

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre las organizaciones y la ciudadanía; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio de control social, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Sus principales objetivos son:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad para las instituciones del estado.
- Facilitar el ejercicio del control social.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Construir un espacio de interlocución directa entre las organizaciones y la ciudadanía.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Implica la implementación de diversos mecanismos: Audiencias públicas presenciales, interlocución a través de internet, flujo de información permanente apoyados en medios informáticos y estrategias de comunicación, articulación de entidades públicas con organizaciones de la sociedad civil, publicidad y mecanismos de seguimiento y evaluación como las más importantes.

Principios de la rendición de cuentas:

Principio	Fundamentación
Transparencia	La información debe ser clara y verdadera.
Inclusión	Es para toda la población sin discriminación de ningún tipo.
Democracia	Es un espacio donde la población puede participar y debatir sobre lo informado o explicado.
Publicidad	Se debe difundir por todos los medios posibles para la Institución
Continuidad	Es continua y permanente, debe realizarse al menos una cada año.
Obligatoriedad	Es un deber. La ciudadanía puede exigirla cuando lo crea conveniente.

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

Principio	Fundamentación
Dinámica	Es proactiva, dinámica en si misma y en la forma en que se desarrolla
Interactividad	Implica un diálogo con la ciudadanía, es una comunicación en dos vías.
Argumentativa	Se informan, razonan y justifican las decisiones tomadas

El documento se elabora orientado hacia el cumplimiento de una de las recomendaciones del Plan de Acción del Conpes 3654 de 2010 y es la recopilación de varios de los documentos que sobre la materia se han elaborado desde distintas entidades como el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- y el Departamento Nacional de Planeación –DNP-.

El proceso de rendición de cuentas por parte de las entidades que conforman la estructura de cualquier Estado trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública; las entidades pueden ser percibidas como más transparentes y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana, haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial.

Para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión y los resultados de esta de las diferentes entidades y temas sobre los cuales está interesada. Puede ejercer de mejor manera su derecho de la participación a través del control social.

El objetivo del presente manual es servir de guía metodológica para la formulación e implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas a los ciudadanos acorde con las necesidades y posibilidades de la comunidad y la ciudadanía, en el marco de los lineamientos definidos en la política nacional.

1.2 ALCANCE

El Manual de Rendición de Cuentas es un instrumento de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, documentado con el fin de unificar criterios y garantizar que este sea un proceso dinámico y constante.

1.3 ADMINISTRACIÓN Y USO DEL MANUAL

El Manual es administrado por el equipo de Gobierno en Línea y el Comité Coordinador de Control Interno. Su uso es para todos los grupos de interés de la Organización.

1.4. REVISIÓN DEL MANUAL

El Manual se revisa cada dos años o antes en caso de lineamientos especiales de la Organización o cambios en la normatividad vigente.

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

2. REFERENTES DEL MANUAL

2.1 LEGALES

En Colombia, la **Constitución Política de 1991** adoptó la democracia participativa contemplando el derecho ciudadano de vigilar la función pública y la obligación de los gobernantes de abrirse a la inspección pública y responder por sus actos.

Ley 152 de 1994: Plan de Desarrollo. Art. 30. Informes al Congreso - Art. 43. Informes del Gobernador o Alcalde

Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de la Administración Pública. 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 General de Archivos. - 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 2002. Código Disciplinario Único. Art. 34. Deberes de todo servidor público.

Ley 850 de 2003. Veedurías Ciudadanas. 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. Racionalización de trámites y procedimientos administrativos. Art. 8. Entrega de información

Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 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. Estatuto Anticorrupción. Art. 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Art. 74. Plan de acción de las entidades - Art. 78. Democratización de la administración pública

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

Ley 1551 de 2012. Nuevo Régimen Municipal. Art. 29 relación con la ciudadanía, información y convocatorias PDM.

Ley 1712 de 2014. Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública. Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información

Decreto 3851 de 2 Art. 1. Información oficial básica de noviembre de 2006.

