



Manual Único de Rendición de cuentas MURC



IMPARABLES POR
El agua

Contenido

I. ¿Qué es el Murc?	2
II. ¿Para qué rendimos cuentas?	2
III. Justificación	2
IV. Marco Normativo	3
V. Contextualización	5
VI. Etapas del proceso de Rendición de Cuentas	5

I. ¿Qué es el Murc?

Según Función Pública, el Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC- es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas.

El MURC, en AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P., nos facilita el diseño de la estrategia de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en atención a la dimensión de valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.

II. ¿Para qué rendimos cuentas?

- Para fortalecer la participación de la ciudadanía, permitiéndole a esta conocer, revisar, validar o controvertir las actuaciones emanadas por la entidad.
- Para explicar e informar sobre la gestión realizada y avances de la misma en la garantía de los derechos ciudadanos, estableciendo diálogo participativo con las comunidades y entes de control.
- Nuestra meta es cumplir nuestros objetivos involucrando a los ciudadanos en este importante proyecto de desarrollo, garantizando, de esta manera, el derecho de la ciudadanía y la sociedad civil a conocer sobre el informe de gestión como parte del ejercicio de control social a la gestión pública.
- Pero, además, es nuestro deber cumplir con nuestra responsabilidad de rendir cuentas de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 1757 de 2015.

III. Justificación

Aguas del Cesar S.A. E.S.P identificada con NIT No. 900.149.163-8, empresa de servicios públicos oficial, de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad por acciones simplificadas, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil.

El objeto principal es la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así como la realización de las actividades que la Ley 142 de 1994 considera como complementarias en los Municipios accionistas de la sociedad

y de acuerdo a lo establecido en el numeral III y IV del CONPES 3393 del 11 de noviembre de 2005.

En el 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. Es preciso reiterar que rendición de cuentas es la obligación y una buena práctica de gestión de un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla, en términos políticos y basados en la organización del Estado.

La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.

IV. Marco Normativo

La Rendición de Cuentas es un elemento fundamental de la democracia y un mecanismo de control social en aras de la transparencia en la administración pública, permitiendo fortalecer la confianza de la ciudadanía hacia el sector público, fortaleciendo así dichas relaciones.

Dichos mandatos constitucionales se han materializado en distintas leyes, decretos, acuerdos, programas, políticas y documentos CONPES.

A nivel nacional, la Rendición de Cuentas se rige por el marco legal colombiano, que establece los principios de la democracia participativa y el derecho fundamental a formar, ejercer y controlar el poder público, así mismo, los medios para garantizar el ejercicio de los derechos relacionados con la rendición social de cuentas.

A continuación, se describen las normas que amparan el ejercicio del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Rendición de Cuentas.

Conpes 3654 de 2010: "Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos" Constitución Política de Colombia 1991.

Política de rendición de cuentas. Este documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

Derecho a la participación:

- Artículo 2: Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

- Artículo 3: La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. El pueblo la ejerce en forma directa o por medio de sus representantes, en los términos que la Constitución establece.

- Artículo 103: Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

Derecho a la información:

- Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social.

- Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Derecho a la participación en el control del poder político:

- Artículo 40. Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.

Derecho a vigilar la gestión pública:

- Artículo 270: La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

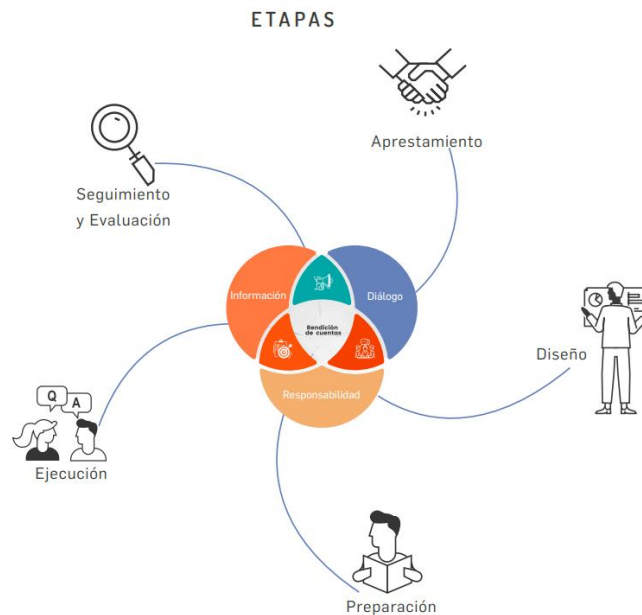
V. Contextualización

La empresa AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. - en cumplimiento de la normatividad y dentro del marco de su visión, busca el mejoramiento continuo de procesos y el uso eficiente de recursos, con el fin de mejorar las condiciones de cobertura, calidad y eficiencia de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico en 25 municipios del Departamento del Cesar.

