



Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia



# MANUAL ESTRATÉGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS



SUPERINTENDENCIA  
DE PUERTOS Y TRANSPORTE  
MINISTERIO DE TRANSPORTE

*Oficina Asesora de Planeación*



Libertad y Orden



## Índice

### Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. MARCO LEGAL</b> .....	5
<i>Normas que obligan a la administración pública a rendir cuentas a la ciudadanía</i> .....	5
<b>3. COMPONENTES DE LA RENDICION DE CUENTAS</b> .....	6
<i>Acciones de Información para la Rendición de Cuentas:</i> .....	6
<i>Acciones de Dialogo para la Rendición de Cuentas:</i> .....	6
<i>Acciones Sancionatorias o Incentivos:</i> .....	7
Tipos de Rendición de Cuentas .....	7
I. Vertical .....	8
II. Horizontal .....	8
III. Diagonal .....	9
IV. Interna .....	9
<b>4. OBJETIVOS</b> .....	9
<b>5. DISPOSICIONES DEL MANUAL</b> .....	10
<b>6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	10
<b>7. ACCIONES ESTRATÉGICAS Y METODOLOGÍA</b> .....	10
a. Acciones de Información: .....	10
b. Acciones de Diálogo: .....	11
c. Acciones de Incentivos: .....	12
<b>8. CONTENIDOS DE LA RENDICION DE CUENTAS</b> .....	12
Tipos de contenidos .....	12
• Información institucional obligatoria .....	12
• Información de interés para la ciudadanía .....	13
<b>9. RUTA A SEGUIR PARA ORGANIZAR LA RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA</b> .....	14
La Ruta.....	15
<i>Planeación del proceso de rendición de cuentas</i> .....	15
<i>Interacción con la ciudadanía</i> .....	16
• Inventario de quejas y reclamos: .....	16



Libertad y Orden

## Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia



• Consulta a la ciudadanía sobre los temas que son de interés:.....	16
Organización de una audiencia pública para cerrar el proceso de rendición de cuentas.....	17
• Determinar la fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas. ....	17
<b>10. DESPUÉS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA.....</b>	<b>18</b>
Divulgar las conclusiones de la audiencia pública:.....	18
Evaluar el proceso de rendición de cuentas. ....	18
Retroalimentar la gestión institucional. ....	18
<b>11. EVALUACIÓN .....</b>	<b>19</b>
Parámetros para evaluar el proceso realizado .....	19
<b>12. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2015 .....</b>	<b>20</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que 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 las cuales influyen en el uso del poder público en ejercicio de la soberanía popular.

Este proceso implica el desarrollo y la planeación de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en los que las autoridades de la administración pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social: esto es la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión.

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 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 tan solo uno de los espacios para la rendición de cuentas, que se puede o no realizar y que permite una reflexión sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

Finalmente cabe decir que en la Superintendencia de Puertos y Transporte se entiende 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:

- No se limita a eventos puntuales, incluye varios momentos y espacios. Todo el proceso de rendición 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.



Libertad y Orden

Según el CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”; la Rendición de Cuentas, es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s), que tiene(n) el derecho de exigirla, por la presencia de una relación de poder y la posibilidad de imponer una sanción por un comportamiento inadecuado, o de premiar un comportamiento destacado.

Es así, como el presente documento se elabora con la finalidad de brindar una metodología y una estrategia que le permita a la Superintendencia de Puertos y Transporte garantizar los mecanismos adecuados de interlocución y diálogo con la ciudadanía, facilitando de esta manera el control social.

## 2. MARCO LEGAL

Con fundamento en los mandatos constitucionales hay normas que ordenan a las entidades responder ante los ciudadanos por las obligaciones asignadas:

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.

En desarrollo de la Ley 489 de 1998, se expidió el decreto 3622 de 2005 en el cual se adopta como una de las políticas de desarrollo administrativo para organismos nacionales, “la democratización de la administración pública, 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”. Como parte de esta política, el DAFP formuló orientaciones para que las entidades realicen por lo menos una vez al año audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía (véase Circular No.1000 - 03- 2006).

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.

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

Constitución Política de Colombia Art, 23; Art, 74; Art, 209, Ley 57 de 1985, Ley 152 de 1994, Ley 1474 de 2011, Ley 962 de 2005; Art 5,8, Ley 734 de 2002; Art 34, Ley 715 de 2001; Art 90; Ley 850



de 2003; Art 17; Ley 951 de 2005; Ley 489 de 1998; Decreto 3622 de 2005; Decreto 3851 de 2006; Decreto 1151 de 2008; CONPES 3654 de 2010.

