

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUARNE AQUATERRA ESP



ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas, según lo establecido en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, se define como “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo...”.

Este ejercicio no solo permite implementar estrategias de gestión más efectivas, sino que también fortalece la confianza institucional a través de la participación ciudadana, el control social y la transparencia. Aunque representa un desafío para la administración pública, la rendición de cuentas constituye una valiosa oportunidad para conocer las opiniones, necesidades y expectativas de la ciudadanía. Asimismo, facilita el acercamiento con los distintos grupos de valor y partes interesadas, promoviendo el mejoramiento continuo y elevando los niveles de credibilidad y participación.

En este contexto, la estrategia de rendición de cuentas de Aquaterra ESP se fundamenta en los lineamientos y orientaciones establecidos en la versión 2 del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), en cumplimiento de la Ley 1757 de 2015. Esta estrategia se articula con el avance del Plan de Desarrollo 2024–2027, garantizando una gestión transparente, participativa y orientada a resultados.

CONCEPTUALIZACIÓN

La rendición de cuentas, en el contexto del Estado y su estructura política, se concibe como un proceso integral que articula normas jurídicas, instituciones, prácticas y resultados. Según el CONPES 3654 de 2010, este proceso implica que las organizaciones estatales y los servidores públicos informen, expliquen y asuman las consecuencias, premios o sanciones, incluso simbólicos de sus actos ante otras instituciones públicas, organismos internacionales, la ciudadanía y la sociedad civil. Este enfoque reconoce el derecho de los ciudadanos a recibir información clara y oportuna, así como su capacidad para ejercer control y exigir responsabilidades.

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) complementa esta visión al definir la rendición de cuentas como una obligación y una buena práctica de gestión, en la que un actor debe informar y explicar sus acciones a otros, quienes tienen el derecho de exigir dicha rendición, en coherencia con la organización política del Estado (DAFP, 2014).

Por su parte, la Ley 1757 de 2015, en su artículo 48, establece que la rendición de cuentas es un proceso compuesto por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados, mediante los cuales las entidades públicas del orden nacional y territorial, así como sus servidores, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión, promoviendo el diálogo con la ciudadanía, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control.

Este proceso se rige por principios fundamentales como la continuidad y permanencia, la apertura y transparencia, y la amplia difusión y visibilidad. A estos se suman elementos clave como la entrega de información clara y accesible, el uso de un lenguaje comprensible para la ciudadanía, la promoción del diálogo y la implementación de incentivos (Ley 1757 de 2015, art. 49).

Implementar una estrategia de rendición de cuentas fortalece la gestión pública, al generar beneficios como el incremento de la transparencia, la mejora continua de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la confianza ciudadana. En este

sentido, las entidades del Estado, al adoptar prácticas sistemáticas de rendición de cuentas, no solo cumplen con un mandato legal, sino que también consolidan su legitimidad y eficacia ante la sociedad.

MARCO NORMATIVO

Constitución de Colombia de 1991	Art.20, 23 y 74. Derecho a recibir información veraz e imparcial. Art. 40. Derecho a la participación en el control del poder político Art. 270. Derecho a vigilar la gestión pública
Ley Estatutaria 134 de 1994 “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.	Título XI. De la participación democrática de las organizaciones civiles. Capítulo I. De la democratización, del control y de la fiscalización de la administración pública. Artículo 99. De la participación administrativa como derecho de las personas
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 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
Decreto 028 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
Documento CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva del orden nacional.
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
Ley 1551 de 2012 Nuevo	Artículo 29, literal 3 numeral 1: función del alcalde de informar a la ciudadanía sobre el desarrollo de su gestión.

régimen municipal	
Ley 1712 de 2014. Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública	Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información
Ley 1757 de 2015. Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática.	Artículo 48 -56. Rendición de cuentas rama Ejecutiva Art. 58-59 Rendición de cuentas Juntas Administradoras Locales, los concejos Municipales y las Asambleas Departamentales. Artículo 58-59 Rendición de cuentas Juntas Administradoras Locales, los Concejos Municipales y las Asambleas Departamentales. Artículos 60-66. Control social Artículos. 67-72 Veedurías ciudadanas
Decreto 124 de 2016	Art. 2.1.4. Estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 270 de 2017, Participación de los ciudadanos en la elaboración de proyectos específicos de regulación.	Art. 2.1.2.1.25 Promoción de la participación ciudadana.
Ley 1952 de 2019	Art. 265. Deberes de todo servidor público
Ley 2052 del 25 de agosto 2020	Decreto 2082 – Ley Anti trámites
Ley 1519 del 2020 Ley de Transparencia	Resolución 1519 de 2020-Anexo técnico 2, Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública Versión 1.

