

▶▶▶▶▶ Audiencias Públicas
en la Ruta de **Rendición de Cuentas**
a la **C i u d a d a n í a**
de la Administración Pública Nacional

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

Elizabeth Cristina Rodríguez Taylor

Directora

Carla Liliana Henao Carmona

Subdirectora

Alberto Medina Aguilar

Director de Empleo Público

TRANSPARENCIA POR COLOMBIA

Elizabeth Ungar Bleirer

Directora Ejecutiva

Marcela Restrepo Hung

Coordinadora Índice de Transparencia de las Entidades
Públicas y Estrategia Territorial

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Julio César Turbay Quintero

Contralor General de la República

José David Bohórquez Zea

Contralor Delegado para la Partición Ciudadana

Carlos Arturo Mora García

Director de Promoción y Desarrollo del Control Ciudadano

Marisol Rojas Izquierdo

Directora Oficina de Comunicaciones y Publicaciones

Diseño y Diagramación

Yenny Liliana Pérez Guzmán

Nestor Adolfo Patiño Forero

Ilustraciones

Nestor Adolfo Patiño Forero

Investigación y textos:

Departamento Administrativo de la Función Pública

Caridad Jiménez Giraldo

Elsa Yanuba Quiñones Serrano

Reinaldo Andrés Mendoza Solano (pasante)

Daljaira Diazgranados Buelvas (pasante)

Contraloría General de la República

Verónica Caro de Bernal

Ernesto Perilla

Transparencia por Colombia

Fernando Segura Restrepo

Impresión: Imprenta Nacional

Bogotá D.C. Colombia ,

Mayo de 2009

Agradecimientos a entidades que validaron la guía:

1. Agencia Presidencial para la Acción Social y Cooperación Internacional
2. Agencia Logística de las Fuerzas Militares
3. Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia
4. Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca
5. Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga
6. Corporación Autónoma Regional del Magdalena (Corpamag)
7. Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena (Cormagdalena)
8. Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria
9. Departamento Nacional de Planeación
10. Hospital Militar Central
11. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
12. Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (Inpec)
13. Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial
14. Ministerio de Minas y Energía
15. Ministerio de Cultura
16. Ministerio de la Protección Social
17. Procuraduría General de la Nación
18. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
19. Superintendencia Nacional de Salud
20. Universidad del Cauca
21. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)
22. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
23. Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción

Contenido



Introducción



¿Qué es la rendición de cuentas a la ciudadanía? 9

¿Por qué la Administración Pública esta obligada a la rendición de cuentas? 11

¿Quiénes deben rendir cuentas a la ciudadanía? 14

Exigencias del proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 15



Contenidos de la rendición de cuentas a la ciudadanía 21

La ruta a seguir para organizar y realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía 27



Parámetros para evaluar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía 45



Anexos 49

Bibliografía 66



Introducción

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía fueron establecidas desde el año 1998 en el artículo 33 de la ley 489 de 1998.

Desde finales del año 2003, gracias a un esfuerzo conjunto realizado por el Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción y el Departamento Administrativo de la Función Pública para elaborar un documento guía de orientación, mediante consulta con algunas universidades y representantes de organizaciones sociales, las entidades públicas del orden nacional iniciaron la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de Audiencias Públicas, contribuyendo así a la democratización de la administración pública colombiana¹.

La experiencia de las audiencias públicas de rendición de cuentas ha sido monitoreada y evaluada por: el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Corporación Transparencia por Colombia en la medición del Índice de Transparencia² y, con el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) a través de la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional (EDI).

Del informe de la Corporación Transparencia por Colombia de los años 2004-2005³ se extracta lo siguiente:

- ▶ 1 Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía. Bogotá, D.C., mayo de 2005.
- 2 El Índice de Transparencia de las Entidades Públicas es un instrumento que mide las condiciones institucionales que favorecen o previenen el surgimiento de riesgos de corrupción en las entidades públicas.
- 3 Corporación Transparencia por Colombia. Índice de Transparencia Nacional - Resultados 2004, Resultados 2005- Entidades Públicas Nacionales. Colección Documentos Observatorio de Integridad.

“La última medición nacional (2004-2005) mostró cómo, por primera vez, un 13% de entidades se encuentran en riesgo bajo de corrupción. Asimismo, disminuyó el número de entidades en riesgo alto y muy alto al pasar de 36% en el 2003 a 3.84% en el 2005. Finalmente, las entidades en riesgo moderado pasaron de 27% en 2003 a 52.26% en 2005. Los resultados 2004-2005 señalaron una tendencia positiva al incrementarse el promedio general de calificación de 62,57/100 en 2003 a 75,85/100 puntos en el 2005”.

“... Es importante destacar la Guía para la Rendición de Cuentas elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este documento ha contribuido a la institucionalización del proceso”.

.....La mejora en los resultados generales del Índice no debe distraer nuestra atención frente a aspectos en los que aún hay importantes caminos por recorrer: contratación pública, gestión de los recursos humanos y una relación más efectiva con los ciudadanos, además de las alertas sobre la rama legislativa y las entidades nacionales con asiento en el nivel territorial”.

La Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional (EDI) 2007⁴ del DANE mide, entre otros aspectos, la Rendición de Cuentas, definiéndola como la “percepción de los funcionarios con respecto a la calidad de la información que se entrega al ciudadano y a la presencia, incidencia y denuncia de prácticas irregulares dentro de la entidad”.

- Los resultados de esta encuesta señalan que “En general la mayoría de entidades presenta un elevado o muy elevado desempeño en términos de Rendición de Cuentas (79%)⁵.”

Por otra parte, entidades de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República incluyen en sus controles, el análisis de las acciones emprendidas por las administraciones públicas que permitan la participación ciudadana y que señalen transparencia en su gestión.

► 4 Esta encuesta fue dirigida a funcionarios de planta de 148 entidades del nivel nacional pertenecientes a las ramas del poder judicial, legislativa y ejecutiva, los organismos de control, la organización electoral y las corporaciones autónomas regionales, para conocer la percepción de los funcionarios públicos sobre el ambiente y el desempeño institucional de las entidades a las que prestan sus servicios (Datos tomados del informe de la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional (EDI) 2000.

5 Fuente: DANE - Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional (EDI) 2007, en www.dane.gov.co.



El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) con el fin de evaluar la realización de las audiencias públicas en el marco del Sistema de Desarrollo Administrativo aplicó por tercera oportunidad, en el 2008, la encuesta de seguimiento a través del Sistema Único de Personal (SUIP), la cual muestra un importante cumplimiento (92%).

No obstante, estos resultados positivos que demuestran la institucionalización de las audiencias públicas, es necesario fortalecer cualitativamente la manera de hacer la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de audiencias públicas presenciales, con el fin de garantizar que éstas se conviertan en un proceso permanente de interlocución y diálogo con la ciudadanía, facilitando el ejercicio del control social.

Para ello el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) de manera conjunta con la Contraloría General de la República y la Corporación Transparencia por Colombia, se concentraron en analizar y recoger aspectos cruciales que permitieran mejorar la rendición de cuentas a la ciudadanía y en forma concertada construyeron nuevas orientaciones que se incluyen en el presente documento: Audiencias Públicas en la ruta para la rendición de cuentas a la ciudadanía de la Administración Pública Nacional. La guía fue validada en 23 entidades de la administración pública Nacional, las cuales efectuaron recomendaciones para su simplificación y ajuste.

Como resultado de esta labor interinstitucional se presenta a las entidades Públicas del Orden Nacional, la ruta a seguir para realizar audiencias públicas de rendición de cuentas de la ciudadanía, detallando el procedimiento, las actividades por realizar paso a paso, así como herramientas conceptuales, formatos para facilitar esta labor y sugerencias para mejorar cualitativamente el proceso de rendición de cuentas.

- El principal cambio en las orientaciones con el fin de cualificar los esfuerzos que realizan las entidades es entender la rendición de cuentas a la ciudadanía como un proceso permanente de interlocución y encuentro con los ciudadanos organizados, lo cual tiene las siguientes implicaciones:
 - La rendición de cuentas no se limita a eventos puntuales, incluye varios momentos y espacios y requiere de un punto cumbre de encuentro presencial entre la ciudadanía y grupos de interés social y los representantes de la

administración pública, es decir, los ministros, directores de departamentos administrativos, los superintendentes y los jefes de las entidades y organismos descentralizados del orden nacional, acompañados de su cuerpo directivo.

- La audiencia pública presencial y todo el proceso de rendición de cuentas debe ser planeado, preparado, ejecutado y revisado permanentemente.
- Durante el proceso debe existir diálogo entre la ciudadanía y la administración pública.
- Es necesario que todos los servidores públicos de la entidad se involucren en torno a la rendición de cuentas, generando actitudes de apertura, lo cual implica realizar actividades de sensibilización y capacitación al interior a través de proyectos de aprendizaje en equipo.
- Se requiere implementar estrategias de comunicación para movilizar la participación en los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía. La guía está compuesta por cuatro capítulos; en el primero (I) se explica qué es y por qué la obligación de la rendición de cuentas, así como las exigencias de para qué un buen ejercicio de rendición de cuentas. En el capítulo dos (II) se presentan los contenidos obligatorios de un proceso de rendición de cuentas; en el capítulo tres (III) se determinan y explican cada uno de los pasos para seguir la ruta y organizar la rendición de cuentas a la ciudadanía. Finalmente, en el capítulo cuatro (IV) se desarrollan unos parámetros, constituidos por indicadores que permiten determinar niveles de avance en el proceso de rendición de cuentas.