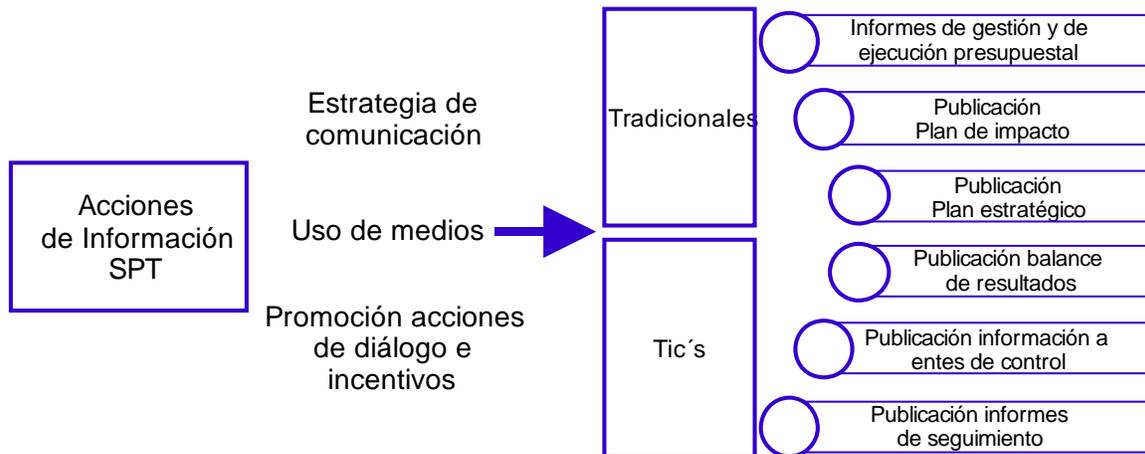
### 3. COMPONENTES DE LA RENDICION DE CUENTAS

El documento CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos” define para el proceso de Rendición de Cuentas tres componentes específicos:

- 1. Información:** Se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- 2. Explicación o diálogo:** Correspondiente a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones, a la exposición de los criterios utilizados para tomar las decisiones, e implica, por tanto, la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar.
- 3. Incentivos:** Consisten en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones, de estímulo por su adecuado cumplimiento, o de castigo por el mal desempeño.

#### **Acciones de Información para la Rendición de Cuentas:**

Desde la perspectiva de la Rendición de Cuentas, el tema de la información implica, por una parte, el establecimiento de los derechos de acceso a la información y a la documentación pública por parte de los ciudadanos, organizaciones y medios de comunicación, así como por parte de las otras ramas del poder y de los órganos de control. Por la otra, implica la obligación de generar, organizar, difundir y facilitar el acceso a dicha información y que esta sea veraz y confiable.



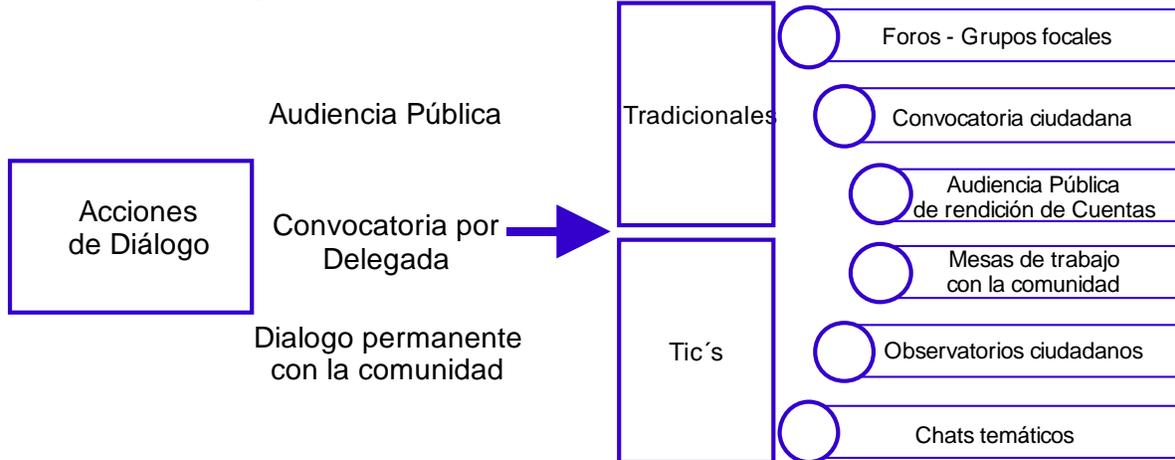
#### **Acciones de Dialogo para la Rendición de Cuentas:**

El componente de la Información debe complementarse con una estructura de derechos y obligaciones en materia de diálogo y argumentación de las acciones del Estado.

