ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana
EDRU EICE

Santiago de Cali

Tabla de Contenido

1. Introducción Rendición de Cuentas 3

2. Objetivos 3

2.1. Objetivo General 3

2.2. Objetivos Específicos 3

2.3. Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS 4

2.4. Marco normativo y metodológico 4

3. Alcance 4

4. Caracterización de los Ciudadanos y Grupos de Interés 4

4.1. Necesidades de Información 5

4.2. Capacidad Operativa 5

5. La Rendición de Cuentas 5

6. Componentes 5

6.1. Componente de Información 5

6.2. Componente de Diálogo 6

6.3. Diálogos con la Ciudadanía y los Grupos de Interés 6

7. Responsabilidad - Componente de Respuesta Institucional y Mecanismos de Mejora 7

8. Modalidad, canales y mecanismos de participación 8

10. Preparación, seguimiento y evaluación 10

11. Productos y evidencias del proceso 11

12. Cronograma general 11

1. Introducción Rendición de Cuentas

La Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana (EDRU) EICE tiene como misión impulsar proyectos que transforman y modernizan la infraestructura de Cali, mejorando la calidad de vida de sus habitantes. En este contexto, la rendición de cuentas se consolida como un pilar fundamental para construir confianza y asegurar que nuestro desarrollo urbano sea un proceso transparente y participativo.

En una realidad donde la ciudadanía caleña demanda mayor claridad sobre la gestión de los proyectos que impactan su entorno, es fundamental adoptar estrategias de comunicación efectivas, accesibles y adaptables. Esto permite rendir cuentas de manera abierta, involucrar a la comunidad y fortalecer la participación en los asuntos de interés institucional.

La presente Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas constituye el marco general mediante el cual la EDRU E.I.C.E. organiza, desarrolla, realiza seguimiento y evalúa su proceso de rendición de cuentas, de manera articulada con la planeación institucional y con las condiciones propias de cada vigencia. Su aplicación es permanente y podrá ser operacionalizada anualmente mediante la metodología, el cronograma y los instrumentos que correspondan, sin que sea necesario formular una nueva estrategia por cada vigencia.

Con la implementación de esta estrategia, la EDRU no solo da cumplimiento a sus obligaciones normativas, sino que también avanza hacia la consolidación de una cultura de transparencia activa, ética, responsabilidad y sostenibilidad en su gestión.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Establecer una estrategia de rendición de cuentas para la EDRU, fundamentada en los principios de Transparencia, Responsabilidad y Participación Ciudadana, que asegure una comunicación clara y de puertas abiertas sobre la gestión de la Entidad y promueva espacios de diálogo efectivos, con el fin de fortalecer la confianza de la ciudadanía en los proyectos de desarrollo urbano y garantizar el cumplimiento de los objetivos misionales.

2.2. Objetivos Específicos

Garantizar la transparencia de la información relevante sobre la gestión, los procesos y las decisiones institucionales, asegurando que esta sea accesible, clara y comprensible para todas las partes interesadas.

Promover espacios de diálogo orientados a reconocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, e incorporar estos aportes en los procesos de toma de decisiones de la Entidad.

Asegurar la entrega oportuna de los resultados relacionados con la gestión de la entidad, presentándolos en un lenguaje claro y comprensible para que la ciudadanía pueda conocerlos de manera detallada.

2.3. Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

La rendición de cuentas de la EDRU aporta a los ODS 16 y 11, porque fortalece la transparencia y la confianza en las instituciones, al mismo tiempo que promueve ciudades más sostenibles e inclusivas. Al abrir espacios de información y diálogo, la comunidad puede conocer cómo se gestionan los recursos, participar en la toma de decisiones y construir juntos una ciudad más justa y cercana a sus necesidades.