La guía está compuesta por cuatro capítulos; en el primero (I) se explica qué es y por qué la obligación de la rendición de cuentas, así como las exigencias de para qué un buen ejercicio de rendición de cuentas. En el capítulo dos (II) se presentan los contenidos obligatorios de un proceso de rendición de cuentas; en el capítulo tres (III) se determinan y explican cada uno de los pasos para seguir la ruta y organizar la rendición de cuentas a la ciudadanía. Finalmente, en el capítulo cuatro (IV) se desarrollan unos parámetros, constituidos por indicadores que permiten determinar niveles de avance en el proceso de rendición de cuentas.



¿Qué es la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía?



¿Qué es la **Rendición de Cuentas** a la **ciudadanía**?

La rendición de cuentas a la ciudadanía es **el deber** que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias⁶ que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido **delegado**.

La rendición de cuentas o responsabilización de la administración pública ante la sociedad es consecuencia del control social que realizan los ciudadanos a través de diferentes iniciativas y organizaciones sociales mediante los cuales influyen en el uso del poder público⁷ en ejercicio de la soberanía popular.

Implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las autoridades de la administración pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los

NO ES transmisión unilateral de información, pues se convierte así en publicidad.

NO ES un evento o reunión de momento, por el contrario implica varias acciones y espacios de comunicación para la interlocución.

NO SE trata de mostrar solamente los aciertos, se debe hablar sobre errores y limitaciones para cumplir las responsabilidades.

En desarrollo de la democracia participativa, las autoridades de la Administración Pública tienen la obligación de responder ante la ciudadanía por las acciones y decisiones que han tomado en el ejercicio del poder que le ha sido otorgado por el pueblo.

► ⁶ La Procuraduría General de la Nación señala que “la rendición de cuentas social implica una exigencia de “responsabilidad por” lo que se hace y la “responsabilidad ante” los ojos de quienes nos hacemos responsables” oficio No. IUS-2009-79085 del 26-03-09.

⁷ David Bonbright, citado por Anabel Cruz e Inés Pousadela (eds.). Poder, Rendición de Cuentas y Sociedad Civil.

resultados de la gestión encomendada y someterse a al control social: esto es la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión. Es una nueva forma en que la administración se relaciona con la comunidad.

Para algunos la rendición de cuentas se cumple con una reunión pública (audiencia) que se realiza una vez al año, en la que se presenta un informe, pero este proceso va más allá; para que exista una verdadera la rendición de cuentas a la ciudadanía, es necesario organizar varios espacios de comunicación y de encuentro que permitan que la información sobre la gestión y las responsabilidades asignadas estén en constante reflexión por parte de la ciudadanía.

La Audiencia pública es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

¿Por qué la administración pública está obligada a realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía?

Existen razones políticas y otras de carácter legal para explicar la obligación de la administración para realizar la rendición pública de cuentas a la ciudadanía:

Desde el punto de vista político es la siguiente:

El poder político surge a partir de la elección libre y voluntaria del ciudadano, quien por medio del sufragio o voto universal elige a las autoridades que le representarán en los asuntos de gobierno o legislativos; esta regla superior de las Democracias participativas se hace extensiva a quienes, aunque no sean elegidos directamente por los votantes, son designados por aquellos que ostentan este poder para ocupar altas dignidades del Estado. Por lo tanto, los unos y los otros tienen, dentro de otras responsabilidades propias de sus cargos, la de

En Colombia la Constitución Política adoptó la democracia participativa contemplando la oportunidad de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos. Por ello los gobernantes deben abrirse a la inspección pública y responder por sus actos.



responder directamente ante el ciudadano por las acciones u omisiones a las que haya a lugar. Es así como esta forma de control se extiende de los funcionarios electos a miembros no electos de las entidades estatales.

Cuando el jefe del organismo público es designado para dirigir dicho organismo, comparte la responsabilidad política con el gobernante electo por los compromisos definidos en el programa de gobierno y comparte además, la responsabilidad de dar cumplimiento a la Constitución Política, las leyes y a garantizar los derechos y libertades de los colombianos.

De esta manera, los ministros, directores de departamentos administrativos, los superintendentes y los jefes de las entidades y organismos descentralizados participan de la responsabilidad **política** que asume el Gobierno frente a los electores; para ello, intervienen en la formulación de políticas, en la elaboración de programas sectoriales y en la ejecución de los mismos⁸.

La Corte Constitucional Colombiana ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la administración de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que esta obligación, “es de suma importancia puesto que es una concreción de derechos constitucionales fundamentales y de principios que rigen la función pública. En una democracia participativa el derecho a acceder a la información (artículo 20 C.P.) constituye un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en el control del poder político” (artículo 40 C.P.), de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política

Estas autoridades participan de la responsabilidad política porque intervienen en la formulación de políticas, en la elaboración de programas sectoriales y en la ejecución de los mismos.

► 8 Artículo 48 de la Ley 489 de 1998.

Desde el punto de vista jurídico:

1. Sobre Audiencias Públicas la ley 489 de 1998, en el artículo 33, capítulo VIII sobre Democratización y Control de la Administración Pública se establece que la administración podrá convocar audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

Como parte de esta política, el DAFP formuló orientaciones para que las entidades realicen por lo menos una vez al año audiencias

¹⁰ Sentencia N° T-596 de 2002.



públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía (véase adjunto Circular No.1000 - 03- 2006).

3. Complementariamente hay disposiciones generales para la administración pública sobre el Sistema de Gestión de Calidad, sobre el cual en el literal d) artículo 5, de Ley 872 de 2003 y el artículo 3 del decreto 4110 de 2004, obliga a las entidades a facilitar la evaluación, el control ciudadano a la calidad de la gestión, y el acceso a la información sobre los resultados del sistema. Asimismo en el decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) se establece como uno de los elementos de control: la comunicación informativa mediante la cual se orienta y se evalúa entre otros aspectos la realización de procesos de rendición de cuentas a través de audiencias públicas.

Además existe una normatividad sectorial que obliga en especial a las Corporaciones Autónomas Regionales y a las Secretarías de Salud Territorial a la realización de audiencias de rendición de cuentas (véase anexo No. 1 “Tips normativos”).

¿Quiénes deben rendir cuentas a la ciudadanía?

De acuerdo con lo establecido en la ley 489 de 1998 todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública. En cumplimiento de esta disposición dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía.

La administración pública está integrada por organismos que conforman la rama ejecutiva del poder público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado colombiano (Artículo 39 Ley 489 de 1998).

Exigencias de un proceso satisfactorio de rendición de cuentas a la ciudadanía

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe cumplir con unos requisitos o condiciones para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades¹¹ y el derecho ciudadano a exigir explicaciones y realizar el control social, en cumplimiento de los principios de la democracia participativa y publicidad establecidos en la Constitución Política de Colombia. Estos requisitos son:

a) Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información

La rendición de cuentas es un derecho de la ciudadanía que le permite hacer la petición de cuentas y vigilar a la administración frente a lo qué ha hecho con las responsabilidades que le fueron delegadas, así como a recibir información comprensible y de interés para ella. “Si bien toda rendición de cuentas supone la transmisión de información, no toda transmisión de información constituye rendición de cuentas... solamente brindar información exitosa se convierte más en publicidad que en un ejercicio de rendición de cuentas”¹².

Al poner información en la “vitrina pública” se facilita la transparencia de la administración, pero no es suficiente para rendir cuentas a la ciudadanía el facilitar la información, porque con ello no se logra dar explicaciones y justificaciones sobre los resultados de la gestión y la manera como ésta se ha realizado. Por lo tanto, es necesario que al presentar la información también se expliquen los porqués, los cumplimientos e incumplimientos.

- 11 Una verdadera rendición de cuentas, entonces, debe revertir esta relación de poder haciendo que el que ejerce el poder público sea el que tiene que dar respuestas a la sociedad bajo el riesgo de ser sancionado (Goetz y Jenkins.). BID. BORRADOR DE DOCUMENTO DE TRABAJO. Fortaleciendo la Cohesión Social y la Gobernabilidad a través de una efectiva Rendición de Cuentas: Hacia la formulación de un Sistema Nacional de Rendición de Cuentas en Colombia. Octubre de 2007.

¹² Cruz, Anabel y Pousadela Inés (Ed.) Poder, Rendición de Cuentas y Sociedad Civil en <http://www.lasociedadcivil.org>.



La información suministrada debe cumplir con algunos requisitos, en términos de calidad, cantidad y lenguaje utilizado y adecuada a las expectativas de cada grupo de interés.

Además, la administración debe realizar esfuerzos por facilitar la consulta a través de diversos medios de comunicación y debe facilitar el acceso a la información oportunamente, en un lenguaje sencillo, comprensible¹³ y que responda a los intereses de la ciudadanía, es decir, lo que quieren los ciudadanos, lo que necesitan saber para tomar decisiones y para hacer control a lo público. El ciudadano debe encontrar una relación entre el programa de gobierno, las metas o compromisos correspondientes a un periodo sobre el cual se realiza la rendición de cuentas y sus expectativas.

