



Estrategia Rendición de Cuentas

Plan de Desarrollo: Medellín Cuenta con Vos 2016 – 2019



Dimensión 1:
Creemos en la Confianza Ciudadana



Dimensión 2:
Confianza para recuperar juntos la seguridad y la convivencia ciudadana



Dimensión 3:
Confianza para trabajar unidos por un nuevo modelo de equidad social



Dimensión 4:
Confianza para ofrecer una educación de calidad y empleo para vos



Dimensión 5:
Confianza para una movilidad sostenible



Dimensión 6:
Confianza para recuperar El Centro y trabajar por nuestros territorios



Dimensión 7:
Confianza para proteger entre todos el medio ambiente





Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Presentación:

Atendiendo los lineamientos del documento CONPES 3654 de 2010 y a la reglamentación orientada al deber legal que tienen las entidades de la Administración pública de informar, y al derecho que tiene la ciudadanía de acceder a la información pública, y con el fin de mantener mecanismos de mejoramiento continuo que propendan por una gestión transparente, oportuna y eficiente; la Alcaldía de Medellín incorporo en su Plan de Desarrollo “Medellín Cuenta con Vos 2016- 2019”, programas y proyectos orientados a promover y fomentar los procesos de control social, con el fin de incentivar y fortalecer en los ciudadanos la capacidad de participación y decisión en la gestión pública, en los temas que afectan el devenir de los procesos sociales, de gobernabilidad de equidad y de transparencia; así como disminuir los riesgos de corrupción.

El proceso de rendición pública de cuentas, es una de las más representativas expresiones de corresponsabilidad de los actores del desarrollo que inciden en lo público, esto es de las organizaciones hacia las comunidades que representan y de las organizaciones entre sí, legitimando su accionar en el territorio. En este sentido la Administración municipal ha entendido este compromiso como un proceso permanente de información y dialogo.

Con el fin de materializar este proceso, desde la Administración municipal se construyó la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2019, siguiendo los lineamientos definidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos Humanos y Paz – 2018 (MURC 2017), del Departamento Administrativo de la Función Pública y en lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

En este sentido la Administración busca, a través de la definición de esta estrategia, garantizar los mecanismos adecuados de interlocución y diálogo con la ciudadanía en el marco de derechos Humanos y Paz; enmarcado en un ámbito legal que comprende la Constitución Política de Colombia, el CONPES 3654 de 2010, la Estrategia de Gobierno Digital, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, entre otras disposiciones.

La primera manera de construir confianza ciudadana es contarle a la gente lo que hacemos: cómo están invertidos sus recursos y cómo vamos haciendo realidad la ciudad que entre todos hemos soñado.



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
☎️ Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
☎️ Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Objetivos de la estrategia:

Objetivo General

Favorecer el intercambio de información (oportuna, veraz, comprensible y completa) sobre la gestión realizada con el fin de propiciar la interacción entre la Administración Municipal, los grupos de interés y los ciudadanos en general, con el fin de garantizar el diálogo en doble vía y la divulgación de información, en un lenguaje claro y comprensible para explicar las decisiones, acciones y resultados en el marco de los lineamientos con enfoque en Derechos Humanos y Paz.

Objetivos Específicos:

1. Disponer herramientas para facilitar el acceso de los ciudadanos a información completa, actualizada, comprensible y de forma oportuna.
2. Propiciar espacios de diálogo y retroalimentación entre la Administración Municipal y los ciudadanos, por diferentes medios virtuales y/o presenciales, donde la entidad informe y explique su gestión garantizando los derechos de los grupos de interés, población vulnerable y ciudadanía en general.
3. Generar estrategias para dar respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos en las actividades de diálogo, además del seguimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad en estos espacios.
4. Promover la cultura de rendición de cuentas al interior de la entidad y con la ciudadanía.
5. Realizar seguimiento y control al cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas.