2.4. Marco normativo y metodológico

La estrategia de rendición de cuentas de la EDRU E.I.C.E. se desarrolla atendiendo el marco aplicable a la participación ciudadana y la rendición de cuentas, especialmente la Ley 1757 de 2015 y los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, en la versión que se encuentre vigente. De igual manera, se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y con los instrumentos institucionales relacionados con planeación, transparencia, participación y mejoramiento de la gestión. La estrategia contempla las etapas de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación, de acuerdo con las orientaciones metodológicas aplicables en cada momento.

3. Alcance

Esta estrategia tiene carácter institucional y permanente y comprende las actividades de planeación, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación del proceso de rendición de cuentas de la EDRU E.I.C.E. en cada vigencia. Su aplicación se ajustará anualmente a los resultados de la caracterización de ciudadanos y grupos de interés, las necesidades de información, los resultados de ejercicios anteriores, la disponibilidad institucional, las condiciones del contexto y los lineamientos normativos y metodológicos vigentes. La modalidad de realización podrá ser presencial, virtual, híbrida o aquella que resulte pertinente y viable para cada ejercicio, de acuerdo con las condiciones definidas en la respectiva metodología o cronograma.

4. Caracterización de los Ciudadanos y Grupos de Interés

La caracterización de los grupos de valor y de interés en el marco de la rendición de cuentas de la EDRU corresponde al proceso mediante el cual se identifican, describen y analizan los actores que tienen una relación directa o indirecta con la institución. Esta caracterización permite reconocer sus intereses, expectativas, niveles de influencia y formas de participación, con el fin de diseñar estrategias efectivas de comunicación, diálogo y seguimiento.

La información recogida se convierte en la base para que la EDRU entregue reportes claros, oportunos y fáciles de entender. Esto mejora la comunicación con la ciudadanía, abre más canales de diálogo y permite diseñar nuevas formas de responder a lo que la gente realmente espera de la entidad.

Hacer este ejercicio trae beneficios como:

- Conocer mejor a las comunidades donde desarrollamos proyectos de renovación urbana.

- Tener un mayor entendimiento de nuestros usuarios.
- Mejorar la comunicación y el flujo de información en doble vía.
- Identificar y responder con mayor eficacia a las necesidades de la gente.
- Enfocar los programas y servicios en quienes más los necesitan.
- Aumentar la confianza de la ciudadanía en la entidad.
- Fortalecer la relación entre la EDRU y los ciudadanos.

4.1. Necesidades de Información

Para cada vigencia, la EDRU prepara y actualiza la información que cada área debe aportar al proceso de rendición de cuentas. Este documento o matriz define los temas clave, responsables, fuentes, periodos de corte y necesidades de información, y se complementa con la información que se divulgue de manera permanente a través de los canales institucionales. La actualización anual de estos insumos no implica modificar la presente estrategia institucional.

4.2. Capacidad Operativa

Para llevar a cabo este proceso, la EDRU conformará o designará, de acuerdo con su estructura y competencias, un equipo de trabajo con participación de Planeación, Control Interno, Comunicaciones y las demás dependencias o responsables que resulten pertinentes. Este equipo tendrá a su cargo la coordinación, articulación y seguimiento de las actividades, garantizando que la rendición de cuentas se realice con información clara, oportuna, accesible y verificable.

5. La Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas es la forma en que mantenemos abiertos los canales de comunicación con la ciudadanía: explicamos en qué se usan los recursos, qué logros alcanzamos y qué retos tenemos, siempre con la posibilidad de recibir retroalimentación de los ciudadanos y grupos de interés.

Este proceso fortalece la transparencia, la eficiencia y el buen gobierno de la entidad, y se convierte en un espacio de confianza y diálogo entre la EDRU y la comunidad.

La metodología de la rendición de cuentas se basa en tres componentes:

6. Componentes

6.1. Componente de Información

Se trata de generar y difundir datos sobre nuestra gestión, metas y resultados, tanto en el ámbito local. Esta información debe ser clara, veraz y accesible para todos los grupos poblacionales.

