



**DISTRISEGURIDAD**

TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ARTICULACIÓN

Sistema de Gestión de la Calidad

**MANUAL UNICO DE RENDICION DE CUENTAS**

**Código: MDEYP - 010**

CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C, NOVIEMBRE 2021

**Control del Documento**

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Giovana Venegas Sánchez	Asesora SIG	Dirección General	SEPTIEMBRE 2021
Revisión	Enrique Brieva Jurado	P.U.E. Planeación	Dirección General	SEPTIEMBRE 2021
Aprobación	Enrique Brieva Jurado	P.U.E. Planeación	Dirección General	SEPTIEMBRE 2021
Oficialización	Pedro Rodelo Asfora	Director General	Dirección General	NOVIEMBRE 2021

**Control de los Cambios**

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0	18/11/2021	Emisión original	Director General

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, la Rendición de Cuentas es un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control. En este sentido, se puede concluir que la Rendición de Cuentas es un ejercicio orientado a afianzar la relación Estado – ciudadano.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí, lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Es por ello, que DISTRISSEGURIDAD pone en práctica este instrumento con el fin de generar confianza a sus clientes y partes interesadas; reafirmando la importancia de generar y transmitir información sobre la gestión institucional y establecer espacios de diálogo e interacción entre el estado y la ciudadanía en general.

## 2. JUSTIFICACION

Como tema transversal a la gestión pública y como eje fundamental del buen gobierno, es de vital importancia crear una metodología única para la construcción de una estrategia de rendición de cuentas de las entidades públicas orden nacional y del orden territorial. Se trata de fijar reglas claras y comunes en el tema señalado.

El proceso de rendición de cuentas por parte de las entidades que conforman la estructura de cualquier Estado trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública. Al tener un proceso de rendición de cuentas, las entidades pueden ser percibidas como más transparentes y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial.

Para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión y los resultados de esta de las diferentes entidades y temas sobre los cuales está interesada. Puede ejercer de mejor manera su derecho de la participación a través del control social.

Por las anteriores razones, se elabora un documento que obedece a la necesidad de tener definido el alcance del concepto de Rendición de Cuentas en Colombia y su aplicación en los diferentes niveles de gobierno. Se establece el Manual Único de Rendición de Cuentas como una herramienta de las entidades nacionales y territoriales para que puedan materializar dicha noción en un documento que contenga la estrategia. Así mismo, se elabora un Manual Único dando cumplimiento al Plan de Acción de la entidad y cumpliendo requisitos de Ley del MIPG.

El Manual Único de Rendición de Cuentas traza los lineamientos metodológicos únicos para que la entidad y los servidores públicos adelanten acciones concretas que se conviertan en instrumentos de participación ciudadana, control social, transparencia y lucha contra la corrupción.

El Manual presenta una serie de pasos, instrumentos y herramientas que permitirá a los servidores públicos concretar en acciones cada uno de los conceptos constitutivos del proceso de rendición de cuentas, a saber: información, diálogo e incentivos, permitiendo una mayor apropiación de lo público y de esa manera alcanzar unos mayores niveles de confianza en el Distrito de Cartagena.

### 3. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es ser la única guía metodológica de la entidad, para la formulación e implementación de una estrategia de Rendición de Cuentas a los ciudadanos acorde con las necesidades y posibilidades de la comunidad y la ciudadanía, en el marco de los lineamientos definidos en la política nacional.

### 4. ¿Qué es Rendición de Cuentas?

La rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) 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.

Así mismo, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público.

El proceso de Rendición de Cuentas fortalece la transparencia del sector público, así como el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores públicos, mediante el logro de los siguientes objetivos:

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, para lo cual la información que las entidades suministran debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos, para lo cual las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública.
- Promover comportamientos institucionales de rendición de cuentas de las entidades y petición de cuentas por parte de los ciudadanos a partir de la generación de buenas prácticas de Rendición de Cuentas en el sector público y la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas a la Administración Pública.

