

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

2024 - 2027

**Alcalde:
Jorge Acevedo**

**Cúcuta Perseverante, Segura y
Productiva.**



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

1. ELEMENTOS CENTRALES DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS EN EL MARCO DE MIPG
 - 1.1 Información.
 - 1.2 Diálogo.
 - 1.3 Responsabilidad.
2. ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS
 - 2.1 APRESTAMIENTO
 - 2.1.1 Conformar el equipo técnico para el proceso de Rendición Pública de Cuentas.
 - 2.1.2 Capacitación.
 - 2.1.3 Construcción del Plan de Trabajo y Cronograma.
 - 2.1.4 Caracterización de actores y grupos de interés.
 - 2.1.5 Sensibilización para la Rendición Pública de Cuentas.
 - 2.2 DISEÑO
 - 2.2.1 Temas y contenidos a tener en cuenta para la rendición de cuentas.
 - 2.2.1.1 La información institucional obligatoria.
 - 2.2.1.1.1 Clasificación de las quejas y reclamos recibidos.
 - 2.2.1.1.2 Trabajar con el cronograma de actividades de las dependencias.
 - 2.2.1.2 Información de interés para la ciudadanía.
 - 2.2.2 Estrategia de Comunicaciones.**
 - 2.2.2.1 Objetivo de la Estrategia de Comunicaciones.
 - 2.2.2.2 Acciones desde la comunicación.
 - 2.3 PREPARACIÓN / CAPACITACIÓN
 - 2.3.1 Generación y Análisis de la Información.
 - 2.3.2 Elaboración del Informe de Gestión para la Rendición Pública de Cuentas.
 - 2.3.3 Formatos y mecanismos para la publicación.
 - 2.4 EJECUCIÓN
 - 2.4.1 Publicación, difusión y comunicación de información.
 - 2.4.2 Desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de interés.
 - 2.5 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
 - 2.5.1 Seguimiento al desarrollo del trabajo del equipo líder y al desarrollo de la estrategia (insumos y actividades).
 - 2.5.2 Evaluación de las acciones propuestas en su estrategia tanto por los participantes como por el equipo líder.
 - 2.5.3 Seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de Rendición Pública de Cuentas.
 - 2.5.4 Evaluación de la contribución de la Rendición Pública de Cuentas a la gestión de la entidad (resultados e impacto).

INTRODUCCIÓN

La Administración Pública desde los inicios, partiendo de los esquemas teóricos para llegar a la praxis integral, ha buscado que todas sus actuaciones siempre estén amparadas bajo los criterios de la gestión eficiente y transparente, con propósitos y fines que se desprenden de estas mismas labores.

A partir del artículo 209 de la Constitución de 1991, 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.

La estrategia de Rendición Pública de Cuentas (RPC) del Municipio de San José de Cúcuta, busca ajustarse a los propósitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); facilitando la gestión de las entidades y orientándola hacia el logro de los resultados, cumpliendo de esta manera la iniciativa de la tercera dimensión de este modelo llamada Gestión con Valores para Resultados que agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional¹.

Este documento se elabora, a su vez, teniendo en cuenta lo establecido en el documento Conpes 3654 de 2010, las orientaciones y directrices de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia que da los contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), para el ejercicio de la RPC a la ciudadanía y el Manual Único de Rendición Pública de Cuentas (MURC) con énfasis en Derechos Humanos y Paz, Versión 2.

¹ Función Pública. La Política de Rendición de Cuentas en el marco de MIPG
<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/rendicioncuentas2018>

OBJETIVO GENERAL

Establecer los parámetros de ejecución para la Rendición Pública de Cuentas permanente, cumpliendo con los tres elementos centrales: información, diálogo y responsabilidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Establecer los pasos para la recolección de la información que se presentará en la Rendición Pública de Cuentas.
- b) Generar espacios de participación en el marco del fortalecimiento del diálogo entre la administración y la ciudadanía.
- c) Diseñar la estrategia de comunicación de la Rendición Pública de Cuentas de la Alcaldía de San José de Cúcuta, con el fin de informar los avances de este proceso.

1. ELEMENTOS CENTRALES DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL MARCO DE MIPG

En el proceso de Rendición de Cuentas, según el Manual Único de Rendición de Cuentas V5 del Departamento Administrativo de la Función Pública, se deben tener tres elementos centrales, los cuales la Alcaldía de San José de Cúcuta desarrollará de la siguiente manera:

1.1 Información. Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta y, el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal.

