



Estrategia de Rendición de Cuentas 2022

El mensaje del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG a todos los servidores públicos, es a comprometerse con el Estado para que se invierta menos recursos en su gestión interna, superando los estándares de eficiencia, y dedicar más esfuerzos a satisfacer las solicitudes de la ciudadanía.

Con la implementación de las políticas que integran la tercera dimensión del MIPG, **Gestión con valores para resultados**, en la relación del estado con el ciudadano, se logra cumplir los objetivos de MIPG: “Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos” y “Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”.

Con este marco de referencia la **Rendición de Cuentas** es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. **Se cumple durante todo el ciclo de la gestión pública**, como una obligación **permanente** tanto de entidades como de los servidores públicos, durante todas las etapas de la gestión pública, por ello, todo el año, en cada vigencia, deben existir actividades de rendición de cuentas para responder por las obligaciones orientadas a la garantía de derechos. (Ley 1757 de 2015),

En cumplimiento de estos lineamientos el Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 “Más oportunidades para todos”, establece en el Eje de Gobernanza, la atención al ciudadano como de vital importancia, para el cumplimiento de los fines esenciales del estado (Art. 2 Constitución), por esta razón, la entidad cuenta con un Protocolo de Atención al Ciudadano, que tiene como propósito la estandarización y mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

Con este protocolo, la entidad busca direccionar las actuaciones de los servidores públicos, para una mayor satisfacción del usuario, mejoramiento de la imagen corporativa y creación de confianza en la Gobernación de Norte de Santander y sus diversas instituciones. Así mismo establece como meta de resultado subir cinco puntos el Índice de Desempeño Institucional del 2019 de 76 puntos para llegar a 81 puntos en el 2023; lo cual implica un mejoramiento continuo de las políticas del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

La estrategia de rendición de cuentas a los ciudadanos como proceso para la vigencia 2022 se construye teniendo en cuenta las cinco etapas: Aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación; las cuales implementan los tres (3) elementos básicos: la información, el diálogo y la responsabilidad. (Art 56 de la Ley 1757 de 2015).





1. APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL PARA PROMOVER LA RENDICIÓN DE CUENTAS

ACTIVIDAD: ANALIZAR LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	RESPONSABLE
Identificar y analizar debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación según el FURAG - IDI	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Identificar las necesidades de los grupos de valor en materia de información disponible, así como de los canales de publicación y difusión existentes.	
Los servidores públicos reciben información y capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas	
ACTIVIDAD: IDENTIFICAR ESPACIOS DE ARTICULACIÓN Y COOPERACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	RESPONSABLE
Identificar y establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
Coordinar con entidades del sector administrativo del nivel nacional y territorial, corresponsables en políticas y proyectos, los mecanismos, temas y espacios para realizar acciones de rendición de cuentas en forma cooperada.	
NODOS	
Caracterización de actores y grupos de interés	Todas las dependencias

El nivel de desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas en la gobernación de Norte de Santander, se encuentra en un **Nivel de Consolidación**, con un puntaje de 62,4 puntos en el autodiagnóstico de la gestión de la Rendición de Cuentas en el 2020.





El Nivel de Consolidación, significa que somos una entidad que cuenta con experiencia y quiere continuar fortaleciendo la rendición de cuentas. Para ello se cuenta con un Equipo Técnico de Trabajo Permanente creado mediante el Decreto No. 000165 del 14 de febrero del 2020 encargado del proceso de formulación, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas del Plan de Desarrollo Departamental 2020 – 2023, integrado por representantes de las dependencias del orden central y descentralizado del departamento, y para el efecto recibe la capacitación periódica para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Para identificar las necesidades de los grupos de valor se ha revisado el reporte de las peticiones, quejas y reclamaciones del 2021 que muestran que los temas de mayor interés de los ciudadanos fueron en orden de importancia: Becas estudiantiles, prescripción de comparendos, prescripción de impuesto de vehículos y motos, información sobre impuestos, el estado de la malla vial secundaria y terciaria del departamento, las becas de los estudiantes universitarios, los gastos para ayudas humanitarias en la pandemia, electrificación rural, legalización de tierras, emprendimientos productivos rurales entre otros.

2. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

2.1 Reto, objetivos, metas e indicadores de la estrategia de rendición de cuentas.

RETO	Rendir permanentemente cuentas de la gestión, promoviendo la transparencia, la participación y la colaboración de los grupos de valor y grupos de interés.
OBJETIVOS	Promover seis NODOS de articulación y cooperación para la rendición de cuentas
	Promover la participación activa ofreciendo la información a los grupos de valor y de interés de manera amplia
	Generar y analizar la información para la rendición de cuentas en lenguaje claro
	Realizar encuentros de diálogo comprometiendo entidades del sector municipal y nacional
LAS METAS	Mejorar el Índice de Desempeño en las políticas de transparencia y acceso a la información en cinco puntos
LOS INDICADORES	Índice de Desempeño institucional Indicadores de resultado del PDD

Identificar los escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

El gobernador del departamento desarrolla mesas de trabajo, mesas de diálogo, reuniones sectoriales, encuentros institucionales, entre otros, los cuales son programados y documentados como espacios y mecanismos de diálogo **permanente de Rendición de Cuentas**.





RESPONSABLE: Oficina de Comunicaciones y Prensa y la Oficina de Alcaldes

Se definen y priorizan los programas, proyectos y servicios, los temas de gestión general que implementará la Gobernación durante la vigencia, así como los espacios de diálogo presenciales de rendición de cuentas y los mecanismos virtuales complementarios en temas específicos de interés especial.

Se clasifican los grupos de valor que se convocarán a los espacios de diálogo para la rendición de cuentas a partir de los temas de interés especial que priorice la entidad en la vigencia y, se verifica si todos los grupos están contemplados en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas.

RESPONSABLE: Comité Departamental de Gestión y Desempeño

3. PREPARACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA IMPLEMENTAR EL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Identificar las actividades necesarias para el desarrollo de cada una de las etapas de la estrategia dando cumplimiento a los elementos de **información, diálogo y responsabilidad** en la rendición de cuentas.

A. INFORMACIÓN

ACTIVIDAD: PRODUCIR INFORMACIÓN	RESPONSABLE
La información de produce y transmite con datos reales y en lenguaje claro	
Se prepara y publica información sobre el cumplimiento de metas (plan de acción, POAI) de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados .	
Se prepara y publica información sobre contratación asociada a los programas, proyectos y servicios implementados, verificando la calidad de la misma y a los diversos grupos poblacionales beneficiados .	Comité técnico Departamental para el seguimiento y evaluación del PDD.
Se prepara y publica información sobre la garantía de derechos humanos y compromisos frente a la construcción de paz, materializada en los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores y verificando la accesibilidad, asequibilidad, adaptabilidad y calidad de los bienes y servicios.	
ACTIVIDAD: PREPARACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PARA EL DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN LENGUAJE CLARO	
Se prepara y publica información de carácter presupuestal de las actividades identificadas con anterioridad, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados .	Oficina de Comunicaciones y Prensa
Se prepara y publica información teniendo en cuenta los temas de interés priorizados por la ciudadana y grupos de valor en los medios de consulta realizadas, frente a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas por la entidad. PQRD, encuestas, etc.	





Se prepara y publica Informes de Gestión, Metas e Indicadores de Gestión, Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad, verificando la calidad de la misma	
Se prepara y publica información sobre Impactos de la Gestión (Cambios en el sector o en la población beneficiaria) a través de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores y verificando la calidad de la misma.	
Los informes presentan los avances con datos cualitativos y cuantitativos	
Se incentiva la transparencia activa: Divulgación proactiva de información a través de canales disponibles para el ciudadano que consulta información pública.	
Se incentiva la transparencia pasiva: Respuesta a solicitudes de información pública para el Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas o exige cuentas a la entidad.	
Se incentiva la transparencia focalizada: Respuesta a solicitudes de información pública para el Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad.	
Se incentiva la transparencia colaborativa: El uso y aprovechamiento de información pública para generar más y mejor información para el ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.	
ACTIVIDAD: PUBLICAR INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN	
Se cuenta y se ejecuta la Estrategia de comunicaciones para la rendición de cuentas	
Se actualiza la página web de la entidad con la información preparada por la entidad	
Se promueve el uso de canales de comunicación diferentes a la página web, con la información preparada por la entidad, atendiendo a lo estipulado en la Estrategia de comunicaciones.	
Se da difusión masiva a los informes de rendición de cuentas, en espacios tales como: medios impresos; emisoras locales o nacionales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales e internacionales o particulares.	
Se dispone de mecanismos para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas.	

