



# CONSTRUCCION INDICADORES TRANSPARENCIA 2.020

*"SANTANDER SIEMPRE CONTIGO Y PARA EL MUNDO"*  
2020-2023

Calle 37 N° 10-30 Palacio Amarillo | Bucaramanga / Colombia | PBX ( 57 +7 ) 6910880 | Código Postal 680006



MAURICIO  
AGUILAR  
HURTADO  
GOBERNADOR  
DE SANTANDER



## Introducción

Los gobiernos deben dar a conocer de manera real, confiable y en un lenguaje comprensible, el desarrollo y avance de su gestión de manera pública sin reserva ni limitación de la información. Esta información que se debe consolidar será detallada y de suma importancia para la toma de decisiones no solo de tipo económico sino también social, cultural, antropológico entre otros.

La información de la gestión de la administración departamental, debe llegar al público de manera clara y transparente, de tal manera que esta puede ser interpretada y entendida por el común de la población santandereana; esta le permite a la administración departamental hacer visible toda la gestión que se realiza en determinado periodo de tiempo, la opinión pública es determinante al momento de generar estrategias que apalanquen el desarrollo del territorio, de igual forma ayuda a que la comunidad se integre a los programas y proyectos que se generan al interior de la administración.

La transparencia tiene matices y depende de la claridad y la calidad de la información que se publique, sin embargo la percepción de la comunidad depende de muchos factores por eso la importancia que esta llegue a la mayor cantidad de personas, la administración departamental consiente de esto ha implementado varios mecanismos, para que esta información sea lo más visible posible, de igual forma se implementan canales de socialización para lograr la mayor claridad y entendimiento de la información, herramientas presenciales como los encuentros provinciales, la rendición de cuentas, y herramientas virtuales como los Facebook live, y las redes sociales de la gobernación permiten que esta información llegue a más gente en el territorio departamental.

Durante el 2020 los mecanismos virtuales se convirtieron en la principal herramienta para socializar la gestión de la administración, el gobierno de Siempre Santander fortaleció estos canales de comunicación, he implemento mecanismos para conocer la opinión y resolver las dudas, de la comunidad en general, para esto en cada evento realizado, se facilitaron encuestas, se recibieron preguntas, las cuales fueron contestadas por las secretarías.

Para la medición se han Sugerido 3 indicadores, la percepción de la población santandereana, la visibilidad de la gestión, y la medición de la gestión por parte de los entes reguladores. El presente informe tiene como fin presentar los resultados de la



Siempre  
Santander  
GOBERNACIÓN

MAURICIO  
AGUILAR  
HURTADO  
GOBERNADOR  
DE SANTANDER



información recopilada durante 2020, para dar una clara visión, y servirá para la toma de decisiones por parte de la administración de Siempre Santander.

## Normatividad

Ley 489 de 1998, la cual estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía. Así mismo la administración departamental se enmarca en el CONPES 3654 de 2010, “por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas”; la ley 1474 de 2011 artículos 73, 76, 80 “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 “y el Decreto 2693 de 2011 “lineamientos generales de la Estrategia de gobierno en línea”; la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”; Mediante el Decreto 040 de 26 de Febrero de 2013, la Gobernación de Santander crea la Estrategia de Rendición Pública de Cuentas y mediante resolución 14277 de 23 Julio de 2013 adopta el Manual Único de Rendición de Cuentas, reiterando el compromiso de realizar esta actividad que promueve los principios de Transparencia y Participación Ciudadana.

## Ficha de la meta

<b>Plan de Desarrollo Departamental:</b> SANTANDER SIEMPRE CONTIGO Y PARA EL MUNDO 2020-2023.
<b>Línea Estratégica del Plan de Desarrollo Departamental:</b> SEGURIDAD Y BUEN GOBIERNO.
<b>Sector del Plan de Desarrollo Departamental:</b> SIEMPRE BUEN GOBIERNO.
<b>Meta e Indicador de Bienestar (resultado) que impacta el desarrollo del Proyecto:</b> incrementar el desempeño institucional al 71 en el departamento de Santander. <b>META: INDICADOR:</b> índice de desempeño institucional.
<b>Nombre del Programa del Plan de Desarrollo Departamental:</b> FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE SANTANDER.
<b>Meta e Indicador de Producto del Plan de Desarrollo Departamental que impacta el desarrollo del Proyecto:</b>





**META:** implementar las estrategias pertinentes para el desarrollo de los 12 espacios de dialogo en el marco de rendición de cuentas de acuerdo al Manual Único De Rendición De Cuentas en cumplimiento de la ley 1757 de 2015 “Estatuto de Participación”

**INDICADOR:** número de espacios de dialogo para la rendición de cuentas realizados de acuerdo al MURC

## Desarrollo De La Recopilación De Información

La administración Departamental en cabeza del señor gobernador Mauricio Aguilar Hurtado ha destinado espacios de socialización, de la gestión realizada durante este periodo, en estas reuniones la comunidad puede interactuar con el gobernante, además de formular sus dudas a través de los formatos establecidos para este fin.