La cultura de Rendición de Cuentas implica la apropiación voluntaria de los tres elementos fundamentales del proceso: información, diálogo e incentivos. En consecuencia, se pretende que además de los cambios necesarios en los diseños institucionales, normas, procedimientos e instrumentos técnicos, se establezca un patrón en la conducta de los servidores públicos para que asuman el proceso de Rendición de Cuentas como una actitud propia del servicio.

La adopción de una cultura de Rendición de Cuentas en cualquier entidad debe incluir modificación en los hábitos de los servidores públicos para producir cambios en lo que hacen, donde lo hacen y con quien lo hacen; sustituir así las viejas costumbres y desarrollar unas nuevas.

Para generar y transformar hábitos es recomendable que los servidores públicos tengan un mayor contacto con los ciudadanos, procurar ponerse en el lugar de estos y así determinar qué información quieren y por cuáles medios la pueden conocer; establecer medidas por medio de las cuales atraigan, apoyen, protejan y celebren las conductas innovadoras en los organismos públicos; construir una visión de futuro compartida a partir de un objetivo propuesto, que se fundamente en la articulación de valores, creencias y principios organizativos.

Para materializar el proceso de adopción de una cultura de Rendición de Cuentas en las entidades públicas se hace necesario diseñar una ruta para que sea aplicada en la entidad.

Es importante señalar, a manera de sugerencia, los temas, aspectos y contenidos que deben tener en cuenta las entidades en el momento de rendir cuentas a la ciudadanía. Estos se encuentran resumidos en el siguiente cuadro:

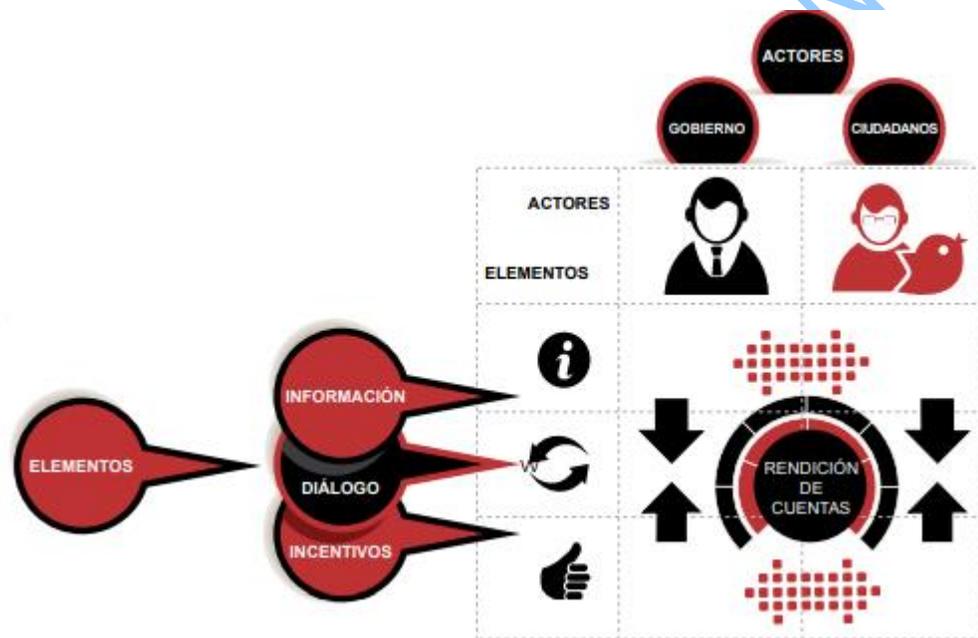
## Temas, aspectos y contenidos relevantes que la entidad debe comunicar y sobre los cuales debe rendir cuentas

TEMAS	ASPECTOS	CONTENIDOS GENERALES CONTENIDO FUNDAMENTAL	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 consignen 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	Informes de Gestión	Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión:	Información al instante de acciones de gestión de la entidad. Aporte al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
		Gestión misional y de gobierno.	
		Transparencia, participación y servicio al ciudadano.	
		Gestión del Talento Humano.	
	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 la evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que ha 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.