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
📞 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
📠 Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Conceptos generales:

Rendición pública de cuentas:

Las Naciones Unidas en su publicación “¿QUIÉN DEBE RENDIR CUENTAS? Los derechos humanos y la agenda para el desarrollo después de 2015” definen la rendición de cuentas como *“una piedra angular del marco de los derechos humanos que, en lo fundamental, es un sistema de normas y prácticas que rigen las relaciones entre las personas y el Estado o las autoridades. Las normas en materia de derechos humanos establecen los derechos y libertades a que tienen derecho todas las personas, así como los correspondientes deberes de quienes ejercen autoridad o formas de poder. Desde la perspectiva de los derechos humanos, la rendición de cuentas tiene que ver con la relación entre los responsables de las políticas públicas y otros titulares de deberes y los titulares de derechos que se ven afectados por las decisiones y acciones de esos responsables.”*

La Contraloría General de la República define la Rendición de Cuenta como *“la acción, el deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido”*.

Por su parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP expone que *“la rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado”*.

En conclusión, la Rendición de Cuentas es un proceso permanente, que debe demarcar una relación de doble vía entre el Gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en conocer los resultados de los compromisos adquiridos con el pueblo de los líderes políticos, ya sea por vía del sufragio o a través del poder delegado por otros en sus cargos públicos, ante las exigencias que realice la ciudadanía como consecuencia del control social; por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.





Normatividad:

En concordancia con los mandatos constitucionales, se desprenden lineamientos normativos para el ejercicio de Rendición de Cuentas los cuales se enuncian a continuación:

Norma	Descripción
Constitución Política de 1991	Derecho de petición, la administración deberá facilitar la información. Además, relaciona el principio de publicidad en la administración.
Ley 489 de 1998, Artículo 33, Capítulo VIII	Democratización y Control de la Administración Pública, referente a la convocatoria de audiencias públicas para la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas.
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto 3622 de 2005	Adopta como una de las políticas de desarrollo administrativo para organismos nacionales, la democratización de la administración pública.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
Ley 850 de 2003	Reglamenta las Veedurías Ciudadanas
Ley 962 de 2005	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos
Ley 136 de 1994	Modernización de la organización y funcionamiento de los municipios
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto Distrital 411 de 2016	Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Acuerdo 131 de 2004	Presentación de un Informe de Rendición de Cuentas de la Gestión Contractual y Administrativa a la ciudadanía en general. Con aplicación al Distrito Capital.
Acuerdo 380 de 2009	Modifica el Acuerdo 131 de 2004





Elementos de la estrategia de Rendición de cuentas, Alcaldía de Medellín 2019

A continuación se describen las acciones que realizara la Administración municipal durante el año 2019, con el fin de dar cumplimiento a los tres elementos que componen el proceso de rendición de cuentas:

1. Componente de Información

Entendido como la identificación, priorización, preparación y divulgación de un conjunto organizado de datos; esta fase tiene como objetivo adelantarse a la demanda ciudadana por información, haciendo pública de forma proactiva aquellos datos que en manos de los grupos de valor, generan incentivos y comportamientos que soportan la rendición de cuentas. La producción de la información debe realizarse con atributos de calidad, actualidad, pertinencia y en lenguaje claro para los públicos objetivos. Mediante este componente se materializa la transparencia activa, pasiva y focalizada.

Plan de trabajo para el cumplimiento del componente de información:

Acción	Finalidad	Canal de comunicación	Información – resultado	Periodicidad y/o fecha	Responsable de la Acción
Identificar las necesidades de información de la ciudadanía.	Definición de reportes prioritarios de información y forma de presentación	Reportes e informes de atención a la ciudadanía Página Web	Informe con el ranking de los temas más recurrentes en atención a la ciudadanía	Mensual	Atención a la ciudadanía
Responder de forma oportuna las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes PQRS, remitidas por los ciudadanos por los diferentes canales de atención.	Atender de forma eficiente los requerimientos de la población	Presencial Telefónico virtual	Oportunidad en el tiempo de atención de los ciudadanos	Permanente	Servicio a la ciudadanía – Todas las dependencias
Publicación permanente de información de interés ciudadano en la página	Información actualizada para la toma de decisiones	-Página Web (www.medellin.gov.co/irj/p)	-Información de obligatorio cumplimiento publicada.	Permanente	Secretaría de Comunicaciones



