



Te conecta a lo que quieres.



Te conecta a lo que quieres.

# PLAN DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS 2018



## 1. INFORMACION GENERAL.

<b>1.1 OBJETIVO</b>	<p>Establecer los lineamientos para informar, explicar y dar a conocer periódicamente los resultados de la gestión de la Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P. a los grupos de interés constituidos por los usuarios de los servicios de la E.R.T.E.S.P., entidades del estado, órganos de control, contratistas y proveedores, medios de comunicación y organizaciones no gubernamentales, entre otros, de conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, el documento CONPES 3654 de 2010 y el artículo 33 de la Ley 489 de 1998.</p>
<b>1.2. RESPONSABLE</b>	<p>Dirección de Planeación y Proyectos E.R.T., Subgerencia Comercial y Dirección de Control Interno.</p>
<b>1.3. ALCANCE</b>	<p>Aplica a los siguientes tres (3) elementos de la Rendición de cuentas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mejorar los atributos de Información que se entrega a los ciudadanos: Priorizar contenidos de información; producir información con atributos de calidad, divulgar y distribuir la información.</li> <li>2) Fomentar el Dialogo entre la entidad y los grupos de interés: Definición de la Metodología de Dialogo Presencial; motivar la participación ciudadana, convocar y preparar el Dialogo en la Rendición de Cuentas.</li> <li>3) Generar Incentivos para rendir y pedir cuentas: Sensibilizar y capacitar a los funcionarios; crear incentivos internos; publicar memorias de los eventos, publicar planes de mejoramiento institucional.</li> </ol>
<b>1.4. DEFINICIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RENDICIÓN DE CUENTAS:</b> Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre la Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P. y sus grupos de interés, interesados en los resultados y en la gestión periódica de la entidad.</li> <li>• <b>FASES DE RENDICIÓN DE CUENTAS:</b> Incluye i) la Preparación (Sensibilización y alistamiento de la organización para la Rendición de Cuentas); ii) Ejecución de los componentes (dialogo, información, incentivos y audiencia); iii) Evaluación: (Retroalimentación con el ciudadano para garantizar la mejora continua)</li> <li>• <b>COMPONENTE DIALOGO:</b> Fomentar la retroalimentación entre la entidad y la ciudadanía.</li> <li>• <b>COMPONENTE INCENTIVOS:</b> Fomentar la participación de partes interesadas en la estrategia de Rendición de Cuentas.</li> <li>• <b>COMPONENTE INFORMACIÓN:</b> Mejorar los atributos de calidad, oportunidad y amplitud de los mensajes y documentos que se ponen a consideración de la ciudadanía.</li> <li>• <b>COMPONENTE AUDIENCIA:</b> Realización de la audiencia pública de Rendición de Cuentas como culminación del proceso.</li> </ul>

## 2. CONDICIONES GENERALES

### 2.1. Importancia de efectuar una Rendición de Cuentas.

La Rendición de Cuentas es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado. La rendición de cuentas o responsabilidad de la Administración Pública ante la sociedad es consecuencia del control social que realizan los ciudadanos a través de diferentes iniciativas y organizaciones sociales mediante los cuales influyen en el uso del poder público en ejercicio de la soberanía popular (Cartilla Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional – Departamento Administrativo de la Función Pública – Escuela Superior de Administración Pública ESAP 2009).

### 2.2. Marco Jurídico de la Rendición de Cuentas.

- El artículo 32 y 33 de la Ley 489 de 1998 sobre rendición de cuentas.
- Circular Conjunta No. 002 de 2010, suscrita entre la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Documento CONPES 3654 de abril 10 de 2010, fijan los lineamientos para que las entidades nacionales realicen los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Ley 1474 de 2011, plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Decerto 1081 de 2015, sobre elaboración de la estrategia de lucha contra la corrupción.
- Decreto 1083 de 2015, sobre actualización del Modelo Estándar de Control Interno.
- Ley 1757 de 2015, sobre elaboración de la estrategia de rendición de cuentas en la lucha contra la corrupción.