OBJETIVO GENERAL

Realizar ejercicios de rendición de cuentas en el marco de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que permitan presentar y

fortalecer la gestión misional y administrativa de Aquaterra E.S.P., con la participación activa de los grupos de interés identificados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Fomentar la cultura de rendición de cuentas en Aquaterra E.S.P. hacia sus grupos de valor y la ciudadanía en general, asegurando que la presentación de resultados sea un proceso participativo, transparente e inclusivo.

Establecer canales efectivos de diálogo y retroalimentación entre Aquaterra E.S.P. y sus diferentes grupos de interés, con énfasis en la ciudadanía, para fortalecer la confianza y la legitimidad institucional.

Promover la participación activa de los grupos de interés y partes interesadas en el diseño, ejecución y evaluación de las actividades de rendición de cuentas desarrolladas por Aquaterra E.S.P.

Monitorear y evaluar de manera continua la estrategia de rendición de cuentas en cada una de sus etapas, con el fin de identificar oportunidades de mejora y garantizar su efectividad.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

En cumplimiento a la normatividad vigente (Artículo 56 de la Ley 1757 de 2015), la implementación de la estrategia de participación ciudadana para la rendición de cuentas establece cinco (5) etapas:



Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de-larendicion-de-cuentas-1>

Etapa 1 – Alistamiento

El primer paso para adelantar el ejercicio de rendición de cuentas de Aquaterra E.S.P. consiste en la preparación de las actividades que promuevan una cultura de rendición de cuentas al interior de la entidad. En esta etapa se identifican responsabilidades, se asignan roles y se estructura el proceso, considerando las siguientes actividades clave:

Designación de enlaces de rendición de cuentas

Cada dependencia de Aquaterra E.S.P. designará un enlace responsable del proceso de rendición de cuentas, cuya función principal será mantener una comunicación constante con el grupo líder. Este enlace será responsable del suministro oportuno de información y de la ejecución de actividades específicas en cada una de las etapas del proceso.

Conformación del grupo líder

Se conformará un grupo líder integrado por delegados de las áreas estratégicas de la entidad, cuya misionalidad esté directamente relacionada con el direccionamiento de los procesos de rendición de cuentas. Este grupo estará compuesto por representantes de:

- La Gerencia
- La Oficina Asesora de Comunicaciones
- La Oficina de Control Interno, como observador independiente y garante del proceso

Elaboración del Autodiagnóstico

Se desarrollará un autodiagnóstico institucional como punto de partida para la implementación del ejercicio de rendición de cuentas. Este documento permitirá identificar:

Los insumos, capacidades y herramientas con los que actualmente cuenta Aquaterra E.S.P.

Las brechas y oportunidades de mejora

Las acciones prioritarias a desarrollar para fortalecer el proceso de rendición de cuentas durante la vigencia.

Etapas 2 – Diseño Metodológico

Esta etapa permite definir y estructurar la estrategia de rendición de cuentas que será implementada por Aquaterra E.S.P. durante la vigencia. Se desarrollan propuestas metodológicas que orientan tanto la preparación como la ejecución del proceso, promoviendo la participación activa de los grupos de interés para definir objetivos, alcances, mecanismos, responsables, tiempos y recursos.