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Acción	Finalidad	Canal de comunicación	Información – resultado	Periodicidad y/o fecha	Responsable de la Acción
institucional, (oferta de servicios, balance de los programas y proyectos, logros, inversión, etc.)	y consulta ciudadana	ortal/medellin)	-Información Según necesidades de la ciudadanía publicada.		
Divulgar y socializar con la ciudadanía la información de los trámites y servicios que presta la entidad.	Ciudadanía informada de la misionalidad de la entidad	Página Web (www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin)	Gestión institucional de la misionalidad de la Entidad	Permanente	Servicio de Atención a la Ciudadanía
Fortalecer el compromiso de buen servicio y atención a la ciudadanía por parte de todos los servidores públicos de la entidad.	Servicio que satisfaga la información oportuna, respetuosa y de calidad	-Intranet -Demás canales de comunicación internos	Indicadores de gestión de atención a la ciudadanía y de producto no conforme	Permanente	Despachos Subsecretarías
Publicación y acceso de información abierta METADATA	Disponer para el uso de los ciudadanos datos abiertos generados por las diferentes dependencias de la Alcaldía de Medellín, (bases de datos, tableros de visualización y análisis).	Página Web: http://medata.gov.co/	Población que accede a información	Permanente	DAP
Publicación de información de seguimiento a la gestión (Instrumentos de seguimiento al plan de desarrollo – Plan Indicativo, Plan de Acción, Informes de gestión, etc).	Ciudadanía informada del avance en las metas la definidas en el Plan de Desarrollo municipal	Página Web https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://07d7ccfdab919391e47c17eac3852ce3	Información publicada	Semestral y anual	DAP



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
📞 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Commutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Acción	Finalidad	Canal de comunicación	Información – resultado	Periodicidad y/o fecha	Responsable de la Acción
Realización de Programa de televisión Federico Cuenta Con vos (todos los martes).	Informar a los ciudadanos sobre las acciones se han desarrollado durante la semana, interactuar con los televidentes e informarnos lo que vendrá en los próximos días para su administración	Tele Medellín o en el portal https://www.medellin.gov.co/irj/servlet/port/portal/prtro/epadmgal.VisorGalerias?galeria=/galerias/Videos/Federico%20cuenta%20con%20vos&tipo=videos	Ciudadanos informados sobre la gestión y que interactúan permanentemente con la administración	Semanal	Secretaria de Comunicaciones
Transmisión Programa radio	Informar a los ciudadanos sobre los principales programas que realiza la administración municipal.	Todos los días en vivo en https://telemedellin.tv/radio/programas/con-n-te-radio/	Ciudadanos informados sobre la gestión y que interactúan permanentemente con la administración	Diario de lunes a viernes	Secretaria de Comunicaciones
Estrategia Redes Sociales –	Mantener comunicación permanente con los ciudadanos.	(https://twitter.com/AlcaldiaMed ; #MedellínCuentaConVos, etc)	Ciudadanos informados sobre la gestión y que interactúan permanentemente con la administración	Permanente	

2. Componente de diálogo

Tiene como objetivo fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades y sus grupos de interés, debe entenderse como un proceso permanente que se lleva a cabo a través de metodologías de diálogo presencial y virtual; facilitando la participación y posibilitando la escucha de los diferentes puntos de vista, además del reconocimiento de la diferencia y la construcción de acuerdos en los momentos clave del ciclo de la gestión pública.