Lo anterior implica, por un lado, precisar los derechos de las personas y organizaciones (incluyendo las diferentes ramas del poder público) a pedir a los gobernantes y servidores públicos explicaciones sobre sus actos; y por el otro, requiere de la precisión de las obligaciones de los gobernantes y servidores públicos de explicar y argumentar, no solo en respuesta a peticiones sino en forma

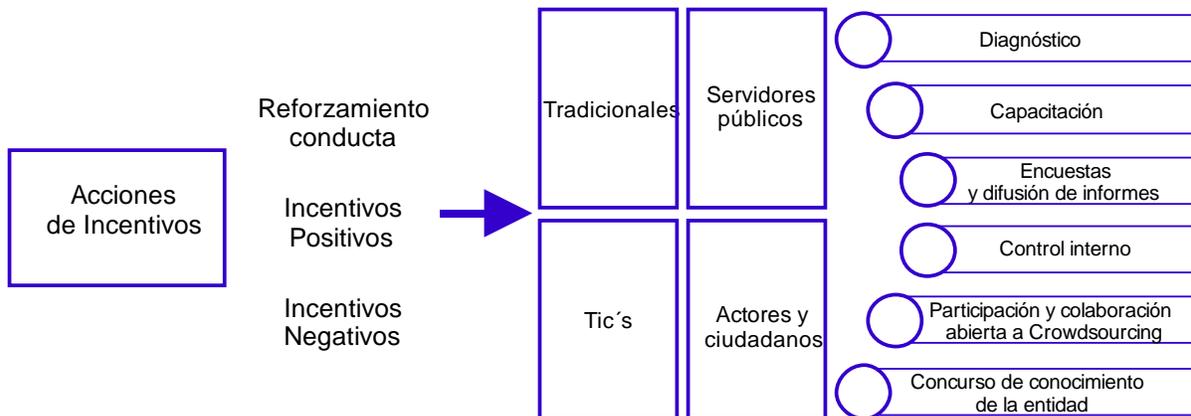


estructurada según el ciclo de la gestión pública, lo cual implica la existencia de espacios como mecanismos de diálogo e interacción permanentes.



**Acciones Sancionatorias o Incentivos:**

Por último la rendición de cuentas también involucra incentivos para los comportamientos que un actor espera del otro. Los incentivos pueden ser positivos o negativos. Un punto fundamental en el diseño de un esquema de permios y sanciones consiste en garantizar que efectivamente sirva para pervenir las situaciones oportunamente, y no cuando el daño esté causado.



Así mismo, se explica en el CONPES mencionado, que la Rendición de Cuentas puede clasificarse según los actores involucrados, en vertical y horizontal.

**Tipos de Rendición de Cuentas**

De acuerdo con el CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”, la Rendición de Cuentas puede clasificarse según los actores involucrados en la relación de la siguiente manera:



Libertad y Orden

## I. Vertical

La Rendición de Cuentas Vertical correspondiente a la dirigida a la ciudadanía en general puede ser de tipo electoral y social:

- Electoral: la Rendición de Cuentas Vertical Electoral, existe para los casos en los que se permite una reelección inmediata (para el caso del Presidente de la República, los Congresistas, Diputados y Concejales) y en períodos discontinuos (para Gobernadores y Alcaldes). Este tipo de Rendición de Cuentas Vertical no se lleva a cabo en la Superintendencia de Puertos y Transporte.
- Social: la Rendición de Cuentas Social, se desarrollará en la Superintendencia de Puertos y Transporte a través de la metodología expuesta a continuación que se debe realizar como mínimo una vez al año.

## II. Horizontal

Este tipo de Rendición de Cuenta es el que se produce entre instituciones del Estado que tienen un poder similar y se clasifica en:

- De Equilibrio: Consiste en el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las ramas del poder público –ejecutivo, legislativo y judicial- se informan, explican y enfrentan premios o sanciones entre ellas mismas.

Para la materialización de este tipo de Rendición de Cuentas, que la Superintendencia de Puertos y Transporte debe cumplir a cabalidad so pena de exponerse a las sanciones correspondientes, se han creado numerosos sistemas de información para el sector público, entre los cuales se encuentran:

- Sistema de información para la captura de la ejecución presupuestal (SICEP) administrado por el DNP, donde se debe reportar anualmente información sobre la capacidad administrativa, institucional, cumplimiento de metas y de presupuesto, indicadores por sectores, información de la planta de personal, procesos de rendición de cuentas y participación, entre otros temas.
- Sistema Electrónico de Contratación Pública -SECOP: La actividad contractual de las entidades que ejecutan recursos públicos debe estar publicada en el SECOP de acuerdo con lo establecido en la Ley 1150 de 2007 y en el Decreto Ley 019 de 2012. El SECOP permite publicar los documentos y actos del proceso contractual, y consultar información por modalidad de selección, entidad contratante, contratista y valor del contrato.
- Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano, administrado por el DAFP por mandato legal, en alianza estratégica con el Ministerio de Comunicaciones - Programa Gobierno en Línea. Es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites en virtud de la ley



962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito final ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.