En los diferentes espacios generados, los funcionarios de la Secretaría de Planeación pertenecientes a el Equipo de Rendición de Cuentas, se entregaron en cuestras para que los partícipes de las reuniones las diligenciaran, de igual forma se recibieron las consultas hechas por la comunidad a través de los diferentes, canales de comunicación.

La información recopilada es procesada, tabulada, y contestada, lo que permite que cada una de las preguntas realizadas tenga respuesta por el personal idóneo, de cada secretaria.

## Resultados

- Recopilación de insumos informativos para analizar la gestión que se ha realizado en el año 2020 de diversas acciones en relación a los índices de perfeccion de transparencia.
- Presentación del informe de avance y seguimiento en el informe de transparencia Departamental.
- Generación de un espacio de diálogo con los miembros de las provincias, servidores públicos y ciudadanía en general del Departamento.
- Dar respuesta en tiempo real a las inconformidades o necesidades presentadas en las sesiones virtuales, por parte de los usuarios participantes de cada una de las provincias.
- Recopilación de las necesidades de los diferentes sectores de las provincias participantes.
- Requerimientos de información dirigidos a las sectoriales de la entidad.





## Analisis de Percepcion

Las encuestas de satisfacción son herramientas de recolección de información que nos ayuda a conocer la opinión de nuestra comunidad en el marco de los espacios destinados a la participación ciudadana para poder luego tomar decisiones.

La administración departamental en el marco de la ley de transparencia del estado ha destinado para tal fin, la realización de diferentes actividades, las cuales permiten que la visibilidad de la gestión departamental llegue a mas público, y se obtenga una participación reciproca.

Los encuentros provinciales tienen como fin lograr esta interacción con los actores activos de la comunidad, de cada provincia entre ellos, los principales lideres sociales, veedores, y de mas partícipes activos de la comunidad santandereana.

A continuación, analizamos el resultado de una serie de encuestas que se realizaron en el marco de las visitas provinciales y las cuales nos servirá para poder conocer los resultados y las tendencias establecidas por dichos estudios casuales, evaluando la percepción de la comunidad santandereana.

Se realizaron 8 encuentros provinciales uno por provincia.

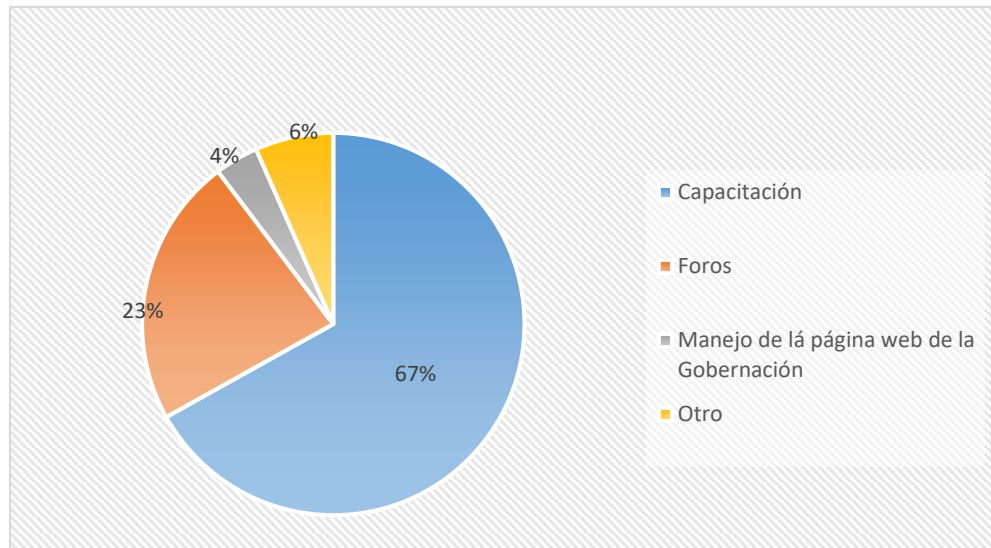
### EVENTOS POR PROVINCIA

PROVINCIA	NUMERO DE EVENTOS	FECHA
San Gil	1	01-dic-20
Vélez	1	01-dic-20
Comunera	1	02-dic-20
Barranca	1	09-dic-20
Soto Norte	1	14-dic-20
Metropolitana	1	20-dic-20