El equipo de comunicaciones trabaja de la mano con las distintas áreas de la EDRU para identificar qué información debe publicarse, revisarla y difundirla de forma constante.

6.2. Componente de Diálogo

El componente de diálogo busca garantizar una interacción efectiva con la ciudadanía y los grupos de valor y de interés. Una vez divulgada la información de gestión, la entidad habilitará mecanismos para formular preguntas, presentar inquietudes, propuestas y observaciones, así como para recibir y emitir respuestas claras y oportunas. Para cada vigencia se definirá la combinación de mecanismos y canales que resulte pertinente, de acuerdo con la modalidad adoptada: presencial, virtual, híbrida u otra que sea técnica y operativamente viable.

La Oficina de Planeación y el equipo de Comunicaciones, con la participación de las demás dependencias responsables de la información, coordinarán la preparación y realización del ejercicio de rendición de cuentas definido para cada vigencia, así como la consolidación de las preguntas, respuestas, compromisos y evidencias derivadas de los espacios de información y diálogo.

6.3. Diálogos con la Ciudadanía y los Grupos de Interés

En el marco de su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la gestión responsable del desarrollo urbano, la EDRU promoverá en cada vigencia espacios de diálogo con sus grupos de valor y de interés. El ejercicio principal de rendición de cuentas podrá desarrollarse de manera presencial, virtual, híbrida o mediante una combinación de mecanismos, de acuerdo con las condiciones y necesidades identificadas en la planeación del ejercicio. En todos los casos se procurará garantizar accesibilidad, lenguaje claro, participación efectiva y mecanismos para la interacción durante y después de los espacios de diálogo.

Además de informar sobre la gestión, los resultados y los retos institucionales, estos espacios permitirán recibir preguntas, propuestas y observaciones de la ciudadanía. Las inquietudes que no puedan ser atendidas durante la transmisión serán consolidadas, analizadas y respondidas por las dependencias competentes, de acuerdo con los términos y procedimientos aplicables. Los compromisos que se deriven del ejercicio serán registrados para facilitar su seguimiento y posterior divulgación.

Para asegurar la efectividad y el alcance de estos diálogos, la EDRU ha incorporado los siguientes principios orientadores:

Diversificación de lenguajes, canales y recursos de comunicación, para garantizar que la información sea comprendida por las diferentes audiencias y se facilite el acceso a los contenidos de la rendición de cuentas.

Apertura y accesibilidad del diálogo, facilitando la participación de las personas interesadas y procurando reducir las barreras tecnológicas, de lenguaje o de acceso a la información.

Interacción respetuosa, transparente y constructiva, promoviendo un ambiente en el que las preguntas, propuestas y observaciones sean recibidas y gestionadas de manera objetiva.

Participación activa, mediante los mecanismos presenciales, virtuales, híbridos o tecnológicos que se habiliten para cada ejercicio, incluyendo intervenciones en el evento, formularios, canales institucionales, correo electrónico, plataformas digitales y demás herramientas que se definan de acuerdo con la modalidad adoptada.

A continuación, se presentan las instancias formalizadas de diálogo, sin perjuicio de que, en el curso de la gestión institucional, puedan generarse nuevas oportunidades de interacción y colaboración con diversos sectores de la sociedad:

Diálogos con los territorios	Ejercicios de diálogo y participación ciudadana
En el marco de su compromiso con una gestión participativa, transparente y centrada en lo social, la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana de Cali – EDRU impulsa una estrategia de relacionamiento que promueve el diálogo permanente con la ciudadanía, líderes comunitarios, concejales, ediles, entes de control, empresas del sector y otros actores clave del territorio. La EDRU desarrolla espacios de encuentro y participación activa en las distintas comunas y corregimientos de Cali, con el propósito de informar sobre el avance de los proyectos urbanos, escuchar las necesidades de las comunidades, fortalecer procesos institucionales y construir conjuntamente soluciones que respondan a las realidades del territorio. La gerencia de la EDRU, con un enfoque centrado en lo social y en el desarrollo humano, lidera de manera directa estos ejercicios de diálogo, consolidando un modelo de gestión urbana incluyente, transparente y corresponsable. En coherencia con los principios de la Ley 1757 de 2015 y el marco normativo aplicable a las empresas industriales y comerciales del Estado, la EDRU consolida estos ejercicios como parte fundamental de su estrategia de rendición de cuentas, participación ciudadana y control social.	Estos escenarios se han constituido en mecanismos efectivos para el intercambio de experiencias, la articulación de iniciativas, la identificación de buenas prácticas y el fortalecimiento de los lineamientos estratégicos de la entidad. Además de la atención comunitaria, estos espacios han permitido avanzar en el fortalecimiento institucional mediante la cooperación con otros entes del nivel local, regional y nacional, contribuyendo también a posicionar casos de éxito de Cali en escenarios de intercambio técnico e interinstitucional. A través de estos espacios, se promueve el acceso a la información pública, la resolución de inquietudes, la construcción colectiva de ciudad y la legitimación de la gestión pública ante la ciudadanía caleña.

7. Responsabilidad - Componente de Respuesta Institucional y Mecanismos de Mejora

Este componente tiene como finalidad asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la entidad frente a la ciudadanía, a través de mecanismos correctivos y de mejora continua que fortalezcan los planes institucionales. Su propósito central es garantizar que las aportaciones, sugerencias y preocupaciones expresadas en los

espacios de diálogo no solo sean escuchadas, sino atendidas de manera efectiva y con resultados visibles.

Así mismo, este componente contempla el papel fundamental de las autoridades institucionales para dar respuestas oportunas y transparentes ante el control social, los medios de comunicación y los órganos de vigilancia. En los casos en que la gestión no se alinee con los principios de eficiencia, eficacia o legalidad, se prevé la aplicación de medidas correctivas o sancionatorias, según corresponda.

Entre los principales instrumentos que alimentan este proceso se encuentran los Informes y Planes de Mejoramiento emitidos por los entes de control, así como los resultados de las Auditorías de Control Interno, con énfasis en aspectos clave como los mecanismos de incentivos, la capacitación y la sensibilización en torno a la rendición de cuentas, la normatividad vigente y la atención al usuario.

En este marco, la estrategia se articula mediante un conjunto de directrices que buscan fortalecer el ejercicio de rendición de cuentas, especialmente a partir de las lecciones aprendidas en ciclos anteriores. Estas directrices incluyen:

Establecer procedimientos claros y definir responsabilidades para responder las inquietudes ciudadanas que se reciban durante los espacios de rendición de cuentas, independientemente de que estos se desarrollen de manera presencial, virtual, híbrida o mediante otros mecanismos de participación.

Publicar en el sitio web institucional las respuestas, compromisos y demás resultados derivados del ejercicio de rendición de cuentas, incluyendo los soportes disponibles del evento o de los mecanismos de participación utilizados, de acuerdo con la modalidad adoptada.

Llevar un control sistemático de los acuerdos alcanzados con los distintos grupos de interés, incluyendo responsables y plazos definidos para su cumplimiento.

Comunicar periódicamente los avances en el cumplimiento de dichos compromisos y, en caso de que alguno resulte inviable, ofrecer una explicación clara y justificada.

Visibilizar las acciones concretas ejecutadas por la entidad como resultado directo de los ejercicios de diálogo con la ciudadanía.

Realizar un seguimiento permanente al cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Activar mecanismos correctivos cuando se identifiquen desviaciones o incumplimientos en las acciones pactadas.

Con este enfoque, la EDRU busca consolidar una gestión institucional transparente, participativa y orientada al mejoramiento continuo, en la que la rendición de cuentas constituya un proceso permanente de información, diálogo, respuesta y seguimiento, independientemente de la modalidad mediante la cual se desarrolle en cada vigencia.