Adicionalmente, la administración debe garantizar que la ciudadanía consulte la información suministrada y que se entere efectivamente sobre la acción desarrollada. Es necesario por lo tanto, comprobar que la información es utilizada por la ciudadanía, verificar que es consultada para ejercer el control social.

b) Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas. La rendición de cuentas a la ciudadanía implica también dar explicaciones y argumentar por qué se toman ciertas decisiones, y explicar sobre el nivel de logro de las acciones adelantadas. A través de la ex-

- **13** SENTENCIA N° T-596 de 2002. “La Corte Constitucional ha señalado que la obligación de publicidad en el artículo 51 citado (de la Ley 190 de 1995), muestra que la administración debe tomar las medidas necesarias para que esa comunicación sea efectiva. No se puede, por ejemplo, publicarla de tal forma que sea incomprensible para los ciudadanos. Todo lo contrario. El mandato es que debe hacerse todo lo posible para que cualquier persona, sin tener mayores conocimientos en materia contable, pueda acceder a la información allí consignada, comprenderla y analizarla. La administración está al servicio de la comunidad puesto que los funcionarios, de manera directa o indirecta, derivan su poder de los ciudadanos. Sólo funcionarios deseosos de ocultar información, ven como enemigos a los grupos de ciudadanos que legítimamente fiscalizan al Estado”.

plicación la Administración debe informar honestamente tanto sobre sus logros como de sus errores y limitaciones.

Debe explicarse qué se hizo, cómo se hizo, con base en qué diagnósticos e información, con qué fin y qué se logró.

Además, es necesario aclarar la relación entre la gestión realizada y las responsabilidades asignadas por la ley, y en especial dejar claro cómo las acciones y decisiones tomadas garantizan los derechos de los ciudadanos.

Es indispensable, que estas explicaciones cuenten con un interlocutor del otro lado del mostrador dispuesto a recibirlas y valorarlas.

c) Estar dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos

La administración pública debe estar dispuesta a ser evaluada por parte de la ciudadanía; y en especial a escuchar, atender y valorar los aportes y peticiones de la misma. De esta manera la rendición de cuentas es un escenario de diálogo colectivo que permite la comunicación e intercambio de ideas frente a la gestión de las entidades.

La respuesta ciudadana a los resultados de la gestión evaluada puede ser de aprobación o desaprobación en forma directa o indirecta utilizando medios legales o simbólicos¹⁴.

La desconfianza ciudadana es una forma de desaprobar públicamente funcionarios o decisiones que toma la administración.

En forma indirecta la ciudadanía puede mostrar su insatisfacción mediante la utilización de mecanismos jurídicos de participación o acudiendo a los organismos de control. En forma directa la insatisfacción

► ¹⁴ Nuria Cunill Grau. Responsabilización por el Control Social, CLAD, 1999.



ciudadana frente a los resultados de la gestión se expresa, a través del voto en el proceso electoral o utilizando el recurso de la revocatoria del mandato a la gestión del gobernador o el alcalde¹⁵.

d) Incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas

La administración pública debe estar en capacidad de articular adecuadamente las demandas, necesidades y observaciones generadas en el marco de la Rendición de Cuentas, dentro de los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas.

Como proceso de comunicación y diálogo tanto la administración como la ciudadanía, expresan sus puntos de vista sobre la gestión realizada.

Escuchando a la ciudadanía, la administración puede identificar impactos negativos o vacíos en la gestión realizada y, a partir de esto mejorar las decisiones y servicios. De igual forma puede considerar las demandas sociales para tomar nuevas decisiones

► 15 Ley 131 de 1994 y Ley 741 de 2002.



Contenidos
de la Rendición de Cuentas
a la ciudadanía



Contenidos de la **Rendición de Cuentas** a la **ciudadanía**

Tipos de contenidos

- a) Información institucional obligatoria
- b) Información de interés para la ciudadanía

Información institucional obligatoria

La información institucional obligatoria es la que debe proporcionar la entidad con base en las responsabilidades asignadas a la entidad en diversas normas y en los compromisos adquiridos por el gobierno en el plan de desarrollo nacional, así como 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, etc.

Para organizar la información institucional obligatoria deben consultarse los diferentes informes que realizan las entidades como el informe de implementación del Modelo Estándar de Control Interno para la Administración Pública (MECI), los resultados sobre la Medición, Análisis y Mejora (requisito No. 8. NTCGP 1000:2004) del sistema de gestión de la calidad, las evaluaciones internas a la gestión, el avance de la estrategia de gobierno en línea, el informe contable exigido por la Contaduría General de la Nación, el informe de avance a las metas de SIGOB, el plan de mejoramiento resultado de la auditoría realizada por la Contraloría General de la República

y el informe de rendición de la cuenta fiscal, entre otros (véase anexo No. 2 “Matriz para clasificar información”).

Información de interés para la ciudadanía

La entidad debe rendir cuentas sobre los temas que interesan a la ciudadanía, investigando sobre sus preocupaciones, descontentos y necesidades¹⁶.

Para identificar los temas de interés ciudadano la entidad debe obtener la información a través de las siguientes acciones:

1) Clasificar las quejas y reclamos recibidos

Esta responsabilidad tiene sustento legal en la Ley 489 de 1998, en su artículo 35, literal a) que establece la obligación de clasificar y analizar las observaciones que presente la ciudadanía. De igual forma, la Ley 190 de 1994, Artículo 54, establece que: “Las dependencias que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.” Las quejas, reclamos y peticiones son un indicador de las necesidades ciudadanas y de los usuarios.

2) Preguntar a los usuarios, grupos de interés y ciudadanía los temas que son de interés

El interés de los ciudadanos y usuarios frente a las entidades públicas está centrado en la calidad, oportunidad y cobertura de los servicios

► ¹⁶ En el artículo 2 de la Constitución Política se establece como principio constitucional que se debe facilitar la participación de todos en los asuntos que los afecten.



y en la forma como éstos atienden sus necesidades y derechos. La entidad 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. La rendición de cuentas puede organizarse para responder a un tema específico solicitado por la ciudadanía, complementando con datos precisos y explicaciones. La consulta no debe limitarse a la aplicación de encuestas.

A continuación se presenta un cuadro para organizar la información que se utilizará para la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Cuadro de Clasificación de contenidos de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

Contenidos Básicos	Sub-clasificación	Temas
Mínimos Institucionales obligatorios	1. Metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la entidad	• Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende la entidad. • Situación que se encontró al inicio del período (la línea de base). • Metas de plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria. • Metas del Plan de acción institucional; informar a la ciudadanía sobre el diagnóstico o estudio de necesidades que los sustentan. • Avances y Resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha. • Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión. • Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades. Grado de avance anual. • Estado de los Contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación. • Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas. • Proyecciones para la siguiente vigencia: Programación de acciones y metas.
	2. Acciones para el fortalecimiento institucional	• Plan de Mejoramiento Institucional. • Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento. • Evaluación de la Implementación del sistema de gestión de calidad. • Mejoramiento de trámites institucionales. • Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional. • Planta de personal de la entidad y número de contristas frente a obligaciones asignadas. • Vinculación y evaluación meritocrática de gerentes públicos.
Temas de Interés Ciudadano	1. Clasificación de quejas y reclamos	• Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales. • Peticiones de interés general. • Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja. • Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad. • Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad.
	2. Consulta de Temas específicos de interés ciudadano	• Derechos y servicios priorizados por grupos de interés. • Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios. • Principales programas o servicios solicitados.



**La ruta a seguir
para organizar y realizar
la Rendición de Cuentas
a la ciudadanía**



La Ruta **a seguir para organizar** **la Rendición de Cuentas** **a la Ciudadanía**

La rendición de cuentas, como proceso permanente, exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales, que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos con base en los contenidos y temas de la rendición de cuentas sugeridos anteriormente; estas acciones pueden ser:

- Reuniones zonales.
- Foros de discusión por proyectos, temas o servicios.
- Mesas de trabajo temáticas.
- Boletines virtuales o publicados.
- Programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales.
- Ferias de la gestión, en las cuales se expongan resultados de planes y servicios.
- Periódicos murales o carteleras didácticas.
- Noticias en la prensa local o nacional.
- Interacción en línea a través de varios mecanismos como Chat, videoclips, diapositivas, foros, blogs. • Las audiencias públicas para cerrar el proceso con los resultados de una vigencia anual.

La audiencia pública es una de las acciones para la rendición de cuentas. La audiencia debe permitir el encuentro y la reflexión al final del proceso de rendición de cuentas sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales para la interlocución ciudadanía-administración. Antes de la audien-

cia pública debe garantizarse la circulación continua de información, explicaciones y la evaluación ciudadana para que se cumpla con una verdadera rendición de cuentas a la ciudadanía (consultar las cuatro “Exigencias de un Proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía Satisfactorio” en el capítulo I).