La información mencionada en el párrafo anterior estará disponible de manera actualizada en el botón de "Participa" y luego en la opción "Rendición de cuentas" de la página web de la Alcaldía de Cúcuta. Los datos y los contenidos deben cumplir con el principio de calidad de la información y lenguaje claro para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

1.2 Diálogo. Esta etapa se desarrollará haciendo presencia en las actividades con la comunidad durante el año, se debe trabajar en facilitar la participación de los diferentes grupos de interés, invitándolos a involucrarse en las

actividades que realice la administración y asumiendo la rendición de cuentas como una oportunidad de construcción de paz, promoviendo la acción colectiva de los grupos de interés, dialogando con ellos a partir de sus diferencias y manejando siempre un lenguaje claro, con el fin de conocer las expectativas mutuas, permitiendo aclarar y explicar la gestión realizada.

Para implementar el diálogo colaborativo:

- Se utilizarán diversos espacios con diferentes actores con el fin de rescatar los lazos entre comunidad – Alcaldía.
- Se harán consensos con las preferencias y consideraciones de los ciudadanos para tomar decisiones colectivas.
- Se fortalecerá el lenguaje claro para aumentar las posibilidades de diálogo.

1.3 Responsabilidad. Es el elemento que cierra el proceso de información – diálogo y genera los aportes y la incorporación de los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública. Se puede mejorar la transparencia (información) y el diálogo (participación), pero es la responsabilidad la que concreta el proceso.

En el Manual Único de Rendición de Cuentas - Versión 2 se describe como un sistema riguroso y estable el seguimiento a los compromisos generados en el proceso de diálogo, articulado al plan anticorrupción, atención a los ciudadanos y al seguimiento de gestión realizado por la entidad, para el caso del Municipio de Cúcuta, este elemento se lista así:

- Mecanismos de comunicación y relacionamiento permanente con los grupos de valor para revisar los avances en el cumplimiento de los compromisos; en caso de inviabilidad en la aplicación de los acuerdos se debe explicar y justificar la situación, y concertar posibles soluciones alternativas con la participación de dichos grupos.
- Articulación del proceso de rendición de cuentas con la oficina de control interno. Divulgación de las acciones correctivas, preventivas y sancionatorias asumidas.
- Análisis de tendencias en los riesgos, se deben incorporar para definir estrategias de mitigación.
- Evaluación constante del avance de la estrategia de rendición de cuentas que soporte la toma de decisiones correctivas del proceso.
- Asumir las sanciones sociales y políticas que los grupos de interés pueden aplicar en caso de incumplimiento de los compromisos.

- Contar con un sistema estandarizado de reconocimiento de los funcionarios públicos y actores de grupos de valor que aportan al proceso de rendición de cuentas de manera significativa.
- Articular el control social con los controles horizontales, ejemplo, presentar los resultados y fomentar el diálogo de las veedurías ciudadanas con las auditorías de los órganos de control.

2. ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

2.1 Aprestamiento

2.1.1 Conformar el equipo técnico para el proceso de Rendición Pública de Cuentas.

Al inicio de cada periodo se conformará el Equipo Técnico con un funcionario representante de La Secretaría de Prensa y Comunicaciones, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Desarrollo Social y la Oficina de Control Interno de Gestión cuyo papel es asesorar y acompañar el desarrollo de la rendición pública de cuentas y su evaluación.

Este equipo tendrá como actividades:

- Diseñar y presentar los lineamientos técnicos del proceso de RPC en el Municipio.
- Diseñar el plan de trabajo que responda a las fases del proceso de RPC definiendo actividades, responsables, recursos, tiempos y observaciones.
- Hacer seguimiento periódico (semanal o quincenal) a la implementación del Plan de Trabajo para los respectivos ajustes.
- Determinar los requerimientos y apoyos de asistencia técnica que demande el Municipio.
- Identificar, sensibilizar y convocar a las organizaciones de la sociedad civil sobre el proceso de RPC y convocarlos a participar en las audiencias públicas.