En estos encuentros se pregunto a la comunidad en general por cuales eran las actividades que más llamaban su interés de participación, se evidencia un marcado interés por la participación en actividades de capacitación ya que mas del 66% de los encuestados mostro interés en estas, en segundo lugar, con más de un 22% están interesados en los foros; la participación activa de la comunidad santandereana es un



claro ejemplo de transparencia, una comunicación bidireccional es base de un gobierno participativo y transparente.



La divulgación de estos eventos hace que la participación de la comunidad sea mas fluida, para esto la administración departamental implementa diferentes mecanismos de divulgación en los que se destacan dos ítems muy importantes, el aviso por parte de la entidad con un 46% y la invitación directa con un 36%, fueron los mecanismos por los cuales la comunidad se enteró de la realización de estos eventos provinciales

### ¿Cómo se enteró del encuentro provincial?

Boletín	1%
Invitación directa	36%
Página web institucional	2%
Aviso de la entidad	46%
Prensa y comunicaciones	6%
Otro	10%

La mayoría de las personas que asistieron a estos encuentros provinciales se enteraron a través de avisos posteados por la gobernación de Santander, en menor medida a través de invitaciones directas de funcionarios de la entidad anteriormente mencionada, como también a través de la pagina web entre otros.

De igual forma conocer la percepción de la comunidad participante en estos eventos no ayuda a generar mecanismos de mejora, así como mecanismos de participación y transparencia, para este fin se realizaron las siguientes preguntas.

La explicación del procedimiento para las intervenciones en el Encuentro Provincial, se dio de manera:		¿Le fue útil el Encuentro provincial, como espacio de interacción entre la comunidad y la entidad?		Considera que en la información presentada en el Encuentro Provincial, se dio a conocer los resultados de gestión de la entidad?		¿Después de presentado y socializado el informe de avance en la gestión, sus dudas fueron resueltas?	
Confusa Clara	5	Si	131	Si	129	Si	120
	131	No	5	No	7	No	16
¿La organización del encuentro provincial fue?							
excelente		73					
Buena		59					
Regular		1					

Como resultado se genera el siguiente análisis.

- El 3.7 por ciento de los participantes encuentran confusos los procedimientos en las intervenciones mientras que el 96.4 por ciento restante lo considera claro.
- El 96.4 por ciento de los participantes considera que el encuentro le resulto util mientras que el restante dijo que no.
- La informacion presentada según los participantes considero el 93 por ciento que fue util la inforamcion presentada.
- El 12 por ciento de los encuestados respondio que sus dudas no fueron despejadas despues de las presentaciones realizadas en estos encuentros provinciales.

- El 54 por ciento de los participantes de estos encuentros consideraron excelente los encuentros, el 44 por ciento bueno y el 2 por ciento regular.

#### EVALUACIÓN DE LOS ENCUENTROS PROVINCIALES

Provincias:	Todas	EVENTO DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS 2020			
	Dudas resueltas	Explicación y dominio del tema	Material didáctico	Calificación del evento	Hay necesidad de estos eventos
	Si	Buena (o)	Buena (o)	Buena (o)	Si
<b>Guanentina</b>	50%	50%	50%	50%	50%
<b>Comunera</b>	30%	30%	30%	30%	30%
<b>Vélez</b>	20%	20%	20%	20%	20%
<b>Mares</b>	10%	10%	10%	10%	10%

Los porcentajes de calificación con respecto a la evaluación de los encuentros provinciales en relación a: las dudas resueltas, explicación y dominio del tema, material didáctico, calificación del evento u sobre la necesidad de realizar estos eventos.

Los encuentros provinciales contaron con la participación masiva de la comunidad santandereana, en estos encuentros se tomó una muestra de 136 participantes los cuales evaluaron y dieron su percepción sobre esta actividad, evidenciando que este mecanismo tiene una efectividad muy alta.

Con esta actividad se contribuye a la divulgación, percepción y transparencia de la administración departamental, durante el año 2021 se seguirán con estos eventos los cuales pretenden llegar a más participantes de la comunidad santandereana.