8. Modalidad, canales y mecanismos de participación

La EDRU E.I.C.E. podrá desarrollar el ejercicio de rendición de cuentas mediante modalidad presencial, virtual, híbrida o mediante una combinación de mecanismos, de

acuerdo con las necesidades de los grupos de valor y de interés, las condiciones del contexto, la capacidad institucional, la disponibilidad tecnológica y los lineamientos aplicables. La modalidad específica de cada vigencia será definida en la metodología y/o cronograma institucional de rendición de cuentas, sin que ello implique modificar la presente estrategia.

Los canales y mecanismos de participación se seleccionarán de acuerdo con la modalidad adoptada y podrán incluir, entre otros, espacios físicos de diálogo, transmisión en línea, plataformas digitales, chat, formularios de preguntas, correo institucional, encuestas, redes sociales institucionales, líneas o mecanismos de atención y demás medios que la Entidad determine. La combinación de canales deberá procurar cobertura, accesibilidad, trazabilidad y participación efectiva.

Como medidas complementarias, la EDRU dispondrá la divulgación previa de la fecha, hora, agenda, modalidad, canales, mecanismos de participación y contenidos de la rendición de cuentas. Posteriormente, publicará los resultados del ejercicio, las respuestas a las inquietudes que no hayan sido atendidas en tiempo real, los compromisos adquiridos y los demás soportes que correspondan, conforme a los canales institucionales definidos.

9. Estrategia de comunicación y difusión de la Rendición de Cuentas

La estrategia de comunicación y difusión de la Rendición de Cuentas de la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana de Cali estará orientada a garantizar que la ciudadanía conozca la gestión de la entidad, participe activamente en el proceso y cuente con información clara, oportuna y accesible sobre los resultados, avances y retos institucionales. Su propósito principal será fortalecer la transparencia, promover el diálogo ciudadano y facilitar el control social sobre la gestión pública.

Canales de comunicación y difusión

Para divulgar la información relacionada con la Rendición de Cuentas, se utilizarán los canales institucionales de la EDRU, tanto externos como internos. Estos permitirán informar sobre las diferentes etapas del proceso, incentivar la participación y mantener una comunicación permanente con los grupos de interés.

Los canales definidos son:

- Redes sociales institucionales: publicación de piezas gráficas, videos, mensajes informativos y contenidos pedagógicos que expliquen la importancia de la rendición de cuentas, sus objetivos y los mecanismos de participación disponibles.

- Portal web de la EDRU: publicación de información oficial, contenidos relacionados con el proceso y herramientas de participación ciudadana, entre ellas encuestas para identificar los temas que la comunidad desea conocer durante el ejercicio.

- Correo electrónico institucional: difusión de información, invitaciones y comunicaciones dirigidas a los colaboradores y demás destinatarios internos pertinentes.

- Grupos institucionales de WhatsApp: circulación de mensajes, piezas informativas e invitaciones para facilitar el conocimiento y la difusión del proceso entre los equipos de trabajo.

Participación ciudadana y contenidos pedagógicos

La estrategia no se limitará a divulgar la fecha o los resultados del ejercicio. También buscará que la ciudadanía comprenda por qué es importante la rendición de cuentas, cuál es su papel dentro de este proceso y cómo puede intervenir en él.

Para ello, se habilitarán encuestas en el portal web institucional y se replicarán en las redes sociales de la EDRU, con el propósito de recoger las inquietudes e identificar los asuntos de mayor interés para la ciudadanía. Los resultados servirán como insumo para orientar los contenidos y contribuir a que la rendición de cuentas responda a las expectativas y necesidades de información de los ciudadanos.

Adicionalmente, se producirán y divulgarán videos y piezas gráficas con mensajes pedagógicos sobre los objetivos de la rendición de cuentas, la importancia de la transparencia en la gestión pública y las posibilidades de participación ciudadana. Estos contenidos tendrán un lenguaje claro, directo y accesible, que facilite la comprensión de la información y motive a la comunidad a involucrarse en el ejercicio.