2.1.2 Capacitación

Se reunirá el equipo líder del proceso de rendición de cuentas, a quienes se les brindará una capacitación donde desarrollará habilidades en conocimiento, comprensión y apropiación de las competencias necesarias para el proceso de rendición de cuentas.²

2.1.3 Construcción del plan de trabajo y cronograma

Una vez conformado y capacitado el Equipo Técnico, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal (DAPM), lo convoca para elaborar el plan de trabajo para las actividades de rendición de cuentas de la anualidad, donde se reconoce la dependencia líder de cada una de las actividades, los productos, los recursos, el tiempo, los responsables y el cronograma. Este plan de trabajo se publica en la página web de la Alcaldía de Cúcuta.

2.1.4 Caracterización de actores y grupos de interés

Para desarrollar la estrategia de rendición de cuentas, es importante identificar los grupos de interés con quienes se establecerá un diálogo permanente en este proceso.

A continuación, un listado de los grupos de interés:

- Líderes comunales, ediles, presidentes de junta de acción comunal.
- Representantes de organizaciones de comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras e indígenas.
- Líderes de organizaciones juveniles.
- Movimientos estudiantiles.
- Universidades y sector educativo.
- Sector empresarial y productivo.
- Víctimas del conflicto.
- Entes de control: Procuraduría y Contraloría.
- Personería.
- Gobernación de Norte de Santander.
- Área Metropolitana.
- Concejo de Cúcuta.

² Manual Único de Rendición de Cuentas, Versión 2 Función Pública. Febrero 2019. Página 18

2.1.5 Sensibilización para la rendición de cuentas

Los servidores públicos de la entidad deben recibir sensibilización, información y capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas: ¿cómo funciona?, ¿cuáles son sus límites y propósitos?, ¿cuáles son las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación?, ¿qué responsabilidades y actitudes son necesarias para facilitar el acceso a la información y recibir la retroalimentación de la ciudadanía? y ¿qué mecanismos ha creado la entidad para facilitar el acceso a la información en forma permanente y para dialogar con la ciudadanía?

A través de mensajes internos publicados en carteleras, correos electrónicos, mensajes de reflexión y video clips con testimonios, entre otros mecanismos, facilitando el alistamiento de la entidad para la rendición de cuentas.³

2.2 DISEÑO

2.2.1 Temas y contenidos a tener en cuenta para la rendición de cuentas tipos de contenido:

2.2.1.1 La información institucional obligatoria

Es la que debe proporcionar la entidad con base en las responsabilidades asignadas por normas y en los compromisos adquiridos por el gobierno en el plan de desarrollo municipal, así como en lo establecido en el plan de acción institucional.

Estas obligaciones incluyen las acciones para el fortalecimiento institucional, a través de las cuales se busca dar cumplimiento a las políticas de modernización del Estado y mejoramiento de la gestión pública tales como: política antitrámites, sistema de gestión de calidad y control interno, transparencia en la contratación, entre otras.

Además, la entidad debe rendir cuentas sobre los temas que interesan a la ciudadanía, investigando sobre sus preocupaciones, descontentos y necesidades.

Para identificar los temas de interés ciudadano, la entidad debe obtener la Información a través de los siguientes mecanismos:

³ Manual Único de Rendición de Cuentas, Versión 2 Función Pública. Febrero 2019. Página 20

2.2.1.1.1 Clasificación de las quejas y reclamos recibidos

Considerando que las quejas, reclamos y peticiones son un indicador de las necesidades ciudadanas y de los usuarios; la dependencia que recibe las quejas y reclamos deberá informar periódicamente al jefe o director de la entidad, sobre:

1. Servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos.
2. Las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

2.2.1.1.2 Trabajar con el cronograma de actividades de las dependencias

Solicitar a las dependencias el cronograma de actividades a realizar con la comunidad durante el año, en estas actividades recoger evidencias de las labores realizadas en los sectores de la ciudad y proyectarlos en los diálogos de doble vía, además, publicarlos en la página web www.cucuta.gov.co a través de productos comunicativos elaborados.

2.2.1.2 Información de interés para la ciudadanía

Preguntar a los usuarios, grupos de interés y ciudadanía los temas de gran importancia. La atención de los ciudadanos y usuarios frente a las entidades públicas está centrada en la calidad, oportunidad y cobertura de los servicios y en la forma como estos atienden sus necesidades y derechos.