### 2.3. Objetivos de la Rendición de Cuentas.

- Garantizar **transparencia** en el manejo de los recursos públicos.
- Facilitar la **participación** ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de **interacción** directa entre los servidores públicos y la ciudadanía.
- Garantizar la presencia e **intervención** de organizaciones sociales y de los ciudadanos.
- Facilitar el ejercicio del **control social** a la administración pública.

## 2.4. Requisitos y destinatarios de la Rendición de Cuentas.

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

- a. **Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información.** Al poner la información en la vitrina pública, se facilita la transparencia de la administración, pero no es suficiente para rendir cuentas a la ciudadanía, porque con ello no se logra dar explicaciones y justificaciones sobre los resultados de la gestión y la manera como esta se ha realizado. Por lo tanto, es necesario que al presentar la información también se expliquen los porqués, los cumplimientos e incumplimientos.
- b. **Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas.** Se debe explicar qué se hizo, cómo se hizo, con base en que diagnósticos e información, con qué fin y qué se logró.
- c. **Estar dispuestos a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos.** La rendición de cuentas es un escenario de dialogo colectivo que permite la comunicación e intercambio de ideas frente a la gestión de las entidades.
- d. **Incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas.** La Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P. debe estar en capacidad de articular adecuadamente las demandas, necesidades y observaciones generadas en el marco de la rendición de cuentas.

**Destinatarios:** Están constituidos por los grupos de interés, que para el caso de la Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P., lo conforman, los clientes, los trabajadores, la junta directiva de la E.R.T. E.S.P., los proveedores, los contratistas, las entidades del estado del Sector TIC, y de otros sectores con los que trabajamos coordinadamente.

## 2.5. Periodicidad de la Rendición de Cuentas.

La audiencia pública de rendición de cuentas, se debe realizar mínimo una vez por año, aunque debe tenerse en cuenta lo estipulado en la Cartilla Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional, donde se establece que “La Rendición de cuentas no se limita a eventos puntuales, incluye varios momentos y espacios y requiere un punto cumbre de encuentro presencial entre la ciudadanía, grupos de interés social, representantes de la Administración Pública con la entidad.

## 2.6. Fases y Actividades para la Rendición de Cuentas.

La Rendición de Cuentas contempla 3 fases, cada una de las cuales incluye una serie de actividades, que se esquematizan en el siguiente gráfico:



### a) Actividades para preparación de la Organización

FASE A)	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
PREPARACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	Definición del equipo de trabajo responsable de la Rendición de Cuentas
	Convocar a la primera reunión del equipo de trabajo y aprobar cronograma de trabajo.
	Comunicar la existencia del equipo de rendición de cuentas a la Empresa
	Sensibilización al equipo de trabajo sobre el nuevo enfoque de Rendición de Cuentas.
	Efectuar una audiencia pública participativa de Rendición de Cuentas como uno de los mecanismos de presentar un balance de la gestión de la entidad a la ciudadanía, adicional a los demás mecanismos de Rendición de Cuentas, establecidos.

### b) Ejecución de los Componentes de la Rendición de Cuentas

FASE B)	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
EJECUCIÓN DEL COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS - DIALOGO	Consultar con la ciudadanía a través de encuesta los temas sobre los cuales se tiene mayor interés en la rendición de cuentas.
	Definir los mecanismos para convocar la Rendición de Cuentas.
	Elaborar la Publicidad de la Audiencia; entrega del material y seguimiento a la realización del mismo.
	Convocar a la ciudadanía a participar en la Rendición de Cuentas por los distintos medios.

FASE B)	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
EJECUCIÓN DEL COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS - <b>INFORMACIÓN</b>	Definir el contenido del Informe de Rendición de Cuentas con base en la normatividad vigente sobre contenido mínimo.
	Definir y elaborar los formatos requeridos para solicitar información de la gestión anual, así como para la presentación el día de la audiencia
	Solicitar a las áreas de la empresa la información de la gestión anual, así como para la presentación el día de la audiencia
	Recepción y consolidación del Informe de Gestión Anual de Rendición de Cuentas, así como la presentación para el día de la audiencia.
	Revisión y publicación del Informe de gestión anual de Rendición en la página Web de la Entidad, así como de la presentación para el día de la audiencia.