- **Asignada:** Es la realizada por los órganos creados con la finalidad de controlar el desempeño y el comportamiento de las tres ramas del poder público. Estas agencias suelen tener autonomía y pueden solicitar información, verificar el cumplimiento de conductas, recibir y tramitar quejas sobre el comportamiento de las instituciones y sus servidores, y de aplicar sanciones en casos determinados.

Este tipo de Rendición de Cuentas es la realizada a organismos de control autónomos como la Contraloría y el Ministerio Público (Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y las personerías municipales).

### **III. Diagonal**

Este tipo de Rendición de Cuentas, combina la rendición horizontal asignada con la rendición vertical social. Se trata de mecanismos o instancias en los cuales la comunidad le puede solicitar a los órganos de control para efectos de ampliación de información, de investigación o indagación sobre un asunto particular.

De modo que, la Superintendencia estará presta a atender las diferentes solicitudes de información que remitan los entes de control y las auditorías que realicen para evaluar los procesos administrativos y misionales que desarrolla la entidad.

### **IV. Interna**

Se refiere a la Rendición de Cuentas que solicitan, en las instituciones públicas, los superiores a los servidores públicos subordinados, según la escala jerárquica. De este modo los funcionarios (nombrados o de carrera) y los servidores públicos en general deben informar y explicar sus actos, por lo que están expuestos a sanciones o premios de diversa naturaleza: laborales, incentivos económicos, sanciones disciplinarias.

En la Superintendencia de Puertos y transporte evidenciará este tipo de Rendición de Cuentas mediante la evaluación de desempeño de los servidores públicos en carrera administrativa y de la revisión de los acuerdos de gestión de los directivos de la entidad.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno de Gestión en el desarrollo de sus funciones verificará el cumplimiento de las normas orgánicas de la entidad y demás disposiciones que regulen los procedimientos y trámites administrativos internos, así como el logro de los objetivos institucionales, a través del programa anual de auditorías internas.

Teniendo en cuenta los componentes y tipos de rendición de cuenta explicados anteriormente, en el presente documento se muestra la metodología que debe aplicar la Superintendencia de Puertos y Transporte para la producción, consolidación, análisis y socialización de la información disponible que incluye el proceso de planeación, seguimiento de la gestión y evaluación de los resultados.

## **4. OBJETIVOS**



Consolidar en la Superintendencia de Puertos y Transporte un proceso de Rendición de Cuentas permanente que involucre la oferta de información clara y comprensible en un espacio institucional de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública, asegurando la participación de todos los ciudadanos y organizaciones que hacen partes de la Rendición de Cuentas.

## 5. DISPOSICIONES DEL MANUAL

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Superintendencia, es indispensable contar con un instructivo que defina las reglas de juego que se deben tener en cuenta para el éxito del ejercicio. Por tal razón, se elaboró un Manual que sirve de guía para todo el proceso de construcción de la Audiencia Pública del Sector.

## 6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Permitir que los ciudadanos tengan acceso permanente a la información que se establece en el Documento CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la Rama Ejecutiva y los ciudadanos.
- Construir incentivos en el proceso de Rendición de Cuentas a través de capacitaciones, reconocimientos y estímulos a quienes adelantan procesos adecuados frente a la Rendición de Cuentas.
- Potenciar la participación activa de los ciudadanos en el proceso de Rendición de Cuentas de la Entidad.

## 7. ACCIONES ESTRATÉGICAS Y METODOLOGÍA

a. Acciones de Información:

	<b>La información pública relevante de la SPT para los fines de Rendición de Cuentas será:</b>
<i>Mejorar la calidad de la información que la SPT entrega a la ciudadanía</i>	Comprensible -Lenguaje y presentación que facilitan su entendimiento -
	Actualizada - Refleja el comportamiento presente de las actividades que presenta -
	Oportuna - Se entrega a la ciudadanía en plazos convenientes -
	Disponible - Accesible a través de diversos medios -
	Completa - Contiene todos los datos relevantes para el ciudadano -



