



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA



Metodología para la
**Rendición de
Cuentas
2025**
de la Alcaldía de
Bucaramanga

www.bucaramanga.gov.co

   Alcaldía de Bucaramanga

INTRODUCCIÓN

La Rendición de Cuentas es un componente esencial en la estructuración de una gestión pública efectiva, abierta y basada en la confianza entre las instituciones y la ciudadanía. En este sentido, la Alcaldía de Bucaramanga presenta la Metodología para la Rendición de Cuentas 2025, un documento que orienta técnica y operativamente las acciones que la administración municipal llevará a cabo para informar, dialogar y responder ante la comunidad sobre los avances y resultados de su gestión.

Este instrumento metodológico responde a lo establecido por el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC¹ del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP², y se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG³, en su dimensión de “Gestión con valores para resultados”, a través de una metodología que busca no solo cumplir con los requerimientos normativos, sino promover una cultura organizacional enfocada en la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de la gestión institucional.

La estructura metodológica se basa en el cumplimiento de las etapas de Rendición de Cuentas: aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, y seguimiento y evaluación, que permiten desarrollar un proceso progresivo, participativo y medible, definiendo objetivos, actividades, responsables y mecanismos de evaluación, los cuales garantizan un enfoque integral y coherente con las necesidades de la ciudadanía.

Asimismo, esta metodología incorpora elementos clave como la identificación de grupos de valor, el análisis de percepciones ciudadanas, la definición de necesidades informativas prioritarias, la planeación de espacios de diálogo y la implementación de mecanismos para el seguimiento a los compromisos adquiridos, con el fin de fortalecer la relación entre la Administración Municipal y la comunidad, haciendo de la rendición de cuentas un proceso innovador, dinámico y centrado en el ciudadano.

De esta manera, la Metodología para la Rendición de Cuentas 2025 se convierte en una hoja de ruta institucional que permite avanzar hacia una gestión pública más transparente, incluyente y eficiente, donde el acceso a la información, la participación efectiva y la responsabilidad administrativa sean principios rectores en la construcción de una Bucaramanga bonita otra vez.

¹ Manual Único de Rendición de Cuentas V2.

² Departamento Administrativo de la Función Pública.

³ Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Departamento Administrativo de la Función Pública.

AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

En cumplimiento del MIPG y en concordancia con las orientaciones del MURC, la Alcaldía de Bucaramanga desarrolló el autodiagnóstico institucional correspondiente a la vigencia 2024, con el propósito de identificar el nivel de avance del proceso de rendición de cuentas, sus fortalezas, aspectos por mejorar y oportunidades de fortalecimiento.

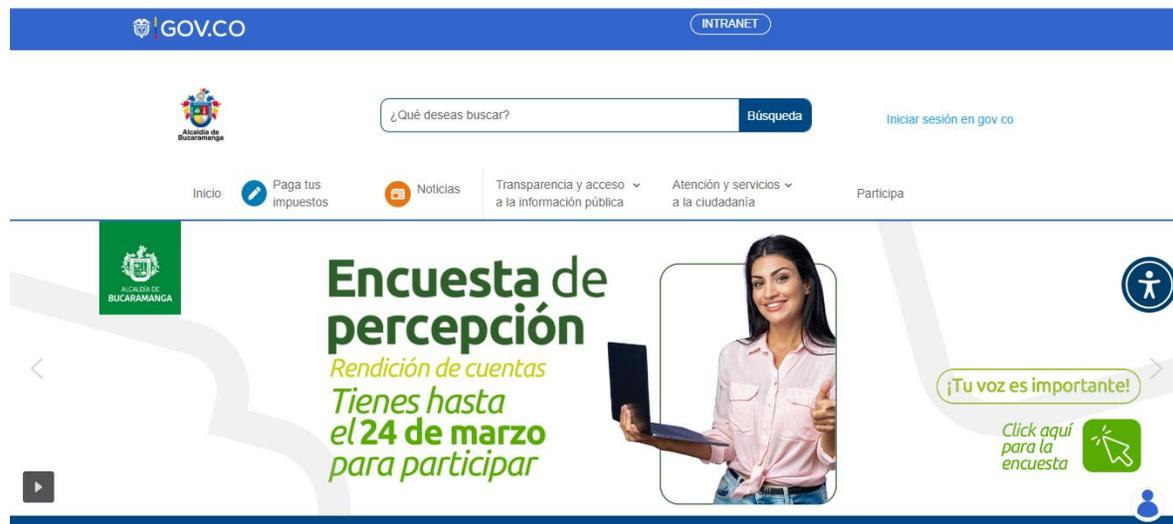
El ejercicio de autodiagnóstico evaluó componentes como la planeación, ejecución, seguimiento y sostenibilidad del proceso, así como la integración de mecanismos de participación, acceso a la información y espacios de diálogo ciudadano, teniendo como resultado un puntaje de 97,5, lo que ubica a la Administración Municipal en un nivel de perfeccionamiento según los parámetros establecidos por el MURC.



Este resultado evidencia un desempeño consolidado en la implementación del proceso, con prácticas sólidas en la generación de información y el desarrollo de ejercicios de participación ciudadana. No obstante, el análisis reveló áreas susceptibles de mejora, especialmente en la consolidación de sistemas de seguimiento a compromisos, la accesibilidad de los contenidos para grupos poblacionales diversos y el fortalecimiento de la articulación entre dependencias.

DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

Con el fin de fortalecer la toma de decisiones en torno al proceso de Rendición de Cuentas y promover una gestión pública centrada en las necesidades ciudadanas, la Alcaldía de Bucaramanga adelantó un ejercicio de diagnóstico participativo a través de la Encuesta de Percepción Ciudadana sobre la Rendición de Cuentas 2025, la cual se aplicó tanto en modalidad presencial como virtual.



Esta herramienta permitió recopilar información clave sobre el conocimiento, la experiencia, las expectativas y las preferencias de la ciudadanía frente al acceso a la información pública, el control social y los mecanismos de diálogo implementados por la administración municipal. A partir de los resultados, se identificaron aspectos prioritarios para el fortalecimiento del proceso institucional.

Metodología y diseño muestral:

Para la construcción de la muestra se utilizó un enfoque probabilístico con selección aleatoria simple, cuya fórmula aplicada para el cálculo de la muestra fue:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{Ne^2 + (Z^2 * p * q)}$$

- Z** = Nivel de confianza
- p** = Probabilidad a favor
- q** = Probabilidad en contra
- N** = Tamaño del universo
- e** = Error de estimación máximo permitido
- n** = Tamaño de la muestra

Para este caso, el nivel de confianza corresponde al (95%) con el objetivo de dar un mayor margen de maniobra en relación con el error de estimación, el cual al observarse en la tabla de la distribución normal arroja un valor de (1.96), en este sentido, el margen de error corresponde al 5% (producto de la resta entre el 100% y el nivel de confianza). Así, la probabilidad máxima al ser 1, asigna un 0.5 de probabilidad a favor y el 0.5 restante de probabilidad en contra, como se aprecia a continuación:

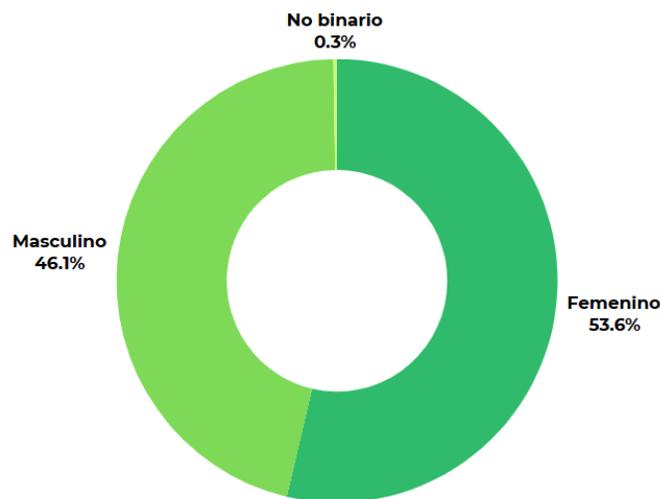
$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (614.680)}{(614.860 * 0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} = 384$$

Bajo estos criterios, se determinó un tamaño muestral de 384 encuestas, representativas de los diferentes grupos de valor del municipio.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA ENCUESTADA:

La Encuesta de Percepción Ciudadana aplicada en el marco del proceso de rendición de cuentas 2025 recopiló información de una muestra representativa compuesta por 384 personas, seleccionadas aleatoriamente. Los resultados evidencian una participación diversa e inclusiva, que permite comprender de forma más precisa las percepciones de distintos sectores sociales del municipio de Bucaramanga.

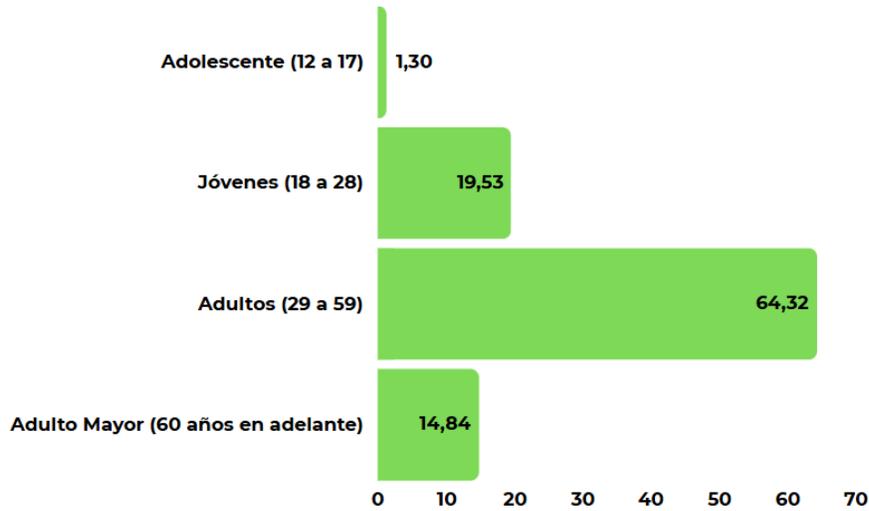
Gráfico 1. Caracterización por Género



Fuente: Elaboración propia.

La distribución por género muestra una participación equilibrada, con un 53,65% de mujeres, 46,09% de hombres y un 0,26% de personas no binarias, lo cual refleja un compromiso institucional con el reconocimiento de la diversidad de género en los espacios de participación.

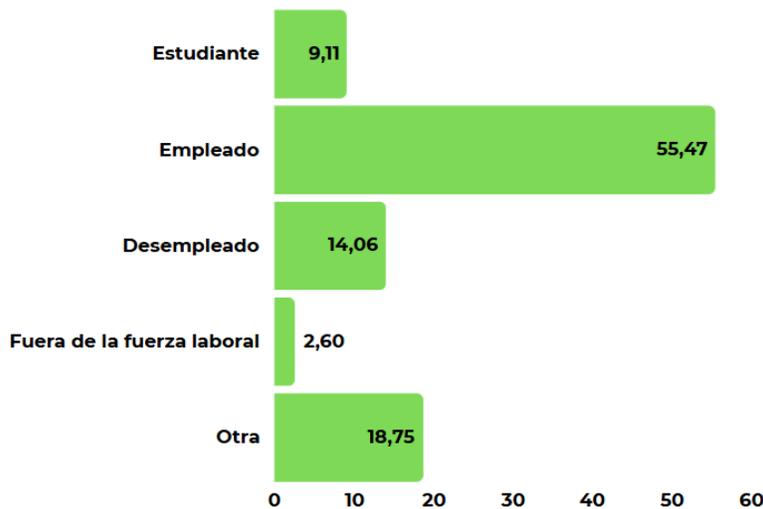
Gráfico 2. Caracterización por Grupo Etario



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados corresponde al grupo de adultos (29 a 59 años) con un 64,32%, seguido por jóvenes (18 a 28 años) con un 19,53%, adultos mayores (60 años en adelante) con un 14,84% y adolescentes (12 a 17 años) con un 1,30%. Esta distribución permite identificar tendencias generacionales en la percepción sobre la gestión pública.

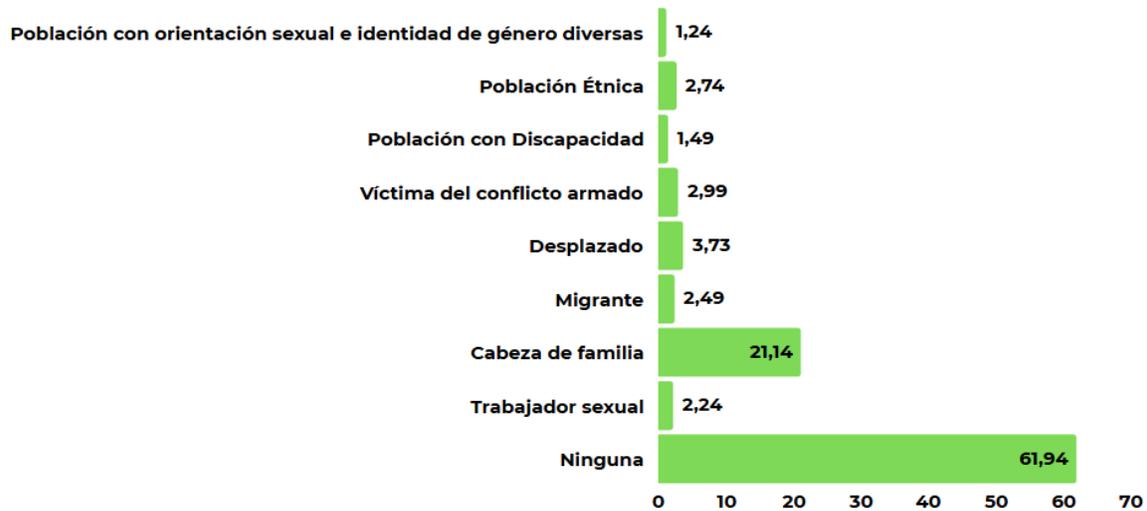
Gráfico 3. Caracterización por Ocupación



Fuente: Elaboración propia.