Decreto 028 de 10 de enero de 2008. Art. 17. Presentación de metas de administración municipal y departamental - Art. 18. Rendición de cuentas de entidades territoriales - Art. 19. Informe de resultados - Art. 20. Consulta pública de resultados.

Decreto 2482 de 3 de diciembre de 2012. 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

2.2 INSTITUCIONALES

Modelo Estándar de Control Interno adoptado por la Organización.
Sistema de Gestión Integral de Calidad.

2.3 CONCEPTUALES, TÉCNICOS O DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

Rendición de cuentas. En el documento Conpes 3654 se indica que en su “acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005).

Foro. Es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.

Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión. Es un acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades.

Audiencia pública participativa. Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

Grupo focal. Es una agrupación de personas con diferente formación académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.

Mesa de trabajo temática. A diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio 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.

Observatorios ciudadanos. Son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente.

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

Entrevistas con los actores. Este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento se obtendrá de la posibilidad de maximización del tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo por las partes del cuestionario elaborado para tal fin.

Defensor del ciudadano. Es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejarse o sobre el cual quiere conocer más. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.

Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información. Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

3. DESARROLLO DEL MANUAL

La rendición de cuentas es para el Hospital Infantil Concejo de Medellín un espacio de interlocución entre la Organización y la comunidad del Municipio y tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza, garantizar el ejercicio del control social y servir de insumo para ajustar su direccionamiento, los proyectos y planes de acción y la generación de Audiencia Pública, la cual es un espacio de encuentro, explicación y reflexión sobre los resultados de su gestión en un periodo determinado.

La rendición de cuentas es un proceso permanente que exige organizar 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 específicos de su gestión.

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública: Generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión: aquellas prácticas en que después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos: aquellas acciones que refuerzan el comportamiento de servidores y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos están orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Temas, aspectos, contenidos a comunicar y sobre los cuales se rendirán cuentas.

Temas	Aspectos	Contenidos Generales	Contenido Fundamental
Presupuesto	Ejecución presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, proporción de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).	Proporción de recursos ejecutados (ingresos y gastos) a la fecha.
		Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.	Comparativo (agregado) con respecto al mismo período del año anterior.
	Estados financieros	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.	
Cumplimiento de metas	Plan de Acción	Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.	Mención de proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar.
	Programas y proyectos en ejecución	Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia.	Proporción de avance en las metas dentro de los proyectos y programas en ejecución, a la fecha.
Gestión	Informes de Gestión	Informe del grado de avance de las Políticas del modelo Integrado de Planeación y Gestión:	Información al instante de acciones de gestión.
		- Gestión misional y de gobierno. - Transparencia, participación y servicio al ciudadano. - Gestión del Talento Humano.	Aporte al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

Temas	Aspectos	Contenidos Generales	Contenido Fundamental
		• Eficiencia Administrativa. • Gestión Financiera.	
	Metas e Indicadores de Gestión	Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.	Proporción de avance de metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica, a la fecha.
	Informes de los entes de Control	Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión.	Concepto de los informes de los organismos de control. Plan de acción ante la calificación.
Contratación	Procesos Contractuales	Relación y estado de los procesos de contratación.	Información actualizada de los procesos de contratación.
	Gestión contractual	Número y valor de los contratos terminados y en ejecución.	Información actualizada de los contratos: objeto, monto y estado.
Impactos de la Gestión	Cambios en el sector o en la población beneficiaria	A partir de las evaluaciones realizadas, informe sobre los cambios concretos que ha tenido la población o la ciudadanía.	Información sobre la mejora de la condición de bienestar general de los ciudadanos.
Acciones de mejoramiento de la entidad	Planes de mejora	Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: Informes de organismos de control, PQRS, Jornadas de rendición de cuentas.	Planes de mejoramiento.

3.1. ESTRATEGIA DEL PROCESO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1.1. Diagnóstico de rendición de cuentas

La construcción y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas se fundamenta en cuatro pasos:

- Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad.
- Definición del objetivo de la estrategia y selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de rendición (información, diálogo e incentivos).
- Implementación de las acciones programadas.
- Evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de rendición y monitoreo.

