

LINEAMIENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CREG

La política de rendición de cuentas establecida por el Gobierno Nacional a través del documento CONPES 3654 de 2010 busca consolidar una cultura de apertura de transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

Con el fin de tener claros los lineamientos que debe seguir la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) para realizar su rendición de cuentas, se realiza este documento.

Con un adecuado proceso de rendición de cuentas, las entidades pueden ser percibidas como más transparentes y aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana, lo cual contribuye a optimizar su gestión.

Para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas le permite estar informada de la gestión y los resultados de la entidad y puede ejercer de mejor manera su derecho de la participación a través del control social.

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es la obligación que tiene la entidad de informar y explicar sus acciones a la comunidad para lo cual debe tener acciones concretas y productos mediante un proceso de divulgación.

El proceso de Rendición de Cuentas fortalece la transparencia del sector público y el concepto de responsabilidad de los servidores públicos, mediante el logro de los siguientes objetivos:

- Mejorar la información que se entrega a los ciudadanos de tal forma que ésta sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre el Estado y los ciudadanos, para lo cual la entidad deben no solo informar, sino explicar y justificar la gestión pública.
- Promover buenas prácticas de Rendición de Cuentas en todos los funcionarios de la CREG incorporando en la cotidianidad del servidor público los principios y valores del proceso.

De acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado por la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación “la adopción de una cultura de Rendición de Cuentas en cualquier entidad de la Rama Ejecutiva debe incluir modificación en los hábitos de los servidores públicos”, con el fin de que tengan un mayor contacto con los ciudadanos, procuraren ponerse en el lugar de ellos y así determinen qué información quieren y por cuáles medios la pueden conocer.

En tal sentido la información que se suministre debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

La cultura de Rendición de Cuentas implica la apropiación voluntaria de los tres elementos fundamentales del proceso: **información, diálogo e incentivos**. En consecuencia, se pretende que la conducta de los servidores públicos para que asuman el proceso de Rendición de Cuentas forme parte de una actitud propia del servicio.

Temas y contenidos

La entidad deberá rendir cuentas con respecto a los siguientes temas:

Presupuesto

Ejecución Presupuestal
Estados Financieros

Contratación

Procesos contractuales
Gestión contractual

Cumplimiento de metas

Plan de acción
Programas y proyectos en ejecución

Gestión

Informe misional
Metas e indicadores
Informes de los entes de control con respecto a la entidad

Impactos de la gestión

Cambios en los sectores regulados
Impacto en la población

Acciones de mejora

Planes de mejora

Elementos de la rendición

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

1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.

2. **Diálogo** para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. **Incentivos** a los servidores públicos y a los ciudadanos.

Pasos de la rendición

La rendición de cuentas se debe desarrollar mediante una estrategia que contemple cuatro (4) pasos:

1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad.

Revisar en qué estado está la rendición de cuentas de la entidad, con qué insumos se cuenta, cuál es la caracterización de los usuarios, la identificación de las necesidades y la capacidad operativa y de recursos

El diagnóstico de la rendición de cuentas debe tener en cuenta tres componentes:

- a. Balance de debilidades y fortalezas de los mecanismos utilizados.
- b. Descripción cualitativa de los mecanismos frente a los resultados.
- c. Claridad de los actores que deben participar.

2. Definición del objetivo de la estrategia y de acciones con cronograma

La CREG debe tener claro el logro que quiere cumplir y el que quiere obtener después de la estrategia de rendición de cuentas.

La entidad debe implementar una estrategia de comunicación a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de todo tipo de personas utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, virtuales y auditivos, de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.

La información y la comunicación deben ser procesos complementarios: la información debe ofrecerse 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.

Los medios, canales, instrumentos o herramientas deben ser 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, se deben aprovechar para realizar la promoción y divulgación de las acciones de diálogo e incentivos del proceso de rendición de cuentas de la entidad.

Canales y medios

Para desarrollar la estrategia de rendición de cuentas se deben implementar diferentes canales y medios.

Informe de gestión: documento que contiene el grado avance de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la entidad en el plan de acción. También contiene el grado de ejecución presupuestal logrado hasta el momento de elaboración del documento. Este tipo de documento debe publicarse como mínimo una vez cada semestre.

Publicaciones: documentos informativos que permiten comunicar noticias, resultados de trabajos e investigaciones específicas, o la cotidianidad de la entidad. Estas publicaciones pueden ser de carácter físico o virtual.

Comunicados de prensa: Notas informativas que se divulga desde la entidad para conocimiento público. Tampoco tiene una periodicidad ni un público objetivo definido, sin embargo es usual dirigirlo a las personas de los medios de comunicación que tienen contacto directo con la entidad.

Redes sociales: Espacios virtuales que ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y relacionarse de múltiples formas con los usuarios de la red. Son programas de computación que integran numerosas funciones que proporcionan interconectividad.

Espacios en medios de comunicación masiva: Herramientas que permiten mantener una socialización permanente. Contribuyen a formar opinión a través de su influencia y capacidad de fortalecer las relaciones entre los actores. Entre los más destacados están: revistas, periódicos, radio, internet y televisión (comunitarios, locales, regionales o nacionales).

Carteleras: Herramientas tradicionales que se ubican en las áreas comunes o de atención. Estos instrumentos se pueden complementar 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 trámite o servicio.

Canales multimedia: Espacios informativos que integran o emplean sonidos, imágenes o textos cuyo objeto es presentar o comunicar contenidos. Pueden ser interactivos o lineales. Los primeros se dan cuando el usuario puede elegir el orden de la presentación. Los segundos se dan cuando el orden está predeterminado.

Reuniones previas

Para toda acción de diálogo es imprescindible suministrar información previamente a los ciudadanos convocados. Se sugiere proveer la información por lo menos 15 días antes.

Para el proceso de rendición de cuentas es necesario que la entidad establezca varios espacios de encuentro—reuniones presenciales— con metodologías de diálogo con la ciudadanía como foro, audiencia participativa, reunión zonal, talleres temáticos o encuentros regionales.

3. Implementación de las acciones

Cronograma

Es necesario que las acciones de la estrategia de rendición de cuentas se plasmen de manera visible en un cronograma que ayude a realizar su seguimiento y control. Para ello la Comisión lo debe incluir en su plan de acción de cada vigencia. Hay que hacer mención sobre las características de las acciones debido a que unas pueden ser de carácter permanente y otras, debido a su complejidad, solamente se adelantarán una vez en la vigencia. Sin embargo, es importante aclarar que las acciones planteadas en cada uno de los elementos son complementarias entre sí.

4. Evaluación interna y externa a los procesos de rendición de cuentas y monitoreo.

Con el fin de permitir el mejoramiento permanente se debe realizar la evaluación de cada acción, de la estrategia en su conjunto, así como hacer un informe que además contenga evaluaciones externas.

Equipo de rendición

La rendición de cuentas debe ser un compromiso de todos los funcionarios que forman parte de al CREG, sin embargo, para tener mejores resultados es importante tener un grupo que coordine la ejecución de la estrategia de rendición.

El grupo deberá colaborar y contribuir al cumplimiento de las acciones estipuladas en el plan de acción de la audiencia y representadas en el cronograma.

Actualmente en la CREG, Proyección Corporativa y Planeación, coordinan el desarrollo de la rendición de cuentas de la entidad.