

PLAN DE MEJORAMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS #CARTAGENACUENTA

La rendición de cuentas es una dimensión y expresión de la participación ciudadana, es además un proceso constante y continuo de la administración pública en la que se informa, explica y se da a conocer los resultados de la gestión a la ciudadanía, usuarios/as e interesados/as, teniendo como énfasis la promoción del diálogo con el fin de aprender y mejorar la gestión para responder satisfactoriamente a las necesidades de los grupos de valor.

Este proceso, debe cumplir con tres componentes esenciales: i) *información* de calidad y en lenguaje claro; ii) *diálogo* abierto y permanente con los grupos de valor; iii) *responsabilidad* hacia la mejora y corrección de la gestión a partir de los resultados obtenidos.

Teniendo en cuenta estos componentes, a partir de la audiencia pública de rendición de cuentas de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias, correspondiente al primer semestre de 2022, se pudo evidenciar lo siguiente:

1. *En la etapa de planeación y preparación de la audiencia:*

La planeación y la preparación previa de la audiencia pública de rendición de cuentas, es fundamental para garantizar el éxito en la participación, incidencia y efectividad de este espacio de participación ciudadana. En este orden de ideas, de una adecuada programación, convocatoria, planeación y definición del espacio, elaboración y publicación previa del informe de gestión y la construcción colaborativa y participativa de la agenda, dependerá que se puedan cumplir con los objetivos institucionales esperados para este espacio.

Primero es de anotar que la audiencia pública de la entidad no se ajustó a las fechas programadas en el componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ya que la misma estaba planeada para realizarse el 30 de junio de la vigencia. Esta situación puede denotar falta de planeación y repercutir negativamente en la confianza de la ciudadanía. Para futuras oportunidades se recomienda dar cumplimiento a las fechas establecidas o ajustar la planeación acordemente.

En segundo lugar, es de resaltar la construcción participativa a través de distintos canales, de la agenda a tratar en la audiencia pública; y la posterior publicación de

los resultados de cara a la ciudadanía. Esto, garantizando que los grupos de valor pudieran participar en la formulación del espacio, teniendo la posibilidad de conocer el avance en la gestión de los temas de su interés.

Además de lo anterior, es de resaltar la convocatoria masiva que se realizó a través la página web, las redes sociales y los medios de comunicación, logrando alcanzar a diferentes tipos de audiencias y asegurando que la mayor parte de grupos de valor e interesados participaran de los resultados de gestión del sector.

2. Con relación al componente de información:

El primer componente de la rendición de cuentas es el de información, bajo este las entidades públicas están obligadas a informar públicamente en los canales disponibles, en lenguaje claro, oportuna, veraz, y accesiblemente las decisiones tomadas siguiendo los lineamientos de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional; y explicar los resultados, avances y productos de la gestión, teniendo como énfasis la garantía de los derechos humanos.

- *Fortalezas evidenciadas*

En primer lugar, es de destacar la publicación con antelación de los informes de gestión de la Alcaldía, así como la gran visibilidad y promoción que se le dio a través del micrositio de rendición de cuentas de la entidad. Esto permitiendo a ciudadanía, grupos de valor e interesados acceder a los resultados de la gestión del sector de manera rápida, sencilla y desde cualquier lugar del mundo.

Con respecto al contenido de estos, se resalta la publicación de ambos informes en formatos accesibles, que permiten el acceso, uso, y lectura de la información a cualquier persona; así como la presentación de la información en el informe a través de viñetas, íconos, gráficas e infografías, haciendo más fácil la comprensión y el análisis de los avances en la gestión.

En segundo lugar, sobresale la publicación en el micrositio de rendición de cuentas, de los documentos de preguntas frecuentes e instructivos relacionados con el marco normativo, la razón de ser, los alcances y los objetivos de la audiencia pública; y así dando a conocer este espacio de participación ciudadana como herramienta para ejercer el control social y fortalecer la gestión institucional.