La muestra incluyó una variedad de situaciones ocupacionales, con participación de personas empleadas, desempleadas, estudiantes, trabajadores independientes y quienes actualmente no hacen parte de la fuerza laboral. Esta diversidad permite comprender las percepciones ciudadanas desde distintas realidades económicas y sociales.

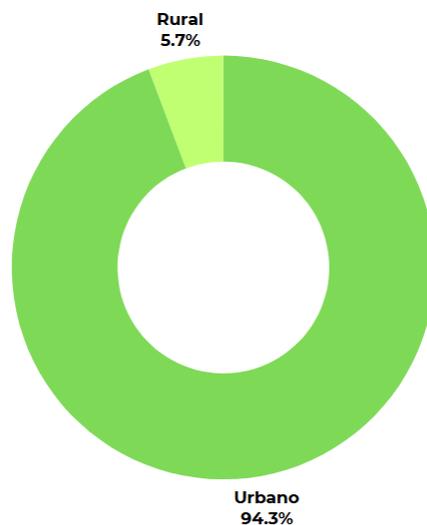
Gráfico 4. Caracterización por Enfoque Diferencial



Fuente: Elaboración propia.

La encuesta evidenció la participación de personas pertenecientes a distintos grupos poblacionales con enfoque diferencial, como víctimas del conflicto, personas con discapacidad, población étnica, migrantes y comunidad LGBTIQ+, entre otros. Esta diversidad refleja un avance en la inclusión de sectores históricamente marginados dentro de los procesos de participación ciudadana.

Gráfico 5. Caracterización por Enfoque Territorial



Fuente: Elaboración propia.

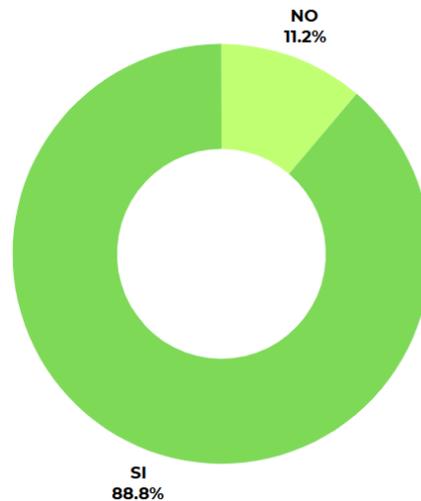
La mayoría de los encuestados reside en zonas urbanas (94,3%), mientras que el 5,7% proviene de áreas rurales, lo cual permite incorporar perspectivas tanto del sector urbano como del rural en el análisis del proceso de rendición de cuentas.

De esta manera, la caracterización de la muestra encuestada proporciona una visión amplia y representativa de la ciudadanía de Bucaramanga, incorporando enfoques de género, generacional, diferencial y territorial. Esta información resulta fundamental para orientar el diseño de estrategias de participación inclusivas y efectivas, y para garantizar que el proceso de rendición de cuentas 2025 responda de manera más precisa a las expectativas, intereses y necesidades de los distintos grupos sociales.

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA:

Con base en la información recopilada a través de la Encuesta de Percepción sobre el proceso de Rendición de Cuentas 2025, se presenta a continuación el análisis de los resultados obtenidos, permitiendo identificar el nivel de conocimiento, la percepción y las expectativas de la ciudadanía frente a la gestión pública y los mecanismos de Rendición de Cuentas:

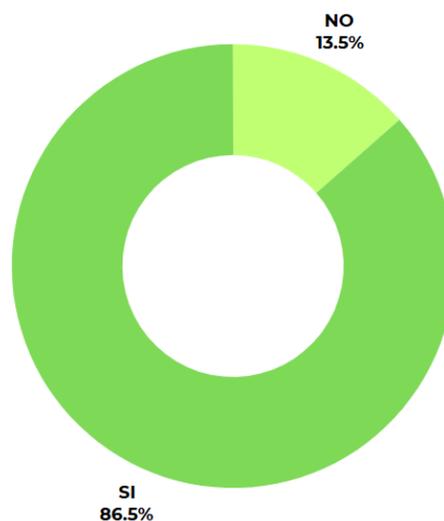
Gráfico 6. ¿Sabía que los gobernantes están en la obligación de informar a la ciudadanía sobre los avances obtenidos en el desarrollo de su gestión?



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el Gráfico 6, la mayoría de los ciudadanos encuestados manifestó conocer que los gobernantes tienen la obligación de informar a la ciudadanía sobre los avances de su gestión. Este resultado evidencia un nivel alto de conciencia cívica respecto a los deberes de la Administración, lo cual representa un contexto favorable para fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas como espacios legítimos de interacción y control social.

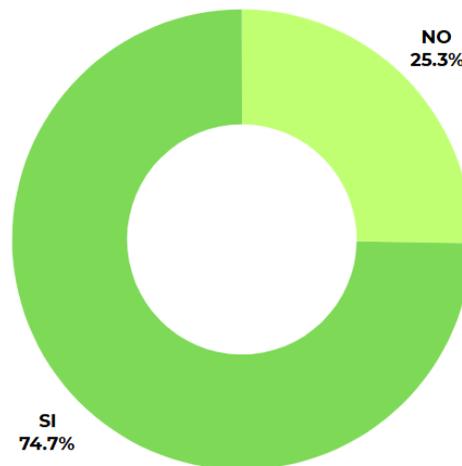
Gráfico 7. ¿Sabía que como ciudadano tiene el derecho a ejercer control social sobre las acciones realizadas por parte de la Administración Municipal?



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el Gráfico 7, Al indagar sobre el conocimiento del derecho a ejercer control social, una amplia proporción de los encuestados afirmó estar al tanto de este mecanismo de participación. Estos resultados indican que la ciudadanía no solo reconoce el deber de los gobernantes de informar, sino también su propio rol como actor vigilante y activo en la supervisión de la gestión pública, aspecto que resulta clave para consolidar procesos participativos más efectivos.

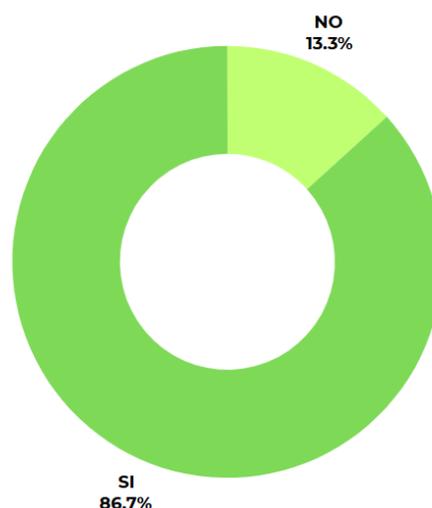
Gráfico 8. ¿Es de su conocimiento que la Administración Municipal elabora un documento que establece la metodología para el desarrollo de los ejercicios de Rendición de Cuentas?



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el Gráfico 8, Una parte importante de los encuestados manifestó estar al tanto de que la Administración Municipal elabora una metodología específica para la realización de los ejercicios de rendición de cuentas. Este nivel de conocimiento refleja avances en la divulgación institucional, aunque también señala la necesidad de seguir fortaleciendo las estrategias de comunicación para garantizar que toda la ciudadanía esté plenamente informada sobre los mecanismos y procesos que respaldan su derecho al control social.