**Secretaría TIC,
Oficina de
Comunicaciones y
Prensa**





4. EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA: REALIZAR ESPACIOS DE DIALOGO

ACTIVIDAD: PROGRAMACIÓN DE ESPACIOS DE DIALOGO	RESPONSABLE
Se publica la metodología de participación en los espacios de rendición de cuentas seleccionados	
Se promueve el uso de lenguajes, canales y comunicación visual. No obstante, se da prioridad al diálogo público.	
Se cumplen acciones para contar, consultar, escuchar, proponer, cogestionar con los grupos de valor	
Se han definido y organizado espacios de diálogo de acuerdo con los grupos de interés y temas priorizados.	
Se ha definido la metodología que se empleará en los espacios de diálogo, teniendo en cuenta aspectos diferenciadores como grupos de valor convocados, temática a tratar, temporalidad del ejercicio, entre otros.	Oficina de Comunicaciones y Prensa
Se implementan canales y mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo programadas para la rendición de cuentas sobre temas específicos y generales.	
Se asegura el suministro y acceso de información de forma previa a los ciudadanos y grupos de valor convocados, con relación a los temas a tratar en los ejercicios de rendición de cuentas programados.	
Se verifica si todos los grupos están contemplados en al menos una de las actividades e instancias de diálogo	
ACTIVIDAD: CONVOCATORIA A LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS PARA PARTICIPAR EN LOS ESPACIOS DE DIALOGO	RESPONSABLE
La convocatoria se realizará a través de medios tradicionales (Radio, televisión, prensa, carteles, perifoneo, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo con los espacios de rendición de cuentas programados.	Oficina de Comunicaciones y Prensa y Oficina de Imagen corporativa y Protocolo
Se convocará a través de medios electrónicos (Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, entre otros) a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo con los espacios de rendición de cuentas programados.	
Se realizarán reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.	SECRETARÍA DE GOBIERNO

Programación de Espacios de Diálogo por NODOS:

NODO	TEMA	INVOLUCRADOS	FECHA
Derecho al Desarrollo	Educación, cultura, deporte, acceso a TIC	Secretaría de Educación del departamento, TIC, Municipio de Cúcuta, Ministerios	Enero 2022
Derecho a la salud	El acceso a la salud en tiempos de pandemia	IDS, ESE`s	Febrero 2022
Derecho al crecimiento económico – Acceso a infraestructura productiva	Vías, Agua potable, Medio Ambiente, Hábitat,	Secretaría de Vías, Agua potable, Medio Ambiente, Hábitat, Ministerios	Abril 2022
Derechos fundamentales de población vulnerable	Niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, mujer, discapacidad, víctimas	Secretaría de Desarrollo Social, Mujer, Víctimas, Discapacidad, Salud, Ministerios	Junio 2022





5. RESPONSABILIDAD: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

ACTIVIDAD: CUANTIFICAR EL IMPACTO DE LAS ACCIONES DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA DIVULGARLOS A LA CIUDADANÍA	RESPONSABLE
Se articula la rendición de cuentas y el control social con otros controles institucionales de monitoreo y evaluación	
Se ha programado contar con incentivos para la rendición de cuentas	
Las dependencias asumen las consecuencias de los controles en caso de incumplimiento	
La entidad asume y cumple los compromisos recopilar, sistematizar y analizar las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas, como sistema de seguimiento y divulgación de los resultados de la rendición de cuentas	Comité Departamental de Gestión y Desempeño
La entidad facilita la petición de cuentas, el monitoreo y el control	
La entidad pública los resultados de la rendición de cuentas clasificando por categorías, las observaciones y comentarios de los ciudadanos, los grupos de valor y organismos de control.	
La entidad responde en el término de quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y las publicará en la sede electrónica y/o en los medios de difusión oficiales de las entidades.	
La entidad analiza las recomendaciones derivadas de cada espacio de diálogo y se establecen correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo.	
La Oficina de Control Interno verifica que se garanticen los mecanismos de participación ciudadana en la rendición de cuentas.	Oficina de Control Interno
Se documentan las buenas prácticas en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y las sistematiza como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas.	
Se evalúa y verifica los resultados de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, valorando el cumplimiento de las metas definidas frente al reto y objetivos de la estrategia.	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial