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

3.1.2 Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés

Es importante reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida la rendición. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos.

Realizar una caracterización de usuarios trae consigo los siguientes beneficios:

- Aumenta el conocimiento que la Organización tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la Organización y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios de manera eficiente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacía aquellos usuarios que más los requieren.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la Organización y del estado en general.
- 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 acceso establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – Organización.

Ver Caracterización Usuarios Hospital Infantil Concejo de Medellín.

3.1.3 Necesidades de información

Después de haber caracterizado los ciudadanos y grupos de interés establecen las siguientes acciones:

- Inventario de la cantidad y el tipo de información que produce la entidad a partir de la aplicación de los principios de la estrategia de Gobierno en Línea, el proceso de gestión documental y el modelo de datos abiertos.

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

- Valoración de la calidad de la información a partir de factores como pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia, interoperabilidad y comparabilidad.
- Identificación de información faltante para poder cumplir con las expectativas de los actores identificados. Esta información se clasifica según la causa por la cual no se tiene, estableciendo si es por factores internos o externos y que consulte las posibilidades reales de la información.
- Establecimiento de mecanismos físicos o virtuales para consultar a los actores identificados sobre la información que quieren conocer y sobre la que quieren dialogar en los diferentes espacios y acciones de rendición. Ejemplos de estas formas de consultas son las encuestas, los buzones, los libros de sugerencias, las redes sociales, los correos y los grupos focales.

3.1.4 Capacidad operativa y disponibilidad de recursos

De la misma manera que con la información se realiza un recuento de los diversos recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos con los que cuenta la entidad para realizar el diseño y posterior ejecución de la estrategia del proceso de rendición de cuentas, de modo complementario, se reconocen los recursos faltantes para gestionar la consecución de los mismos. Igualmente, se identifican las acciones correspondientes a otras políticas o responsabilidades institucionales que pueden servir de apoyo o pueden ser utilizadas como instrumentos asociados al proceso de rendición, se trata entonces de maximizar los recursos y de repensar la planeación de la entidad, incluyendo la estrategia como un todo. Así mismo, es necesario establecer qué recursos se necesitarían para adoptar nuevas acciones, en cualquiera de sus elementos, a partir de la investigación y la innovación por parte de las entidades y los colaboradores.

3.2 DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.2.1 Definición del objetivo

El objetivo define el horizonte hacia el cual se dirigen el conjunto de acciones que se adoptan en el proceso de Rendición de Cuentas. Este objetivo tiene metas específicas que están orientadas a resolver los vacíos y dificultades en los casos en los que el diagnóstico evidencia situaciones deficitarias, o hacia el fortalecimiento y consolidación del proceso, lo anterior con el fin de obtener resultados concretos. Este objetivo trata entonces el logro que la Organización quiere obtener después de ejecutar la estrategia de rendición de cuentas. La Organización plantea el logro que

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

quiere cumplir, a la luz de la política nacional de rendición de cuentas, en el plazo de una vigencia con la ejecución de su estrategia.

El objetivo permite determinar los efectos esperados y la manera de hacerles seguimiento a partir de indicadores puntuales, que den cuenta del grado de realización de la estrategia. Así se seleccionan acciones concretas en los elementos de información, diálogo e incentivos, que sean cuantificables y que generen los resultados esperados para materializar el proceso de rendición de cuentas. Todo esto teniendo en cuenta los insumos necesarios y recolectados dentro de análisis.

3.2.2 Selección de acciones para la generación y divulgación de información

La Organización ha elegido los medios y herramientas expuestos que desea utilizar para cumplir con el objetivo y con la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública.

La entidad establece e implementa una estrategia de comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, virtuales y auditivos, de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.

La información y la comunicación son procesos complementarios: la información se ofrece a toda la población en general; la comunicación tiene unas poblaciones objetivo, por lo general usuarios o beneficiarios de servicios y grupos poblacionales o de interés conformados por organizaciones de la sociedad civil con quienes interesa motivar la interlocución, identificados a partir del insumo de caracterización de la ciudadanía y grupos de interés.

Los medios, canales, instrumentos o herramientas que materializan las acciones de información son el resultado de la combinación de formas masivas o locales de comunicación con el uso de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Además de utilizar estas formas de comunicación para informar contenidos, la Organización aprovecha estos medios para realizar la promoción y divulgación de las acciones de diálogo e incentivos del proceso de rendición de cuentas de la entidad.

La información suministrada a los ciudadanos obedece a los principios de lenguaje claro. “El lenguaje claro para ciudadanos no se refiere a la aplicación mecánica de reglas gramaticales. No se trata de seguir un conjunto de normas para simplificar el lenguaje. El énfasis del lenguaje es asegurar la máxima comprensión de los ciudadanos o usuarios de documentos institucionales. Esto significa que, si bien es importante el conocimiento y la destreza en el uso del lenguaje, es

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

más importante el conocimiento de la audiencia y la evaluación y prueba de los materiales diseñados”. Adicionalmente, se garantiza la entrega oportuna de la información de manera que sea entregada a la ciudadanía en los plazos convenientes, facilitando el acceso antes de que esta pierda su vigencia o valor. Como mecanismo de seguimiento la Organización establece un sistema de respuesta a los ciudadanos sobre los informes de rendición de cuentas, el cual está integrado al modelo de control interno y al sistema de peticiones, quejas y reclamos.

La entrega de información obedece en todos los casos a lo dictaminado por la Ley 1712 de 2014 Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública.

Información que despliega el Hospital Infantil Concejo de Medellín de acuerdo a sus necesidades y condiciones internas:

- **Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal:** Documento periódico que contiene el grado de avance de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas en su plan de acción o su plan de desarrollo, así mismo contiene el grado de ejecución presupuestal logrado hasta el momento de elaboración del documento. Este documento se publica como mínimo una vez cada semestre.
- **Actualización de sede electrónica:** Sitio virtual en internet que contiene información en texto, imágenes, audio o video sobre la entidad. En este lugar se publican los informes de gestión y de ejecución presupuestal. Es un espacio para comunicar las novedades de la Organización de manera rápida, directa y oportuna a los ciudadanos. Su carácter es permanente y para cumplir su objetivo se actualiza diariamente.
- **Elaboración de publicaciones:** Documentos informativos que permiten comunicar algunas noticias, resultados de trabajos e investigaciones específicas, o la cotidianidad de la entidad. Estas publicaciones pueden ser de carácter físico o virtual. No existe, por la pluralidad de las mismas, una periodicidad estricta para ellas.
- **Diseño de publicidad:** Piezas comunicativas que se elaboran para dar a conocer la entidad en la comunidad e intentar fomentar el uso de los bienes y servicios que esta presta; Anuncios en medios de comunicación masivos, en exteriores, en puntos de atención o en la web hacen parte de este espacio.
- **Construcción y difusión de comunicados de prensa:** Nota o declaración que se divulga desde la entidad para conocimiento público. No tiene una periodicidad ni un público objetivo definido,

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

sin embargo es usual dirigirlo a las personas de los medios de comunicación que tienen contacto directo con el Hospital.

- **Uso de redes sociales:** Espacios virtuales que ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y relacionarse de múltiples formas con los usuarios de la red.
- **Utilización de espacios en medios de comunicación masiva:** Herramientas que permiten mantener una socialización permanente, son los delegados y emisores más importantes de la opinión pública y, a la vez, contribuyen a formar esa opinión a través de su influencia y capacidad de fortalecer las relaciones entre los actores. Entre los medios de comunicación más destacados están: revistas, periódicos, radio, internet y televisión (comunitarios, locales, regionales o nacionales).
- **Elaboración de carteleras o avisos informativos:** Herramientas tradicionales que se ubican en las áreas comunes o de atención a los ciudadanos, donde de manera sistemática se presentan datos e información acerca de la Organización. Estos instrumentos se complementan con elementos multimedia a partir de la instalación de televisores o pantallas en estos espacios cerrados, que además ayudan a distraer a los ciudadanos mientras esperan un servicio.
- **Implementación del modelo de apertura de datos:** Acción por medio de la cual la Organización deja disponible “todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados e interoperables que facilitan su acceso y permiten su reutilización, que pueden ser ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones”.

3.2.3 Selección de acciones para promover el diálogo

El diálogo en la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en que las organizaciones, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales –generales, segmentados o focalizados–o virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

Con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y sus resultados en el proceso de rendición de cuentas, la institución promueve la participación de organizaciones y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, poblaciones y la ciudadanía en general. Para ello convoca ampliamente a los grupos de interés identificados a los eventos y reuniones de rendición. Las

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

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 se realiza una convocatoria con un plazo prudencial, 15 días calendario como mínimo de antelación, definiendo los medios de comunicación de acuerdo con la caracterización de los actores y ciudadanos identificados. Así mismo, se determina la forma de desarrollar la relación bidireccional del diálogo que permita la participación de la mayoría de los asistentes al evento. Así como la convocatoria y la acción como tal es importante la publicidad a realizar y la metodología de participación.

El método de diálogo debe considerar la limitación del tiempo de los participantes en los encuentros y en las respuestas por parte de los colaboradores, así como en la jerarquización de los temas de interés identificados. De manera complementaria, la metodología de diálogo puede ser acompañada con el uso de mecanismos participativos apoyados por el uso de Tecnologías de la Información, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles.

En estos espacios se pueden atender consultas de ciudadanía en tiempo real, así como ampliar la explicación de temas y profundizar sobre contenidos de informes o información publicada por la entidad a través de múltiples canales.

Para toda acción de diálogo es imprescindible suministrar información previamente a los ciudadanos convocados. Se sugiere proveer la información con el mismo plazo prudencial que se sugiere para las convocatorias, 15 días calendario.

Para el proceso de rendición de cuentas la institución realiza y/o participa en espacios de encuentro—reuniones presenciales— con metodologías de diálogo con la ciudadanía, tales como:

- Foros: Reuniones públicas en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.
- Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión: Acto público realizado en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades.

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

- Audiencia pública participativa: Evento público entre ciudadanos, organizaciones y colaboradores en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- Grupo focal: Agrupación de personas con diferente formación académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.
- Reunión zonal: Encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se realizan en los lugares donde se ha establecido el interés común de los actores. Es decir, en el mismo sitio de las obras, veredas o zonas de ejecución de los proyectos. En estas reuniones solamente se establece diálogo concerniente al interés específico.
- Mesa de trabajo temática: Este espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que debe ser tenido en cuenta por la Organización en su gestión.
- Encuentros regionales: Espacios que 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. Otra diferencia sustancial es que los encuentros regionales también son mucho más abiertos en sus temáticas.
- Asambleas comunitarias: Espacios organizativos de representantes de familias que viven en una comunidad donde se promueve la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma. Su agenda, al tener presente el desarrollo social, es más amplia que las de las reuniones zonales.
- Observatorios ciudadanos: Espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente.

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

- Consejos o espacios formales de participación ciudadana: Aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.
- Entrevistas con los actores: este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se implementa una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento obtendrá la posibilidad de maximización del tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo por las partes del cuestionario elaborado para tal fin.
- Defensor del ciudadano: Figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejarse o sobre el cual quiere conocer más. Esta figura puede acompañarse de una estrategia de visibilidad del trabajo.
- Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información: Aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

Los resultados de las acciones de diálogo cuentan con mecanismos de seguimiento que permiten tanto a los ciudadanos participantes como a la Organización verificar los avances y el cumplimiento de compromisos.