Enfoque de transparencia y mejora continua

La comunicación de la Rendición de Cuentas se desarrollará bajo los principios de transparencia, participación ciudadana, acceso a la información y diálogo con los grupos de interés. La intención es que la ciudadanía no sea únicamente receptora de información, sino que encuentre espacios para expresar sus inquietudes, proponer temas y conocer de primera mano la gestión de la entidad.

La estrategia tendrá un carácter flexible y podrá ajustarse durante su implementación, de acuerdo con las necesidades institucionales, los resultados de los mecanismos de participación y las oportunidades identificadas para mejorar el alcance y la efectividad de la difusión. Cualquier modificación buscará fortalecer el cumplimiento de los objetivos establecidos y garantizar que la información llegue de manera oportuna a los públicos de interés.

10. Preparación, seguimiento y evaluación

El proceso de rendición de cuentas de cada vigencia comprenderá, como mínimo, las siguientes etapas:

• Aprestamiento: definición del equipo líder, revisión de resultados de ejercicios anteriores, identificación de grupos de valor y de interés y análisis de necesidades de información.

• Diseño y preparación: definición de contenidos, responsables, agenda, modalidad, mecanismos de participación, piezas de divulgación, presentación institucional, preguntas orientadoras y demás requerimientos técnicos y logísticos.
• Ejecución: realización del ejercicio de rendición de cuentas mediante la modalidad definida para la vigencia, presentación de resultados de gestión, atención de preguntas y registro de intervenciones y compromisos.

• Seguimiento: consolidación de preguntas, respuestas, compromisos y acciones de mejora; asignación de responsables y plazos; y seguimiento a su cumplimiento.

• Evaluación: aplicación de mecanismos de percepción y satisfacción de los participantes, análisis de resultados, identificación de oportunidades de mejora y elaboración del informe de evaluación y seguimiento del ejercicio.
• Seguimiento: consolidación de preguntas, respuestas, compromisos y acciones de mejora; asignación de responsables y plazos; y seguimiento a su cumplimiento.

• Evaluación: aplicación de mecanismos de percepción y satisfacción de los participantes, análisis de resultados, identificación de oportunidades de mejora y elaboración del informe de evaluación y seguimiento del ejercicio.

11. Productos y evidencias del proceso

Como soporte del proceso de rendición de cuentas, la EDRU podrá consolidar, entre otras, las siguientes evidencias: estrategia institucional, metodología y cronograma de la vigencia, piezas y publicaciones de divulgación, agenda y presentación utilizada, soportes del evento o de los mecanismos de participación, registros de asistencia o participación, preguntas y respuestas, compromisos adquiridos, matriz de seguimiento, encuesta o mecanismo de evaluación e informe de resultados. Los soportes específicos dependerán de la modalidad adoptada y de las actividades efectivamente realizadas.

La información y los soportes serán organizados y publicados a través de los medios institucionales que correspondan, garantizando criterios de transparencia, trazabilidad, acceso a la información pública y protección de los datos personales.

12. Cronograma general

La programación detallada de las actividades de la estrategia será definida para cada vigencia mediante el cronograma y/o metodología institucional de rendición de cuentas. Como mínimo, deberá contemplar: planeación y alistamiento; identificación y consolidación de información; divulgación previa; definición de modalidad y mecanismos de participación; realización del ejercicio; recepción y respuesta de preguntas; publicación de resultados; seguimiento a compromisos; y evaluación del proceso. La programación podrá ajustarse durante la vigencia cuando las condiciones institucionales o del contexto así lo requieran, dejando la respectiva evidencia y justificación.

La fecha, hora, modalidad, lugar o enlaces de acceso, según corresponda, así como los canales y mecanismos de participación, serán divulgados oportunamente por los medios institucionales de la EDRU.