Planee el proceso de rendición de cuentas

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe **planearse** con suficiente tiempo, de esta manera puede garantizarse el flujo de información en forma oportuna, la interlocución y la participación de la ciudadanía a través de grupos organizados. Existen tres actividades que debe tener en cuenta para preparar el proceso de rendición de cuentas:

Alistamiento institucional¹⁷: es necesario que la entidad se organice internamente; para ello debe conformar un grupo interno de apoyo que se encargue de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas a la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado por las siguientes áreas:

- Planeación
- Control Interno
- Comunicaciones
- Sistemas
- Atención al usuario
- Participación ciudadana o quien hace sus veces.

El grupo debe estar liderado por el Jefe de Planeación. Cada área de la organización debe aportar a la organización y ejecución de la rendición de cuentas de acuerdo con sus funciones y responsabilidades institucionales para cumplir con los pasos que se sugieren en esta guía.

La planeación de proceso de rendición de cuentas debe coincidir con la formulación del Plan Estratégico Operativo institucional, de esta manera tanto metas y responsabilidades estarán incorporadas a los compromisos de cumplimiento de este Plan.

► 17 Guía para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía. DAFP 2004.



El alistamiento incluye las siguientes actividades:

- Busque y organice la **información** sobre los **contenidos** mínimos de la rendición de cuentas a la ciudadanía y sobre las quejas y reclamos recibidos (véase Capítulo II, en Contenidos de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía).
- Diseñe **estrategias de comunicación** para garantizar la interlocución de doble vía con la ciudadanía durante todo el proceso.
- Elabore el plan de acción con actividades, recursos y responsables, para desarrollar el proceso de rendición de cuentas recorriendo el camino con las actividades que se describen a continuación.

Previamente es necesario que la entidad tenga organizados sus sistemas de información y archivo. Debe clasificar la información y saber donde encontrarla

Los contenidos de rendición de cuenta a la ciudadanía deben incluir la información mínima obligatoria sobre las metas del plan de acción, competencias legales y temas solicitados por la ciudadanía

Sensibilice a empleados de la entidad: Los empleados de la entidad deben recibir información y capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas: cómo funciona, cuáles son los límites, alcances, las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación.

Se sugiere que con el apoyo del área de personal, se formule un proyecto de aprendizaje sobre rendición de cuentas y control social para involucrar a todos los empleados de la organización.

En la construcción de la rendición de cuentas debe trabajar toda la entidad.

Los directivos de la entidad deben estar dispuestos a responder preguntas y exponer argumentos durante el proceso de la rendición de cuentas.

La entidad debe diseñar la estrategia de comunicación para la rendición de cuentas a la ciudadanía que permita motivar la participación en el proceso, la difusión del derecho ciudadano a la rendición de cuentas y los ejercicios de rendición de cuentas promovidos por los gobiernos, así como la comunicación permanente con los ciudadanos y los diferentes grupos de interés para facilitar la demanda y el acceso a la información, a través de diversos espacios de encuentro

Promueva la participación de organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas, para ello:

- Identifique y organice una la base de datos de los representantes de organizaciones sociales, gremiales, academia, medios de comunicación, entidades estatales, veedurías, organismos de control, cooperantes Internacionales, universidades, asociaciones de profesionales y otros grupos de interés sobre los temas y servicios de la entidad. Cada dependencia o área de trabajo de la entidad debe aportar los datos de las organizaciones que solicitan los servicios institucionales.
- Elabore un directorio en la web, con este registro, en la sección de Control Social y Rendición Cuentas establecida por Gobierno en Línea.
- Adelante una campaña publicitaria con cuñas radiales y eslogan sobre el derecho a participar en la rendición de cuentas, con el apoyo del área de atención al usuario y la oficina de prensa o comunicaciones (si la hay). Defina esta campaña en la estrategia de comunicación.
- Prepare a través de talleres, charlas o documentos orientadores a organizaciones sociales **especializadas** sobre los alcances de la rendición de cuentas: ¿cómo funciona, cuáles son los límites, y las herramientas que pueden utilizar para el control social?
- Impulse la conformación de **observatorios**¹⁸ ciudadanos (grupos que observan y evalúan) sobre los temas de la entidad por parte de las universidades u organizaciones sociales especializadas para que vigilen la gestión.
- Pregunte a las organizaciones sociales y a los grupos de interés sobre temas de su interés y sobre los días y horarios que más se les facilitan para asistir a las reuniones y a la de la audiencia pública final.

La entidad debe motivar la conformación y el control social de grupos organizados de ciudadanos que tengan experiencia frente a los temas institucionales y que tengan la capacidad de realizar análisis sobre el cumplimiento de políticas públicas. Estos grupos pueden ser gremios profesionales, centros de investigación universitarios, cámaras de comercio, organizaciones no gubernamentales, entre otros.

¿Qué es un observatorio ciudadano? El término observatorio hace alusión a la denominación bajo la cual un número de personas y organizaciones se agrupa con el objetivo de impulsar o vigilar un proceso, una política o un actor en específico. El término recuerda un ejercicio de contraste, en el cual la figura del observatorio surge como una entidad, sin ser la responsable directa de una política o proceso en específico, la observa o evalúa desde fuera, en este sentido la connotación conlleva una distancia de la figura gubernamental que inyecta autonomía y cierto nivel de imparcialidad a las observaciones. “Un observatorio se refiere a un conjunto de individuos o personas que se agrupan en un espacio autónomo con el fin de monitorear, evaluar, incidir en determinadas políticas o procesos, que pueden variar en su naturaleza.

► 18 Tomado de <http://www.observatoriosciudadanos.org.mx/quees01.aspx>. Diciembre 15 de 2008.



Interactúe con la ciudadanía antes de la audiencia pública

La entidad debe organizar diversos momentos durante el año para suministrar información sobre la gestión y conversar con la ciudadanía a través de medios de comunicación y espacios de **encuentro**.

La interacción con la ciudadanía implica un diálogo para consultar temas de interés de la ciudadanía, brindar información y explicaciones sobre avances de la gestión, y en especial facilitar el seguimiento, la evaluación y control ciudadano a la gestión en forma permanente.

Para lograr esta interacción, desarrolle las siguientes actividades:

Realice el inventario de quejas y reclamos presentados por los usuarios y ciudadanía, clasifíquelos, identifique principales temas de preocupación ciudadana y analícelos con el fin de presentar esta información en la rendición de cuentas.

- Mantenga la comunicación, si hay acciones de mejora con base en las quejas o reclamos, avise a los usuarios, ciudadanos y organizaciones.
- Agradezca la participación de los usuarios a través de las quejas y reclamos formulados y de a conocer la importancia de sus manifestaciones como ciudadanía o usuarios.

Consulte a la ciudadanía sobre los temas que son de interés:

Realice la consulta con varias organizaciones sociales a través de diversos medios para identificar sus intereses y preocupaciones frente a programas y servicios de la entidad.

Utilice permanentemente diferentes medios de comunicación, como: Chat, blogs, foros virtuales, correos electrónicos, boletines, periódicos, carteleros, ferias de la gestión, reuniones o mesas de trabajo acordadas con los grupos de interés.

Comunique a la ciudadanía el plan de acción institucional una vez esté **formulado**:

- Haga público el plan de acción a través de la página web, volantes, cartillas, carteleras, en eventos o reuniones.
- Explique el diagnóstico en el cual se basó la planeación y las decisiones que se tomaron.
- Informe acerca de los programas, proyectos, metas y recursos destinados.
- Exprese las razones sobre por qué se priorizaron determinadas metas y proyectos.

Publique la información periódicamente sobre avances de la gestión utilizando diversos medios:

- El cumplimiento de metas y servicios.
- Las dificultades y acciones de mejora .
- Promueva el uso de buzones de sugerencias para que la ciudadanía se pronuncie sobre la gestión realizada. Estos informes de avance pueden ser trimestrales o de acuerdo con las fechas que la entidad tiene establecidas para evaluar internamente la ejecución de su planeación.

Organice la audiencia pública para cerrar el proceso de rendición de cuentas

La audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía debe prepararse con la debida anticipación considerando todos los suministros y condiciones logísticas necesarias para su adecuada realización.

Para preparar la audiencia pública:

Reúnase con el grupo interno de apoyo para clarificar el objetivo o los resultados que esperan obtenerse de la audiencia de rendición de cuentas.

Si la ciudadanía conoce el Plan de Acción Institucional desde su formulación podrá participar con mayor interés y análisis.

La rendición de cuentas, no es un ejercicio en los que la entidad da a conocer únicamente los logros que ha obtenido; por el contrario, es necesario comentar sobre las dificultades y problemas que han surgido en ejecución de políticas, de esta manera la ciudadanía puede entender mejor los problemas de la gestión

El Jefe de Planeación de la entidad debe ser el coordinador para la realización de la audiencia pública.



Para consolidar la información que se presentará en la audiencia pública debe definirse una fecha de corte y un periodo o vigencia sobre el cual se presentarán los resultados de la gestión. Algunas preguntas para responder son:

- ¿La entidad ha cumplido con las metas de los programas o proyectos a que se comprometió?
- ¿Cuáles de las necesidades expresadas por la población objetivo están en lo que se planeó, cuáles no y por qué?
- ¿El presupuesto se ejecutó de acuerdo con lo planeado?
- ¿Qué ha mejorado en la comunidad con la gestión de la entidad en este periodo?

Prepare los Informes para la audiencia final: El comité de apoyo debe definir un esquema o formato para recoger la **información**¹⁹ de las diferentes áreas de la entidad.

- Recopile la información de los contenidos mínimos obligatorios para la rendición de cuentas.
- Organice los datos y soportes del plan de acción del periodo de gestión sobre el cual se presentará el informe.
- Relacione los resultados del plan de acción con las metas del programa de gobierno.
- Seleccione los datos relevantes de los diferentes informes que presenta la entidad ante diferentes organismos públicos (Consulte la “Matriz para clasificar información”) (Anexo No.2).
- Organice la información para dar respuesta a los temas de interés ciudadano.

► ¹⁹ www.gobiernoenlinea.gov.co. Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia.

El contenido de los informes debe responder a la política editorial establecida en el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia (véase anexo Contenidos de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía).

- Determine la fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas.** Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 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, ésta debe hacerse en el último trimestre del año (octubre-diciembre).

Prepare la logística de la Audiencia Pública (A. P): Tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- Se recomienda elaborar un cuadro comparativo de entidades que presten el servicio de auditorios, sus costos, recursos ofrecidos, capacidad y seguridad.*



- **Número de invitados** y confirmación de las personas que asistirán a la audiencia.
- **Suministros** - Establecer las necesidades para el desarrollo de la Audiencia, como por ejemplo el refrigerio, teléfono, fax, computador, punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.
- **Duración** - es recomendable que la audiencia pública, se realice en una jornada de 4 horas, con el fin de evitar cortes y deserción de la audiencia. Sin embargo, ésta puede planearse para varios días según las condiciones de cada entidad.
- **Determine el o los medios que se utilizarán para la convocatoria y los costos de los mismos:** invitaciones personales con tarjetas u oficios, diarios de amplia circulación, la radio, la televisión, la página web, reuniones con los grupos de interés.

Convoque a la audiencia pública por lo menos treinta (30) días antes de la fecha de realización (véase anexo No. 5 Ejemplo de Convocatoria Pública):

- Utilice varios medios según la disponibilidad presupuestal: página web, prensa de amplia circulación, periódico institucional, boletines, radio, carteleras, peritoneos, boletín del consumidor, volantes.
- Envíe invitación personal a ciudadanos y organizaciones sociales identificadas (véase anexo No. 4 Modelo de Tarjeta de Invitación).

A través de pautas radiales o de televisión nacional y comunitaria, motive la participación en la audiencia pública.

Realice reuniones de motivación y explicación a las organizaciones sociales para garantizar su participación en el evento.

Inscripción y radicación de propuestas Diez días antes de la Audiencia, motive a las organizaciones sociales y a la ciudadanía para que inscriban sus propuestas o necesidades de interven-

ción (véase formato anexo No. 6 Presentación de Propuestas). Clasifique y distribuya al interior de la entidad, por áreas o temas, las propuestas de intervención recibidas, para que éstas preparen las respuestas requeridas.

Publique y distribuya el informe de rendición de cuentas para la audiencia pública:

- Publique y distribuya, por lo menos 30 días antes de la fecha de realización, el informe de rendición de cuentas sobre los resultados de la gestión que se presentará en la audiencia pública.
- Envíe por correo electrónico el informe a los convocados a la audiencia pública.
- Publique el informe en la página web, en carteleras y en los centros de documentación y atención al usuario.
- Realice foros y mesas de trabajo presenciales previos a la audiencia pública sobre programas o temas específicos, de acuerdo con los intereses de las organizaciones sociales.
- Utilice espacios radiales y televisivos comunitarios o con objetivo social para divulgar la información y la comunicación con la ciudadanía.
- Promueva foros en línea y/o comunicación constante a través de correos electrónicos o chats.

Realice la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. Recuerde que con la audiencia culmina todo el proceso de comunicación de la rendición de cuentas a la ciudadanía de un periodo de gestión.

La audiencia pública debe estar precedida por el ministro, director de departamento administrativo, director o gerente de la entidad. Participarán además en la mesa principal, el comité técnico de cada entidad así como el área de planeación y el grupo de apoyo. La audiencia se desarrollará en los siguientes bloques:

- 
- 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

Registre la asistencia: utilice un formato para consignar nombre de los participantes, si pertenece a una organización y datos de contacto.

- Entregue a los asistentes un formato para realizar su pregunta o propuesta a la entidad.
- Entregue un **resumen del informe** de gestión institucional.
- Ubique una urna o un sitio con funcionarios del área de atención al usuario, al ingreso del recinto para que los asistentes presenten las quejas o reclamos sobre los servicios de la entidad. De esta manera se evita que la audiencia pública se convierta en un escenario de quejas individuales.
- Estas quejas pueden ser clasificadas y respondidas en forma integral en la audiencia por parte de los representantes de la entidad.

Este resumen se puede presentar en un volante, en afiches, en diapositivas, plegable, cartillas, entre otros medios.

Designe un moderador para coordinar la audiencia pública, quien debe controlar los tiempos y las intervenciones y presentar el orden del día. El moderador debe presentar el reglamento de la audiencia pública, aclarando el procedimiento y tiempos para las intervenciones y los objetivos de la audiencia pública. El moderador presenta el orden del día al iniciar la audiencia pública.

Guía para organizar el **orden del día** de la Audiencia Pública:

- **Intervención de la entidad.** El representante legal de la entidad y responsable ante el ciudadano, debe presentar en forma clara y comprensible el informe de rendición de **cuentas**.

Los directivos de las áreas podrán apoyar con información más detallada y **especializada** el cumplimiento de cada meta.

- **Informe de los órganos de control.** La oficina de control interno o un organismo de control deben intervenir en la audiencia pública presentando los resultados de las auditorías o evaluaciones realizadas sobre la gestión institucional y el Plan de mejoramiento de la vigencia sobre la cual se rinde cuentas.

Este primer bloque puede realizarse en dos horas.

- **Intervención de las organizaciones sociales.** Los representantes de las organizaciones inscritas deben exponer en la audiencia las propuestas o evaluaciones que inscribieron previamente; tendrán un límite de tiempo para exponer de acuerdo con el reglamento definido. La entidad dará la respuesta a la organización social en el tiempo establecido.

Las intervenciones de las organizaciones deben ser, por lo menos, de 10 minutos. Estas intervenciones deben organizarse por temas afines de tal forma que las respuestas de la entidad correspondan a cada agrupación temática.

- **Intervención de los ciudadanos.** Los ciudadanos podrán intervenir para presentar las inquietudes registradas en el formato de inscripción. La duración de la intervención de los ciudadanos dependerá de la cantidad de ciudadanos inscritos.

La entidad responderá en forma inmediata las preguntas o inquietudes que presenten en la audiencia los ciudadanos. En caso de no ser posible responder en ese momento, la entidad debe comprometerse a hacerlo en un tiempo prudencial. Si se trata de denuncias o quejas sobre aspectos disciplinarios la entidad escuchará y tramitará esta petición a través los canales establecidos legalmente.

La entidad deberá exponer en forma didáctica y amena sus ejecuciones, logros, dificultades y retos. Podrá utilizar video clips sobre realizaciones, testimonios, presentaciones en Power Point, fotografías, entre otras acciones que dinamicen la presentación de la información

Como parte de la Audiencia Pública la entidad puede organizar una exposición de las realizaciones a manera de una feria, con puestos atendidos por los directivos en los que se muestren las realizaciones. (véase anexo Experiencia de Alcaldía de Manizales)

Se pueden organizar mesas de trabajo por temas solicitados por la ciudadanía



- **Acuerdos y proyecciones.** El representante de la entidad debe llegar a acuerdos con las organizaciones sociales para fijar un plan de acción orientado a mejorar las debilidades, incorporar las propuestas ciudadanas o facilitar el ejercicio del control social frente a temas de interés.
- **Evaluación y cierre de la audiencia.** La Oficina de Control Interno debe elaborar las conclusiones de la audiencia. También pueden sacar conclusiones observadores externos invitados a hacer parte de la experiencia, como Universidades u otros.
- **Para cerrar la audiencia:** Circule entre los invitados, formatos para calificar el evento de la audiencia pública, con el fin de identificar si se cumplió con las expectativas y las propuestas de mejoramiento. (véase ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA). Anexo No. 7.

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.

Divulgue las conclusiones de la audiencia pública:

- Elabore un acta final de la audiencia pública dónde se resuma lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía durante la audiencia.
- Divulgue el acta y la evaluación de la rendición de cuentas, resaltando las preguntas ciudadanas y temas tratados, los resultados y conclusiones. Utilice en lo posible, los mismos medios a través de los cuales se ofrecerán invitaciones a los participantes.

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 mismas.

Evalué el proceso de rendición de cuentas. Verifique el cumplimiento de los objetivos del proceso de rendición de cuentas: evalúe las acciones desarrolladas para lograr la transparencia institucional, facilitar la información y comunicación con la ciudadanía.