La Alcaldía debe consultar al ciudadano sus intereses a través de diversos canales de comunicación, presenciales o virtuales. En especial puede realizar encuentros con líderes de las diversas organizaciones sociales, entrevistas o reuniones en las que se identifiquen sus preocupaciones.

Dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública, se incorporará la estrategia de Rendición de Cuentas incluyendo cada una de las etapas, las actividades a desarrollar durante el año, la meta/producto, el período a desarrollarse, la fecha y la dependencia responsable, plan que podrá buscarse en la página web institucional, botón transparencia.

2.2.2 Estrategia de Comunicaciones

A través de la siguiente estrategia de comunicación, se busca atender las necesidades principales del proceso de rendición de cuentas: Información y diálogo.

- a. **Paso 1.** Definir con el equipo de trabajo de Rendición Pública de Cuentas los contenidos que hacen parte de la estrategia de comunicación para concretar las acciones. Realizar el listado de los productos comunicativos que se consideren pertinentes de acuerdo con los grupos de valor y el tipo de información.
- b. **Paso 2.** Listado de productos comunicativos. Realizar un listado de los productos comunicativos y el tipo de información que se considere pertinente teniendo en cuenta los ciudadanos y grupos de valor a los que se dirige. Definir los contenidos que deben ir en los productos de comunicación para complementar o ampliar el material existente y adecuado a cada escenario de rendición de cuentas.
- c. **Paso 3.** De acuerdo con el cronograma de trabajo de rendición de cuentas, definir los productos de comunicación que se presentarán en cada espacio y los mecanismos para obtener la información y realizar nuevos productos participativos.

Definir el objetivo, tiempos, responsables y resultados deseados de cada proceso de rendición de cuentas.

- d. **Paso 4.** Preparar el material concreto para cada escenario de información y diálogo. Los espacios deben tener el nombre que se establezca para las jornadas de Rendición Pública de Cuentas.

Elaborar los productos o utilizar los que ya están disponibles para ser socializados, los cuales pueden cambiar de acuerdo a cada público o grupo de valor al que se dirija.

Entre los productos se encontrarán: informes digitales, videos, volantes, foros virtuales, pendones, cuadernillos, revistas o los que se requieran para dar a conocer la información de Rendición de Cuentas.

- a. **Paso 5.** Aplicar los mecanismos de retroalimentación generados en cada espacio desarrollado. Para este paso se requiere que el equipo de

rendición de cuentas se apersona en dar respuesta a cada necesidad, queja, reclamo o solicitud requeridos en los espacios.

2.2.2.1 **Objetivo de la estrategia de comunicación**

Establecer un diálogo permanente entre la administración municipal y la ciudadanía a través de los ejercicios de rendición de cuentas, donde se muestren los avances de la gestión del alcalde.

2.2.2.2 **Acciones desde la comunicación**

- **Plan de medios:** se llevará a cabo un recorrido en los medios locales para dar a conocer las generalidades de las jornadas de rendición de cuentas.
- **Campaña digital:** se desarrollarán piezas gráficas y videos pedagógicos en los que se den a conocer los avances de la ejecución del plan de desarrollo municipal de la actual administración.

Nota: El cronograma de la estrategia de comunicación, se ajustará a los tiempos de la estrategia general de rendición de cuentas.

2.3 **PREPARACIÓN / CAPACITACIÓN**

2.3.1 **Generación y análisis de la Información**

Se establecerán formatos con una serie de preguntas para conocer la opinión de los ciudadanos que participen en los espacios de Rendición Pública de Cuentas.

Los resultados de dichos formatos serán tabulados y analizados con el fin de crear acciones de mejora, ya sea para la siguiente vigencia o la próxima actividad de RPC que se tenga planeada.

Y así, no solo se mejoran los espacios en los que la administración municipal rinde cuentas a la comunidad, sino que, además, se demuestra la importancia de la participación de los habitantes de Cúcuta en este proceso.

2.3.2 **Elaboración del Informe de Gestión para la Rendición Pública de Cuentas**

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal, solicitará el avance del plan de desarrollo municipal a cada una de las dependencias que tienen participación en esta ruta de inversión. Así las cosas, se elaborará un formato de recolección de información que evidencien avances físicos y presupuestales de los proyectos, al igual que los logros y el impacto que estos dejaron en los grupos de interés. Esta información se presentará a modo de informe técnico antes de llevar a cabo la jornada de rendición de cuentas.

