

**MANUAL DE
RENDICIÓN DE CUENTAS DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1.GENERALIDADES	3
1.1 Trascendencia de la Rendición de Cuentas en Colombia.....	3
1.2 Marco Normativo.....	3
1.3 Alcance	5
1.4 Objetivo.....	5
1.5 Términos y Definiciones	5
2 DESARROLLO TEMÁTICO	7
2.1 POLITICA	7
2.2 Proceso de Rendición de Cuentas	7
2.3 Componentes de la Rendición de Cuentas.....	8
2.4 Metodología general para el diseño e implementación del proceso de Rendición de Cuentas en la administración departamental	8
2.5 Diseño y construcción de la estrategia de Rendición de Cuentas	8
2.5.1 Etapa de Insumos	9
2.6 Diseño y establecimiento de las acciones del proceso de Rendición Pública de Cuentas	11
2.6.1 Definición de objetivos, metas y resultados	111
2.6.2 Elección de acciones de información	112
2.6.3 Elección de acciones de diálogo	133
2.6.4 Elección de acciones de incentivos.....	14
2.6.5 Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas	15
2.7 Etapa de ejecución e implementación	15
2.8 Etapa de evaluación y monitoreo	15

INTRODUCCIÓN

El gobierno Departamental en su compromiso con la transparencia y la lucha contra la corrupción, fundamenta y adhiere a su gestión lo establecido en el documento CONPES No. 3654 de 2010 el cual orienta a consolidar una cultura de apertura informativa, de transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos, por consiguiente se establece el presente **Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía del Departamento de Santander** que orientará los lineamientos metodológicos para implementar los contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el artículo 52 del Proyecto de Ley (SOBRE **PARTICIPACIÓN CIUDADANA, NO HACER ALSUCIÓN A NINGUN PROYECTO, SINO A NORMAS YA EXISTENTES APROBADAS**) sobre participación ciudadana, disponiendo herramientas prácticas para desarrollar procesos permanentes de rendición de cuentas a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos de la política nacional.

1. GENERALIDADES

1.1 Trascendencia de la Rendición de Cuentas en Colombia

En Colombia, la historia del proceso de Rendición de Cuentas inicia en 1991 cuando la Asamblea Nacional Constituyente dejó planteado en la Constitución Política el sistema de pesos y contrapesos entre las ramas del poder público, posteriormente en 1994 con la Ley 152 se establecen obligaciones para la elaboración de informes para la presentación de avances y progreso de los planes de desarrollo.

Siete años después en 1998, con la aprobación de la Ley 489 se moderniza la administración pública y se constituyen incentivos a la gestión pública, se adopta el modelo de control interno y se instauran mecanismos para la rendición de cuentas como las audiencias públicas. En el año 2000 se complementa el diseño institucional a partir del establecimiento de la estrecha relación entre control social y Rendición de Cuentas, esta última norma se fortalece, en 2003, con la ley de veedurías ciudadanas.

La Rendición de Cuentas tuvo un impulso importante en 2008 con la adopción de la estrategia Gobierno en Línea como instrumento de publicidad e información oficial; fortalecida por el Conpes 3654 de 2010 que tiene como complemento la Ley de Participación Ciudadana.

La trascendencia normativa de la Rendición Pública de Cuentas se contempla en la integración del tema como un componente de la política de anticorrupción y atención al ciudadano, fundamentada en el Decreto Nacional 2641 de 2012 que refleja un avance significativo la madurez e importancia en la construcción del diseño institucional de rendición de cuentas en Colombia.

1.2 Marco Normativo

Con el desarrollo de la Constitución Política de 1991 en Colombia, existen disposiciones normativas que se refieren a temas que van directa o indirectamente relacionados con la rendición de cuentas, entre las que se encuentran las asociadas con el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, de las cuales se destacan las siguientes:

LEY	ARTÍCULO
Constitución Nacional	Art: 1, 2, 3, 20, 23, 40, 74, 86, 87, 88 y 209
Ley 152 de 1994	Art. 30. Informes al Congreso Art. 43. Informes del Gobernador o Alcalde.
Ley 489 de 1998	Art. 3. Principios de la función administrativa Art. 26. Estímulos e incentivos a la gestión pública Art. 32. Democratización de la administración pública Art. 33. Audiencias públicas Art. 34. Ejercicio del control social Art. 35. Ejercicio de veeduría ciudadana
Ley 594 de 2000	Art. 11. Conformación archivos públicos Art. 19. Soporte documental Art. 21. Programas de gestión documental Art. 27. Acceso y consulta de documentos
Ley 734 de 2012	Art. 34. Deberes de todo servidor público
Ley 850 de 2003	Art. 1. Definición veeduría ciudadana Artículos 4 al 6. Objeto, ámbito de ejercicio y objetivo veeduría ciudadana. Artículos 7 al 14. Principios rectores veeduría ciudadana Artículos 17 y 18. Derechos y deberes veeduría ciudadana Art. 22. Red de veedurías ciudadanas
Ley 962 de 2005	Art. 8. Entrega de información
Ley 1437 de 2011	Art. 3. Principios de actuaciones administrativas Art. 5. Derechos de las personas ante las autoridades Art. 8. Deber de información al público.
Ley 1474 de 2011	Art. 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Art. 74. Plan de acción de las entidades Art. 78. Democratización de la administración pública

DECRETO	ARTÍCULO
Decreto 3851 de 2 de noviembre de 2006	Art. 1. Información oficial básica
Decreto 028 de 10 de enero de	Art. 17. Presentación de metas de administración municipal y departamental Art. 18. Rendición de cuentas de entidades

2008	territoriales Art. 19. informe de resultados Art. 20. Consulta pública de resultados
Decreto 2482 de 3 de diciembre de 20012	Art. 2.objeto modelo integrado de planeación y gestión Art. 3. Políticas de desarrollo administrativo
Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012	Art. 1. Metodología estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Art. 2. Estándares para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012	Art. 6. Temas prioritarios para avances en la masificación de la estrategia de gobierno en línea. Art. 7. Modelo de gobierno en línea.
Decreto Departamental 040 de 2012	Por medio del cual se crea la estrategia de rendición publica de cuentas en el Departamento de Santander.

1.3 Alcance

Como tema transversal a la gestión pública Departamental y como eje fundamental del buen Gobierno es necesario crear un diseño institucional que permita establecer reglas claras y comunes para la Construcción propia de una estrategia de Rendición de Cuentas al interior del Departamento donde se pueda materializar de manera integral en acciones concretas que sirvan como instrumento de transparencia y lucha contra la corrupción.

1.4 Objetivo

El objetivo del presente manual es orientar la metodología para el desarrollo e implementación de la Política de Rendición de Cuentas del Departamento de Santander.

1.5 Términos y Definiciones

Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas puede entenderse como la obligación o responsabilidad de las organizaciones estatales y de los servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones o personas, que tienen el derecho de exigir dicha información y explicaciones, así como la responsabilidad de retroalimentar –para mejorar o corregir– la gestión y castigar o reconocer comportamientos o prácticas de la administración pública territorial.¹

Grupos poblacionales

¹ Guías para la gestión pública territorial No. 5 Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales. Pag 16

Es un grupo de personas que tienen necesidades de protección diferenciales a raíz de sus situaciones específicas, y en algunos casos, de su vulnerabilidad manifiesta o de las inequidades estructurales de la sociedad y se sustenta en criterios de carácter étnico, etario y social para definir los grupos poblacionales:

Grupos Étnicos: En aquellas dinámicas culturales cuya carga simbólica y profundidad histórica, constituyen la identidad de una comunidad o grupo poblacional (Comunidades Negras, Pueblo Rrom - Gitano, Comunidades Indígenas y Pueblo Raizal). Estos grupos han sido reconocidos por la normativa internacional, nacional y distrital como grupos étnicos que, por consideraciones de orden histórico, social y cultural, merecen especial atención del Estado.

Sectores Sociales: En el reconocimiento de saberes, prácticas y procesos culturales de aquellos sectores sociales en condición permanente de vulnerabilidad, los cuales históricamente no han tenido garantía en el ejercicio pleno de sus derechos culturales (Personas en Condición de Discapacidad, Comunidades Campesinas y Rurales, Mujer y Género, Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transgeneristas) y a los cuales se les reconoce su particular aporte a la diversidad cultural del país.

