



La Empresa de  
Servicios Públicos que  
**Sí... Marca la DIFERENCIA**



ALCALDÍA  
MUNICIPAL  
DE CHÍA

**Sí...**  
MARCANDO  
la DIFERENCIA

## CONCLUSIONES Y EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Vigencia 2017

### EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P.

#### INTRODUCCION

El gobierno nacional concibe la rendición de cuentas como una relación de doble vía entre la administración y la ciudadanía, en la cual la primera tiene la obligación de informar sobre sus acciones y justificarlas, mientras que la ciudadanía tiene el derecho de exigir explicaciones, retroalimentar la gestión pública e incentivar el buen desempeño y comportamiento de sus gobernantes y sus equipos de trabajo.

Los mecanismos de **rendición de cuentas** permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores, entre otros) obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen medidas y mejores decisiones incrementando la efectividad del ejercicio.

En cumplimiento al deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado, fue realizada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P. En consecuencia, la Oficina Asesora de Control Interno en su rol de asesor y de evaluador independiente de las actividades propias de la gestión efectuó la evaluación de la audiencia de rendición de cuentas realizada el pasado 08 de mayo de 2018, por el Ingeniero Jairo Pinzón Guerra, gerente de la empresa, en el Auditorio Zea Mays.

El proceso de rendición de cuentas, tiene como finalidad hacer efectivo el principio de la transparencia en la gestión pública y lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público, generando credibilidad y confianza ciudadana.

La información de seguimiento y evaluación debe servir para que se hagan ajustes y se reorienten políticas donde sea necesario. Este ejercicio puede ser complementado con controles ciudadanos, para determinar los correctivos necesarios y garantizar el cumplimiento de las competencias y de los compromisos adquiridos con la ciudadanía; para lo cual se presenta la respectiva evaluación en los siguientes términos



## MARCO LEGAL



### 1. Gestión Administrativa del proceso de Rendición de Cuentas

Para el desarrollo del proceso se conformó un grupo de gestión por parte de los Directores y Jefes de Oficina de la empresa, definiendo como líder a la Oficina Asesora de Planeación, encargada de coordinar, consolidar la información y hacerle seguimiento a la preparación y desarrollo del proceso.

Esta cita con la transparencia se llevó a cabo el día 08 de Mayo de 2018 entre las 6:30 p.m y las 8:30 pm en el Auditorio Zea Mays, con el fin de rendir cuentas de la gestión de la empresa, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Nacional Artículo 270, en los artículos 32, 33 y 39 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción que establece que todas las entidades y organismos de la administración pública:

Dicho grupo estuvo integrado por: Gerente, Subgerente, Director Administrativo y Financiero, Directora Comercial, Director Técnico Operativo AAA, Director Oficina Jurídica y Contratación, equipo encargado de realizar la planeación y ejecución del proceso, con el apoyo de la Jefe Oficina Asesora de Planeación y el área de Comunicación e imagen Corporativa de la Dirección Comercial; bajo la definición de los objetivos, actividades, responsables,

*“...tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...”.*

recursos y el cronograma para desarrollar el proceso de rendición de cuentas.

Respecto a la información a ser rendida se tuvo como base el informe de gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P. consolidado a diciembre 31 de 2017, el cual se encuentra publicado en la página web de la empresa, y de allí se procedió a identificar y priorizar la información considerada clave para la rendición; así como la información de obligatorio cumplimiento y la información de interés para la ciudadanía.

### Convocatoria y Mecanismos de Divulgación

Con el fin de lograr una mayor cobertura en la convocatoria, ésta se realizó a la ciudadanía con treinta (30) días de anticipación a la fecha de realización del evento de rendición de cuentas, adelantando una campaña publicitaria de acuerdo con las pautas establecidas sobre la planeación del

proceso, informando sobre el derecho y la importancia de participar en la rendición de cuentas; campaña realizada con el apoyo del área de Comunicación e imagen Corporativa de la Dirección Comercial.

Como parte de los mecanismos de divulgación para la audiencia de rendición de cuentas, la empresa utilizó los siguientes mecanismos de divulgación y retroalimentación con la ciudadanía:

- ✓ Publicación del banner en la página web de la empresa y redes sociales Facebook, twitter, instagram.
- ✓ Mensajes por WhatsApp a funcionarios de la empresa, gabinete de la administración municipal (secretarios, directores, asesores) y entes descentralizados.
- ✓ Oficios de invitación firmados por la Gerencia de la Empresa a: Alcaldía, concejales y Presidentes de Juntas de Acción Comunal.



- ✓ Publicación de afiches en puntos estratégicos de alta afluencia de la ciudadanía a nivel urbano y rural.
- ✓ Cuñas en la Emisora Ciudad de la Luna.

## 2. Desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas

Dejando claridad que éste no es un documento técnico que contenga la gestión, logros y retos de la empresa; se trata de una referencia a la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y los temas abordados en la audiencia, como parte del informe de conclusión del evento desde la perspectiva del Control Interno, toda vez que el tratamiento a fondo de los temas se encuentra contenido en el documento oficial Informe de Gestión 2017, el cual se encuentra en la página web de la empresa.

Esta jornada dio inicio con la instalación por parte de Sr. Alcalde Leonardo Donoso Ruíz, quien dio la bienvenida a los participantes y destacó la importancia de la misma sobre la gestión realizada durante el corrido de la vigencia 2017, en cumplimiento a los compromisos suscritos con la comunidad, posteriormente intervino el Ingeniero Jairo Pinzón Guerra, Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Chía,







- **Gerente**, Jairo Pinzón Guerra
- **Subgerente**, Andrés Julián Fernández Castro
- **Director Administrativo y financiero**, Hector Peña Tarazona
- **Director Técnico Operativo AAA**, Nelson Augusto Plata
- **Directora Comercial**, Ángela Nery
- **Director Oficina Jurídica y Contratación**, Juan Pablo Ramírez Otalvaro

### Fecha y Lugar de Realización

La Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P. realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el día 08 de Mayo de 2018, entre las 6:30 pm y las 8:30 pm en el Auditorio Zea Mays del Municipio.

### Alcance de la Rendición de Cuentas

Presentación de los resultados de la gestión realizada durante la vigencia 2017, con corte a 31 de Diciembre, en cumplimiento a las disposiciones normativas y los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y Transparencia por Colombia.

### Responsables de la Rendición de Cuentas

La presentación de los resultados de la gestión de Emserchía E.S.P. estuvieron a cargo de:



### Temas de la Rendición de Cuentas

1. Gestión Comercial
2. Gestión Técnico Operativa
3. Gestión Administrativa y Financiera
4. Gestión Jurídica y Contratación
5. Hechos relevantes, compromisos y reconocimientos.

En términos generales, la información rendida da cuenta de los Informes de Gestión presentados por cada dependencia respecto a lo planeado y lo

ejecutado, (recursos - humanos, físicos, financieros, otros); a quienes se ha beneficiado; qué falta por hacer; retos y obstáculos; recomendaciones y propuestas.

### Participantes de la Rendición de Cuentas

El evento contó con la participación de 151 personas registradas, en su mayoría comunidad, funcionarios de la Alcaldía Municipal, funcionarios de Emserchía, vocales de control, presidentes de Juntas de Acción Comunal



### Preguntas y Respuestas

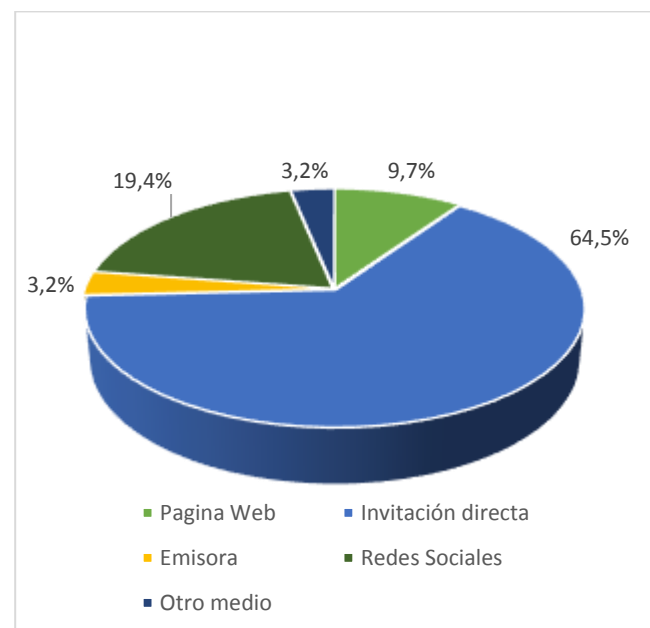
De acuerdo con las preguntas recepcionadas por parte de la ciudadanía, se recibieron en total 5 preguntas, a las cuales se dio respuesta durante la jornada por parte de Los directivos de la empresa.