- Diseño, implementación y seguimiento de un mini site de Rendición de Cuentas en el Portal Web de la Entidad.
- Difusión clara y oportuna de la información sobre la gestión de la Superintendencia de Puertos y Transporte, especialmente la referente al Plan Estratégico Institucional 2015-2018 a través de boletines mensuales e informes trimestrales por Delegada y la difusión de las diferentes actividades de control político realizadas a la entidad.
- Creación de una ruta de petición virtual que indique al ciudadano cómo debe presentar los derechos de petición y solicitar espacios de diálogo con representantes de la Superintendencia de Puertos y Transporte, en la temática especial de Rendición de Cuentas.
- Creación de un mapa virtual estadístico producido por la entidad el cual se difundirá a través del portal web de la entidad y las redes sociales.
- Creación de una cartelera electrónica de Rendición de Cuentas que al ingreso de la entidad ofrezca a todos los visitantes información permanente y actualizada acerca de las actividades desarrolladas y resultados obtenidos por la Superintendencia de Puertos y Transporte.
- Apertura de espacios de divulgación en medios de comunicación impresos y audiovisuales para llegar a los ciudadanos que no tiene acceso a las publicaciones virtuales (programas de tv de entidades pares y medios de comunicación de Mintransporte).
- Desarrollo de una campaña de capacitación y concientización a la ciudadanía acerca de la importancia de participar en las actividades de Rendición de Cuentas de la entidad.

b. Acciones de Diálogo:

<b>OB JETIVO</b>	<b>En los diferentes ejercicios de Rendición de Cuentas se garantizarán</b>
<i>Fomentar el dialogo y la retroalimentación entre la rama ejecutiva y los ciudadanos</i>	Explicaciones comprensibles en su lenguaje y exposición
	Procedimientos organizacionales claros y favorables al dialogo
	Explicación de temas relevantes para los fines de Rendición de Cuentas
	Disponible - Accesible a través de diversos medios -
	Dialogo de doble vía y su retroalimentación
	Convocatorias amplias y frecuentes

- Convocatorias a la ciudadanía para recepción de inquietudes y preguntas acerca de la información publicada en desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas (Portal Web, Redes Sociales, Medios de Comunicación, Cartelera electrónica).
- Realización de foros ciudadanos.



- Diseño, implementación y seguimiento de un mini site de Rendición de Cuentas en el Portal Web de la Entidad.
- Realización de encuestas directas a gremios, asociaciones y entidades similares para conocer sus inquietudes acerca de la temática de la Rendición de Cuentas.
- Realización de encuestas virtuales a la ciudadanía para identificar las temáticas que considera prioritarias en la Rendición de Cuentas.
- Encuestas y consulta a la ciudadanía, a través de Urna de Cristal a teléfonos móviles sobre los intereses de la ciudadanía frente a la Rendición de Cuentas.
- Apertura de un espacio de interacción en el portal web de la entidad que permitía preguntar a la ciudadanía acerca de sus percepciones, comentarios y sugerencias acerca de la normatividad expedida por la entidad.
- Los incentivos para los ciudadanos serán en particular la construcción de espacios de difusión (portal web, cartelera electrónica de rendición de Cuentas) y la creación de alianzas con la sociedad civil y los empresarios para el fomento de iniciativas de control social.

c. Acciones de Incentivos:

OBJETIVO	Los incentivos para las entidades y los ciudadanos se concretan
<i>Generar incentivos para la Rendición de Cuentas</i>	La articulación del marco normativo en materia de rendición de cuentas.
	El reconocimiento del alcance y la utilidad de la rendición de cuentas.
	El fortalecimiento del marco institucional.
	La formación de ciudadanos en petición de cuentas.
	El apoyo a iniciativas ciudadanas de control social.

- Fomentar el conocimiento y la práctica de una cultura de Rendición de Cuentas y el control social al interior de la entidad mediante campañas institucionales internas desarrolladas a través de la Intranet y las cartelera electrónica interna.

## 8. CONTENIDOS DE LA RENDICION DE CUENTAS

### Tipos de contenidos

- Información institucional obligatoria



Libertad y Orden

## Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia



Es la que debe proporcionar la entidad con base en las responsabilidades que le han sido asignadas en:

- Normas
- Compromisos adquiridos por el Gobierno (plan de desarrollo nacional)
- Plan de acción institucional.
- Acciones para el fortalecimiento institucional (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:

- Informe de implementación del Modelo Estándar de Control Interno para la Administración Pública (MECI).
  - Resultados sobre la Medición, Análisis y Mejora (requisito No. 8. NTCGP 1000:2004) del sistema de gestión de la calidad.
  - Evaluaciones internas a la gestión.
  - Avance de la estrategia de Gobierno en Línea.
  - Informe contable exigido por la Contaduría General de la Nación.
  - Informe de avance a las metas de SIGOB
  - Plan de mejoramiento resultado de la auditoria realizada por la Contraloría General de la República
  - Informe de rendición de la cuenta fiscal, entre otros.
- **Información de interés para la ciudadanía**

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

✓ **Clasificar las quejas y reclamos recibidos**

- Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos
- 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.