2.4 **EJECUCIÓN**

2.4.1 **Publicación, difusión y comunicación de información**

Antes

El plan de medios y la campaña digital deberá invitar y recordarle a la ciudadanía las condiciones y metodología de la jornada de rendición de cuentas antes de su realización.

Durante

La Alcaldía de Cúcuta desarrollará el espacio de diálogo con la comunidad, por lo que se acudirá a espacios presenciales y virtuales, con el fin de garantizar la participación del mayor número de ciudadanos del territorio.

Después

El informe técnico de rendición de cuentas se publicará en el botón de "Rendición de cuentas" habilitado en la página web www.cucuta.gov.co dentro de la opción "Participa".

Se desarrollará una campaña digital y un plan de medios teniendo en cuenta el informe de rendición de cuentas, luego de la jornada y publicación del documento.

2.4.2 **Desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de interés**

La Alcaldía de Cúcuta definirá anualmente los tipos de encuentros para desarrollar su ejercicio de rendición de cuentas, entre los cuales pueden encontrarse foros de participación, nodos, mesas de diálogo, y una audiencia pública de rendición de cuentas.

Foros de participación

Foros en los que se abordarán ámbitos fundamentales de la gestión de la alcaldía. Estos encuentros serán abiertos y se llevarán a cabo de manera presencial y virtual.

Nodo

Los nodos del sistema de rendición de cuentas son puntos de intersección y conexión de diferentes actores, entidades públicas, instancias de coordinación y sistemas, que confluyen para rendir cuentas que respondan a las necesidades ciudadanas e institucionales.

En el caso de Cúcuta, se desarrollará una articulación entre la Administración Municipal y otras entidades públicas que tengan relación con una misma temática de interés para la comunidad. Esta jornada presentará los resultados e indicadores relacionados con el tema elegido, teniendo en cuenta los aportes de las entidades participantes.

2.5 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

2.5.1 Seguimiento al desarrollo del trabajo del equipo líder y al desarrollo de la estrategia (insumos y actividades) de rendición de cuentas, se realizará el seguimiento al cumplimiento de cada actividad en las fechas el 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

2.5.2 Evaluación de las acciones propuestas en su estrategia tanto por los participantes como por el equipo líder: para la sostenibilidad del proceso de rendición pública de cuentas al momento de la evaluación se debe considerar entre otros los siguientes aspectos:

- La temporalidad y periodicidad de las acciones.
- La calidad de la información suministrada por el mandatario deberá contemplar criterios de pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia, interoperabilidad y comparabilidad.

- Retroalimentación de la gestión verificando la utilización de las opiniones de los ciudadanos y sus propuestas en los planes de mejora institucional.
- Identificación clara de dificultades y retos en la gestión para la protección integral de los derechos de la primera infancia, la infancia y la adolescencia.

La evaluación valora el proceso de rendición pública de cuentas para cada una de sus etapas, incluida la audiencia pública participativa teniendo en cuenta sus logros y dificultades. Los resultados de dicha evaluación deben ser sistematizados en un documento y divulgado para conocimiento de la ciudadanía.

La evaluación en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituyen en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla. En la evaluación de cada uno de los procesos de rendición de cuentas, se debe elaborar una encuesta, la cual debe ser revisada y aprobada por el Jefe de Control Interno. La encuesta podrá contener preguntas abiertas y/o cerradas, y posteriormente, a su tabulación serán analizadas.

Contando con el análisis de las encuestas, serán socializadas en Comité Institucional de Gestión y Desempeño y con el equipo técnico se procederá a realizar el plan de mejoramiento, si se requiere.

2.5.3 Seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas. Se usará como herramienta para esta acción el esquema de seguimiento para las actividades de participación realizadas en el cual se tiene en cuenta la fecha de la actividad, el nombre del espacio de participación, la actividad realizada, la dependencia responsable de cumplir con los compromisos adquiridos con la comunidad, la descripción del cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y dentro del mismo se realizarán las respectivas observaciones, propuestas y recomendaciones.

2.5.4 Evaluación de la contribución de la rendición de cuentas a la gestión de la entidad (resultados e impacto): teniendo en cuenta el análisis de las encuestas, y la elaboración del autodiagnóstico, se podrá determinar las fortalezas y limitaciones que se presentaron durante todo el proceso.