Sectores Etarios: En los valores, códigos, símbolos, actividades, prácticas y procesos que definen la existencia en la sociedad de grupos identificados a partir de la edad (infancia, jóvenes, adultez y personas adultas mayores); estos sectores presentan ciertas particularidades y en cada caso, situaciones de vulnerabilidad que igualmente requieren del Estado para su protección.²

Grupos focales

Un grupo focal es un conjunto de personas (entre 6 y 12 personas) reunidas por un para escucharlos hablar sobre un tema determinado.³

Veeduría Ciudadana

Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, que comprende a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como a las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales del orden departamental que se encargan de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.⁴

Audiencia Pública

Ley 489 de 1998, sobre “Democratización y Control Social a la gestión pública”. Las Audiencias Públicas son concebidas como una de las acciones necesarias para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública; así mismo, en el Artículo 33 establece que: cuando la administración lo considere conveniente y oportuno se podrá convocar audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación,

² <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/portal/grupos-poblacionales>

³ [Revistanegocios/Gruposfocales-MiqueRamirez.pdf](#)

⁴ Ley 850 De 2003 (Noviembre 18) Artículo 1

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.⁵

Control Social

El Control Social es una actividad que busca la vinculación directa de la ciudadanía con el ejercicio público, esto con el fin de servir como interlocución necesaria para garantizar una gestión efectiva. Por ello, el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece que entre los fines esenciales del Estado está “facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”.

El espíritu del control social se traduce en el ejercicio consciente, permanente y juicioso de ciudadanos y ciudadanas que se comprometen a hacer seguimiento a la actividad del Estado con el fin de que sus instituciones cumplan su sagrada misión.

Mapa de Actores

Es la acción para definir las características que diferencian un actor de otro. La ciudadanía se puede caracterizar según elementos geográficos, demográficos, sociales, económicos y políticos.

2 DESARROLLO TEMÁTICO

2.1 EL Gobierno Departamental de Santander, como política de Buen Gobierno y promoviendo el Gobierno de la Gente, mediante la publicidad de información oficial, comprensible, actualizada y oportuna, adopta la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas de la Administración Departamental, atendiendo lo reglamentado por la Política Nacional para el Control Social y la Rendición de Cuentas, la Transparencia y la Lucha Contra la Corrupción, aplicando los principios de la función administrativa, igualdad, moralidad, imparcialidad, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia, mediante el desarrollo de buenas prácticas que permitan el ejercicio de acciones de información, dialogo e incentivos, utilizando los diferentes medios disponibles legales y reglamentados para el fomento de la información y el diálogo abierto entre la Administración y los diferentes actores sociales, poblacionales y demás partes interesadas.

2.2 Proceso de Rendición de Cuentas⁶

Fortalece la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores públicos, mediante los siguientes objetivos:

- a) Entregar a los ciudadanos información comprensible, actualizada, oportuna y completa.

⁵ Ley 489 de 1998

⁶ Departamento de Planeación Nacional DNP –Manual Único de Rendición de Cuentas-

- b) Fomentar el diálogo entre la entidad gubernamental y los ciudadanos en el cual la administración debe explicar y justificar su gestión pública.
- c) Generar buenas prácticas de Rendición de Cuentas, mediante la promoción de iniciativas sociales de petición de cuentas a la administración.

A partir del concepto de Rendición de Cuentas como responsabilidad y deber de los servidores públicos es vital resaltar que el fin último del Gobierno Departamental es transformar la cotidianidad de la razón de ser de los servidores públicos y particulares, por lo tanto se quiere generar una cultura de Rendición de Cuentas para que esta forme parte de las funciones, competencias y compromisos que adquiere una persona cuando decide ser servidor público del Gobierno Departamental de Santander.

2.3 Componentes de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas a los ciudadanos debe cumplir con tres (3) componentes básicos:

1. Información: Se trata de la generación de datos e información sobre la gestión pública y el cumplimiento de sus programas y metas asociadas con el Plan de Desarrollo Departamental, que debe estar en lenguaje comprensible, capaz de llegar a toda la comunidad.

2. Diálogo: Se refiere a aquellas prácticas en que la Administración Departamental después de entregar información sobre la gestión pública rinde, cuentas a las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios presenciales generales o focalizados y por medio de las nuevas tecnologías para mantener contacto directo.

3. Incentivos: Acciones que estén orientadas a motivar la realización y adopción de una cultura de Rendición de Cuentas) promoviendo comportamientos dentro y fuera de la institución pública para su cualificación, mediante la capacitación, acompañamiento y el reconocimiento de experiencias en los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas..

2.4 Metodología general para el diseño e implementación del proceso de Rendición de Cuentas en la Administración Departamental

A continuación, el servidor público encontrará las etapas para la planificación y ejecución del proceso de Rendición de Cuentas, que trata de un conjunto de elementos propios contenidos en una metodología única para la administración Departamental, y define el respectivo proceso con el fin de monitorearlo, evaluarlo y compararlo.

2.5 Diseño y construcción de la estrategia de Rendición de Cuentas

El diseño y construcción de la estrategia de Rendición de Cuentas del Gobierno Departamental se compone de cuatro etapas a seguir:

1. Identificación general de insumos o recursos disponibles para este fin.
2. Elección y establecimiento de un cronograma de las acciones de cada uno de los elementos que componen el proceso de Rendición Pública de Cuentas (información, diálogo e Incentivos).
3. Ejecución y realización de las acciones elegidas.

4. Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de Rendición de Cuentas.

2.5.1 Etapa de Insumos

Dentro de la etapa de identificación de insumos se encuentran las acciones de:

- a) Elaboración de informe referencial
- b) Construcción del mapa de actores y caracterización de los ciudadanos
- c) Identificación de necesidades de información de los actores
- d) Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos

Las acciones mencionadas que contemplan la etapa de Insumos se describen a continuación.

2.5.1.1 Informe referencial

Este informe debe ser el punto de partida técnico para el diseño de la estrategia, este se debe elaborar a partir de la revisión de las acciones de Rendición de Cuentas del año inmediatamente anterior. El informe estará enfocado en tres componentes: identificación y descripción de los mecanismos utilizados anteriormente, calificación de dichos mecanismos utilizados y por último se debe dar cuenta de los actores involucrados en las acciones de Rendición de Cuentas (procedencia y formas de participación de los actores).

2.5.1.2 Mapa de actores y caracterización de los ciudadanos

Es la acción para definir las características que diferencian un actor de otro. La ciudadanía se puede caracterizar según elementos geográficos, demográficos, sociales, económicos y políticos, la estrategia de Rendición de Cuentas al realizar una caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios

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

Una vez se identifiquen y describa los actores, se deben clasificar a partir de su relación con la entidad. El gobierno departamental, debe diferenciar entre actores primarios, secundarios, clave y actores con capacidad de veto.

- a) Actores primarios: aquellos que se relacionan de manera directa y permanente con la administración, recibiendo los servicios, beneficios y la información producida por la entidad.
- b) Actores secundarios: se entiende aquellos que se relacionan de manera indirecta o de modo esporádico o no permanente con la entidad a partir de programas o proyectos específicos.
- c) Actores clave: se entiende aquellos actores que pueden influir significativa y positivamente en las decisiones de la entidad debido a sus conocimientos y su posición de poder.
- d) Actores con capacidad de veto: se entiende aquellos ciudadanos que tienen la capacidad de cambiar u oponerse a la gestión departamental y que tienen la posibilidad de paralizar o bloquear el trabajo de la misma.

Una vez establecido el mapa de actores se deben establecer las posibles relaciones entre ellos y la ubicación dentro de las categorías descriptivas de origen de los actores:

Sector privado, sector público, sociedad civil organizada y ciudadanía en general. Es importante reseñar que las posibles relaciones entre actores se caracterizan por ser estrechas, débiles o informales, de alianza institucional, uni o bidireccional, de tensión o de oposición. La entidad debe estar en capacidad de identificar y señalar dichas relaciones.

2.5.1.3 Necesidades de información

Después de establecidas la identificación, categorización y descripción de los actores, es necesario realizar primero un inventario y una compilación de la cantidad y el tipo de información que produce la Gobernación de Santander, segundo la administración debe valorar la calidad de la información a partir de los factores como pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia, interpretabilidad y comparabilidad.