- Diseñe un cuestionario en la web institucional para que el ciudadano evalúe cada vez que se comunique con la entidad.
- Aplique una encuesta para evaluar el proceso de rendición de cuentas, a los ciudadanos que asistan a las reuniones o encuentros convocados.
- Realice una autoevaluación con el grupo de apoyo al proceso de rendición de cuentas.
- Consulte a los organismos de control que han participado del proceso de rendición de cuentas, los aspectos por mejorar.-

Utilice el espacio destinado por Gobierno en línea sobre **RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL**.

Retroalimente la gestión institucional: la entidad debe incorporar las propuestas y evaluaciones ciudadanas con el fin de mejorar la gestión institucional:

- Diseñe un procedimiento que permita al ciudadano establecer en qué medida sus propuestas o evaluaciones son tenidas en cuenta y que permita rectificar la información posterior a la audiencia.
- Formule un plan de mejoramiento con base en las propuestas, quejas y expectativas planteadas por la ciudadanía.
- Comunique las actividades previstas en el plan de mejoramiento de la entidad y/o cumplimiento de compromisos.
- Informe permanentemente a la ciudadanía sobre qué se está haciendo, compromisos y plan de mejoramiento.

Este procedimiento se puede diseñar a través de un aplicativo en línea para facilitar el acceso a la información, así como su análisis por parte de la entidad.



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.

Reinicie el proceso con el plan de acción para preparar las actividades de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre la próxima vigencia.



**Parámetros para evaluar
el proceso de Rendición de Cuentas
a la ciudadanía**



Parámetros para evaluar el proceso de **Rendición de Cuentas** a la **ciudadanía**

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe evaluarse con base en parámetros establecidos como aspectos críticos del proceso realizado valorando tanto el impacto o resultados de su implementación como los contenidos de la misma.

Esta evaluación debe ser realizada por los siguientes evaluadores, así:

- a) la misma entidad a través del área de control interno
- b) las organizaciones sociales participantes
- c) el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP
- d) los órganos de control.

Para la calificación de los resultados de cada indicador se utiliza una escala de cuatro puntos (0, 1, 2 y 3) de valoración, que incluye:

El valor cero (0) cuando hay ausencia de aportes al proceso de rendición de cuentas. Los valores 1, 2 y 3 identifican y numeran los niveles en los esfuerzos institucionales para cualificar componentes de las diferentes etapas del proceso de rendición de cuentas, siendo tres (3) el máximo valor posible.

Los resultados de calificaciones realizadas por cada evaluador deben ser ponderados.

A continuación se presenta el formato de calificación para evaluar el nivel de avance en el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Parámetros para evaluar el proceso realizado

Entidad u organismo evaluado:
 Evaluador:
 Fecha de valuación

Calificación del resultado y/o variación observada en el periodo				
	0	1	2	3
Nivel de Participación de Organizaciones Sociales en el Proceso de Rendición de Cuentas	No hubo participación de organizaciones sociales.	Fueron identificadas y convocadas por lo menos tres organizaciones sociales representativas a participar en la planeación del proceso de rendición de cuentas.	Las organizaciones sociales convocadas participaron en todas las etapas del proceso de rendición de cuentas.	Las propuestas y observaciones presentadas por las organizaciones sociales fueron acogidas e incorporadas en las decisiones institucionales.
Gestión Administrativa del Proceso de Rendición de Cuentas	No se conformó el grupo de apoyo al proceso de rendición de cuentas.	Se diseño un plan institucional para adelantar el proceso de rendición de cuentas.	Los recursos requeridos y las acciones previstas para realizar el proceso se desarrollaron en un 80% de acuerdo con lo planeado.	La evaluación del proceso de rendición de cuentas se realizó y fue favorable en por lo menos el 80%.
Realización de la Audiencia Pública	No se realizó audiencia pública presencial para la rendición de cuentas sobre el último periodo de gestión.	Se formuló y ejecutó un cronograma de trabajo para realizar la audiencia pública..	La convocatoria a la audiencia pública se realizó por lo menos 30 días antes del evento y fueron claros sus objetivos y reglas de funcionamiento.	Se realizó la audiencia pública sobre el último periodo de gestión con la participación de por lo menos tres organizaciones sociales y con ciudadanos en general.
Espacios de Interlocución con la Ciudadanía, generados por la Entidad	Durante el último año, la entidad no ha realizado audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.	La entidad cuenta con una clasificación de las quejas y reclamos presentados y con respuestas de mejora para ser presentadas ante los ciudadanos en una audiencia pública de rendición de cuentas.	Realizó la entidad, durante el último año, uno o más encuentros con ciudadanos, líderes sociales y/o representantes de observatorios, encuentros de los cuales se derivaron asuntos de interés para la rendición de cuentas.	Se desarrollo uno o más encuentros con la ciudadanía, usuarios y organizaciones sociales para tratar asuntos derivados de la audiencia pública de rendición de cuentas -durante el último año-.

Calificación del resultado y/o variación observada en el periodo

Indicador	0	1	2	3
Estrategia de comunicación para la rendición de cuentas	La entidad carece de una estrategia de comunicación para motivar o movilizar la ciudadanía en torno a la rendición de cuentas a la ciudadanía.	La estrategia de comunicación e información generada por la entidad, obedece a un estudio técnico con miras a generar movilidad en torno a la rendición de cuentas. Hay evidencias de su aplicación.	Cuenta la entidad con productos de comunicación que sean distribuidos de manera permanente, a través de informes periodísticos, cuñas o pautas sobre la forma en que los ciudadanos pueden participar de la gestión pública y pueden ser partícipes en la rendición de cuentas	Hay estudios que demuestran el aumento de participantes tanto ciudadanos como organizaciones sociales en los distintos espacios de encuentros preparatorios y de rendición de cuentas, resultado de estrategias de comunicación generadas.
Establecimiento de contenidos para la rendición de cuentas	N.A.	La determinación de contenidos para la rendición de cuentas se realiza de manera unilateral por parte de la entidad.	Los contenidos de rendición de cuentas cumplen con los mínimos establecidos y con los que son de interés ciudadano debidamente concertados.	Los contenidos de la información para la audiencia pública han sido evaluados como claros por parte de organizaciones sociales especializadas y han sido útiles para la interlocución en las rendiciones de cuentas.
Calidad de la información	Los informes de rendición de cuentas son valorados por los ciudadanos y organizaciones sociales como poco claros o de poca utilidad para realizar el control social.	La entidad utiliza varias formas de presentar la información garantizando la utilidad de los informes de rendición de cuentas.	La información suministrada genera confianza y tranquilidad en los ciudadanos y organizaciones sociales, por cuanto además de ser suficiente puede ser comprobada.	Los informes de rendición de cuentas utilizan un lenguaje sencillo, comprensible, ofrecen indicadores y son valorados por los ciudadanos y organizaciones sociales de utilidad para su evaluación y análisis.

Anexo No. 1: tips normativos y jurisprudencia

Normas que obligan a la administración pública a rendir cuentas a la ciudadanía

1. Constitución Política:

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”. Artículo 74: “derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos”. Artículo 209: “obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración - dejar ver lo público”.

2. Artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998: “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”.

3. Ley 850 de 2003 (reglamenta las veedurías ciudadanas), artículo 17: “las veedurías tienen derecho a conocer las políticas, proyectos, programas, contratos, recursos presupuestales asignados, metas físicas y financieras, procedimientos técnicos y administrativos y cronogramas de ejecución (...)”. Esta información es de obligatoria respuesta.

4. Ley 962 de 2005 (antitrámites), artículo 8: “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 procesos de rendición de cuentas”.

5. Artículo 5 (literales c y e) y 91 de la ley 136 de 1994. Artículo 91 (literal e): Funciones de los alcaldes con relación a la ciudadanía:

1) “Informar sobre el desarrollo de su gestión a la ciudadanía de la siguiente manera: En los municipios de 3a, 4a, 5a y 6a categoría, a través de bandos y medios de comunicación local de que dispongan. En los municipios de la categoría 1a, 2a y Especial, a través de las oficinas de prensa de la Alcaldía.

2) Convocar por lo menos dos veces al año a ediles, a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas, para presentar los informes de gestión y de los más importantes proyectos que serán desarrollados por la administración.

3) Difundir de manera amplia y suficiente el plan de desarrollo del municipio a los gremios, a las organizaciones sociales y comunitarias y a la ciudadanía en general.

4) Facilitar la participación ciudadana en la elaboración del plan de desarrollo municipal”.

6. Ley 152 de 1994, artículo 43: “Informe del gobernador o alcalde. El gobernador o alcalde presentará informe anual de la ejecución de los planes a las respectiva asamblea o concejo o la autoridad administrativa que hiciere sus veces en los otros tipos de entidades territoriales que llegaren a crearse”.

7. Ley 617 de 2000, artículo 79: “Control social a la gestión pública territorial. El Departamento Nacional de Planeación publicará en medios de amplia circulación nacional con la periodicidad que señale el reglamento y por lo menos una vez al año, los resultados de la evaluación de la gestión de todas las entidades territoriales, incluidos sus organismos de control, según la metodología que se establezca para tal efecto”.

