

Estrategia DE **Rendición** DE *Cuentas*

Vigencia 2025
EMSERCHIA E.S.P.

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P., en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015 y el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), adopta la presente Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2025, como un instrumento de transparencia, participación ciudadana y control social sobre la gestión institucional y la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo En el municipio de Chia.

Esta estrategia se formula como una adaptación sectorial de la *Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 “Un Gobierno de Resultados”* de la Alcaldía Municipal de Chía, articulándose de manera directa con la Administración Central y demás entidades descentralizadas del municipio. En este marco, EMSERCHÍA E.S.P. participa en el ejercicio conjunto de rendición de cuentas, garantizando coherencia institucional, claridad frente a sus competencias y pertinencia de la información presentada a la ciudadanía

2. MARCO DE REFERENCIA

La presente Estrategia de Rendición de Cuentas se formula de conformidad con el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) del Departamento Administrativo de la Función Pública, y se concibe como un proceso permanente, participativo y transparente que fortalece la relación entre la Empresa de Servicios Públicos de Chía y la ciudadanía, garantizando el acceso a la información, el diálogo social y la responsabilidad institucional.

3. RETO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Para la vigencia 2025, EMSERCHÍA E.S.P. asume el reto de fortalecer y consolidar su proceso de rendición de cuentas, avanzando en la aplicación de los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, mediante la articulación efectiva con la estrategia municipal, el fortalecimiento de los canales de información y diálogo con los usuarios de los servicios públicos, y la implementación de mecanismos de seguimiento que garanticen respuestas oportunas y acciones de mejora continua.

Este reto busca contribuir a una gestión transparente, participativa y orientada a resultados, que promueva el cuidado de lo público y fortalezca la confianza ciudadana en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

4. OBJETIVOS

Objetivo General

Implementar la Estrategia de Rendición de Cuentas de EMSERCHÍA E.S.P. para la vigencia 2025, en articulación con la Administración Municipal de Chía, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y el control social sobre la gestión institucional y la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Objetivos Específicos

- Garantizar el acceso de la ciudadanía a información clara, veraz y oportuna sobre la gestión, proyectos, inversiones y resultados de EMSERCHÍA E.S.P.
- Fortalecer los espacios de diálogo con los usuarios y grupos de interés, en el marco de los ejercicios conjuntos de rendición de cuentas liderados por la Administración Central.
- Promover al interior de EMSERCHÍA E.S.P. una cultura institucional de rendición de cuentas, articulando el equipo líder y los enlaces de las diferentes dependencias.
- Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan dar respuesta efectiva a los compromisos adquiridos y generar acciones de mejora continua.

5. PERÍODO DE IMPLEMENTACIÓN

La presente Estrategia de Rendición de Cuentas de EMSERCHÍA E.S.P. se implementará durante la vigencia comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, tomando como base la información de gestión correspondiente a dicho período, en concordancia con el cronograma definido por la Administración Municipal de Chía.

6. MARCO LEGAL

La estrategia se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones normativas:

- Constitución Política de Colombia (Arts. 2, 20, 23, 40, 74 y 270).
- Ley 489 de 1998.
- Ley 850 de 2003.
- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1551 de 2012.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1757 de 2015.
- Manual Único de Rendición de Cuentas – Departamento Administrativo de la Función Pública.

7. CONCEPTOS

Aprestamiento: Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueven la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Esta etapa incluye actividades para la identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación y organización del trabajo del equipo líder (Manual único de rendición de cuentas versión 2. DAFP. 2019).

Cuidado de lo público: Es la acción humana responsable de velar por sí misma y los otros, como una actitud ante la vida y la sociedad que construye relaciones protectoras con el contexto y con lo que es de todos, generando un mayor grado de bienestar y una ciudadanía participativa y democrática.

Diseño: Se refiere a la actividad creativa desarrollada para enfrentar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene la finalidad de proyectar actividades que sean útiles y efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las

fases del ciclo de la gestión (anual) (Manual único de rendición de cuentas versión 2. DAFP. 2019).

Ejecución: Esta etapa consiste en la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas. Además, refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas (Manual único de rendición de cuentas versión 2. DAFP 2019).

Espacios de diálogo: Son escenarios de encuentro entre los representantes de las entidades públicas que rinden cuentas y los interesados (usuarios de bienes y servicios, ciudadanos, organizaciones sociales, gremios, órganos de control, medios de comunicación entre otros) con el fin de conversar y escuchar a sus interlocutores y crear condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar y hablar sobre la información institucional. El resultado del diálogo deber ser una nueva forma de entender los resultados de la gestión (Manual único de rendición de cuentas versión 2. DAFP. 2019).

Grupo de interés: Actores, personas u organizaciones que, sin ser beneficiarios permanentes, muestran interés en los servicios o acciones de la entidad en un momento determinado. Su relación con la institución es puntual, circunstancial o por necesidad específica, y puede variar en el tiempo según sus expectativas y demandas.

Grupo de valor: Conjunto de personas, colectivos o comunidades que son beneficiarios directos, permanentes y continuos de los servicios, programas o políticas que desarrolla la entidad. Este grupo constituye la razón de ser institucional, dado que concentra los impactos sostenibles y de largo plazo de la gestión pública.

Principios y elementos del proceso de rendición de cuentas: “Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales (...) son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información, lenguaje comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos” (Ley

1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Art. 49).

Preparación: Consiste en disponer para su aplicación inmediata los recursos, documentos, compromisos, entre otros, que, 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, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas (Manual único de rendición de cuentas versión 2. DAFP. 2019).

Rendición de cuentas: “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” (Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Art.48). Seguimiento y evaluación:

El seguimiento y la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas es transversal, inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que este brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas, 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. (Manual único de rendición de cuentas versión 2. DAFP. 2019).

8. ALCANCE Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

EMSERCHÍA E.S.P. desarrollará su rendición de cuentas de manera articulada con la Administración Central del Municipio de Chía, participando en los espacios, metodologías y cronogramas definidos a nivel municipal.

En este ejercicio conjunto, EMSERCHÍA E.S.P. rendirá cuentas específicamente sobre:

- La prestación de los servicios públicos domiciliarios a su cargo.
- La ejecución presupuestal y financiera asociada a dichos servicios.
- Los proyectos, planes e inversiones institucionales.
- Los resultados de gestión, indicadores de calidad del servicio y atención al usuario.

9. ETAPAS DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En concordancia con el MURC y la estrategia municipal, EMSERCHÍA E.S.P. desarrollará el proceso de rendición de cuentas a través de las siguientes etapas:

8.1 Aprestamiento

Organización interna del proceso, conformación y capacitación del equipo líder, identificación de enlaces, caracterización de grupos de valor y definición de lineamientos generales, conforme al Manual de Único de Rendición de Cuentas emitido por la función Pública.

8.2 Diseño

Formulación y estructuración de la presente estrategia, definiendo objetivos, alcance, actividades, responsables y articulación con la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Alcaldía Municipal de Chía.

8.3 Preparación

Recolección, validación y organización de la información institucional que será presentada, así como la coordinación logística y comunicacional para los espacios de diálogo.

8.4 Ejecución

Participación de EMSERCHÍA E.S.P. en los espacios de rendición de cuentas definidos por la Administración Municipal, presentando información clara y atendiendo las inquietudes de la ciudadanía.

8.5 Seguimiento y Evaluación

Evaluación del proceso, seguimiento a los compromisos adquiridos, respuesta a las preguntas ciudadanas y formulación de acciones de mejora.

10. ACTIVIDADES DE EMSERCHÍA E.S.P. POR ETAPA

Las actividades específicas de EMSERCHÍA E.S.P. se desarrollarán en armonía con las actividades definidas en la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Alcaldía Municipal de Chía, incluyendo:

- Aporte oportuno de información institucional para el informe de rendición de cuentas municipal.
- Participación activa del equipo líder en las mesas de trabajo interinstitucionales.
- Atención y respuesta a las preguntas ciudadanas relacionadas con los servicios públicos.
- Publicación de información y respuestas en los canales institucionales de EMSERCHÍA E.S.P.

11. . COMPONENTE COMUNICACIONAL

El componente comunicacional de la estrategia se desarrollará de manera articulada con la Oficina de Comunicación de la Alcaldía Municipal de Chía, garantizando la difusión clara, oportuna y accesible de la información de EMSERCHÍA E.S.P. a través de la página web institucional, redes sociales, piezas gráficas, convocatorias y demás canales definidos en la estrategia municipal.

12. . SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

El equipo líder de rendición de cuentas de EMSERCHÍA E.S.P. realizará el seguimiento y evaluación del proceso, sistematizando los resultados, compromisos y recomendaciones, como insumo para

fortalecer la estrategia en futuras vigencias y avanzar progresivamente en el nivel de madurez institucional en rendición de cuentas.

13. REFERENCIAS

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019). Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá D.C. En línea: [Manual Único de Rendición de Cuentas - Versión 2. Capítulo I - Rama Ejecutiva - Febrero de 2019.pdf](#)

República de Colombia. (2025). Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. En línea: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335>

Departamento Nacional de Planeación. (2010). Documento CONPES 3654: Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos. En línea: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3654.pdf>