En tercer lugar se debe establecer la información faltante para poder cumplir con las posibles expectativas de los actores identificados, esta información faltante se debe clasificar según el origen de la causa por la cual no se tiene, si es por factores internos o externos. La cuarta acción de este proceso es el establecimiento de mecanismos tradicionales físicos o virtuales para consultar a los actores identificados sobre la información que quiere conocer y sobre la cual quiere dialogar en los diferentes espacios y acciones de Rendición de Cuentas. Ejemplos de estas formas de consultas son las encuestas, los buzones, los libros de sugerencias, las redes sociales, los correos y los grupos focales.

2.5.1.4 Capacidad operativa y disponibilidad de recursos

De la misma manera que se surte la etapa de la información, se debe realizar un recuento de los diversos recursos físicos, financieros y humanos con los que cuenta el Gobierno Departamental, para realizar el diseño y ejecución de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas.

Así mismo se deben crear y desarrollar estrategias para ampliar los recursos y de esta manera se puedan adoptar nuevas acciones en materia de Rendición de Cuentas.

2.6 Diseño y establecimiento de las acciones del proceso de Rendición Pública de Cuentas.

La segunda etapa es la construcción del diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas de la Administración, dentro de este se encuentran las acciones de:

- a) Establecimiento de metas, objetivos y resultados
- b) Elección y cronograma de acciones de información
- c) Elección y cronograma de acciones de diálogo
- d) Elección y cronograma de acciones de incentivos.

2.6.1 Definición de objetivos, metas y resultados

Los objetivos son los logros que se quieren plantear en la Gobernación de Santander en el plazo de una vigencia con la ejecución de su estrategia de Rendición de Cuentas, con el establecimiento de fines y objetivos se debe estipular una jerarquía entre ellos que facilitará la determinación de los niveles de intervención del Gobierno Departamental y la justificación de sus acciones.

Una vez establecidos los objetivos y realizada su jerarquización, se debe definir cuáles son las acciones concretas, cuantificables y los resultados que se esperan de las mismas, esta declaración explícita se da por medio del planteamiento de actividades en el plazo de una vigencia determinada, éstas para el proceso de Rendición de Cuentas, se denominan acciones en información, diálogo e incentivos.

2.6.2 Elección de acciones de información

Se trata de la generación de datos e información sobre la gestión, el resultado de ella y el cumplimiento de sus metas misionales y asociadas con el Plan de Desarrollo Departamental.

La entidad debe elegir dentro de los medios y herramientas aquí expuestas o los instrumentos que defina los más convenientes para la estrategia de Rendición de Cuentas y que permitan cumplir con el objetivo y con la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública. (Presenciales, escritos, audiovisuales y virtuales)

Los medios, canales, instrumentos o herramientas que materializan las acciones de información deben resultar de la integración entre formas tradicionales y masivas con las formas actuales a partir del uso de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, a fin que la cobertura informativa obtenga un amplio radio de acción.

Los pasos a seguir en este punto son:

1. Preparación e identificación de la información
2. Elaboración documento o texto escrito con los lineamientos en lenguaje claro
3. Difusión o publicación del documento o texto

A continuación se contemplan diferentes acciones de información a utilizar en la estrategia:

- a) **Informes de gestión y de ejecución presupuestal:** Es el documento que contiene el grado de avance de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la administración en su plan de desarrollo, además del grado de ejecución presupuestal logrado hasta el momento de elaboración del documento. Debe realizarse como mínimo una vez por semestre.
- b) **Páginas web:** Sitio virtual que contiene información en texto, imágenes, audio o video sobre la gestión de la Gobernación, en este espacio, se puede publicar los informes de gestión y de ejecución presupuestal, así mismo se puede informar sobre las múltiples decisiones y acciones que los servidores públicos han tomado o van a tomar. Para cumplir su objetivo debe estar actualizándose diariamente.
- c) **Publicaciones:** Son documentos informativos que permiten comunicar algunas noticias, resultados de trabajos e investigaciones específicas, o la cotidianidad de la Gobernación. Estas publicaciones pueden ser de carácter físico o virtual. No existe, por la pluralidad de las mismas, una periodicidad estricta para ellas, sin embargo se realizan dentro del concepto de oportunidad.
- d) **Publicidad:** Son todas aquellas piezas comunicativas que se elaboran para dar a conocer la entidad en la comunidad y fomentar el uso de los bienes y servicios que ésta presta. Anuncios en medios de comunicación masivos, en exteriores, en puntos de atención o en la web hacen parte de este espacio. Ejemplos: vallas, volantes, afiches, comerciales radiales o televisivos, perifoneo.
- e) **Comunicados de prensa:** En una nota o declaración a través de los medios de prensa y comunicación existentes que se divulga desde la administración departamental para conocimiento público, aplica bajo la oportunidad de la necesidad de la publicación.
- f) **Redes sociales:** Son sitios web que ofrecen diversas posibilidades para mantener contacto con los usuarios de la red. Entre las redes más populares están Facebook, Myspace, Twitter e Instagram, los cuales demandan actividad diaria en cada uno de estos espacios.
- g) **Espacios en medios de comunicación masiva:** Herramientas que permiten mantener una socialización permanente, en la actualidad son los delegados y emisores más importantes de la opinión pública y a la vez. Entre los medios de comunicación masiva más destacados están; internet, radio, televisión (comunitarios, locales, regionales o nacionales), revistas y periódicos.
- h) **Cartelera o avisos informativos:** Son herramientas tradicionales que se ubican en las áreas comunes o en las áreas de atención a los ciudadanos donde de manera sistemática se presenta datos e información acerca de la entidad. Estos instrumentos se pueden complementar con la combinación de elementos multimedia a partir de la instalación de televisores o pantallas en estos espacios cerrados que además ayudan a promover la imagen institucional en los ciudadanos visitantes.

2.6.3 Elección de acciones de diálogo

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la Administración Departamental después de entregar información, da explicaciones y justificaciones con fundamentos técnicos y legales a las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios presenciales o virtuales.

Con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y sus resultados en el proceso de Rendición de Cuentas, el Departamento de Santander, promoverá la participación de organizaciones sociales y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, poblaciones y de la ciudadanía en general.

Las entidades públicas están obligadas a invitar a las veedurías ciudadanas a participar en el proceso de rendición de cuentas en cumplimiento de los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 850 de 2003, de los artículos 34 y 35 de la Ley 489 de 1998, del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, y del artículo 91 de la Ley 136 de 1994.

Para todas las acciones o eventos del elemento diálogo del proceso de Rendición de Cuentas se debe realizar una convocatoria en un plazo no inferior a 10 días calendario a la realización del evento o audiencia pública; definiendo los medios de comunicación de acuerdo con la caracterización de los actores y ciudadanos identificados. La metodología de diálogo debe concentrarse en la limitación del tiempo de los participantes en los encuentros y en las respuestas por parte de los servidores públicos participantes, así como en la jerarquización de los temas de interés identificados en la etapa de insumos anteriormente reseñados.

Es necesario que la Administración departamental establezca varios espacios de encuentro – reuniones presenciales- con metodologías de diálogo con la ciudadanía para el proceso de Rendición de Cuentas, tales como:

- a) **Foro:** es una reunión pública en la cual los actores involucrados deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de la administración.
- b) **Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión:** es un acto público organizado por la Gobernación de Santander que se puede realizar en uno o varios días, a este acto asisten ciudadanos y entidades libremente, y aquí se exponen los componentes de la gestión pública Departamental.
- c) **Audiencia pública participativa:** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos, en donde se evalúa la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades políticas.
- d) **Grupos focales:** es la agrupación de personas con diferente formación académica y profesional, pero comparten algún tema en común y para lo cual se realizarán las reuniones a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.
- e) **Reuniones zonales:** es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se deben

realizar en el mismo sitio de las obras, veredas o ejecución de los proyectos, en ellas se establecerá diálogo concerniente al interés específico.

- f) **Mesas de trabajo temáticas:** A diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio de las mesas se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.
- g) **Encuentros regionales:** Estos espacios tienen un alcance mayor que las reuniones zonales, aunque mantienen el mismo espíritu. Se trata entonces, de establecer una agenda de discusión mucho más amplia que involucre actores de un territorio que sea considerado una región.
- h) **Asambleas comunitarias:** Son unos espacios conformados por representantes de familias que viven en una comunidad específica, que promueven la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario, su enfoque y agenda son parecidas a las de las reuniones zonales, por la especificación de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad afectada por la gestión y los resultados de la misma que les afecta directamente.
- i) **Consejos o espacios formales de participación ciudadana:** Son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales y que permiten la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre la Administración y los ciudadanos, estos espacios, por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.
- j) **Entrevistas con los actores:** Este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con un grupo reducido de ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se debe implementar una vez se requiera la atención temática por las partes involucradas e interesadas, para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular.