Construcción y publicación de la estrategia de participación ciudadana

Se elaborará un documento que contenga la propuesta metodológica de participación ciudadana para el ejercicio de rendición de cuentas. Este documento incluirá:

- Una contextualización general y normativa del proceso
- La estructura por etapas de la estrategia
- Los mecanismos de participación que permitirán cumplir con los objetivos de transparencia y control social en el municipio

Una vez aprobado por el grupo líder y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el documento será publicado en el micrositio web de rendición de cuentas de Aquaterra E.S.P., y se difundirá a través de diversos canales de comunicación para facilitar la interacción y el registro de observaciones por parte de la comunidad. Esta labor requerirá la articulación entre el Punto de Contacto de TIC y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Estrategia de comunicación para la rendición de cuentas

Se diseñará un documento que detalle la estrategia de comunicación a implementar durante todo el proceso. Esta estrategia, liderada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, deberá incluir:

- Acciones de comunicación permanente
- Publicación y divulgación de información clara, oportuna y de calidad
- Uso de múltiples canales y formatos para garantizar el acceso a toda la ciudadanía

Revisión y ajustes al documento de estrategia

Una vez socializada la estrategia con la ciudadanía, se recogerán sus observaciones y sugerencias mediante los canales habilitados. Con base en estos aportes, se realizarán los ajustes necesarios al documento, y se publicará la versión final en el micrositio web institucional.

Etapa 3 – Preparación

Esta etapa se enfoca en organizar, coordinar y disponer los insumos, recursos, informes y actividades logísticas necesarias para la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas de Aquaterra E.S.P. Se busca garantizar que las condiciones estén dadas y que los actores involucrados cuenten con las competencias requeridas para participar activamente.

Caracterización de los grupos de interés

La caracterización se realizará mediante la aplicación del Instrumento de Caracterización de Actores, a cargo de los enlaces de rendición de cuentas. Cada dependencia será responsable de:

- Identificar y caracterizar a sus respectivos grupos de valor
- Entregar la información consolidada a Planeación estratégica (profesional universitaria proyectos)

Informe de caracterización de actores

Con base en la información recolectada, Planeación estratégica (profesional universitaria proyectos) consolidará y analizará los datos para elaborar un informe sistematizado que describa las principales características de los actores con los que se relaciona Aquaterra E.S.P. Este informe servirá como insumo clave para orientar las acciones de participación y comunicación.

Espacios de comunicación virtual

Se habilitarán espacios digitales de interacción en el micrositio web institucional, donde la ciudadanía podrá:

- Postular temáticas de interés para ser abordadas en los espacios de rendición de cuentas
- Consultar información relevante del proceso
- Participar activamente mediante comentarios, encuestas o foros

Capacitación de actores y grupos de interés

Con el propósito de fortalecer la participación ciudadana y el uso de herramientas digitales, se desarrollarán las siguientes acciones:

- Jornadas de socialización y orientación presencial: Se realizarán sesiones dirigidas a la ciudadanía para explicar cómo acceder al micrositio web, consultar la estrategia de rendición de cuentas y participar activamente. Estas jornadas contarán con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Jornadas de socialización de los informes: Posterior a la publicación de los informes de rendición de cuentas, se llevarán a cabo dos jornadas de orientación para presentar los resultados y recoger apreciaciones de la comunidad.

Etapa 4 – Ejecución

La ejecución de la estrategia de rendición de cuentas de Aquaterra E.S.P. se desarrolla bajo ejes estratégicos que promueven la participación activa de los grupos de valor internos y externos, fortaleciendo la cultura institucional de transparencia y diálogo con la ciudadanía.

Eje Estratégico: Promoción de la cultura de rendición de cuentas

La rendición de cuentas implica un diálogo constante entre ciudadanía e institucionalidad, donde los servidores públicos asumen su deber constitucional de informar sobre la gestión pública. Para ello, se desarrollarán espacios presenciales y virtuales que fomenten la participación ciudadana en zonas urbanas y rurales.

Actividades clave

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Se realizará una Audiencia Pública liderada por el Gerente de Aquaterra E.S.P., en cumplimiento del artículo 32 de la Ley 489 de 1998 y los Decretos 1677 de 2000 y

2740 de 2001. Este evento permitirá presentar los resultados de la gestión institucional y los avances del Plan de Desarrollo Municipal.

Aspectos a tener en cuenta:

1. Requerimientos logísticos y presupuesto para la organización del evento.
2. Estrategia de comunicación antes, durante y después de la audiencia.
3. Convocatoria amplia a la ciudadanía y grupos de interés.
4. Desarrollo del evento con participación del Gerente y su equipo directivo.
5. Sistematización de la jornada, con relatores encargados de recoger inquietudes, recomendaciones y sugerencias ciudadanas.
6. Entrega de informes: Cada enlace de dirección deberá remitir a Planeación Estratégica un informe con las preguntas y respuestas tratadas, en el formato establecido, máximo un día después del evento.