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
📞 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
☎ Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín Cuenta con vos

A continuación se define el plan de trabajo:

Acción	Finalidad	Canal de comunicación	Información – resultado	Periodicidad y/o fecha	Responsable
Socializar resultados encuesta de percepción servicio atención a la ciudadanía.	Analizar e implementar los correctivos necesarios frente al servicio de atención a la ciudadanía.	-Intranet -Página Web -Redes Sociales	Estadísticas y análisis de la encuesta de percepción.	Trimestral	Atención a la ciudadanía
Realizar jornada de Audiencia Pública de Cuentas	Presentar los resultados de gestión ante la ciudadanía en general	-Intranet -Página Web -Redes Sociales -Transmisión en vivo streaming -Presencial	Audiencia pública Memorias del evento Preguntas y respuestas ciudadanía	Anual	Despacho Alcalde DAP Consejo de gobierno
Disponer en la Web formulario para que los ciudadanos manifiesten los temas que les interesa sean presentados en la Audiencia pública de cuentas.	Conocer los temas que son de interés de los ciudadanos	Página Web www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin		Anual	DAP Secretaría de Comunicaciones
Propiciar espacio de dialogo en el evento de Audiencia pública de rendición de cuentas	Favorecer espacio de interlocución e intercambio de opiniones entre la administración y los ciudadanos.	Presencial		Anual	DAP Secretaría de Comunicaciones
Enviar respuestas a preguntas no respondidas durante la Audiencia Pública de Cuentas – mediante la utilización del Aplicativo de	Brindar información completa y oportuna sobre las solicitudes ciudadanas, y garantizar la trazabilidad de la gestión realizada	Correo electrónico Página Web www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin	Retroalimentación ciudadana	Término legal	DAP Secretaría de Comunicaciones



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
☎ Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
📞 Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Acción	Finalidad	Canal de comunicación	Información – resultado	Periodicidad y/o fecha	Responsable
Gestión Documental, para garantizar la transparencia del ingreso de las solicitudes ciudadanas					
Realizar publicaciones en redes sociales y página Web de la entidad, con los resultados de gestión	Fase de democratización de la información y gobierno en línea	-Redes Sociales	Gestión de resultados	Permanente	DAP Secretaría de Comunicaciones
Realizar jornadas de preguntas y respuestas mediante la utilización de diferentes herramientas de interacción	Fomento del diálogo ciudadano con la administración	-Foros -Encuestas -Chat -Vídeos -Redes Sociales -Página Web		Mensual	DAP Secretaría de Comunicaciones

3. Componente de Incentivos – Responsabilidad

Implica la capacidad de aceptar las sanciones que se deben asumir desde la Administración, en caso de incumplimiento; además de seguir reforzando el comportamiento de los 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. Este componente se dirige a generar mecanismos que fomenten la participación activa de los funcionarios de la entidad en el proceso.

A continuación se define el plan de trabajo:

Acción	Finalidad	Canal de comunicación	Información – resultado	Periodicidad y/o fecha	Responsable
Capacitar a los funcionarios y contratistas en el tema de Rendición de Cuentas.	Incrementar la capacidad instalada en los funcionarios y contratistas de la	Jornada de capacitación presencial. Campaña virtual Boletines	-Memorias de la capacitación -Gestión del conocimiento	Semestral	DAP Secretaría de Comunicaciones



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

Acción	Finalidad	Canal de comunicación	Información – resultado	Periodicidad y/o fecha	Responsable
	entidad frente a los ejercicios de RdC.				Secretaria de Participación ciudadana
Fomentar la cultura de Rendición de cuentas como un proceso permanente en la entidad	Crear conciencia sobre la importancia de incorporar el Proceso de rendición de cuentas en el que hacer de los funcionarios	Boletines Carteleras Capsula informativa Correo electrónico		Semestral	DAP Secretaria de Comunicaciones Secretaria de Participación ciudadana
Convocar a la ciudadanía a participar activamente en la jornada de la audiencia pública de RdC.	Que la ciudadanía sea partícipe de las jornadas de RdC que adelanta la entidad	Página Web Redes sociales Canal regional	Asistencia y participación activa de los ciudadanos	Anual	DAP Secretaria de Comunicaciones Servicio de Atención a la Ciudadanía Secretaria de Participación ciudadana
Consultar a los ciudadanos asistentes sobre su satisfacción frente al resultado de la Audiencia Pública de Cuentas.	Identificación de acciones de mejora para los procesos de rendición de cuentas	Presencial	Encuesta física en evento de Audiencia publica	Anual	DAP



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
📞 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Commutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co