2.6.4 Elección de acciones de incentivos

Se trata de adelantar acciones que contribuyen a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos. Por lo tanto, las acciones de incentivos se tienen previstas para ser ejercicios de control, premios o sanciones, de diversa índole, frente a los comportamientos que un actor espera de otro, según los resultados de la gestión de Rendición de Cuentas

En otras palabras, los incentivos son las acciones que refuerzan las conductas de los servidores públicos y de las organizaciones relacionadas con el proceso de Rendición de Cuentas.

Es necesario que el Departamento establezca varios mecanismos coordinados y complementarios entre sí, tales como:

- a) **Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos en Rendición de Cuentas:** Es el espacio académico y de educación continua y permanente por medio del

cual la administración refuerza su capacidad de gestión y conduce a la formación de un personal idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión.

- b) **Encuestas y difusión de resultados:** tienen el fin de conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas. Esta herramienta resulta de gran utilidad teniendo en cuenta la facilidad de realizar seguimiento según la periodicidad con la cual se recopila la información.
- c) **Inspectores y difusión de informes:** es la figura de servidores públicos disimulados como ciudadanos comunes que inspeccionan de manera aleatoria las acciones de información y diálogo de los procesos de Rendición de Cuentas. Es la manera de probar internamente si los funcionarios están realizando la tarea.
- d) **Concursos de conocimiento de la entidad:** Es posible generar toda una ola de interés en la Gobernación a partir de la realización de ejercicios como concursos de conocimiento de la misma, se debe establecer un cuestionario, que fomente la navegación y la investigación institucional por parte de los ciudadanos y de los servidores públicos de la entidad en sus múltiples espacios de información y diálogo. Así mismo, se debe establecer algún tipo de reconocimiento a los ciudadanos y/o servidores públicos que logren contestar acertadamente el cuestionario.

2.6.6 Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas

Una vez seleccionadas y tomada la decisión sobre cuáles son las acciones que la Gobernación va a realizar en cada uno de los tres elementos del proceso de Rendición de Cuentas, es necesario que éstas sean visibles en un cronograma que le ayudará a la entidad a realizar el seguimiento y control del conjunto de acciones elegidas.

2.7 Etapa de ejecución e implementación

La tercera etapa es la ejecución e implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas de la Gobernación, es la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos, y metas trazados en el programa de acciones seleccionadas establecidas, con la última actividad del paso anterior se debe ejecutar según los tiempos cada una de las acciones con sus requisitos de ejecución.

2.8 Etapa de evaluación y monitoreo

La cuarta y última etapa de la metodología propuesta es la evaluación y monitoreo de la estrategia de Rendición de Cuentas ejecutada por la administración departamental.

El primer eslabón de esta última etapa lo constituye la evaluación de cada una de las acciones a partir de la construcción de manera individual de un informe por cada acción y posteriormente una calificación cualitativa y cuantitativa de la acción. Los resultados de todas las acciones de información, diálogo e incentivos deben ser, publicados y divulgados para conocimiento de la ciudadanía y posteriormente quedarán dispuestos para el seguimiento.

Así en la Gobernación de Santander los procesos de rendición de cuentas ante la ciudadanía deben generar resultados visibles, tanto para la Administración Departamental como para los ciudadanos, para ello, la evaluación efectuada en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituyen en un insumo de retroalimentación y mejora.

Con las evaluaciones individuales de cada acción ejecutada, se debe elaborar finalmente un documento de la evaluación general de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas adelantado por el Departamento, esta evaluación debe ser divulgada a los actores identificados y a la ciudadanía en general y se constituirá en la última acción de la estrategia para la vigencia, al igual se publicará al finalizar, en el mes de diciembre de cada año.

La verificación de la elaboración de su visibilización, seguimiento y el control de la estrategia de rendición pública de cuentas le corresponderá a la oficina de control interno del departamento, la cual publicará el informe de las acciones adelantadas en las siguientes fechas enero 31, abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada vigencia.