Dando cumplimiento a la normatividad y la ley, AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. realiza la Estrategia de Rendición de Cuentas entendiéndose como rendición de cuentas 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.

VI. Etapas del proceso de Rendición de Cuentas

Para organizar la estrategia de rendición de cuentas se debe seguir un "método", que consiste en un conjunto de pasos para cumplir con un propósito. En ese contexto, el proceso de rendición de cuentas debe incluir 5 etapas: el aprestamiento, el diseño, la preparación/capacitación, la ejecución y el seguimiento y evaluación, en concordancia con lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015. Es posible que no siempre se apliquen las 5 etapas, ya que dependen de la forma como la entidad arme su modelo.



1. Aprestamiento

Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueve la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Está conformada por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación, y organización del trabajo del equipo líder.

Capacitación equipo líder

- Identificación de dependencias y enlaces para la Rendición de Cuentas: directores o jefes de dependencia, personal clave del área de comunicaciones de la entidad, servidores públicos que constantemente lleven a cabo ejercicios de rendición de cuentas y personal de control interno.
- Identificación de actores y grupos interesados: identificar a los actores y grupos de interés relevantes en la rendición de cuentas; entendidos estos como cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de objetivos de la organización.
- Análisis del entorno: social, económico, cultural, tecnológico, político, jurídico.

Identificación de temas prioritarios para la Rendición de Cuentas: Identificación de necesidades de información

- Matriz de enlaces por dependencias y experiencias de relacionamiento
- Mapa de actores y grupos interesados

2. Diseño

Es el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Su finalidad es proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual).

Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.

Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas: evaluar los procesos de rendición de cuentas que ha realizado la entidad durante al año anterior para identificar fortalezas, debilidades, aspectos a mejorar en los nuevos procesos.

Elaboración de la Estrategia de Rendición de Cuentas: Es un conjunto de acciones que se establecen con el fin de lograr el cumplimiento de objetivos propuestos. En este caso, para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas, se sugiere los siguientes pasos:

1. Objetivo General.
2. Objetivos Específicos.
3. Metas a alcanzar para cada objetivo.
4. Indicadores para cada meta establecida.
5. Elaborar acciones para cumplir cada meta. Mecanismos a utilizar.
6. Elaborar las tareas que se requieren para cada actividad.
7. Poner el tiempo que se requiere para cumplir cada actividad o tarea.
8. Identificar los recursos que se requieren para cada actividad.
9. Asignar a un responsable por cada meta a alcanzar.
10. Elaborar el tablero de control para verificar el cumplimiento de tareas o actividades.

Cadena de valor para la elaboración de la estrategia de Rendición de Cuentas: Elaborar la cadena de valor para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas basada en enfoque de derechos y paz.

a) Elaborar el objetivo general de la rendición de cuentas basado en enfoque de derechos y paz de la entidad: Tenga en cuenta las deficiencias y fortalezas identificadas en el autodiagnóstico para su formulación, así como los objetivos establecidos en el documento CONPES 3654 de 2010.

b) Elaborar un objetivo específico para cada uno de los componentes de la rendición de cuentas: Recuerde que los objetivos deben contener la acción a realizar, el objeto sobre el cual recae la acción y la descripción o contexto, ejemplo: "entregar información a la ciudadanía en un lenguaje comprensible"

3. Preparación

Consiste en disponer, para su aplicación inmediata, los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.