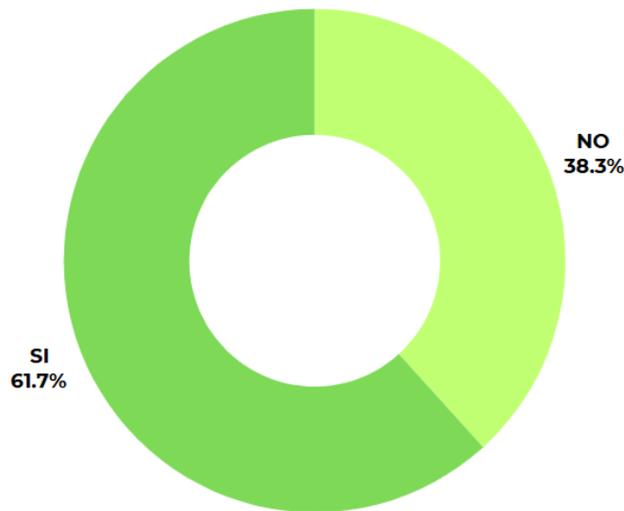
Gráfico 9. ¿Estaría dispuesto(a) a participar en la elaboración de este documento que establece la metodología para el desarrollo de los ejercicios de Rendición de Cuentas?



Fuente: Elaboración propia.

Frente a la posibilidad de participar en la elaboración de la metodología de rendición de cuentas, la mayoría de los encuestados expresó una actitud positiva y una disposición activa. Este resultado evidencia una oportunidad importante para ampliar los espacios de co-creación con la ciudadanía, promoviendo ejercicios más abiertos, colaborativos y ajustados a las expectativas y realidades de los diferentes grupos poblacionales.

Gráfico 10. ¿Ha participado alguna vez en ejercicios de Rendición de Cuentas?



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el Gráfico 10, al consultar sobre la participación previa en ejercicios de rendición de cuentas, una parte considerable de los encuestados indicó no haber participado anteriormente. Entre las razones principales se identifican la falta de información, la escasa disponibilidad de tiempo y, en algunos casos, el desinterés frente al tema. Estos resultados destacan la importancia de fortalecer las estrategias de convocatoria, sensibilización y accesibilidad, con el fin de motivar una mayor participación ciudadana en los espacios de diálogo y control social.

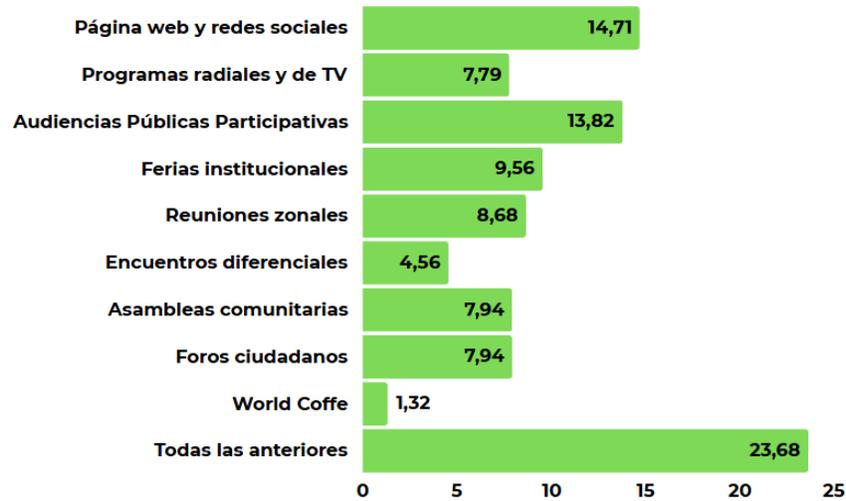
Gráfico 11. ¿Cuál considera que es el medio idóneo para recibir la invitación a los ejercicios de Rendición de Cuentas?



Fuente: Elaboración propia.

Respecto al medio preferido para recibir las invitaciones a los ejercicios de rendición de cuentas, los encuestados manifestaron diversas opciones, incluyendo medios digitales, redes sociales, perifoneo y medios tradicionales. Esta diversidad de preferencias sugiere la necesidad de implementar estrategias de comunicación multicanal que garanticen una amplia cobertura y permitan llegar de manera efectiva a los distintos sectores de la población.

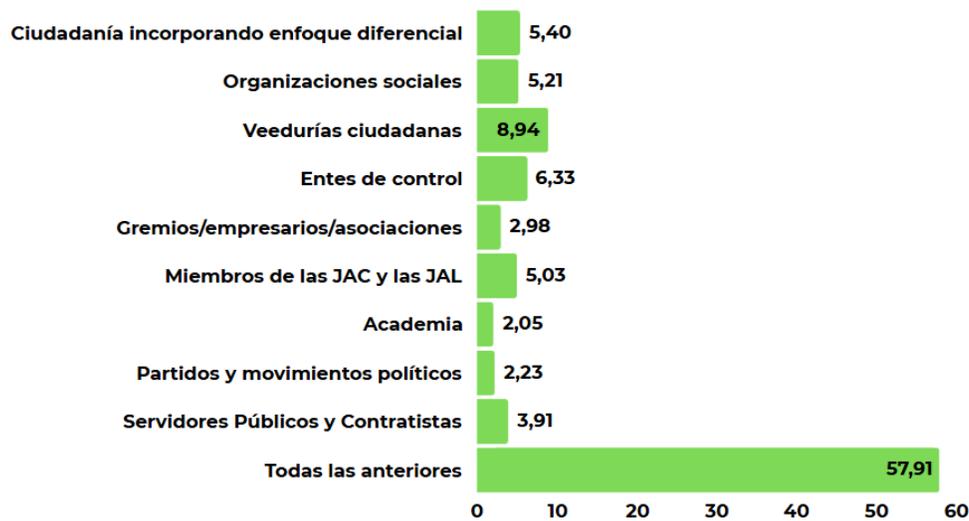
Gráfico 12. ¿Cuál considera que es el medio idóneo para que la ciudadanía participe en los ejercicios de Rendición de Cuentas?



Fuente: Elaboración propia.

Al consultar sobre el medio considerado más adecuado para participar en los ejercicios de rendición de cuentas, los ciudadanos manifestaron diversas preferencias, destacando espacios virtuales como páginas web y redes sociales, así como encuentros presenciales como audiencias públicas y ferias institucionales. Esta variedad en las respuestas resalta la necesidad de diversificar los formatos de participación, garantizando la inclusión de distintas poblaciones según sus posibilidades de acceso y sus hábitos de interacción.

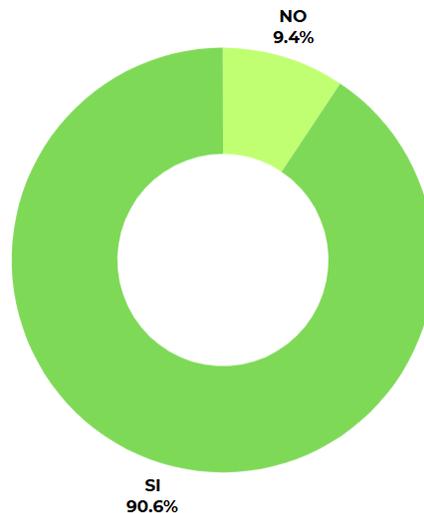
Gráfico 13. ¿Conoce quiénes pueden participar en los ejercicios de Rendición de Cuentas?