✓ **Preguntar a los usuarios, grupos de interés y ciudadanía los temas que son de interés**

- Se 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 CIUDADANIA			
Contenidos básicos	Sub clasificación	Temas	
Mínimos institucionales obligatorios	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 periodo (la línea base).	
		Metas del 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.		
	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	Clasificación de quejas y reclamos
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.			
Propuesta de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad			
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.		

*\*Audiciencias públicas en la ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública – Contraloría General de la República. Mayo de 2009.*

## 9. RUTA A SEGUIR PARA ORGANIZAR LA RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

*\*Adaptado del documento: “Audiciencias públicas en la ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública – Contraloría General de la República. Mayo de 2009”.*



Libertad y Orden

## La Ruta

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.
- Audiencias públicas para cerrar el proceso con los resultados de una vigencia anual.

### **Planeación del proceso de rendición de cuentas**

Existen tres actividades que la Superintendencia de Puertos y Transporte debe tener en cuenta para preparar el proceso de rendición de cuentas:

- **Alistamiento institucional:** la entidad 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 siempre deberá estar liderado por el Jefe de Planeación.

El alistamiento incluye las siguientes actividades:

- Buscar y organizar la información sobre los contenidos mínimos de la rendición de cuentas y sobre las quejas y reclamos.
  - Diseñar estrategias de comunicación para garantizar la interlocución de doble vía.
  - Elaborar el plan de acción (actividades, recursos y responsables) recorriendo el camino que se describe a continuación.
- ✓ Sensibilizar a los empleados de la SPT: Los empleados de la entidad deben recibir información y capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas. Se



Libertad y Orden

## Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia



sugiere formular un proyecto de aprendizaje sobre rendición de cuentas y control social para involucrar a todos los empleados de la organización.

- ✓ Promover la participación de organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas: Identificar y organizar una 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
- ✓ Elaborar un directorio en la web, con este registro, en la sección de Control Social y Rendición Cuentas establecida por Gobierno en Línea.
- ✓ Adelantar una campaña publicitaria sobre el derecho a participar en la rendición de cuentas. Esta campaña se debe definir en la estrategia de comunicación.
- ✓ Preparar 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?
- ✓ Preguntar 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.

### **Interacción con la ciudadanía**

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, se deben desarrollar las siguientes actividades:

- **Inventario de quejas y reclamos:**
  - Mantener siempre la comunicación y avisar si hay acciones de mejora.
  - Agradecer la participación de los usuarios y dar a conocer la importancia de sus manifestaciones como ciudadanía o usuarios.
- **Consulta a la ciudadanía sobre los temas que son de interés:**
  - Realizar la consulta en varios segmentos, a través de diversos medios, para identificar intereses y preocupaciones frente a programas y servicios de la entidad.



Libertad y Orden

## Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia



- Utilizar permanentemente diferentes medios de comunicación, como: Chat, blogs, foros virtuales, correos electrónicos, boletines, periódicos, carteleras, ferias de la gestión, reuniones o mesas de trabajo acordadas con los grupos de interés.
- **Difusión a la ciudadanía del plan de acción institucional una vez esté formulado:**
  - Hacer público el plan de acción a través de la página web, volantes, cartillas, carteleras, en eventos o reuniones.
  - Publicar la información periódicamente sobre avances de la gestión utilizando diversos medios.
  - Estos informes de avance pueden ser trimestrales, semestrales, o de acuerdo con las fechas que la entidad tiene establecidas para evaluar internamente la ejecución de su planeación.

### **Organización de una audiencia pública para cerrar el proceso de rendición de cuentas**

La audiencia pública presencial de rendición de cuentas a la ciudadanía no es obligatoria y es considerada como una actividad más dentro del proceso permanente de rendición de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Sin embargo, en la SPT se considera que siempre debe existir una audiencia (presencial o virtual) ya que es el mejor instrumento para realizar una verdadera interacción con la ciudadanía a la hora de mostrar los resultados de la gestión realizada por sus administraciones.

Para preparar la audiencia pública (presencial o virtual) en la SPT se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Reunión del grupo interno de apoyo** para clarificar el objetivo o los resultados que esperan obtenerse de la audiencia de rendición de cuentas.

Debe definirse una fecha de corte y un periodo o vigencia sobre el cual se presentarán los resultados de la gestión.