## Medición Medios De Comunicación Canal Santandereano TRO

En la sociedad actual, los medios de comunicación son una herramienta indispensable del marketing. En este afán por medir las audiencias es donde entra en juego la denominada “audiometría”, que determina la audiencia al segundo y muestra su comportamiento.

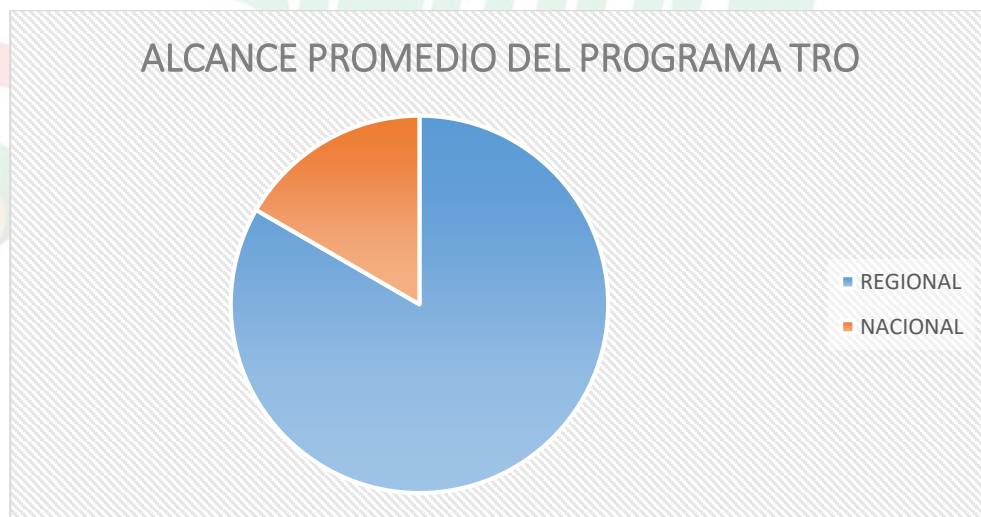
Es importante medir este indicador por que nos da una idea del alcance que este medio de comunicación tiene y el impacto que se refleja a través de los televidentes.

En este caso contamos con un canal Santandereano de nombre Televisión Regional del Oriente TRO.

### ALCANCE PROMEDIO DEL PROGRAMA TRO

41,806 % REGIONAL

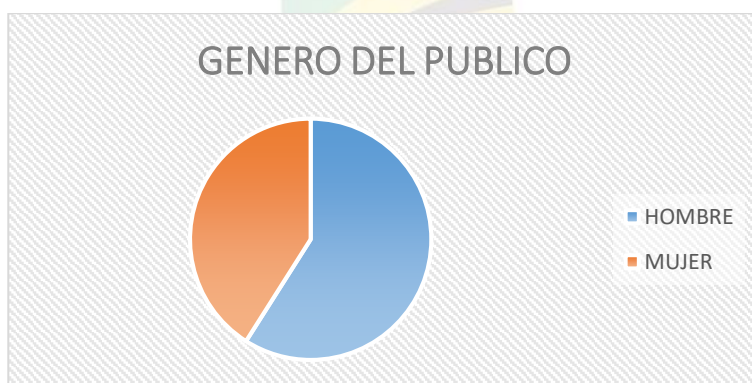
8,359 % NACIONAL



El alcance que dispuso esta actividad en este importante medio de comunicación refirió a 41.8 por ciento en un ámbito regional, exactamente estamos hablando del oriente colombiano y un 8.53 por ciento con respecto al ámbito nacional.

### GENERO DEL PUBLICO

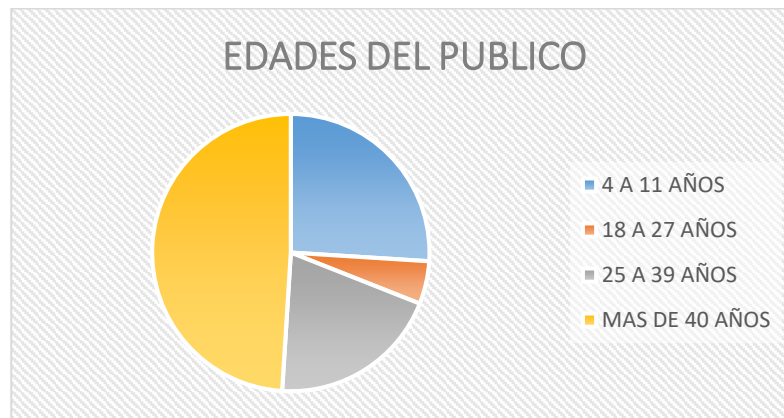
59% HOMBRE  
41% MUJER



En cuanto al tipo de público se observa que el 59 por ciento es una audiencia masculina y el 41% restante femenina.