## 5. ELEMENTOS DE RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos Básicos:

1. **Información** de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
2. **Diálogo** para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. **Incentivos** a los servidores públicos y a los ciudadanos.



- El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo Distrital, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos de interés.

- El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (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.
- El elemento incentivo 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 de procesos de rendición de cuentas promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

## 6. NORMATIVIDAD APLICABLE

- **Ley 489 de 1998 Organización y funcionamiento de la Administración Pública:** Art. 3. Principios de la función administrativa, Art. 26. Estímulos e incentivos a la gestión pública, Art. 32. Democratización de la administración pública, Art. 33. Audiencias públicas, Art. 34. Ejercicio del control social y Art. 35. Ejercicio de veeduría ciudadana.
- **Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único:** Art. 34. Deberes de todo servidor público.
- **Ley 850 de 2003 Veedurías Ciudadanas:** Art. 1. Definición veeduría ciudadana, Artículos 4 al 6. Objeto, ámbito de ejercicio y objetivo veeduría ciudadana, Artículos 7 al 14. Principios rectores veeduría ciudadana, Artículos 17 y 18. Derechos y Deberes veeduría ciudadana y Art. 22. Red de veedurías ciudadanas.
- **Ley 962 de 2005 Racionalización de trámites y procedimientos administrativos:** Art. 8. Entrega de información.

- **Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo:** Art. 3. Principios de actuaciones administrativas, Art. 5. Derechos de las personas ante las autoridades y Art. 8. Deber de información al público.
- **Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción:** Art. 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Art. 74. Plan de acción de las entidades y Art. 78. Democratización de la administración pública.
- **Ley 1551 de 2012 Nuevo Régimen Municipal:** Art. 29 relación con la ciudadanía, información y convocatorias PDM.
- **Ley 1712 de 2014 Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública:** Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información.
- **Decreto 028 de 10 de enero de 2008:** Art. 17. Presentación de metas de administración municipal y departamental, Art. 18. Rendición de cuentas de entidades territoriales, Art. 19. Informe de resultados y Art. 20. Consulta pública de resultados.
- **Decreto 2482 de 3 de diciembre de 2012:** Art. 2. Objeto Modelo integrado de planeación y gestión y Art. 3. Políticas de desarrollo administrativo.
- **Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012:** Art. 1. Metodología estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y Art. 2. Estándares para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- **Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012:** Art. 6. Temas prioritarios para avances en la masificación de la estrategia de gobierno en línea y Art. 7. Modelo de gobierno en línea.

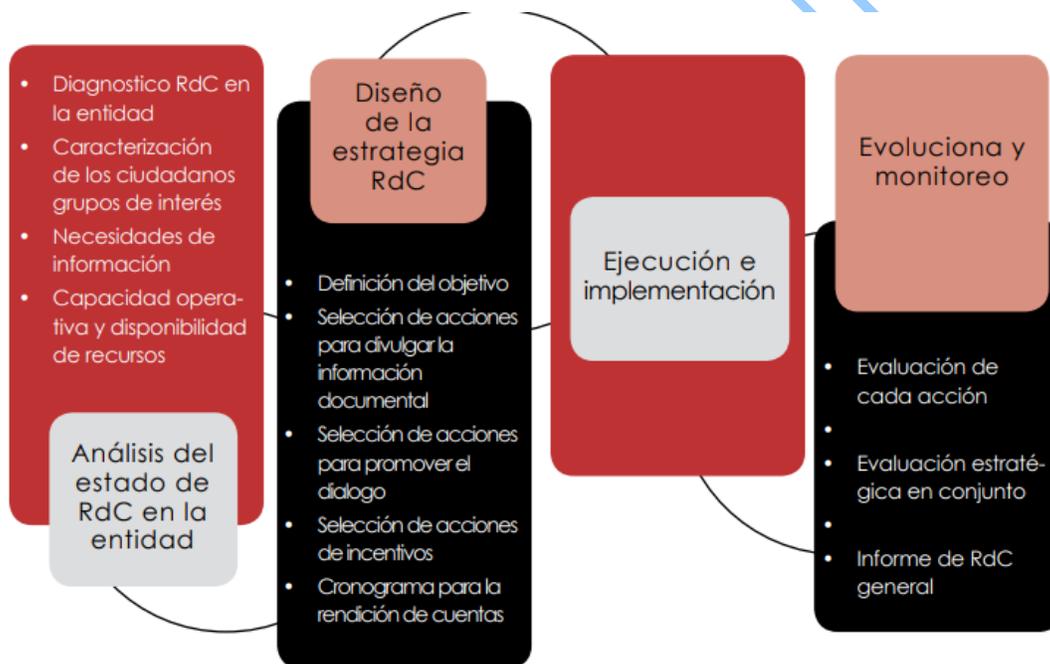
## 7. MECANISMOS DE LA RENDICION DE CUENTAS