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados reconoció que todos los sectores de la sociedad tienen la posibilidad de participar en los ejercicios de rendición de cuentas. Este resultado evidencia un nivel de comprensión adecuado respecto a la apertura y accesibilidad de estos espacios, fortaleciendo la legitimidad de los mecanismos de control social y su potencial para representar una amplia diversidad de voces ciudadanas.

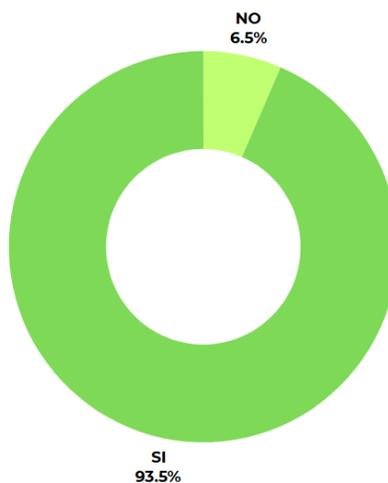
Gráfico 14. ¿Estaría dispuesto a participar en los ejercicios de Rendición de Cuentas?



Fuente: Elaboración propia.

La gran mayoría de los encuestados manifestó su disposición a participar en los ejercicios de rendición de cuentas organizados por la Administración Municipal. Este resultado refleja un alto nivel de interés y compromiso ciudadano hacia la transparencia y el control social, lo que representa una oportunidad importante para fortalecer los canales de participación y construir una relación más cercana y colaborativa entre la ciudadanía y el gobierno local.

Gráfico 15. ¿Considera que la Rendición de Cuentas es el mecanismo idóneo para evaluar la Gestión Municipal?



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran que la ciudadanía percibe ampliamente la rendición de cuentas como un mecanismo idóneo para evaluar la gestión municipal. Esta percepción positiva evidencia que los espacios de rendición de cuentas no solo son valorados como una

obligación legal, sino también como una herramienta efectiva para garantizar la transparencia, fortalecer la confianza pública y mejorar la toma de decisiones institucionales.

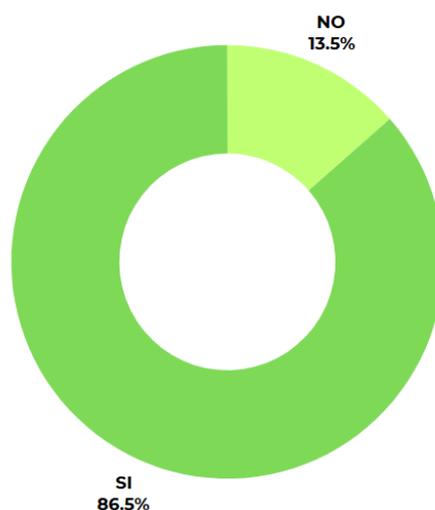
Gráfico 16. De acuerdo con sus preferencias de información ¿Cuáles son los 3 temas más importantes que considera deben ser tratados en los ejercicios de Rendición de Cuentas?



Fuente: Elaboración propia.

Al consultar sobre los temas que la ciudadanía considera más relevantes para ser abordados en los ejercicios de rendición de cuentas, se destacan la seguridad y convivencia, la salud, la educación, el empleo y la infraestructura. Estos resultados reflejan las principales preocupaciones e intereses de la comunidad frente a la gestión municipal, y orientan la necesidad de priorizar estos asuntos en los espacios de información y diálogo, asegurando que las audiencias públicas respondan a las expectativas ciudadanas y promuevan un mayor involucramiento en los temas que impactan directamente la calidad de vida de la población.

Gráfico 17. ¿Considera que la Administración Municipal da a conocer de manera proactiva la información sobre la Gestión realizada?



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados consideró que la Administración Municipal realiza esfuerzos para divulgar proactivamente la información sobre su gestión. Sin embargo, aún se identifican ciudadanos que perciben limitaciones en el acceso a la información o en la forma en que esta se comunica. Estos resultados sugieren que, si bien existe un avance en materia de transparencia, es necesario seguir fortaleciendo las estrategias de comunicación institucional para asegurar que la información llegue de manera oportuna, clara y accesible a todos los sectores de la población.

En este sentido, los resultados de la encuesta de percepción ciudadana constituyen un insumo fundamental para orientar la planeación y ejecución del proceso de rendición de cuentas 2025. La información recopilada evidencia un nivel significativo de conocimiento y disposición de la ciudadanía para participar en los espacios de control social, así como prioridades temáticas claras que deberán ser atendidas en los ejercicios de diálogo público.

MARCO NORMATIVO

El proceso de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Bucaramanga se fundamenta en un conjunto de normas constitucionales y legales que establecen los principios de transparencia, participación ciudadana y responsabilidad en la gestión pública, las cuales se detallan a continuación:

LINEAMIENTOS NORMATIVOS	
Constitución Política de Colombia de 1991	<p>Democracia participativa, soberanía popular y derecho fundamental a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político, consagrados en sus artículos 2, 3 y 103.</p> <p>Derecho a recibir información veraz e imparcial. Art.20, 23 y 74.</p> <p>Derecho a la participación en el control del poder político Art. 40. Derecho a vigilar la gestión pública Art. 270.</p>
Ley Estatutaria 134 de 1994 “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.	<p>Título XI. De la participación democrática de las organizaciones civiles. Capítulo I. De la democratización, del control y de la fiscalización de la administración pública. Artículo 99. De la participación administrativa como derecho de las personas.</p>
Ley Estatutaria 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.	<p>Artículo 9. Principio de transparencia.</p>
Decreto 028 de 10 de enero de 2008 Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones	<p>Art. 17. Presentación de metas de administración municipal y departamental</p> <p>Art. 18. Rendición de cuentas de entidades territoriales</p> <p>Art. 19. informe de resultados</p> <p>Art. 20. Consulta pública de resultados</p>
Documento CONPES 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”	<p>El documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. A partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos, para proponer como resultado final el desarrollo de una cultura de la rendición de cuentas en Colombia.</p>
Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.	<p>Artículo 78, que modifica el artículo 32 de la Ley 489 de 1998. Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública y están obligadas a rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.</p>
Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	<p>Art. 3. Principios de actuaciones administrativas</p> <p>Art. 5. Derechos de las personas ante las autoridades</p> <p>Art. 8. Deber de información al público.</p>
Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011	<p>Art. 1. Metodología estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.</p> <p>Art. 2. Estándares para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.</p>

Ley Estatutaria 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información Artículo 24. Del derecho de acceso a la información. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta Ley y la Constitución.
Ley Estatutaria 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”	Regula el derecho de petición en interés general, en interés particular y de petición de informaciones, documentos y consultas. Título IV. De la rendición de cuentas. Capítulo I. Rendición de cuentas de la rama ejecutiva. Artículos 48 a 57.
Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”	Artículo 48 -56. Rendición de cuentas Rama Ejecutiva Artículo 58-59 - Rendición de cuentas Juntas Administradoras Locales, los Concejos Municipales y las Asambleas Departamentales. Artículos 60-66. Control Social Artículos. 67-72 Veedurías Ciudadanas
Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Art 1. Objeto Art. 2. Ámbito de Aplicación Art 4. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial.
Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública y se estable el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	ARTÍCULO 2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional: Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
Decreto 230 de 2021 Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.	Todo su articulado.
Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Versión 5.	3ª Dimensión: Gestión con valores para resultados. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
Manual de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Bucaramanga.	Por medio de la cual se adopta e implementa el MURC, en la Alcaldía de Bucaramanga.
Manual Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de la Alcaldía de Bucaramanga.	Por medio de la cual se adopta e implementa el Manual Operativo de Planeación y Gestión MIPG Versión 5, en la Alcaldía de Bucaramanga.
Ley 2195 del 18 de enero de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024 y su Anexo Técnico.	Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública

Véase el Normograma del proceso de Planeación Estratégica F-MC-1000-238,37-020.

OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la implementación de un proceso estructurado de Rendición de Cuentas en la Alcaldía de Bucaramanga, que promueva el acceso a la información pública, el fortalecimiento de los espacios de diálogo ciudadano y el cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad e inclusión en la gestión municipal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar la generación y divulgación de información clara, completa y accesible, que permita a la ciudadanía conocer los avances, logros y retos de la gestión pública, en concordancia con los principios del derecho a la información y el control social.
- Fortalecer los espacios de participación ciudadana, diseñando mecanismos de diálogo efectivos y representativos que favorezcan la interacción directa entre la administración y la comunidad.
- Promover la corresponsabilidad institucional, garantizando que las observaciones, propuestas y compromisos surgidos de los espacios de rendición de cuentas se integren en los procesos de planeación, gestión y mejora continua.
- Consolidar una cultura organizacional basada en la rendición permanente de cuentas, mediante la articulación de acciones entre las diferentes dependencias y la implementación de medidas de seguimiento, evaluación y mejora del proceso.

IMPLEMENTACIÓN DE LAS ETAPAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La metodología de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Bucaramanga se estructura en la implementación de las 5 etapas establecidas para este proceso, cada una con actividades específicas que garantizan la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación del proceso:

APRESTAMIENTO

En esta primera etapa se realiza la planeación estratégica del proceso de rendición de cuentas. Comprende la organización interna, el análisis del contexto institucional y ciudadano, la conformación de equipos de trabajo y la identificación de los grupos de valor. El aprestamiento garantiza que el proceso se construya sobre una base sólida de reconocimiento de capacidades, necesidades y prioridades institucionales.

- ✓ Conformación del equipo líder de rendición de cuentas
- ✓ Capacitación y sensibilización
- ✓ Identificación de grupos de valor
- ✓ Determinación de necesidades informativas
- ✓ Organización institucional
- ✓ Lineamientos y directrices institucionales

GRUPOS DE VALOR

De acuerdo con la identificación de grupos de valor realizada por la Alcaldía de Bucaramanga, se encuentran identificados actores claves que desempeñan un papel fundamental en la Gestión Institucional, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- Ciudadanía incorporando enfoque diferencial
- Organizaciones sociales
- Veedurías ciudadanas
- Entes de control
- Gremios/empresarios/asociaciones
- Miembros de las Juntas de Acción Comunal y las Juntas Administradoras Locales
- Academia
- Partidos y movimientos políticos
- Servidores Públicos y Contratistas

La participación y colaboración de estos grupos de valor en el proceso de Rendición de Cuentas, contribuye a enriquecer el proceso y asegurar una visión más completa y representativa de la Gestión Municipal.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Bucaramanga, referente a las dependencias con las cuales se tiene relación de suministro de información, diálogo y participación, se conforma un equipo líder con los siguientes roles:

DEPENDENCIAS	ACTIVIDADES
Despacho del Alcalde	<ul style="list-style-type: none"> Emitir lineamientos sobre los ejercicios de rendición de cuentas que involucra los espacios de diálogo y el Informe de rendición de cuentas Presidir y aprobar las fechas de los ejercicios de Rendición de Cuentas. Revisar y aprobar las presentaciones de los ejercicios de Rendición de Cuentas. Revisar documento que consolida las respuestas a las preguntas formuladas en los ejercicios de Rendición de Cuentas.
Secretaría de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el documento metodológico de Rendición de Cuentas. Consolidar y elaborar los informes de Rendición de Cuentas. Apoyar el proceso de los ejercicios de Rendición de Cuentas (cronograma, invitaciones, recolección de información) y demás actividades definidas por el Despacho del Alcalde. Socializar y sensibilizar al equipo líder de Rendición de Cuentas sobre los elementos, lineamientos y metodologías a implementar para el desarrollo de los diálogos ciudadanos y/o audiencias públicas. Socializar y sensibilizar a funcionarios y contratistas sobre los elementos, lineamientos y metodologías a implementar en el ejercicio de rendición de cuentas Sistematizar los resultados de los ejercicios de Rendición de Cuentas y diálogos ciudadanos en el marco de la rendición de cuentas. Direccionar las preguntas recibidas en los ejercicios de Rendición de Cuentas y consolidar las respuestas a las mismas, para enviarlas para revisión en el Despacho del alcalde.
Área de Prensa y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y publicar piezas comunicativas en lenguaje claro, así como videos, para la divulgación de información de gestión, previo a los ejercicios de Rendición de Cuentas. Publicar las noticias e información de gestión en redes sociales, sitio web y demás canales que consideren pertinentes para contribuir en el proceso de Rendición Cuentas permanente. Programar el cubrimiento y hacer seguimiento al evento de Audiencia Pública y demás espacios requeridos en el marco de Rendición de Cuentas. Brindar apoyo en la consolidación y direccionamiento de las peticiones que ingresen por las redes sociales definidas para la Rendición de Cuentas (Twitter, Facebook, Instagram)
OATIC y Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Brindar apoyo en la gestión del servicio al ciudadano, para direccionar las peticiones que ingresen por la Página web de la Alcaldía, generadas del Proceso de Rendición de Cuentas.
Líderes de apoyo de las Secretarías, Oficinas e Institutos Descentralizados	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el informe de evaluación y seguimiento a los ejercicios de Rendición de Cuentas.

Como parte del aprestamiento, la Alcaldía de Bucaramanga conforma un equipo líder de rendición de cuentas integrado por representantes de las dependencias responsables de generar información, coordinar acciones de comunicación y atender los espacios de diálogo ciudadano. Así mismo, la Secretaría de Planeación tiene a su cargo la articulación del proceso, la orientación metodológica, la recolección de insumos estratégicos y el acompañamiento técnico a cada fase, garantizando así una gestión coordinada y alineada con los principios de transparencia, participación e inclusión.