Organización de Audiencia Pública	
Alistamiento Institucional	Grupo de apoyo: Equipo de Gobierno en línea encargado de consolidar la información.
Identificación de Interlocutores	• Corporados – Miembros de Junta Directiva • Colaboradores • Proveedores • Gabinete Municipal • Concejo Municipal • Aseguradores • Universidades con las que se tiene convenio • Programas vinculados (Buen Comienzo, Inder, Fundación Éxito, Fundación Telefónica) • Organizaciones sociales • Bienestar Familiar • Casita de Nicolás • Instituciones educativas

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

Organización de Audiencia Pública	
	• Juntas de Acción Comunal • COPACOS • Iglesia • Establecimientos comerciales cercanos • Policía del cuadrante
Divulgación y Capacitación	Sensibilización: Conceptualización de la rendición de cuentas
Organización Logística	Lugar: Auditorio Hospital Infantil Concejo de Medellín Fechas: (2 veces al año) Duración: 4 horas Número de Invitados: 150 Personas esperadas: 50 Suministros: Refrigerio, hidratación, espacio, sonido, cámara fotográfica, planillas de asistencia, video beam, presentación audiovisual, encuestas de evaluación, informe de gestión, informe de tabulación. Reglamento de Audiencia: El equipo de trabajo define la agenda.
Convocatoria	Se realiza 30 días antes. Envío de informes con invitación personalizada Para la ciudadanía en general invitación a través de medios de comunicación. En página se encuentra disponible el informe. Con mínimo 10 días se radican las propuestas de intervención en Gestión Documental. Se tiene en cuenta que las que llegan con anticipación serán resueltas en la reunión.
Inscripción y radicación de las propuestas	Ver Formato par inscripción de propuestas.
Análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluaciones recibidas	Organización de propuestas y publicación en la página web con sus respectivas respuestas y dejarse a disposición en Gestión Documental mediante acta.
Realización de Audiencia	Entrega de formato de propuesta
Evaluación de Audiencia	

3.2.4. Acciones de incentivos

Los incentivos se refieren a aquellas prácticas, tanto para colaboradores como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas. Son acciones que contribuyen a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas. Por lo tanto, las acciones de incentivos se tienen previstas para ser ejercicios de motivación de diversa índole, premios o

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

sanciones, frente a los comportamientos que un actor espera de otro, según los resultados de la gestión. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

La selección de las acciones del elemento incentivos depende de los recursos disponibles por la entidad. Así mismo, están acordes con los requerimientos de las políticas de desarrollo administrativo como la política de Gestión del Talento Humano.

Dentro de los mecanismos coordinados y complementarios entre sí, la Organización cuenta con:

- Capacitación a colaboradores y a ciudadanos: Espacio académico, de educación continua y permanente, por medio del cual se refuerza la capacidad de gestión y conduce a la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión. Puede contribuir a reforzar patrones de conducta que promuevan al interior la cultura de la rendición de cuentas.
- Encuestas y difusión de resultados: Tienen la finalidad 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 levante la información. Junto con el proceso de análisis de resultados debe existir la voluntad para visibilizar y difundir los mismos al interior de la Organización, así como entre los actores identificados y los ciudadanos.
- Funcionario colaborador: Figura de colaborador como ciudadano común que contribuye a verificar 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. La idea principal es monitorear la calidad del proceso y enviar alertas tempranas en caso de encontrar acciones que deben ser replanteadas. Los revisores producen informes que den cuenta de su labor y del seguimiento al proceso.
- “Participación y colaboración abierta”: Acción de convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías a un grupo numeroso de ciudadanos.
- Concursos de conocimiento de la Organización: Estableciendo cuestionarios que fomenten la navegación y la investigación por parte de los ciudadanos y de los colaboradores de la entidad en sus múltiples espacios de información y diálogo. Así mismo, el establecimiento de algún

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

tipo de premio al ciudadano o a los ciudadanos que logren contestar acertadamente el cuestionario. De la misma manera se puede aplicar a los colaboradores.