8. Ley 715 de 2001, artículo 90: “Evaluación de gestión de los recursos del Sistema General de Participaciones. Las secretarías de planeación departamental o quien haga sus veces, deberán elaborar un informe semestral de evaluación de la gestión y la eficiencia, con indicadores de resultado y de impacto de la actividad local, cuya copia se remitirá al Departamento Nacional de Planeación y deberá ser informado a la comunidad por medios masivos de comunicación. El contenido de los informes deberá determinarlo cada departamento, garantizando como mínimo una evaluación de la gestión financiera, administrativa y social, en consideración al cumplimiento de las disposiciones legales y a la obtención de resultados, conforme a los lineamientos que expida el Departamento Nacional de Planeación”.

9. Decreto 3622 de 2005: Política de Democratización de la Administración Pública (SISTEDA)”Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad”

Jurisprudencia:

Sentencia C- 073/96	
¿Qué implica el derecho a la información?	“El derecho a la información implica la posibilidad de recibir, buscar, investigar, almacenar, procesar, sistematizar, analizar, clasificar y difundir informaciones, concepto éste genérico que cubre tanto las noticias de interés para la totalidad del conglomerado como los informes científicos, técnicos, académicos, deportivos o de cualquier otra índole y los datos almacenados y procesados por archivos y centrales informáticas. Se trata de un verdadero derecho fundamental, que no puede ser negado, desconocido, obstruido en su ejercicio o disminuido por el Estado, cuya obligación, por el contrario, consiste en garantizar que sea efectivo [...]”.
Limitaciones del derecho a la información	“nada impide, a la luz de la Constitución, que el Estado contemple requisitos para recibir, manejar, difundir, distribuir o transmitir informaciones, ni que establezca restricciones o limitaciones por razón del imperio del orden jurídico, para hacer efectivos los derechos de las demás personas -tales como la honra, el buen nombre o la intimidad- o con el objeto de preservar el interés colectivo”.

Sentencia C-48 de 1993	
El derecho a la información	“Es un derecho que expresa la tendencia natural del hombre hacia el conocimiento. El ser humano está abierto a la aprehensión conceptual del entorno para reflexionar y hacer juicios y raciocinios sobre la realidad. Es en virtud de esta tendencia que a toda persona se le debe la información de la verdad, como exigencia de su ser personal”.

Habeas data y derecho a la información.	Los datos personales, por sus condiciones especiales, prima facie se encuentran fuera de la órbita de conductas protegidas por el régimen general del derecho constitucional a la información. En consecuencia, la colisión entre derecho al habeas data o derecho a la autodeterminación informática y derecho a la información, deberá resolverse atendiendo las particularidades tanto de la información, convertida en datos personales, como de los rasgos y poder de irradiación del derecho a la autodeterminación informática.
Clasificación de la información	La información pública, calificada como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución, puede ser obtenida y ofrecida sin reserva alguna y sin importar si la misma sea información general, privada o personal. Por vía de ejemplo, pueden contarse los actos normativos de carácter general, los documentos públicos en los términos del artículo 74 de la Constitución, y las providencias judiciales debidamente ejecutoriadas; igualmente serán públicos, los datos sobre el estado civil de las personas o sobre la conformación de la familia. Información que puede solicitarse por cualquier persona de manera directa y sin el deber de satisfacer requisito alguno. La información semiprivada será aquella que, por versar sobre información personal o impersonal y no estar comprendida por la regla general anterior, presenta para su acceso y conocimiento un grado mínimo de limitación, de tal forma que la misma sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad administrativa en el cumplimiento de sus funciones o en el marco de los principios de la administración de datos personales. Es el caso de los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social o de los datos relativos al comportamiento financiero de las personas. La información privada será aquella que por versar sobre información personal o no, y que por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio. La información reservada, que por versar igualmente sobre información personal y sobre todo por su estrecha relación con los derechos fundamentales del titular —dignidad, intimidad y libertad— se encuentra reservada a su órbita exclusiva y no puede siquiera ser obtenida ni ofrecida por autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Cabría mencionar aquí la información genética, y los llamados “datos sensibles” o relacionados con la ideología, la inclinación sexual, los hábitos de la persona, etc. De igual manera será reservada aquella información clasificada como tal por mandato legal o que esté relacionada con la defensa y seguridad nacional. La información de carácter histórico y, por tanto pública: aquella que ha sido clasificada como reservada pero que después de treinta (30) años de su expedición adquiere el carácter de histórica y puede ser consultada por cualquier ciudadano..

Sentencia No. T-524/93

Derecho de acceso a documentos públicos (Especificidad y autonomía dentro del conjunto de los derechos fundamentales)	“Si es cierto que el derecho a acceder a los documentos públicos, puede considerarse en buena medida como una modalidad del derecho fundamental de petición y como instrumento necesario para el ejercicio del derecho a la información y, por lo tanto, comparte con estos su núcleo axiológico esencial, no lo es menos que tiene también un contenido y alcance particulares que le otorgan especificidad y autonomía dentro del conjunto de los derechos fundamentales”.
---	--

Sentencia T-621/96

Derecho de acceso a documentos públicos Fundamental por conexidad	El derecho que tiene toda persona de acceder a documentos públicos, es un derecho fundamental en la medida en que se encuentra en íntima conexidad con derechos fundamentales expresamente consagrados, como lo son los derechos de petición e información.
---	---

Sentencia T-053/96

Conexidad derecho a la consulta-derecho de petición	Es indudable la íntima conexidad entre el derecho a la consulta de documentos y el derecho de petición.
Vinculación del ciudadano con la Administración Ejercicio del control del poder político del Estado “.	Nótese que en la nueva Carta Política el derecho a la consulta de documentos oficiales... no sólo se convierte en un instrumento idóneo que vincula al ciudadano con la actividad de la Administración y facilita el conocimiento de sus determinaciones, sino que lo instala de lleno como sujeto activo y actuante, en el ejercicio del control del poder político del Estado [...]
Una obligación de los Registradores	“Se impone a los Registradores en beneficio de los usuarios la obligación de permitir la consulta de “todos los elementos de su archivo”, siempre que tal garantía no entorpezca el servicio normal de la Oficina.

Sentencia T-605 de 1996

El derecho de petición es el género, y el acceso a documentos es la especie.

“El derecho a acceder a documentos públicos está directamente relacionado con el derecho de petición, al ser una manifestación específica del mismo. El derecho de petición es el género, y el acceso a documentos públicos o a determinadas informaciones, es la especie”.

Sentencia T-074/97

El derecho de petición como género

El derecho de petición, como género envuelve el derecho de solicitar informaciones por parte de los ciudadanos; el acceso a la información sobre las actividades de la administración y el derecho a pedir y obtener copia de sus documentos lo cual constituye una forma de su ejercicio y una garantía ciudadana esencial en cualquier democracia. En consecuencia, los particulares pueden, verbigracia, conocer la forma como están organizadas las entidades públicas, su naturaleza jurídica, sus funciones o la manera como se tramitan y deciden los diversos asuntos de las mismas.

Silencio administrativo positivo

Si pasados 10 días de la petición de documentos no se ha dado la respuesta, se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y los correspondientes documentos deberán ser entregados dentro de los 3 días siguientes; el peticionario, en virtud del silencio administrativo positivo, adquirió el derecho de obtener las certificaciones y la información solicitada. Todas las personas tienen derecho a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establece la ley. Por consiguiente la decisión negativa debió motivarse señalando su carácter reservado e indicando las normas jurídicas pertinentes que establecen excepcionalmente la reserva, con lo cual se desconoció la garantía al derecho de petición y el acceso a documentos públicos, así como el debido proceso administrativo.

Anexo No. 2: matriz para clasificar información

La matriz para clasificar información tiene como propósito ayudar a extraer los datos relevantes de los diferentes informes que presenta la entidad sobre su gestión administrativa.

Matiz para clasificar Información					
Áreas de trabajo o por procesos institucionales (1)	Informes de seguimiento al Plan Estratégico institucional(2)	Evaluación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y Planes de Mejoramiento Institucional y por procesos(3)	Medición, Análisis y Mejora (requisito No. 8. NTCGP 1000:2004)(4)	Plan de Mejoramiento por vigilancia fiscal- Contraloría General de la República(5)	Quejas y peticiones ciudadanas(6)
Proceso de gestión documental y correspondencia					
Proceso de gestión de Recursos humanos					
Proceso de gestión financiera					
Proceso de Promoción y desarrollo de electrificadoras					



La matriz puede organizarse por procesos o por áreas de trabajo.

- (1) En la columna **ÁREAS DE TRABAJO O POR PROCESOS INSTITUCIONALES** identifique las dependencias de la entidad o los procesos de producción y prestación de servicios del sistema de gestión de calidad.
- (2) En la columna **Informes de seguimiento al Plan Estratégico institucional** registre la información sobre el cumplimiento de metas previstas en el plan institucional y el nivel de cumplimiento de indicadores en relación con el área de trabajo o proceso identificado.
- (3) En la columna **Evaluación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y Planes de Mejoramiento** consigne las debilidades encontradas y las acciones de mejoramiento acordadas en relación con el área de trabajo o proceso identificado.
- (4) En la columna **Medición, Análisis y Mejora** (requisito No. 8. NTCCGP 1000:2004) escriba las inconformidades detectadas en los procesos, productos o servicios y en la satisfacción del cliente, así como las acciones de mejora previstas en relación con el área de trabajo o proceso identificado.
- (5) En la columna **Plan de Mejoramiento por vigilancia fiscal - Contraloría General de la República** deben anotarse los hallazgos identificados y las acciones para corregirlos en relación con el área de trabajo o proceso identificado.
- (6) En la columna **Quejas y peticiones ciudadanas** incluya la clasificación de la información sobre este asunto por área de trabajo institucional.