Por otro lado, es de reconocer el enfoque dado a la información publicada en el informe de gestión, en la que se tuvo el cumplimiento de los pilares del Plan Distrital de Desarrollo como centro del informe, y en este orden de ideas resaltar cómo la información presentada relacionada con las actividades realizadas por la Alcaldía en el semestre tuvo un impacto en la mejora de la calidad de vida y en la garantía de los derechos humanos de la ciudadanía cartagenera.

Además, es importante destacar la presentación durante la audiencia pública, de los avances de la gestión de la Alcaldía en materia de garantía de derechos fundamentales, sociales, políticos, económicos y culturales de la ciudadanía. La entrega de esta información se hizo de manera detallada y completa, garantizando así el acceso de calidad a información pública.

- *Aspectos por mejorar*

Empero de los avances y fortalezas del sector en el componente de información, existen algunas recomendaciones que son pertinentes que se tengan en cuenta de cara a futuros espacios de rendición de cuentas que se realicen.

El componente de información parte del principio de contar con una ciudadanía informada y empoderada de la gestión de las entidades públicas; y esto se logra brindándole las suficientes herramientas y la información necesaria para poder participar activamente.

Es importante trabajar la edición, síntesis y concreción de la información, ya que de una información clara, sencilla y fácil de acceder y entender depende el éxito del espacio de diálogo y de la participación ciudadana.

Por una parte, el informe de gestión cuenta con más de 300 páginas, sin hipervínculos, índice, tabla de contenido o separación alguna que le permita a la ciudadanía consultar fácilmente los resultados de la gestión de los temas que le interesan sin tener que buscar todo el documento. Además, un documento de 300 páginas no es llamativo, interesante o de fácil comprensión para la ciudadanía. Para próximas oportunidades se sugiere separar el informe por temas, por pilares o por cualquier otro criterio que facilite su lectura y su comprensión.

Por otro lado, a pesar de los grandes esfuerzos en consultar a la ciudadanía sobre los temas que le interesaban, la audiencia pública versó sobre todos y cada uno de los temas de la gestión de la administración, haciendo de la audiencia pública un espacio pesado, largo y en ocasiones tedioso, lo que conllevó a que el público fuera perdiendo atención y en el peor de los casos retirándose de la audiencia. Se recomienda para el futuro, que las audiencias tengan como agenda los temas que la ciudadanía priorizó, ya que esto las hace más llamativas para el público y más cortas en su duración.

Finalmente, la audiencia pública es una oportunidad para mostrar que la ciudadanía está en el centro de la gestión, no obstante, no se mencionaron los avances de la administración en el acceso a la información pública, la rendición de cuentas, la participación ciudadana en la gestión, la racionalización de trámites y el servicio a la ciudadanía; todas políticas de Relación Estado-ciudadanía encaminadas a mejorar la confianza de la ciudadanía hacia la administración.

3. Con relación al componente de diálogo

El segundo componente de la rendición de cuentas es el diálogo, a partir de este las entidades entablan una conversación directa con los ciudadanos y grupos de valor para explicar los resultados de la gestión y sobre todo para permitir preguntas, cuestionamientos, comentarios y la retroalimentación mediante escenarios presenciales de encuentro complementados por los canales virtuales, que permitan mejorar la prestación del servicio y la gestión de las entidades.

- *Fortalezas evidenciadas*

Respecto a este componente es de resaltar el ambiente relajado y tranquilo en el cual se realizó la audiencia pública, permitiendo que la ciudadanía se sienta cercana a estos escenarios y se fomente la participación de manera más activa.

Igualmente, es importante mencionar como referente la consulta participativa para definir los temas a abordar en la audiencia pública como mecanismo para reconocer las realidades, temas e intereses sobre los cuales los grupos de valor desean que se rindan cuentas. Este ejercicio fortalece la relación Estado-ciudadano y mejora la confianza que estos últimos tienen sobre la administración pública.