- **Preparar los informes para la audiencia final:** El comité de apoyo debe definir un esquema o formato para recoger la información de las diferentes áreas de la entidad.
- **Elaborar el informe de gestión que se presentará en la audiencia pública:** publicarlo en la página web.
- **Determinar la fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas.**
- **Organizar la estrategia de comunicación:** la entidad deberá promover la audiencia pública, con el propósito de dar a conocer en forma oportuna y comprensible, el informe de rendición de cuentas a diferentes grupos de interés:

- a) Se debe realizar un inventario de los videos sobre acciones institucionales, fotografías existentes, entrevistas, presentaciones en Power Point, etc.



Libertad y Orden

## Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia



- b) Se debe definir una herramienta gráfica (murales, carteleras, boletines, afiches, exposiciones, cartillas, videoclips, etc) para presentarlos el día de la audiencia.
- c) Se deben divulgar los mecanismos de comunicación diseñados para que la ciudadanía acceda a la información y realice preguntas a la entidad.
- d) Se debe conovar a la audiencia pública por lo menos treinta (30) días antes de la fecha de realización.
- e) Se debe publicar y distribuir el informe de rendición de cuentas antes y durante la audiencia pública.

## 10. DESPUÉS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA

### Divulgar las conclusiones de la audiencia pública:

- Elaborar 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.
- Divulgar el acta y la evaluación de la rendición de cuentas, resaltando las preguntas ciudadanas y temas tratados, los resultados y conclusiones. Se debe utilizar en lo posible, los mismos medios a través de los cuales se ofrecieron invitaciones a los participantes.

### Evaluar el proceso de rendición de cuentas.

- Verificar el cumplimiento de los objetivos del proceso de rendición de cuentas: Se debe evaluar las acciones desarrolladas para lograr la transparencia institucional, facilitar la información y comunicación con la ciudadanía.
- Diseñar un cuestionario en la web institucional para que el ciudadano evalúe cada vez que se comunique con la entidad.
- Aplicar una encuesta para evaluar el proceso de rendición de cuentas, a los ciudadanos que asistan a las reuniones o encuentros convocados.
- Realizar una autoevaluación con el grupo de apoyo al proceso de rendición de cuentas.
- Consultar a los organismos de control que han participado del proceso de rendición de cuentas, los aspectos por mejorar.

### Retroalimentar la gestión institucional.

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



Libertad y Orden

- Diseñar 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.
- Formular un plan de mejoramiento con base en las propuestas, quejas y expectativas planteadas por la ciudadanía.
- Comunicar las actividades previstas en el plan de mejoramiento de la entidad y/o cumplimiento de compromisos.
- Informar permanentemente a la ciudadanía sobre qué se está haciendo y los compromisos del plan de mejoramiento.

## 11. EVALUACIÓN

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 al interior de la entidad debe ser realizada por los siguientes evaluadores, así:

- a) Oficina de Planeación
- b) Oficina de Comunicaciones
- c) Oficina de Control Interno
- d) Un delegado del Despacho

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

A continuación se presenta el formato de calificación del Departamento Administrativo de la Función Pública para evaluar el nivel de avance en el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, ajustado a los requerimientos de la SPT.



Calificación del resultado de la Rendición de Cuentas				
Calificación	0	1	2	3
Nivel de participación de organizaciones sociales en la R.C	No hubo participación	Fueron identificadas y convocadas por lo menos 3 organizaciones para participar en la planificación de la R.C	Las organizaciones convocadas participaron en todas las etapas del proceso de R.C	Las propuestas y observaciones de las organizaciones sociales fueron acogidas e incorporadas en las decisiones institucionales
Gestión administrativa del procesos de R.C	No se conformó el grupo de apoyo	Se diseño un plan institucional para la R.C	Los recursos requeridos y las acciones previstas para realizar el proceso se desarrollaron en 80% de acuerdo a lo planeado	La evaluación del proceso de R.C se realizó, fue favorable en por lo menos 80%
Realización de la audiencia pública (virtual y/o presencial)	No se realizó audiencia pública	Se formuló y ejecutó un cronograma de trabajo para la audiencia pública	La convocatoria a la audiencia se realizó por lo menos 30 días antes del evento y fueron claros sus objetivos y lineamientos	Se realizó la audiencia sobre el último período de gestión con la participación de por lo menos 3 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 el proceso de R.C a la ciudadanía	La entidad cuenta con un espacio de clasificación de las quejas y reclamos presentados y con respuestas de mejora para ser presentadas ante los ciudadanos en un espacio de R.C	Realizó la entidad durante el último año uno o varios encuentros con los ciudadanos tratando temas de interés para la posterior R.C	Se desarrolló uno o más encuentros con la ciudadanía para tratar asuntos derivados de la R.C
Estrategia de comunicación	La entidad carece de una estrategia para el proceso de R.C	La estrategia de comunicaciones generada obedece a un estudio técnico con miras a generar movilidad en torno a la R.C. Hay evidencias de su aplicación.	Cuenta la entidad con productos de comunicación que sean distribuidos de manera permanente a través de informes periódicos o de publicidad sobre la forma en que los ciudadanos pueden participar de la gestión pública y pueden ser partícipes en la R.C	Hay estudios que demuestran el incremento de partícipes, tanto ciudadanos como organizacionales, en los distintos espacios preparatorios y de R.C
Establecimiento de contenidos para R.C	N.A	La determinación de contenidos se realiza de manera unilateral por parte de la entidad.	Los contenidos cumplen con los mínimos establecidos y con los que son de interés ciudadano debidamente concertados	Los contenidos han sido evaluados como caros por parte de organizaciones sociales especializadas y han sido útiles para la interlocución en la R.C
Calidad de la información	Los informes son valorados por la ciudadanía 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 suficientes pueden ser comprobados.	Los informes de R.C utilizan un lenguaje sencillo, comprensible, ofrece indicadores y son valorados por los ciudadanos y organizaciones sociales de utilidad para su evaluación y análisis.