3.2.5 Cronograma para la rendición de cuentas

Para cada año la Organización establece un cronograma de rendición de cuentas que hace mención sobre las características de las acciones; unas pueden ser de carácter permanente y otras, debido a su complejidad, solamente se adelantarán una vez en la vigencia. Sin embargo, las acciones planteadas en cada uno de los elementos son complementarias entre sí.

3.3 IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Organización pondrá en marcha las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Se ejecutan las acciones según los tiempos y requisitos estipulados en el cronograma de trabajo. Es importante anotar que para las acciones de información y diálogo se tendrá en cuenta los contenidos de la información suministrada.

3.4 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En este punto se encuentran las siguientes actividades:

- Evaluación de cada acción de los elementos constitutivos del proceso de rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos. La organización elabora un informe con el resultado obtenido de cada una de las acciones, teniendo en cuenta sus logros y las dificultades.
- Evaluación de la estrategia en su conjunto.
- Informe general de rendición de cuentas
- Evaluaciones externas

Los resultados de todas las acciones son registrados en un documento memoria, publicados y divulgados para conocimiento de la ciudadanía. Este informe se constituirá en el documento de evaluación de la estrategia del proceso de rendición de cuentas de la Organización y se publica en su página web posterior a cada audiencia.

En este aparte de evaluación, también se tendrá en cuenta que a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso, se elaborará un plan de mejoramiento institucional y se divulgará entre los participantes. Así los procesos de rendición de

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

cuentas ante la ciudadanía generaran resultados visibles, tanto para las entidades públicas como para los ciudadanos. Para ello, las evaluaciones efectuadas en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituyen en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla.

Como herramienta de evaluación y seguimiento del proceso de rendición de cuentas se utiliza el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión.

Así mismo, la evaluación y el seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas y sus acciones incluirán los siguientes aspectos o atributos:

- La temporalidad y periodicidad de las acciones.
- La calidad de la información suministrada a partir de los factores de calidad mencionados anteriormente: pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia, interoperabilidad y comparabilidad.
- Nivel de participación ciudadana. Evaluando la presencia de representantes de organizaciones sociales en los diversos mecanismos de rendición de cuentas y su intervención con opiniones y propuestas en los mismos.
- Calidad del diálogo con base en el análisis de las metodologías utilizadas en los espacios de diálogo y los niveles y frecuencias de interacción con las organizaciones sociales que estas generan.
- Retroalimentación de la gestión verificando la utilización de las opiniones de los ciudadanos y sus propuestas en los planes de mejora institucional.

4. ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACIÓN.

El presente manual se socializará a todo el personal y se publica en el sistema de Gestión Integral de Calidad.

5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL MANUAL

5.1 INDICADORES

- Proporción de actividades desarrolladas satisfactoriamente según el cronograma de trabajo.
- Proporción de participantes en las actividades de rendición de cuentas.
- Proporción de satisfacción de participantes en los procesos de rendición de cuentas

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

5.2 INSTANCIAS DE ANÁLISIS

Comité de Control Interno
Reuniones Gobierno en Línea

6. BIBLIOGRAFIA

Manual de Rendición de Cuentas. Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Departamento Administrativo de la Función Pública – Departamento Nacional de Planeación.

Guía para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la ciudadanía. Departamento Administrativo de la Función Pública.

ANEXOS

- Caracterización de ciudadanos y grupos de interés Hospital Infantil Concejo de Medellín.
- Cronograma de Trabajo.
- Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión.

	MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
	Proceso: Control de Gestión	Código: CG-MM-03	Versión: 01	Fecha de aprobación: 28/10/2016

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de cambios realizados
01	28/10/2016	Creación del documento

APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Cristina Gómez Monsalve / Claudia Patricia Álvarez / Elena García Bolado	Nombre: Elena García Bolado	Nombre: Mario Alberto Zapata V.
Cargo: Trabajadora Social / Profesional en Comunicaciones / Líder de Planeación y Calidad	Cargo: Líder de Planeación y Calidad	Cargo: Director Ejecutivo

Vigente a partir del: 28/10/2016