## 3. Evaluación del Evento

Culminado el ejercicio de control social, se entregaron por parte de la Oficina Asesora de Planeación encuestas a los asistentes del evento, con la finalidad de evaluar e identificar si se cumplieron las expectativas de los asistentes, las propuestas de mejoramiento para futuros procesos y dar cumplimiento a los requerimientos de las entidades rectoras en la materia; el resultado de la encuesta aplicada arrojó el siguiente resultado:

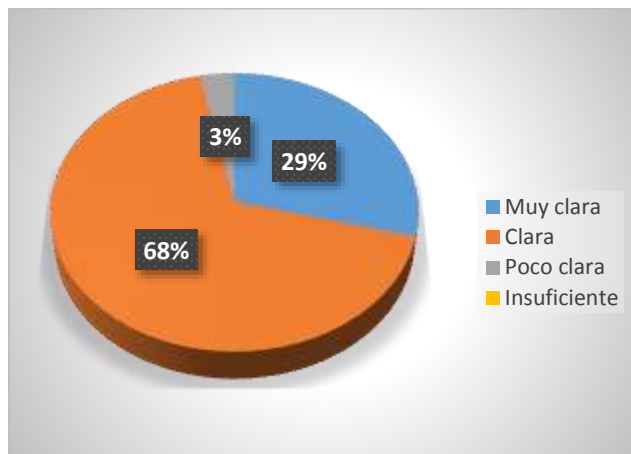
### 1. ¿Cómo se enteró de la audiencia pública de rendición de cuentas?

	Respuestas	Porcentaje
Página Web	3	9.7%
Invitación directa	20	64.51%
Emisora	1	3.22%
Redes Sociales	06	19.35%
Otro medio	1	3.22%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



2. **Considera que la información otorgada en las intervenciones durante la audiencia pública de rendición de cuentas fue:**

	Respuestas	Porcentaje
Muy clara	09	29.04%
Clara	21	67.74%
Poco clara	1	3.22%
Insuficiente	0	0%
Total	31	100%

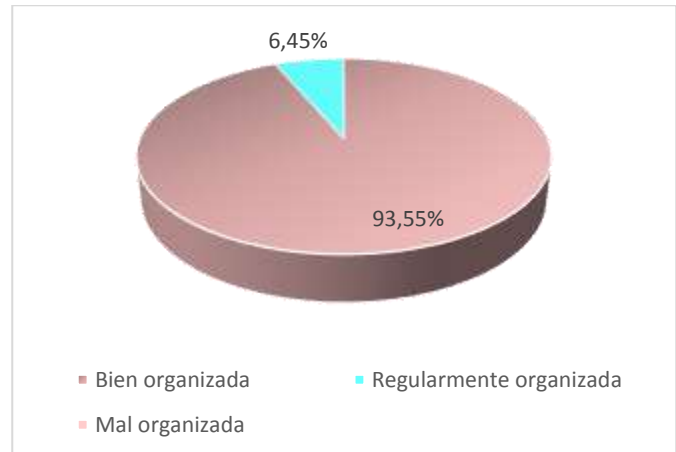


3. **¿Considera que la audiencia pública de rendición de cuentas dio a conocer los resultados de la gestión de Emserchía E.S.P.?**

	Respuestas	Porcentaje
SI	31	100%
NO	0	0%
Total	43	100%

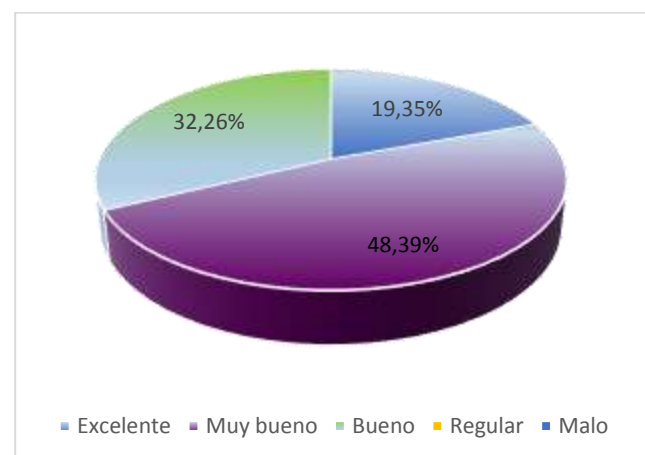
4. **Cree usted que la audiencia pública de rendición de cuentas fue:**