DISEÑO

Durante esta fase se define la estructura metodológica que guiará el proceso, estableciendo los mecanismos de información, los espacios de diálogo, los instrumentos de recolección de percepciones ciudadanas y las estrategias de comunicación. El diseño incorpora enfoques de accesibilidad, inclusión y pertinencia, de acuerdo con las características de la población y las obligaciones legales:

- ✓ Definición de actividades y espacios de diálogo
- ✓ Aplicación de la encuesta de percepción ciudadana
- ✓ Diseño del cronograma metodológico
- ✓ Elaboración del documento metodológico
- ✓ Estrategia de comunicación

De esta manera, a nivel interno la Alcaldía de Bucaramanga ha elaborado el Plan de Transición Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP para la vigencia 2025, como parte fundamental de promover una cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos para la integridad que se presentan en el desarrollo de su misionalidad. Dentro de este plan, se ha incluido el siguiente componente específico para el proceso de Rendición de Cuentas:

Temática 3: Cultura de la legalidad y estado abierto						
Acción Estratégica	Actividades	Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite	
Acción estratégica 8. Participación ciudadana y rendición de cuentas	8.1	Diseñar, crear y divulgar piezas comunicativas (boletines de prensa, videos y piezas gráficas), digitales y/o físicas que faciliten la participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas que realiza la entidad	100%	Porcentaje de piezas comunicativas digitales y/o físicas diseñadas, creadas y divulgadas	Prensa y Comunicaciones	31/12/2025
	8.2	Publicar Informes sobre la gestión realizada en la página web institucional	4	Número de informes sobre la gestión realizada en la página web institucional publicados	Todas las Dependencias OATIC (Publicación)	28/02/2025 30/05/2025 01/09/2025 30/11/2025
	8.3	Publicar el informe de rendición de cuentas	1	Número de informes de rendición de cuentas publicados	Secretaría de Planeación	31/12/2025
	8.4	Revisar y/o actualizar la Matriz de identificación de grupos de valor F-DPM-1210-238,37-015, claves para dialogar sobre la gestión	1	Número de matrices de identificación de grupos de valor, revisadas y actualizadas	Todas las dependencias Secretaría de Planeación (Consolida)	30/04/2025
	8.5	Realizar las actividades establecidas en el	100%	Porcentaje de actividades establecidas en el	Dependencias de la administración	31/12/2025

	Plan Estratégico de participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas 2025		Plan Estratégico de participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas 2025, realizadas	central responsables del Plan de Participación Ciudadana	
8.6	Realizar ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía	3	Número de audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía, realizadas	Despacho Alcalde/ Secretaría de Planeación (reposa evidencias)	31/12/2025
8.7	Publicar informes de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía	2	Número de informes de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas a la ciudadanía realizados	Secretaría de Planeación	31/12/2025
8.8	Realizar y publicar el Plan de Acción de Rendición de Cuentas de los compromisos establecidos en los espacios de diálogo definidos	1	Número de planes de Acción de Rendición de Cuentas de los compromisos establecidos en los espacios de diálogo definidos	Secretaría de Planeación OATIC (publicación)	31/12/2025
8.9	Ejecutar el Plan de Acción de Rendición de Cuentas de los compromisos establecidos en los espacios de diálogo definidos	100%	Porcentaje de ejecución del Plan de Acción de Rendición de Cuentas de los compromisos establecidos en los espacios de diálogo definidos	Todas las dependencias responsables	31/12/2025
8.10	Realizar seguimiento a las actividades establecidas en el Plan Estratégico de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Rendición de Cuentas 2025	2	Número de seguimientos a las actividades del Plan Estratégico de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Rendición de Cuentas 2025, realizados.	Oficina de Control Interno de Gestión	31/07/2025 31/12/2025

De igual forma, a nivel externo la Alcaldía de Bucaramanga elaboró un cronograma de actividades de Rendición de Cuentas para la vigencia de 2025, con el objetivo de establecer espacios de dialogo con la comunidad bumanguesa. Este cronograma se encuentra publicado en página web institucional para consulta de la ciudadanía.

DISEÑO Y COMUNICACIÓN

En el marco de la etapa de diseño, la Alcaldía de Bucaramanga implementa su Plan de Comunicaciones con el objetivo de facilitar el acceso a la información pública, difundir de manera clara los resultados de la gestión institucional y promover espacios de interacción entre la ciudadanía y la administración. Este plan contempla estrategias que combinan medios digitales y tradicionales para fomentar el diálogo ciudadano, permitiendo la formulación de preguntas, sugerencias, requerimientos o inquietudes frente a la gestión municipal.

Para ello, se emplean recursos tecnológicos, logísticos, financieros y humanos que aseguran la eficacia del proceso. La estrategia contempla el uso de canales presenciales y virtuales, como redes sociales, página web institucional, medios radiales, carteleras y plataformas de videoconferencia, con criterios de accesibilidad y lenguaje claro, garantizando que la información llegue a todos los sectores de la población de manera oportuna, transparente e incluyente.

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

La Administración Municipal asigna recursos específicos desde el Plan de Desarrollo para el desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas. Este presupuesto está orientado principalmente a cubrir los costos logísticos, de comunicación y operativos que implica la implementación de actividades participativas y la divulgación de la información institucional.

Para ello, se formula un proyecto técnico que contempla las acciones a desarrollar, así como los requerimientos financieros asociados. Esta planificación permite garantizar la disponibilidad y eficiencia del uso de los recursos, promoviendo así la sostenibilidad del proceso, el fortalecimiento de la participación ciudadana y la consolidación de una gestión pública transparente.

PREPARACIÓN

Una vez diseñada la estructura metodológica, la etapa de preparación se centra en la organización y alistamiento de los elementos clave para el desarrollo del proceso. En esta fase, se realiza un análisis detallado de los grupos de valor, agrupándolos de acuerdo con sus características, intereses y necesidades informativas, con el fin de ajustar los contenidos y canales de comunicación a sus contextos específicos.

Entre las actividades primordiales a llevar a cabo en esta etapa, se destacan las siguientes:

- ✓ Realizar el análisis de los grupos de valor.
- ✓ Agrupar los grupos de valor según criterios de afinidad temática.
- ✓ Identificar la información necesaria para el desarrollo del proceso de rendición de cuentas.
- ✓ Recolectar la información requerida

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

En el marco de la Metodología de Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Bucaramanga, es prioritario atender las necesidades de información de la ciudadanía, con el fin de garantizar un proceso transparente, efectivo y participativo. La divulgación oportuna, clara y accesible de los resultados de gestión fortalece la confianza ciudadana y promueve el control social sobre la administración pública.

A partir del diagnóstico de percepción ciudadana, se identificaron como temas prioritarios los relacionados con seguridad y convivencia, salud y educación, los cuales deberán ser tratados de manera central en los espacios de diálogo y en los informes institucionales:

- **Seguridad y convivencia:** Se debe brindar información clara y verificable sobre las acciones implementadas para mejorar la seguridad ciudadana, incluyendo estrategias de prevención del delito, operativos territoriales, articulación institucional y resultados en la reducción de hechos delictivos.
- **Salud:** La ciudadanía demanda conocer los avances en el acceso a servicios de salud, infraestructura hospitalaria, cobertura de programas de prevención y promoción, atención a poblaciones vulnerables, así como logros alcanzados en salud pública y respuesta institucional ante emergencias sanitarias.
- **Educación:** Se considera clave informar sobre la ampliación de cobertura, la calidad educativa, la inversión en infraestructura escolar, programas de permanencia escolar, formación docente y estrategias dirigidas a la población joven, rural y con enfoque diferencial.