Además de lo anterior, se destaca el diálogo que el alcalde William Dau desarrolló a lo largo de la audiencia pública con sus secretarios y directores; logrando que la presentación de resultados fuera más accesible y en tono de conversación.

Adicionalmente, es de resaltar el uso de lenguaje claro para la fácil comunicación y comprensión entre la entidad y los grupos de valor, necesarias para construir confianza entre los actores y promover la participación ciudadana.

En último lugar cabe referirse a la alta disponibilidad de canales para recibir las inquietudes y comentarios ciudadanos, entre los que se destacan el formulario web y el correo electrónico que permiten el rápido acceso y la fácil participación a ciudadanos y grupos de valor.

- *Aspectos por mejorar*

Uno de los elementos fundamentales del diálogo es la interacción entre los servidores públicos y los grupos de valor, no solo para entregar información y responder inquietudes, sino también para generar negociación, conciliación y puntos de encuentro que permitan mejorar la gestión de la entidad frente a las explicaciones y justificaciones entregadas.

Siguiendo esta idea, fue notable en la audiencia pública la baja apertura a la participación de los grupos de valor durante el espacio. En cerca de tres horas de audiencia se respondieron únicamente 5 preguntas ciudadanas, de las cuales la mayoría estaban relacionadas con preguntas generales de interés particular y no sobre la gestión de la entidad.

A pesar de que la moderadora del espacio fue bastante clara en dejar explícitos los canales donde los ciudadanos podían formular sus preguntas durante el espacio, no fue claro en explicar en cuánto tiempo se iban a responder esas preguntas y quién iba a estar a cargo de responderlas. Esto, pone una barrera y limita la participación activa de los ciudadanos.

En este mismo sentido, la metodología de la audiencia pública como evento preparado, y con un libreto claramente establecido no permitió que el diálogo

trascendiera más allá de los servidores públicos de las distintas dependencias y el alcalde. Para futuras ocasiones, recomendamos la realización de eventos en vivo y con más flexibilidad en la construcción de la agenda que permitan la amplia participación de los grupos de valor, y de realizarse transmisiones se recomienda contar con audiencia ciudadana virtual que pueda participar en vivo, hacer grabaciones de intervenciones ciudadanas previas e informar a la ciudadanía sobre todos los canales de participación.

A pesar de que previo a la audiencia pública se habían realizado mesas de diálogo con la ciudadanía, y que este ejercicio era el más relevante para el espacio de rendición de cuentas por sus aportes, se decidió mostrar en un video al final. No se le dio contexto ni tampoco se mencionó que este espacio había servido de preámbulo para la audiencia.

Es importante entonces recordar, que el diálogo no se limita únicamente a responder preguntas, este va más allá y busca que la entidad pueda mejorar su gestión a partir del conocimiento y retroalimentación del ciudadano. A partir de lo evidenciado en la audiencia pública, este componente fue el menos desarrollado y en ningún momento fue evidente cómo la gestión de la entidad se mejoró o se quiere mejorar a partir de la incidencia de los grupos de valor.

4. Con relación al componente de responsabilidad

La responsabilidad hace referencia a la capacidad de las entidades de aplicar correctivos y acciones de mejora, así como asumir sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas realizado. Es el elemento que cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública.

- *Fortalezas evidenciadas*

Al contar con una metodología que permitía el diálogo entre el alcalde, y los servidores de la Alcaldía, fue claro y explícito el compromiso de la entidad y sus servidores en aportar al proceso de rendición de cuentas, y en este sentido, fue notable la importancia que tiene esta política para el desarrollo de las actividades de la Alcaldía.

Asimismo, se mostraron (aunque muy sutilmente) los retos, retrasos y problemas que ha tenido la gestión en este semestre, demostrando así que la entidad está comprometida con la mejora continua y que espera poder superar exitosamente estas situaciones.