## 8. PASOS DE LA RENDICION DE CUENTAS

La construcción y ejecución de la estrategia de Rendición de cuentas se fundamenta en cuatro pasos:

- El primero es el análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad.
- El segundo, definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de Rendición de cuentas (información, diálogo e incentivos).
- El tercer paso es la implementación de las acciones programadas.
- El cuarto paso se refiere a la evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de Rendición de cuentas y monitoreo.



## 9. ANALISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS DE LA ENTIDAD:

Este paso consiste en la identificación del estado de la rendición de cuentas; se trata de un análisis interno que permitirá contar con los principales insumos para diseñar la estrategia de rendición de cuentas. Las acciones para realizar el análisis son las siguientes: I) Elaboración de diagnóstico; II) Caracterización de ciudadanos y grupos de interés; III) Identificación de necesidades de información de los actores, y IV) Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos.

## 10. DIAGNOSTICO DE LA ENTIDAD:

El diagnóstico debe ser el punto de partida técnico para el diseño de una estrategia. Este se debe hacer a partir de la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas efectuadas en el año inmediatamente anterior.

El diagnóstico se debe referir a tres grandes componentes: Balance de debilidades y fortalezas de los mecanismos utilizados por cada elemento de la rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos; Descripción crítica cualitativa de dichos mecanismos frente a los resultados esperados, y dar cuenta de los actores, donde se deben describir tanto los actores en su origen como en la relación que ellos sostienen con la entidad.



## 11. CARACTERIZACION DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES

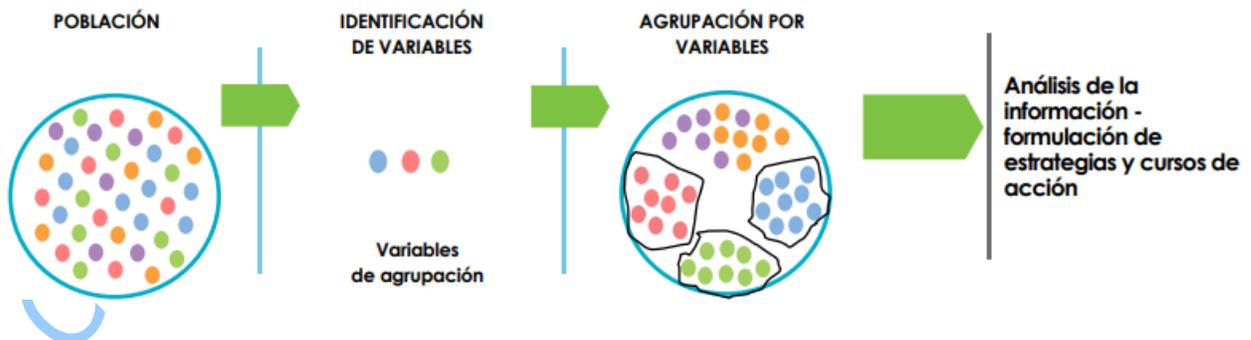
El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la entidad y la satisfacción del ciudadano.