- Identificación de actores y grupos interesados: Identificar a los actores y grupos de interés relevantes en la rendición de cuentas; entendidos estos como cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de objetivos de la organización.
- Elaboración del componente de Comunicaciones de la estrategia de Rendición de Cuentas: elaborar el componente de comunicaciones de la estrategia de rendición de cuentas basado en el enfoque de derechos humanos y paz. Etapa del diseño y requiere que se retome la información recogida en los instrumentos de la etapa de alistamiento. Esta actividad se debe aplicar de manera transversal en la estrategia de rendición de cuentas.
 - a. Identificar claramente los grupos de públicos o actores a quienes van dirigidos los informes.
 - b. Establecer fines del Plan de Comunicaciones: visibilizar los avances y resultados de la gestión institucional con el fin de mantener informados a los ciudadanos y facilitar canales para la interlocución entre la entidad y las organizaciones sociales o grupos de interés. Usuarios o beneficiarios de servicios y grupos poblacionales y de interés conformados por organizaciones sociales de la sociedad civil con quienes interesa motivar la interlocución.
 - c. Examinar la disponibilidad de recursos y alianzas para las labores de difusión.
 - d. Definir los medios para visibilizar la información ante la ciudadanía.

Consulta a los grupos de interés: recoger las opiniones y percepciones de la ciudadanía y sus organizaciones en cuanto al avance o no en la garantía de sus derechos.

Identificación de las necesidades de información y diálogo

Elaboración del Informe: Los informes de rendición de cuentas deben incluir información sobre la gestión pública y sus resultados, dando razón de contenidos obligatorios inherentes a las responsabilidades asignadas a cada entidad en las normas o planes de gobierno. De igual forma, el informe tiene como objetivo:

mostrar, en el marco del periodo de tiempo objeto de rendición de cuentas, el avance en la atención y garantía de los derechos ciudadanos a través de la gestión institucional, así como la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Ahora bien, el enfoque de paz en la rendición de cuentas implica, necesariamente, la aprehensión de la construcción de paz como un proceso vivo y dinámico permanente orientado al desarrollo de la sociedad.

Estructura de un Informe de Rendición de Cuentas

- Introducción
- Descripción del contexto que de razón del periodo del tiempo de objeto de Rendición de Cuentas: información relacionada con la entidad, la población atendida, las principales tendencias a partir de un año base, mediciones realizadas, etc.
- Avances y resultados de la gestión.
- Aporte de la entidad a construcción de la paz.
- Cómo la entidad cumplió con los objetivos propuestos.
- Escenario de diálogo que habilitará la entidad en el proceso de Rendición de Cuentas: fecha, temas, metodología.

Fortalecimiento de la petición de cuentas: Generar un espacio en el que, a través de la participación ciudadana, se recojan las peticiones ciudadanas para que las entidades líderes de las políticas públicas rindan cuentas sobre los resultados y avances de la gestión para la garantía de los derechos humanos a su cargo.

Pasos:

- Establecer un periodo para realizar las jornadas de petición de cuentas.
- Diseñar el aplicativo en la plataforma institucional.
- Establecer el procedimiento para Inscribirse a la plataforma establecida.
- Explicar los derechos humanos que se garantizan o se protegen en cada área o función.
- Entregar información a la ciudadanía e interesados, de forma voluntaria, para posteriormente ser sistematizada en un análisis ciudadano.
- Participar de manera activa después de la petición de cuentas.
- Promover la generación de aportes ciudadanos para mejorar la rendición de cuentas.

Convocatoria de los actores y grupos de interés para participar en los espacios de Rendición de Cuentas

- a) Establecer el objetivo de la convocatoria que vaya a realizar, es decir, transmitirle a los actores y grupos de interés para que se requiere de su participación.
- b) Elaborar el mensaje para los actores y grupos de interés, recuerde que debe utilizar un lenguaje comprensible, utilizando mensajes que animen a la ciudadanía a participar, que les haga saber que son actores protagonistas de los espacios de rendición de cuentas.

Ejemplo: ¿Quiere usted que el servicio de AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. mejore? ¿Quiere usted saber cuántas obras ha hecho AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. en el último año? ¿Tiene usted ideas para que se mejore el servicio de AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.?

- c) Identificar los canales de comunicación que tiene la entidad para poder divulgar las convocatorias.