- *Aspectos por mejorar*

Durante el desarrollo de la audiencia pública no se mencionaron los compromisos que había adquirido la entidad durante las estrategias de rendición de cuentas de las vigencias anteriores. De la misma manera, durante la audiencia pública no se adquirieron compromisos con la ciudadanía de cara al resto de la vigencia y de la administración.

De la misma manera, no se abrió espacio para que quienes hacen control político, social, fiscal y disciplinario pudieran mostrar sus percepciones, opiniones, consultas, preguntas respecto de la gestión presentada. Esto lleva a que la audiencia pública haya sido unidireccional y solo haya contado con una versión sobre la gestión de la ciudad.

Como elementos a tener en cuenta frente al componente de responsabilidad, la entidad deben:

- a. Articular la rendición de cuentas y el control social con los controles institucionales de monitoreo y evaluación.
- b. Contar con incentivos internos y externos para la promoción de una cultura de rendición de cuentas
- c. Asumir las consecuencias de los controles, en caso de incumplimiento
- d. Facilitar la petición de cuentas, el monitoreo y el control.

Finalmente, la entidad debe ser más específica y explícita en mostrar los retos, los pendientes, los inconvenientes, lo que no se pudo lograr dado a que esto hace parte del proceso de mejora continua.

Recuerde que este componente tiene como objetivo que las entidades definan los mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo; adicional a ello

incluye la capacidad de las entidades para responder al control de ciudadanos, grupos de interés, medios de comunicación y órganos de control asegurando que las obligaciones establecidas sean cumplidas y que de no hacerlo, existan las medidas correctivas necesarias.

PLANES DE ACCIÓN

De manera general, consideramos bastante valioso y oportuno el trabajo realizado por la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias en la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas del primer semestre de 2022. Particularmente resaltamos el gran esfuerzo de informar a la ciudadanía sobre los avances en la gestión, mostrando que todo lo que se ha hecho, ha tenido un impacto y un beneficio positivo en la vida de la ciudadanía cartagenera.

Asimismo queremos destacar la importancia que tuvo el espacio para el alcalde y sus servidores y todo el esfuerzo de preparación y ejecución de la audiencia pública.

A pesar de los ajustes que es necesario realizar en pro de la constante mejora, consideramos que la audiencia pública de rendición de cuentas cumplió con varios de los objetivos propuestos, especialmente los relacionados con dar a conocer y explicar los avances de la gestión de la Alcaldía a ciudadanía, interesados/as y grupos de valor.

Para la evaluación de este espacio de participación ciudadana es importante que se tenga en cuenta:

1. Si se generaron compromisos con respecto a mejoras a realizar en la gestión, estos deben quedar plasmados en el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas. De no haberlos, es necesario aclarar por qué no se llegaron a definir.
2. Se debe indicar la coherencia entre los temas planeados, los temas solicitados por la ciudadanía, los temas tratados y los temas que no fueron tratados. Las razones de priorización de la entidad y la forma en que se abordarán o se informaran los resultados de los temas que no alcanzaron a ser tratados durante el espacio de rendición de cuentas.
3. Se deben presentar las principales conclusiones de la audiencia pública, haciendo énfasis en los objetivos planteados en la etapa de planeación y validar su cumplimiento al finalizar el evento.

4. Es necesario definir las oportunidades de mejora de cara a futuros espacios de rendición de cuenta, tomando en consideración los resultados de la evaluación realizada por el jefe de control interno a este espacio, así como la evaluación realizada por Función Pública.

Finalmente, dada la coyuntura de cierre de gobierno recomendamos que los compromisos derivados de las audiencias públicas de rendición de cuentas, así como las recomendaciones plasmadas en este informe se hagan de conocimiento al equipo de gobierno en su totalidad. Lo anterior con el fin de garantizar la continuidad de la apuesta por un Estado más cercano a sus ciudadanos y con mayor confianza hacia sus instituciones.

Proyectó: Juntos por la Transparencia-USAID