Anexo No. 3: Recomendaciones para diseñar la estrategia de comunicación

Criterios para el diseño de la estrategia:

- Escuchar a la parte interesada y conocer de antemano qué quiere oír el ciudadano.
- Los canales de comunicación deben ser de doble vía. Las entidades deben tener canales para informar y recoger información y expectativas.
- La comunicación debe ser permanente para que sea oportuna y útil.
- Deben existir procedimientos institucionales internos que hagan posible que las propuestas de la ciudadanía sean tenidas en cuenta
- Debe ser evidente para el ciudadano lo que pasó con sus propuestas.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía puede ser ampliada con una estrategia como la siguiente, la cual ha mostrado resultados favorables especialmente en el ámbito territorial:

Ampliar la jornada de manera que permita unas horas destinadas a desarrollar mesas de trabajo, por ejemplo:

- En la Mañana Mesas de trabajo por temas que previamente hayan sido solicitados por la ciudadanía, y/o
- Realizar una feria exposición de proyectos y realizaciones, haciendo consulta sobre ellos.

Después de la audiencia pública:

- Debe generarse una retroalimentación permanente de la ciudadanía.



- El ciudadano debe saber qué pasó con sus propuestas, preguntas o quejas.
- El ciudadano debe contar con espacios y formas para pronunciarse sobre distintos temas de interés derivados de la audiencia.
- Debe existir un procedimiento para establecer que lo que diga la ciudadanía sea tenido en cuenta.
- Debe hacerse una evaluación sobre el proceso de rendición de cuentas, y editar un acta final de la audiencia pública dónde se resuma lo expuesto y los comentarios y preguntas recibidas durante la audiencia.
- Circule entre los invitados a la audiencia formatos para calificar el evento y preguntando las razones de la calificación. Incluya dichos resultados agregados en el acta de la audiencia.

Anexo No. 4: tarjeta de invitación personalizada

La invitación personalizada debe llamar la atención de la ciudadanía y motivar su participación en la audiencia pública de rendición de cuentas. Para ello además de utilizar diseños originales, es preciso incluir en la invitación mensajes que animen a conocer y participar en el control de los temas institucionales.

Algunos ejemplos, pueden incluir mensajes como:

**¿SABE USTED QUÉ HA HECHO EL ESTADO PARA
GARANTIZAR EL DERECHO A...?**

¿Quiere usted que los servicios públicos mejoren?

*Lo invitamos a participar en la audiencia pública
de rendición de cuentas
De la administración pública a la ciudadanía*

Lugar:

Fecha:

Horario:

“Lo público es de todos”

La audiencia pública de rendición de cuentas es una reunión en la que usted puede conocer sobre los programas y servicios de la entidad, pero también preguntar y proponer acciones para mejorarlos.

Anexo No. 5: aviso de convocatoria pública elaborado por el ministerio de comunicaciones



MINISTERIO DE COMUNICACIONES CONVOCATORIA PÚBLICA

El Ministerio de Comunicaciones de Colombia y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones convocan a la ciudadanía en general a participar del acto de Rendición de Cuentas del presupuesto de las dos entidades y la presentación del plan de acción a desarrollar en la siguiente vigencia fiscal.

El acto de Rendición de Cuentas se llevará a cabo en tres partes: Presentación del Plan y Presupuesto por parte del Ministerio de Comunicaciones y la CRT; Presentación de propuestas, sugerencias y prioridades por parte de las organizaciones de la sociedad civil previamente inscritas; Intervenciones sustentadas del público en general y aclaraciones.

La audiencia pública se llevará a cabo el día 20 de noviembre de 2003, desde las 8 de la mañana hasta las 2 de la tarde, en Hotel Bogotá Plaza, calle 100 No. 8A - 30.

inscripción de propuestas y mayores informes: Cra. 7 calles 12 y 13 Edificio Murillo Toro, oficina de Planeación, cuarto piso.

(Adaptado de los utilizados por el Ministerio de Defensa Nacional- Caja de Retiro de las FF.MMM y la Red Postal de Colombia 4 72)

Lugar:

Fecha:

Recomendación: Es importante tener en cuenta que los hechos sobre los cuales se va a pronunciar estén relacionados con los temas definidos para la Audiencia Pública

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

LUGAR Y FECHA

NOMBRES Y APELLIDOS

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA

TELEFONO _____

CORREO ELECTRÓNICO

Marque con una X, según el caso: Actúa en forma personal ____ Actúa en representación de una organización ____ . Cúal?

II. PROPUESTA Describa por favor la propuesta, recomendación, observación, pregunta o sugerencia sobre la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

III DOCUMENTOS QUE ADJUNTA

1. _____

2. _____

3. _____

IV FIRMA _____

Anexo No. 7 encuesta para la evaluación de la Audiencia Pública

Adaptado del diseñado por la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares

AUDIENCIA PÚBLICA SOBRE RENDICIÓN DE CUENTAS

FECHA REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

Día _____ Mes _____ Año _____

1. ¿Considera usted que la audiencia pública se desarrollo de manera?:

- a. Bien organizada _____
- b. Regularmente organizada _____
- c. Mal organizada _____

2. La explicación sobre el procedimiento para las intervenciones en la audiencia pública fue:

- a. Clara _____
- b. Confusa _____

3. La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública fue:

- a. Igual _____
- b. Desigual _____

4. Los temas de la audiencia pública fueron discutidos de manera:

- a. Profunda ____
- b. Moderadamente profunda ____
- c. Superficial _____

5. ¿Cómo se entero de la realización de la audiencia pública?

- a. Por aviso público
- b. Prensa u otros medios de comunicación ____
- c. A través de la comunidad _____
- d. Boletín _____
- e. Página web _____
- f. . Invitación directa _____

6. La utilidad de la audiencia pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública es:

- a. Muy grande
- b. Grande
- c. Poca
- d. Muy poca

7. Después de haber tomado parte en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Sin importancia

8. ¿Considera necesario que las entidades públicas continúen realizando audiencias públicas para el control social de la gestión pública?

a. Si _____

b. No _____

9. Antes de la realización de la audiencia pública participó usted en otro espacio de rendición de cuentas a la ciudadanía?

a. Si _____

b. _____

10. Si su respuesta fue sí, por favor mencione en cuál? _____



Bibliografía

Agenda de Conectividad. Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. Bogotá, D.C., Mayo de 2008 www.gobiernoenlinea.gov.co/documentos/manualGEL2008.pdf.

CÓDIGO IBEROAMERICANO DEL BUEN GOBIERNO. Respaldado por la XVI Cumbre Iberoamericana, Uruguay, 2006. Montevideo, 23 de junio de 2006. <http://www.clad.org.ve/documentos/declaraciones/codigoiber.pdf/view>.

Consejo Científico del CLAD: La Responsabilización (accountability) en la Nueva Gestión Pública Latinoamericana.

CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA – Capítulo Transparencia Internacional. Propuesta de metodología para la rendición de cuentas a la ciudadanía, por los alcaldes municipales. Bogotá, Junio de 2003.

CRUZ, Anabel y POUSADELA, Inés (eds.). Poder, Rendición de Cuentas y Sociedad Civil. <http://www.lasociedadcivil.org>.

CUNILL GRAU, Nuria. Responsabilización por el control social. 2003.

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.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA - DIRECCIÓN DE EMPLEO PÚBLICO. “Informe de Avance Sobre la Encuesta de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Nacional- 2008”- en www.dafp.gov.co ingresando por Empleo Público.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía Para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública a La Ciudadanía. Bogotá, D.C., mayo de 2005.

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.

LEVY, Evelyn. Control Social y Control de Resultados: Un balance de los argumentos de la experiencia reciente.

LEY 489 DE 29 DE DICIEMBRE DE 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” Capítulo Octavo, 1998.

O’DONNELL, Guillermo. Accountability Horizontal: La Institucionalización Legal de la Desconfianza Política.

SCHEDLER, Andrés. ¿Qué es rendición de cuentas? En Cuadernillo 31 - 03 Cuadernos de Transparencia. Edición a cargo de: Dirección General de Atención a la Sociedad y Relaciones Institucionales, Agosto de 2004.

**La Administración Pública responde
a la ciudadanía,
*porque lo público es de todos***

Información:

***Departamento Administrativo de la
Función Pública***

Dirección de Empleo Público
Dirección: Cra 6 No. 12-62 Piso 8 Bogotá
Teléfonos: 243 71 00 y 334 40 80
dirempleopublico@dafp.gov.co

Contraloría General de la República

Dirección de Promoción y Desarrollo
del Ciudadano
Cra 10 no. 17-18 Piso 5 Bogotá
Teléfono 353 77 00 extensiones 7586 - 7587
control_ciudadano@contraloriagen.gov.co