### EDAD DEL PUBLICO

26	4 A 11 AÑOS
5	18 A 27 AÑOS
20	25 A 39 AÑOS
49	MAS DE 40 AÑOS



Las edades del público que llega se encuentran en los siguientes rangos el 49 por ciento es una audiencia de más de 40 años, el 26 por ciento de entre 4 a 11 años, el 20 por ciento de 25 a 39 años y el 5 por ciento de 18 a 27 años.

Estas cifras contribuyen con el índice de visibilidad de la gestión departamental, índice que a su vez contribuye a mejorar la percepción de la transparencia en la gestión departamental.

Las redes sociales se han convertido hoy por hoy en uno de los más importantes mecanismos de divulgación de la información para este fin la gobernación de Santander en sus diferentes redes sociales realiza periódicamente, eventos y publicaciones que visibilizan la gestión de la administración departamental.

### Facebook De La Gobernación De Santander

A continuación, se presentan los datos más relevantes analizados de la página oficial De la Gobernación de Santander:

700 PERSONAS COMPARTIERON PUBLICACION DEL FAN PAGE

938 COMENTARIOS

4500 PERSONAS INTERACTUARON CON LAS PUBLICACIONES

CANTIDAD MAXIMA DE ESPECTADORES DURANTE LA TRANSMISION EN VIVO FUERON DE

MAS DE 92000 PERSONAS LES LLEGO LA ACTIVIDAD



## **Facebook Del Gobernador Mauricio Aguilar**

269 PERSONAS COMPARTIERON PUBLICACION DEL FAN PAGE

107 COMENTARIOS

11000 PERSONAS INTERACTUARON CON LAS PUBLICACIONES

CANTIDAD MAXIMA DE ESPECTADORES DURANTE LA TRANSMISION EN VIVO FUERON DE 108 PERSONAS

MAS DE 20600 PERSONAS LES LLEGO LA ACTIVIDAD

## **Índices de Procuraduría, Contraloría y Fiscalía – TRANSPARENCIA**

Teniendo en cuenta la recopilación de información en varias rondas de reuniones entre la secretaria de Planeacion y Control interno se concluyó lo siguiente:

Como tal no se evidenciaron índices de percepción con respecto a la procuraduría, contraloría y fiscalía. Existen herramientas como el ITA (Índice de Transparencia nacional) e informes que la oficina control interno de la gobernación de Santander debe enviar en periodos de tiempo exigidos por la procuraduría. Los cuales se cumplen en los periodos de tiempo exigidos por ley, los cuales son cuantificables y evaluables con los planes de acción y acciones de mejora, sin embargo, estos como tal no tienen especificado un indicador que califique la transparencia en cuanto a la percepción por parte de las entidades reguladoras.

El cumplimiento de estos informes se hace de manera juiciosa, entregándolos en los tiempos establecidos, y dando respuesta a los diferentes requerimientos de las IAS, en el presente informe como conclusión se sugieren una serie de indicadores para calificar la percepción que se tiene sobre la transparencia.

Por consiguiente, como tema a mejorar seria de valor establecer medidas e índices perceptibles en cuanto a las IAS para tener datos perceptibles, válidos y reales que nos pueda determinar la realidad.





## Índices De Percepción De Transparencia

la transparencia suele definirse como la capacidad que tiene un cuerpo para dejar ver lo que se encuentra a través de él, sin embargo, esta suele ser subjetiva a varios factores, por ejemplo cuando vemos a través de un cristal; si este se encuentra totalmente limpio podemos decir que es totalmente transparente, caso contrario cuando encontramos alguna mancha o velo en el cristal, la transparencia se percibe de manera diferente, en ese caso la transparencia depende del nivel de percepción que tenga la persona que observa a través del cristal.

En la administración pública esto suele pasar de manera más común, a pesar de que las administraciones estatales tienen mecanismos para hacer visible su gestión, y que la información es totalmente pública, el acceso a esta información y la percepción de transparencia depende de la persona que la esté observando.