## 12. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2015



Libertad y Orden

## Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia



Durante el primer semestre del año el Ministerio de Transporte informó a las diferentes entidades del sector que se desarrollará una Audiencia Sectorial a finales del segundo semestre del año. Al 25 de agosto de 2015 el Ministerio aun no ha definido la fecha de realización de la misma.

Sin embargo, y con el objetivo de responder a su obligación de realizar un proceso de Rendición de Cuentas para el año 2015, la SPT tiene planeada una rendición virtual, la cual implementará a más tardar en el mes de noviembre.

Si se realiza la Audiencia Sectorial por parte del Ministerio, la SPT ajustará las actividades de la rendición virtual como apoyo a la primera. En caso contrario, durante la segunda semana de septiembre comenzará a desarrollar cada una de las actividades de Rendición de Cuentas desde la convocatoria hasta la realización de la audiencia virtual.

Cabe anotar que la entidad desarrolla constantemente actividades de Rendición de Cuentas de las cuales existen evidencias y que a la hora de valorar el proceso deberán ser tomadas en cuenta, entre las que se pueden enumerar:

- Información permanente de las actividades desarrolladas por la entidad.
- Publicación de ejecución presupuestal y planes estratégicos.
- Pantallas con información específica para la ciudadanía acerca de las actividades de la entidad.
- Publicación en medios de comunicación de las actividades y resultados de la entidad.
- Reuniones y mesas de trabajo con organizaciones sociales y la ciudadanía sobre aspectos del desempeño y cumplimiento misional de la entidad.
- Espacios de interacción con la ciudadanía para conocer sus propuestas y observaciones acerca de las reglamentaciones expedidas por la entidad

A continuación se enumeran las actividades planeadas para la audiencia (virtual o presencial), las cuales se encuentran pendientes de fecha, en espera de una comunicación oficial por parte del Ministerio de Transporte frente a la realización o no de una Audiencia Sectorial.

1. Publicación de informes de Rendición de Cuentas por Delegada y de la entidad en el portal web de la entidad (quincenal)
2. Convocatoria y confirmación a 4 organizaciones sociales para ser parte del proceso de Rendición de Cuentas de la SPT.
3. Consulta vía celular (encuesta) a través de Urna de Cristal a la ciudadanía para detectar temas de interés frente a la Rendición de Cuentas (1 vez)
4. Utilización de las redes sociales para conocer temáticas de interés en el proceso de Rendición de Cuentas (3 veces)
5. Realización de 1 foro por cada delegada y de un foro del despacho con la ciudadanía para conocer sus intereses frente a la Rendición de Cuentas.



Libertad y Orden

## Superintendencia de Puertos y Transporte

República de Colombia



6. Convocatoria a la ciudadanía y las organizaciones sociales para la audiencia de Rendición de Cuentas (virtual o presencial).
7. Utilización del free press, del canal de Tv de Urna de Cristal, de la emisora de Urna de Cristal y de la emisora de la Policía Nacional para convocar a la Rendición de Cuentas a la ciudadanía.
8. Envío de un push mail a 600 mil registros de Urna de Cristal invitando a la ciudadanía a ser parte de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
9. Publicación de los informes de Rendición de Cuentas de cada Delegada y refuerzo de la convocatoria para la Rendición de Cuentas del Despacho (ya sea virtual o en el evento presencial, si se realiza).
10. Encuesta acerca del indicador de satisfacción de la ciudadanía con los eventos de Rendición de Cuentas de cada Delegada.
11. Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (virtual o presencial).
12. Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas.
13. Socialización de los resultados evaluados.