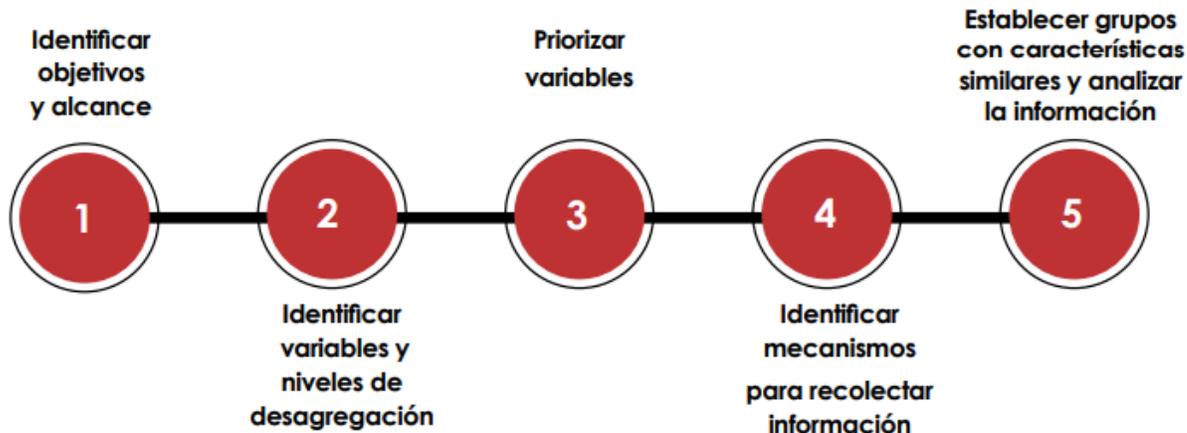
En este sentido, el manual elaborado por la entidad busca dar orientación en el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y en el uso de esta información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

Realizar una caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios:

- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios de manera eficiente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más los requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario –entidad.

Es la acción mediante la cual se definen las características que diferencian un actor de otro. Así mismo, es el reconocimiento a la diversidad y la aplicación del enfoque diferencial de derechos humanos. Según el documento referenciado “caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.





## 12. NECESIDADES DE INFORMACION

Después de haber caracterizado los ciudadanos y grupos de interés es necesario realizar las siguientes acciones:

- Primera, realizar un inventario de la cantidad y el tipo de información que produce la entidad a partir de la aplicación de los principios de la estrategia de Gobierno en Línea, el proceso de gestión documental y el modelo de datos abiertos.
- Segunda, valorar la calidad de la información a partir de factores como pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia, interoperabilidad y comparabilidad.
- Tercera, identificar la información faltante para poder cumplir con las expectativas de los actores identificados. Esta información se debe clasificar según la causa por la cual no se tiene, estableciendo si es por factores internos o externos y que consulte las posibilidades reales de la información.
- Cuarta, establecer mecanismos físicos o virtuales para consultar a los actores identificados sobre la información que quieren conocer y sobre la que quieren dialogar en los diferentes espacios y acciones de Rendición de cuentas. Ejemplos de estas formas de consultas son las encuestas, los buzones, los libros de sugerencias, las redes sociales, los correos y los grupos focales.

## 13. CAPACIDAD OPERATIVA Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Se debe realizar un recuento de los diversos recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos con los que cuenta la entidad para realizar el diseño y posterior ejecución de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas. De modo complementario es

necesario reconocer los recursos faltantes para gestionar la consecución de los mismos.

Es importante identificar qué acciones correspondientes a otras políticas o responsabilidades institucionales pueden servir de apoyo o pueden ser utilizadas como instrumentos asociados al proceso de Rendición de cuentas, se trata entonces de maximizar los recursos y de repensar la planeación de la entidad, incluyendo la estrategia de Rendición de cuentas como un todo.

Así mismo, es necesario establecer qué recursos se necesitarían para adoptar nuevas acciones de Rendición de cuentas, en cualquiera de sus elementos, a partir de la investigación y la innovación en este tema por parte de la entidad y los servidores públicos responsables.



#### **14. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS**

Una estrategia se define como la construcción de un objetivo y unas acciones para lograr dicho fin, y es elaborada a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas. Con base en el diagnóstico realizado la entidad debe definir ¿Qué elementos de la rendición de cuentas se van a mejorar y cómo?

El diseño de la estrategia se basa en las siguientes acciones: I) Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, II). Selección de acciones para divulgar la información en

lenguaje claro, III). Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y IV). Selección de acciones para generar incentivos.

## **DEFINICION DE OBJETIVO**

La entidad debe plantear el logro que quiere cumplir, a la luz de la política nacional de rendición de cuentas, en el plazo de una vigencia con la ejecución de su estrategia de Rendición de cuentas, como guía las entidades pueden tener en cuenta los objetivos de la política nacional de rendición de cuentas dada por el Documento Conpes 3654 de 2010.

## **SELECCIÓN DE ACCIONES PARA LA GENERACION Y DIVULGACION DE INFORMACION**

La entidad puede elegir entre los medios y herramientas que deseen utilizar para cumplir con el objetivo y con la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública. La entidad debe establecer e implementar una estrategia de comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, virtuales y auditivos, de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.

Es importante anotar en este aparte, que la información suministrada a los ciudadanos debe obedecer a los principios de lenguaje claro. “El lenguaje claro para ciudadanos no se refiere a la aplicación mecánica de reglas gramaticales. No se trata de seguir un conjunto de normas para simplificar el lenguaje. El énfasis del lenguaje es asegurar la máxima comprensión de los ciudadanos o usuarios de documentos institucionales. Esto significa que, si bien es importante el conocimiento y la destreza en el uso del lenguaje, es más importante el conocimiento de la audiencia y la evaluación y prueba de los materiales diseñados.

Adicionalmente, se debe garantizar la entrega oportuna de la información de manera que sea entregada a la ciudadanía en los plazos convenientes, facilitando el acceso antes de que esta pierda su vigencia o valor. Como mecanismo de seguimiento la entidad podrá establecer un sistema de respuestas a los ciudadanos sobre los informes de rendición de cuentas, el cual podrá estar integrado al modelo de control interno y al sistema de peticiones, quejas y reclamos. De todas maneras, la entrega de información deberá obedecer en todos los casos a lo dictaminado por la Ley 1712 de 2014 Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública.

Algunas opciones que se pueden implementar para la generación y divulgación de la información son:

- Informe de gestión y ejecución presupuestal.
- Sede electrónica contiene información en texto, imágenes, audio o video sobre la entidad

- Publicaciones físicas o virtuales
- Comunicados de Prensa
- Redes sociales
- Espacios de medios de comunicación masiva
- Carteleras o avisos informativos
- Canales multimedia
- Modelo de apertura de datos

Algunas opciones que se pueden implementar para promover el dialogo son:

- Foro
- Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión - acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días.
- Audiencia pública participativa.
- Grupo focal.
- Reunión zonal
- Mesa de trabajo temática.
- Encuentros regionales.
- Asambleas comunitarias.
- Observatorios ciudadanos.
- Consejos o espacios formales de participación ciudadana.
- Entrevistas con los actores.
- Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información - chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales y aplicaciones móviles.

Es necesario que la entidad establezca varios mecanismos para la selección de incentivos coordinados y complementarios entre sí, tales como:

- Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos.
- Encuestas y difusión de resultados.
- Funcionario colaborador.
- Participación y colaboración abierta.
- Concursos de conocimiento de la entidad.

## **CRONOGRAMA DE RENDICION DE CUENTAS**

Una vez seleccionadas las acciones y tomada la decisión sobre cuáles va a realizar la entidad en cada uno de los tres elementos del proceso de Rendición de cuentas, es necesario que estas se puedan plasmar de manera visible en un cronograma que ayudará a realizar su seguimiento y control. Hay que hacer mención sobre las características de las acciones debido a que unas pueden ser de carácter permanente y otras, debido a su complejidad, solamente se adelantarán una vez en la vigencia. Sin



El primer eslabón de este último paso lo constituye la evaluación de cada una de las acciones de los tres elementos constitutivos del proceso de rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos. La entidad debe elaborar un informe con el resultado obtenido de cada una de las acciones, teniendo en cuenta sus logros y las dificultades.

Los resultados de todas las acciones deben ser registrados en un documento memoria, publicados y divulgados para conocimiento de la ciudadanía. Este informe se constituirá en el documento de evaluación de la estrategia del proceso de Rendición de cuentas de la entidad.

Esta evaluación quedará consignada en un texto que debe ser divulgado a los actores identificados y a la ciudadanía en general, lo que se constituirá en la última acción de la estrategia para la vigencia. Este documento debe ser publicado en el mes de diciembre de cada año, al final de la vigencia. Este documento debe publicarse en la página web de la entidad.

En este aparte de evaluación, también se debe tener en cuenta que a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de cuentas de la entidad, esta debe elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.

Así los procesos de rendición de cuentas ante la ciudadanía deben generar resultados visibles, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos. Para ello las evaluaciones efectuadas en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituyen en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla.

Como herramienta de evaluación y seguimiento del proceso de Rendición de cuentas de la entidad, asignara dentro de la matriz de indicadores un indicador que permita medir el progreso de la entidad en rendición de cuentas.

Así mismo, la evaluación y el seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas y sus acciones incluirán los siguientes aspectos o atributos:

- La temporalidad y periodicidad de las acciones.
- La calidad de la información suministrada a partir de los factores de calidad mencionados anteriormente: pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia, interoperabilidad y comparabilidad.
- Los contenidos de la información suministrada por la entidad.
- Nivel de participación ciudadana. Evaluando la presencia de representantes de organizaciones sociales en los diversos mecanismos de rendición de cuentas y su intervención con opiniones y propuestas en los mismos.

- Calidad del diálogo con base en el análisis de las metodologías utilizadas en los espacios de diálogo y los niveles y frecuencias de interacción con las organizaciones sociales que estas generan.
- Retroalimentación de la gestión verificando la utilización de las opiniones de los ciudadanos y sus propuestas en los planes de mejora institucional.

**A continuación, se consolidan los Componentes de la Estrategia de Rendición de Cuentas y las actividades planteadas para la vigencia 2020:**

COMPONENTES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE LÍDER	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
<b>1. Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas</b>	1. Diagnóstico de la entidad 2. Caracterizaciones de los grupos de interés 3. Necesidades de información 4. capacidad operativa y disponibilidad de recursos	Oficina de Planeación	Octubre 2022	Octubre 2022
<b>2. Diseño de estrategia de Rendición de cuentas - generación y Divulgación de Información.</b>	Definición de objetivo		Noviembre 2022	Noviembre 2022
	Preparación e identificación de la información	Oficina de Planeación		
	Elaboración y divulgación de informes de gestión y resultados			
	Divulgación puntual	Tics Of Comunicaciones		
	Uso de redes sociales			
	Informe PQR Definir espacios de Participación	Atención al ciudadano		
<b>3. Dialogo Ciudadano</b>	Alistamiento y desarrollo del Diálogo Ciudadano con cada grupo de interés	Oficina de Planeación Atención al Ciudadano	Noviembre 2022	Noviembre 2022
<b>4. Incentivos</b>	Selección de acciones para incentivos	Oficina de Planeación	Noviembre 2022	Noviembre 2022
<b>5. Rendición de Cuentas de la Administración Distrital</b>	Participación de Audiencia Pública	Oficina de Planeación	Cuando lo requieran	Cuando lo requieran

<b>6. Audiencia Pública al Interior de la Entidad</b>	Presentación del balance de la gestión adelantada por la Entidad en la vigencia 2022	Oficina de Planeación	Diciembre 2022	Diciembre 2022
<b>7. Evaluación y monitoreo</b>	Evaluación de cada acción Evaluación estratégica en conjunto Informe general de rendición de cuentas	Oficina de Planeación	Enero 2023	Enero 2023

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA