanos y respuestas dadas a las inquietudes.

Por otro lado, en el marco del componente de responsabilidad se debe contar con incentivos para la promoción y ampliación de la cultura de rendición de cuentas. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias. La selección de las acciones del elemento incentivos dependerá de los recursos disponibles por la entidad. Así mismo, deben estar acordes con los requerimientos de las políticas de desarrollo administrativo tales como la política de Gestión del Talento Humano y la política de Eficiencia Administrativa.

Algunas de las iniciativas a implementar serán:

Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos: es un espacio académico, de educación continua y permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión. Así mismo, puede contribuir a reforzar patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la RdC.

Encuestas y difusión de resultados: tienen el fin de conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas. Esta herramienta resulta de gran utilidad teniendo en cuenta la facilidad de realizar seguimiento según la periodicidad con la cual se levante la información. Junto con el proceso de análisis de resultados debe existir la voluntad para visibilizar y difundir los mismos al interior de la entidad, así como entre los actores identificados y los ciudadanos.

Funcionario colaborador: es la figura de servidores públicos como ciudadanos comunes que contribuyen a verificar de manera aleatoria las acciones de información y diálogo de los procesos de RdC. Es la manera de probar internamente si los funcionarios están realizando la tarea. La idea principal es monitorear la calidad del proceso y emitir alertas tempranas en caso de encontrar acciones que deberían ser replanteadas. Los revisores deben producir informes que den cuenta de su labor y del seguimiento al proceso de RdC de la entidad.

Participación y colaboración abierta: es la acción de convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión pública para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías a un grupo numeroso de ciudadanos.

Concursos de conocimiento de la entidad: es posible generar toda una ola de interés en la entidad a partir de la realización de ejercicios como concursos de conocimiento de la misma. Se debe establecer un cuestionario que fomente la navegación y la investigación por parte de los ciudadanos y de los servidores públicos de la entidad en sus múltiples espacios de información y diálogo. Así mismo, se debe establecer algún tipo de premio al ciudadano o a los ciudadanos que logren contestar acertadamente el cuestionario. De la misma manera se puede aplicar a los servidores públicos.

ANEXO I

Plan de trabajo para la rendición de cuentas

Alistamiento Institucional

Este alistamiento hace necesario que el Instituto:

- a) Conforme un comité de rendición de cuentas en el cual deben participar la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, proceso de Comunicación Estratégica y proceso de Atención al Ciudadano. Lo anterior para que desde sus funciones cada área aporte a la organización y ejecución de la audiencia pública.
- b) Buscar y organizar los contenidos mínimos para la rendición de cuentas, esto también incluye información sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos.
- c) Diseñar estrategias de comunicación para garantizar la interlocución de doble vía con la ciudadanía
- d) Elaboración de un plan de acción con actividades, recursos y responsables para desarrollar el proceso de rendición de cuentas
- e) Caracterización del ciudadano o grupos de interés a los cuales se dirigirá el espacio de rendición de cuentas
- f) Sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia y rol en el proceso de rendición de cuentas
- g) Diseñar un logo y slogan para la rendición de cuentas que identifique el proceso de rendición de cuentas y al Instituto
- h) Defina una estrategia de comunicación y expectativa previa a la rendición de cuentas
- i) Defina una fecha – hora y lugar que cuente con todo tipo de ayudas audiovisuales y apoyo con lenguaje de señas
- j) Defina el periodo de tiempo en cual concentrar la rendición de cuentas

Interacción con la ciudadanía antes de la audiencia pública

- a) Realizar un inventario de las principales PQRS
- b) Realice una encuesta dirigida a todos los grupos de interés con el objetivo de conocer sus intereses y temas a resaltar en el espacio de rendición de cuentas

Organización de la audiencia pública

Para tener en cuenta: La audiencia pública debe garantizar la presencia de la ciudadanía y de los grupos de interés - Es conveniente realizar la audiencia dentro del primer trimestre del año (enero-marzo) para responder por la gestión de la vigencia anual anterior - Si se planea realizar la audiencia pública sobre los resultados de la gestión de la misma vigencia, esta debe hacerse en el último trimestre del año (octubre diciembre).

Preparar los informes para la audiencia final

Algunas preguntas que orientan el alistamiento de la información a presentar son:

- a) ¿La entidad ha cumplido con las metas de los programas o proyectos a que se comprometió?
- b) ¿Cuáles de las necesidades expresadas por la población objetivo, definidas en la encuesta dirigida?
- c) ¿El presupuesto se ejecutó de acuerdo con lo planeado?
- d) ¿Qué se ha mejorado?
- e) ¿Cuál ha sido el impacto de la gestión sobre los grupos de interés?

Organice la estrategia de comunicación para promover la audiencia pública

Invite y promueva la participación y asistencia a la audiencia pública por diferentes medios, correo institucional, redes sociales, banners en la página institucional, invitaciones formales, televisión, radio, y demás eventos. Diseñe afiches, boletines, murales, carteleros para presentarlos el día de la audiencia.

Realice la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía

La audiencia pública debe ser presidida por el director o quien él delegue para tal fin, líderes de procesos misionales, comité técnico liderado por los procesos de apoyo, y el área de atención al ciudadano.

Se sugiere la audiencia pública se lleve por medio de las siguientes fases:

- a) Intervención de la entidad
- b) Informe de organismos de control
- c) Intervención de las organizaciones sociales
- d) Intervención de los ciudadanos
- e) Cierre y evaluación de los ciudadanos.

Nota: Registre la asistencia en un formato y designe un moderador para coordinar la audiencia pública, lo anterior para controlar tiempos e intervenciones así como presentar el orden del día.

Después de la audiencia pública

Después de la audiencia pública debe continuar el proceso de interacción y comunicación con la ciudadanía con el fin de retroalimentar la gestión institucional y mejorar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.¹⁰

Elabore un acta final de la audiencia pública donde se sintetice lo expuesto, las ideas principales de las intervenciones y las preguntas recibidas de la ciudadanía durante la audiencia. Divulgue las conclusiones de la audiencia pública, resultados y conclusiones.

¹⁰ DAFT 2009 Capítulo 4 "Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional. Consultado en: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/493.pdf/95fcb432-21f6-4536-8103-2689b1af04e2> , 12 de octubre de 2016

Nota: El ciudadano debe saber qué pasó con sus propuestas, preguntas o quejas; para ello puede asignarse un código de consulta o publicar en general las preguntas realizadas en la audiencia pública y las respuestas a las mismas¹¹.

Evalúe el proceso de rendición de cuentas

La Oficina de Control Interno será la encargada de realizar la evaluación de la audiencia pública, verificando el cumplimiento de los objetivos del proceso de rendición de cuentas, acciones desarrolladas para lograr la transparencia institucional.

Se sugiere diseñar un cuestionario en la web institucional para que el ciudadano evalúe cada vez el proceso de rendición de cuentas.

Retroalimente la gestión institucional

La Entidad debe incorporar las propuestas y evaluaciones ciudadanas con el fin de mejorar la gestión institucional. Formule un plan de mejoramiento con base en las propuestas, quejar y expectativas planteadas por la ciudadanía

Informe permanentemente a la ciudadanía sobre qué se está haciendo, compromisos y plan de mejoramiento.

Reinicie la planeación de un nuevo proceso de rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un proceso continuo. Por ello una vez culminadas las acciones previstas, para responder por la gestión institucional durante el periodo establecido, debe iniciarse una nueva planeación y ejecución de acciones para la rendición de cuentas de otro periodo.

¹¹ Ibid