FASE B)	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
EJECUCIÓN DEL COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS - <b>AUDIENCIA</b>	Determinación del orden del día
	Ensayo y simulación de la audiencia
	Realización de la Audiencia Pública
	Registro de asistencia en el formato establecido
	Recepción y respuesta de preguntas de la ciudadanía.

### c) Evaluación

FASE C)	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
<b>EVALUACIÓN</b>	Realizar la encuesta de evaluación de la Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas.
	Elaborar el Informe de Evaluación que incluya acciones de mejoramiento y correctivos propuestos con base en recomendaciones presentadas por los participantes en los diferentes eventos de Rendición de Cuentas.
	Publicar el Informe en la página web.
	Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas en el marco del Plan Anticorrupción.
	Publicación de la evaluación de la estrategia en la página web

## Contenido del Informe de la Rendición de Cuentas

### a) Mínimo Obligatorio - Plan Estratégico E.R.T. E.S.P. 2016-2019

TEMAS OBLIGATORIOS	CONTENIDOS
• Objeto de la entidad	• Marco Conceptual de la Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P. (Objeto, misión, visión, valores, organigrama, funciones generales)
• Situación inicio - periodo	• Seguimiento a metas fijadas para los retos planteados en la Rendición del periodo anterior.
• Metas Plan Estratégico	• Gestión realizada por la entidad para aquellos entregables que hacen parte del Plan Estratégico vigente
• Metas Plan de Acción	• Programación de planes de acción del periodo objeto de rendición.
• Avances cumplimiento Plan de Acción	• Se incluyen los principales logros registrados para cada uno de los objetivos estratégicos en el periodo objeto de rendición.
• Inversiones y Presupuesto asociado al Plan Estratégico	• Cuadro resumen de la ejecución presupuestal del periodo objeto de rendición.
• Impacto de recursos , servicios y productos	• Documento explicativo de temas presupuestales que deben destacarse, como el saneamiento de cartera; comparativo de recaudos y el impacto de la ejecución de los contratos de inversión de la vigencia.
• Estado de los contratos en relación con cumplimiento del Plan Estratégico.	• Cuadro resumen de la gestión contractual del periodo objeto de rendición.
• Dificultades en ejecución	• Documento que incluya las dificultades en ejecución contractual

### b) Mínimo Obligatorio - Acciones de fortalecimiento institucional

TEMAS OBLIGATORIOS	CONTENIDOS
• Plan Mejoramiento Institucional	• Cuadro consolidado auditorías del periodo objeto de rendición. • Estado actual de los hallazgos del periodo objeto de rendición.
• Estado Implementación MECI	• Resumen del Estado de Implementación del MECI en el periodo objeto de rendición.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe sobre las Certificaciones, seguimientos y recertificaciones obtenidas en el periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de Trámites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución del Plan de racionalización de trámites del periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones para garantizar participación ciudadana en la gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación sobre la Rendición de Cuentas del periodo</li> <li>• Mejoramiento atención al usuario en el periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planta de personal y número de contratistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro comparativo de la Planta de personal del periodo anterior frente al del periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación y evaluación meritocrática.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación y documentación sobre la vinculación meritocrática</li> </ul>

### c) Temas de interés al ciudadano – Quejas y Reclamos - Reconocimientos

TEMAS	CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro de Quejas y reclamos clasificado por servicios en el periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones de interés general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro de peticiones de interés general durante el periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios frente a los que hay mayor demanda o queja y acciones de mejoramiento de la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe sobre las acciones de mejoramiento frente a los servicios con mayor demanda o queja durante el periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la encuesta de satisfacción al ciudadano durante el periodo objeto de rendición frente al periodo anterior.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento con propuestas de mejoramiento de Atención al Ciudadano, durante el periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos y servicios priorizados por grupo de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro estadístico de servicios clasificados por grupos de interés, según su utilización, durante el periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas del servicio institucional identificados por grupo de beneficiarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento que incluye problemas del servicio institucional identificados por grupo de beneficiarios, durante el periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales programas o servicios solicitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro estadístico de los principales programas o servicios solicitados durante el periodo objeto de rendición.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos a la entidad en el periodo objeto de rendición.</li> </ul>