Por este motivo en el presente informe nos permitimos sugerir los siguientes indicadores, que nos permitirán evaluar esa percepción de la comunidad santandereana utilizando los mecanismos que hemos nombrado con anterioridad.

Las administraciones públicas tienen una serie de clientes tanto internos como externos los cuales evalúan nuestra gestión a través de la información que reciben de manera directa o indirecta, de igual forma esta información, es recibida e interpretada de diferentes formas dependiendo del tipo de población sea urbana o rural, por lo tanto, hemos decidido dividir estos indicadores de la siguiente manera.

## Índices de percepción externos



*Índice de percepción de la gestión de la administración departamental ante la población rural*

**Indicador**

Porcentaje de percepción entre bueno sobre malo población rural

*Índice de percepción de la gestión de la administración departamental ante la población urbana*

**Indicador**

Porcentaje de percepción entre bueno sobre malo población Urbana

*Índice de percepción de la gestión de la administración departamental ante la población Santandereana*

**Indicador**

Porcentaje de percepción entre bueno sobre malo población Santandereana

*Índice de percepción de la transparencia de la administración departamental población rural*

**Indicador**

Porcentaje de percepción de transparencia población rural







*Índice de percepción de la transparencia de la administración departamental  
población Urbana*

**Indicador**

Porcentaje de percepción de transparencia población Urbana

*Índice de percepción de la transparencia de la administración departamental  
población Santandereana*

**Indicador**

Porcentaje de percepción de transparencia población Santandereana

*Índice de visibilidad de la gestión de la administración departamental*

**Indicador**

Número de personas que conocen la gestión departamental vs población departamental

**Índices de percepción interna**

*Índice de percepción de la gestión de la administración departamental ante  
los funcionarios de la gobernación (incluye educación)*





**Indicador**

Porcentaje de percepción (bueno o malo) de los funcionarios de la administración departamental (incluye educación)

*Índice de percepción de la transparencia de la administración departamental población rural*

**Indicador**

Porcentaje de percepción (bueno o malo) de transparencia ante los funcionarios de la administración departamental (incluye educación)

***Índice de medición de la gestión departamental, por los entes territoriales***

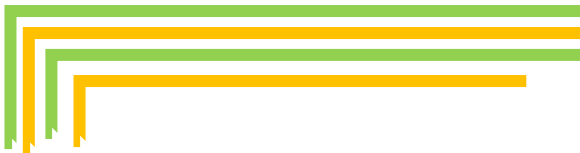
*Porcentaje de cumplimiento en la entrega de informes*

**Indicador**

Numero de informes solicitados sobre el número de informes contestados por entidad

GOBERNACIÓN





## Conclusiones

- Los encuentros provinciales se diseñaron como un Diálogo virtual – presencial para el fortalecimiento de la participación ciudadana, que fortalezcan la visibilidad de la gestión departamental, y los índices de percepción de la transparencia en la gestión departamental. Impulsados por la Secretaría de Planeación- Grupo Rendición de Cuentas.
- Socializar los avances en el cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental, mediante espacios participativos que promocionan el diálogo para articular la sociedad civil y el que hacer de la entidad, mediante mecanismos, participativos como las redes sociales e informativos como los medios de comunicación, hacen que el público perciba de manera más eficaz la transparencia en la información suministrada.
- Incorporar metodologías y estrategias que permitan el diálogo confiable y legítimo, entre actores con opiniones contrarias, ya que enriquecen los ejercicios de participación, así como Garantizar el acceso a la información pública por medios institucionales, recopilar insumos de información para las mejores a las estrategias de la oferta institucional, evidenciar las formas en que se debe preparar la información para que se presente en un lenguaje claro, encontrar oportunidades en las herramientas tecnológicas, contribuye a la mejora continua, y al aumento de la percepción de transparencia en la administración departamental.
- Por último, la adopción e implementación de los indicadores sugeridos, aportara a tener una visión clara sobre como la comunidad los entes de control y los demás actores departamentales ven la calidad de la transparencia.



## GRUPO DE RENDICION DE CUENTAS

Elaboro. Dave Sthevenson Trujillo Aguilar

Colaboración: Ricardo Ashidan Fuerman



Calle 37 N° 10 -30 Palacio Amarillo | Bucaramanga / Colombia | PBX ( 57 + 7 ) 6910880 | Código Postal 680006



**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN

**MAURICIO  
AGUILAR  
HURTADO**  
GOBERNADOR  
DE SANTANDER