Campaña Separte

La Campaña Separte será un espacio de encuentro ciudadano, organizado por la entidad, donde se expondrán los componentes de la gestión de Aquaterra E.S.P. y se promoverá el control social.

Objetivos de la campaña:

- Fortalecer el relacionamiento directo con la ciudadanía.
- Visibilizar la gestión institucional y fomentar la incidencia ciudadana.
- Promover el liderazgo comunitario y la transformación territorial.

Divulgación de resultados:

- Publicación del informe final de rendición de cuentas en el sitio web institucional y demás canales de comunicación.

- Inclusión de preguntas, respuestas y acciones del plan de mejoramiento, facilitando el seguimiento ciudadano.

Etapas 5 – Evaluación y Seguimiento

Esta etapa tiene como propósito evaluar integralmente el proceso de rendición de cuentas de Aquaterra E.S.P., identificando logros, dificultades y oportunidades de mejora. Los resultados deben ser sistematizados por la Secretaría de Planeación y Participación Comunitaria y divulgados para conocimiento de la ciudadanía.

Componentes clave de la evaluación

- Sistematización de preguntas y respuestas ciudadanas
- Recopilar todas las preguntas realizadas por la ciudadanía durante la Audiencia Pública.
- Consolidar las respuestas emitidas por cada dependencia.
- Publicar este documento en un plazo máximo de 15 días posteriores a la audiencia, en el micrositio web institucional.
- Evaluación de los espacios de diálogo participativo
- Aplicar instrumentos de medición de satisfacción y percepción ciudadana sobre:
 - La Audiencia Pública
 - Las ferias y encuentros ciudadanos
 - Los canales virtuales de participación
- Analizar los resultados para identificar fortalezas y aspectos por mejorar.
- Seguimiento a compromisos adquiridos
- Cada dependencia deberá hacer seguimiento a los compromisos asumidos durante la Audiencia Pública.

- La gestión realizada será reportada a Planeación estratégica, quien consolidará los avances en un informe de seguimiento.
- Divulgación de resultados y plan de mejora
- Publicar el informe final del proceso de rendición de cuentas en la página web y demás canales institucionales.
- El informe debe incluir:
 - Preguntas y respuestas ciudadanas
 - Evaluación de los espacios participativos
 - Acciones del plan de mejoramiento derivadas de las observaciones ciudadanas
 - Garantizar que la ciudadanía pueda hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por la entidad.

A partir de las etapas descritas anteriormente, la presente Estrategia está compuesta por tres (3) elementos constitutivos sobre los cuales la entidad debe desarrollar sus acciones y que se mencionan a continuación:

NRO	ELEMENTOS CONSTITUTIVOS	DESCRIPCION
1	Información	Generación de datos y contenidos sobre la gestión y cumplimiento de las metas misionales y las asociadas al Plan de Desarrollo. También hace énfasis en la disponibilidad, exposición y difusión de los datos de cara a los grupos de interés de Aquaterra ESP.
2	Dialogo	Intercambio participativo, oportuno y accesible de información entre Aquaterra E.S.P. y los diferentes grupos de interés, con el fin de fortalecer la interacción

		<p>ciudadana frente a la gestión institucional y el cumplimiento de las metas misionales y de desarrollo. Comprende la recepción, análisis y respuesta a aportes, observaciones y solicitudes provenientes de la ciudadanía, las veedurías, los órganos de control, los medios de comunicación y la sociedad civil organizada. Este diálogo debe garantizar canales claros y permanentes de comunicación, mecanismos de participación incidente, rendición de cuentas activa, interacción multicanal, accesibilidad para poblaciones con enfoque diferencial y retroalimentación verificable que permita orientar decisiones, corregir actuaciones y mejorar el servicio público.</p>
3	Responsabilidad	<p>Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. Este elemento supone, además, la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.</p>

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Informes en la Página Web												
Redes Sociales												
Indicadores de gestión												
Autodiagnósticos												
Carteleras institucionales												
Videos Informativos												
Reuniones con la Comunidad												
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas												
Medios de comunicación locales												