Guía de la consulta a la ciudadanía

- Nombres, apellidos de cada uno de los integrantes consultados
- Señalar si pertenece a: grupo étnico (indígena, afrodescendientes, raizal o ROM), población con discapacidad, en desplazamiento):
- Nombre del grupo u organización en la que participan
- Ciudad
- Nombre del entrevistador:
- Fecha de la consulta:
- Explicar el objetivo de la consulta y aclarar que las preguntas tratan sobre sus condiciones particulares (personales, familiares, de su barrio o entorno y de su municipio) y la relación con sus derechos en diferentes áreas.
- La entidad definirá los derechos ciudadanos cobijados por su gestión, estableciendo los planes y/o servicios prestados a la ciudadanía para su satisfacción. Cada grupo u organización social deberá responder a manera grupal las preguntas que evalúan la gestión lanzada por la entidad realizadora, las cuales serán señaladas en la siguiente matriz.
 - Análisis de la información para los indicadores de Rendición de Cuentas
 - Matriz de relacionamiento ods - derechos humanos-planeación
 - Lenguaje claro:

- Organizar
- Escribir
- Revisar
- Validar

4. Ejecución

Esta etapa se relaciona con la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con las actividades definidas; refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.

- Buenas prácticas sobre acciones de comunicación visual en espacios públicos.
- Consulta a los grupos de valor.
- Identificar las necesidades de información y diálogo.
- Diseñar la agenda para la jornada de diálogo: fecha, tipo hora y tiempo del evento.
- Estrategia de comunicación para promover el evento.
- Inscripción y radicación de propuestas.
- Jornadas de diálogos participativas:

Sillas, mesas, pendones, sonido, tablero, conexiones, acceso, equipo de recibimiento, equipo de recepción de quejas, personas de apoyo para orientar a los asistentes y entregar material. Moderador o presentador, espacio de preguntas, compromisos institucionales, hacer seguimiento a los compromisos.

- Activar mecanismos de participación durante la RC: chats, línea telefónica, mensajes de texto, redes sociales, foro o blogs.
- Registro de participantes a los procesos de rendición de cuentas.
- Seguimiento de compromisos.
- Lista de chequeo para observación de la jornada de diálogo de rendición de cuentas.
- Encuesta de evaluación de la jornada de rendición de cuentas.

Mecanismos para presentar las rendiciones de cuentas:

- Cabildo abierto
- Panel ciudadano
- Asamblea comunitaria

- Foro ciudadano
- Observatorio ciudadano
- Audiencia pública participativa
- Feria de servicios
- Encuentro diálogo participativo
- Encuesta deliberativa
- Espacio abierto
- World Coffe
- Auditorías ciudadanas

5. Seguimiento y evaluación

La evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance anual. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.

- Seguimiento al desarrollo del trabajo del equipo líder y al desarrollo de la estrategia (insumos y actividades).
- Evaluación de las acciones propuestas en la estrategia de rendición de cuentas, tanto por los participantes como por el equipo líder.
- Seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de valor y de interés.
- Evaluación de la contribución de la rendición de cuentas a la gestión de la entidad (resultados e impacto).

Acciones:

- Elaboración del trabajo de control
- De seguimiento de compromisos (compromiso, dependencia responsable, fecha de cumplimiento, periodo de seguimiento)
- Plan acciones de mejora.
- Informe de seguimiento y el control a la implementación y los avances de las actividades de rendición de cuentas consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la oficina de control interno.
- Retroalimentación de resultados de la rendición de cuentas a los grupos de interés:

La entidad debe contar con un documento que sintetice de manera concreta los resultados de los procesos de rendición de cuentas. Para su elaboración se recomienda tener en cuenta: que el documento debe ser corto, relacionar únicamente la información estratégica, resaltar los aspectos positivos de los procesos de rendición de cuentas y los compromisos establecidos por cada uno de los espacios. Las entidades podrían hacerse las siguientes preguntas para elaborar el documento:

- Que fue lo más resaltado por la ciudadanía: positivo.
- Que fue lo más debatido o controvertido por la ciudadanía
- Que fue lo más sugerido por la ciudadanía
- Qué compromisos se establecieron
- Se cuenta con avance de cumplimiento de compromisos a la fecha
- Formato consulta, elaboración y evaluación participativa
- Seguimiento de compromisos

Valledupar, (24/10/2025)

Original Firmado

LEONARDO ANDRÉS ZULETA GUERRA
Gerente AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.

Elaboró: JANOS Consultores

Proyectó: Jennifer Del Rio Coronell – Profesional de Comunicaciones

Revisó: Jaime José Garcés García - Oficina Asesora de Planeación