Estos temas serán priorizados en la elaboración del informe, el diseño de los espacios de diálogo y en la producción de piezas comunicativas, respondiendo así al interés de la ciudadanía de contar con información útil, comprensible y centrada en los asuntos que más inciden en su calidad de vida.

EJECUCIÓN

En esta fase se lleva a cabo la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas, mediante el desarrollo de espacios de diálogo con la ciudadanía y la divulgación de los informes de gestión. La ejecución debe asegurar la participación activa de los diferentes sectores sociales, el registro de compromisos adquiridos y el acceso oportuno a la información pública.

Las acciones que se llevarán a cabo en esta etapa incluyen:

- ✓ Informar a la ciudadanía y grupos de valor de forma clara y completa.
- ✓ Desarrollar espacios de diálogo con la ciudadanía.
- ✓ Evaluación de los espacios de diálogo con la ciudadanía.

ELEMENTO PRINCIPALES



INFORMACIÓN: Este elemento se basa en el principio de transparencia y en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley 1757 de 2015, asegurando que la ciudadanía acceda a datos claros, pertinentes y oportunos sobre la gestión pública. Para ello, se socializa el informe de rendición de cuentas en lenguaje claro, alineado con los objetivos, metas y líneas estratégicas del Plan de Desarrollo Municipal, permitiendo visibilizar los avances institucionales, la ejecución presupuestal y el impacto de las acciones públicas, fortaleciendo el derecho de la ciudadanía a estar informada y a ejercer control social.

DIÁLOGO: El diálogo es el componente que garantiza la participación activa de la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas. A través de espacios presenciales y virtuales, se facilita la interacción directa entre la administración y los grupos de valor, promoviendo el intercambio de ideas, opiniones y propuestas. Para ello, se implementa el cronograma que organiza los encuentros de diálogo, como audiencias públicas, mesas temáticas, ferias de servicios, entre otros, donde la ciudadanía puede expresar sus inquietudes y recibir respuestas institucionales en un entorno de respeto, escucha activa y corresponsabilidad.

RESPONSABILIDAD: Este elemento implica la disposición de la administración para responder por sus acciones, asumir compromisos y generar mecanismos de mejora

continua. Posterior a los ejercicios de diálogo, se consolida un Plan de Acción para el seguimiento a los compromisos adquiridos, el cual incluye acciones concretas, responsables y plazos definidos. Este proceso garantiza que las inquietudes ciudadanas sean atendidas y que los acuerdos derivados de los espacios de participación se integren en la gestión institucional, fortaleciendo así la confianza y la legitimidad del gobierno local.

ELEMENTOS PARA REFORZAR LOS ESPACIOS DE DIALOGO

- Verificación de accesibilidad en los formatos de información: Asegurar que toda la información divulgada (videos, presentaciones, informes) cumpla con criterios de accesibilidad: lenguaje claro, subtítulos, interpretación en lengua de señas, formatos alternativos para personas con discapacidad, etc.
- Registro y sistematización del diálogo: Documentar todas las preguntas, observaciones, propuestas y comentarios formulados por la ciudadanía durante los ejercicios, como insumo para la etapa de seguimiento y para garantizar trazabilidad.
- Participación territorial y diferencial: Asegurar que los ejercicios de diálogo incluyan participación desde distintas comunas, corregimientos y poblaciones con enfoque diferencial. Esto se puede garantizar con una agenda territorial o espacios dirigidos a grupos específicos.
- Cubrimiento y comunicación institucional del evento: Incluir en esta etapa la coordinación con medios de comunicación institucionales (redes sociales, página web, prensa local) para transmitir y amplificar el evento, con mensajes estratégicos de transparencia y resultados.
- Evaluación ciudadana del espacio: Aplicar una encuesta rápida o instrumento de evaluación al final del espacio de diálogo para conocer la percepción de la ciudadanía sobre la utilidad, claridad y nivel de participación del ejercicio.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Esta etapa final permite dar continuidad al proceso de rendición de cuentas, asegurando que los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo con la ciudadanía sean cumplidos y que las acciones institucionales se ajusten con base en los aprendizajes obtenidos. Su propósito es consolidar un ciclo de mejora continua, que fortalezca la confianza ciudadana y eleve la calidad de la gestión pública, de acuerdo con las siguientes actividades:

- ✓ Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.
- ✓ Dar respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas.
- ✓ Publicar las respuestas en la página web institucional.
- ✓ Establecer mecanismos para el seguimiento a los compromisos adquiridos.
- ✓ Socializar a la comunidad los resultados y los planes de mejora.
- ✓ Evaluar la contribución de la rendición de cuentas a la gestión pública.
- ✓ Reiniciar el proceso de Rendición de Cuentas.

Esta etapa se organiza en tres fases complementarias: monitoreo, seguimiento y evaluación, las cuales permiten verificar de manera continua y sistemática la correcta implementación del proceso de rendición de cuentas:

Monitoreo

La fase de monitoreo es realizada por el Grupo de Desarrollo Económico de la Secretaría de Planeación Municipal, responsable de supervisar periódicamente las actividades de la Acción estratégica 8. Participación ciudadana y rendición de cuentas, enmarcado en el Plan de Transición del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, junto con el Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, de manera semestral durante la vigencia 2025, permitiendo identificar avances, dificultades y necesidades de ajuste en la ejecución del proceso.

Seguimiento

El seguimiento es liderado por la Oficina de Control Interno de Gestión, encargada de verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el proceso de rendición de cuentas con la ciudadanía. Esta fase se centra en validar que las acciones implementadas se ajusten a los principios de transparencia, participación ciudadana y acceso a la información pública.

Evaluación

La evaluación también es realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, en su calidad de líder estratégico del sistema de control interno de la entidad. A partir de un enfoque preventivo y de gestión del riesgo, esta fase tiene como propósito emitir recomendaciones de mejora, sugerir buenas prácticas y formular observaciones que permitan fortalecer los procesos institucionales asociados a la rendición de cuentas.

Finalmente, la Metodología de Rendición de Cuentas 2025 de la Alcaldía de Bucaramanga constituye una hoja de ruta estructurada, participativa y orientada a fortalecer la transparencia y la confianza ciudadana. A través de un proceso que articula la generación de información clara, el fomento del diálogo ciudadano y la atención responsable de los compromisos adquiridos, se busca consolidar una gestión pública abierta, accesible y enfocada en resultados.

El desarrollo de cada una de las etapas garantiza la construcción de ejercicios de rendición de cuentas efectivos, inclusivos y adaptados a las necesidades de los grupos de valor. Asimismo, permite integrar las expectativas ciudadanas en la gestión institucional, reforzando el principio de corresponsabilidad en la construcción de lo público.

Con esta metodología, la Administración Municipal reafirma su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua, pilares esenciales para avanzar hacia un gobierno más cercano, responsable y legítimo ante la comunidad.



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

www.bucaramanga.gov.co

f X Instagram Alcaldía de Bucaramanga