	Respuestas	Porcentaje
Bien organizada	29	93.55%
Regularmente Organizada	2	6.45%
Mal organizada	0	0%
Total	31	100%



5. **¿En general como califica éste ejercicio de rendición de cuentas?**

	Respuestas	Porcentaje
Excelente	6	19.37%
Muy Bueno	15	48.38%
Bueno	10	32.25%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	31	100%





## Observaciones de la Encuesta

En consideración a los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se presentaron las siguientes observaciones:

- Los resultados arrojados por las encuestas representa el 20.53 % del total de asistentes. Porcentaje inferior a las encuestas resueltas por los participantes, en la vigencia anterior. En términos generales la percepción de los participantes sobre la organización del evento fue positiva, bien organizada y el ejercicio de control ejercido por parte de la ciudadanía permite evidenciar que se cumplió con el objetivo propuesto.

## Conclusiones

Con respecto a la vigencia anterior se incremento el número de participantes en la Audiencia Pública de rendición de cuentas, para el año 2016 participaron 111 personas y para la rendición de cuentas de 2017 153, incrementándose en un 37%.

Al finalizar la rendición de cuentas, se resolvieron por parte de los Directivos de la Empresa preguntas e inquietudes de los ciudadanos participantes.

Una vez valorada la información contenida en el proceso de rendición de cuentas, la Oficina Asesora de Control Interno hace un reconocimiento al Ingeniero Jairo Pinzón Guerra, Gerente de la empresa y a su equipo directivo por cumplir ésta cita con la transparencia que permitió visibilizar de forma clara y precisa la gestión realizada durante la vigencia 2017, de igual manera informa a la ciudadanía que la gestión realizada por las demás dependencias de la Empresa Oficinas Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Control Interno Control se encuentra en el informe de

gestión vigencia 2017 publicado en página web de la empresa.

Se dio cumplimiento a aspectos determinados por la normatividad que rige la rendición de cuentas, así:

1. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó bajo los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la función Pública en cuanto a metodología y contenido
2. Verificación de la información publicada y divulgada, enmarcada en un lenguaje claro, completo, coherente y pertinente.
3. Lugar del evento, cumpliendo con criterios de ubicación estratégica y facilidad de acceso para la comunidad.
4. Buena organización y logística del evento, personal suficiente, disponibilidad de medios audiovisuales.

En consecuencia, la jefe de la Oficina de Control Interno, dando cierre a la Audiencia Pública señaló que éste ejercicio se desarrolló a conformidad en cuanto a contenido y metodología, y resaltó que Emserchía rinde cuentas a la ciudadanía en más espacios diferentes de la audiencia, los cuales han sido parte estratégica de los escenarios comunicativos a través de diversos medios.

## Recomendaciones

1. Realizar una divulgación más contundente, a través de los diferentes medios buscando obtener una mayor participación para las futuras Audiencias de Rendición de cuentas, aunque el número de participantes aumentó en un 37%, frente al ejercicio de audiencia pública realizado el año anterior).
2. Realizar la publicación de la información a rendir con anterioridad a la jornada de Audiencia pública, a fin de dar cumplimiento a los lineamientos del DAFP y transparencia por Colombia.

3. Revisar para una próxima rendición de cuentas si se presentó información sobre el cumplimiento de todas las metas establecidas en el plan de desarrollo municipal y plan de acción institucional de la vigencia rendida.
4. Por último, la oficina de Control Interno recomienda al equipo de apoyo que lidera la estrategia de rendición de cuentas, que de conformidad con los resultados de las encuestas de percepción y las recomendaciones realizadas, se generen acciones de mejora que fortalezcan los procesos posteriores de rendición de cuentas.

**ORIGINAL FIRMADO**  
**MARTHA LUCIA AVILA VERA**  
**Jefe Oficina Asesora de Control Interno**