



240.1.48.42.00000007.784.2026000037

Palmira, 16 de Marzo de 2026

LECCIONES APRENDIDAS RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2025

1. OBJETIVOS

Revisar y analizar las lecciones aprendidas durante el desarrollo de la Rendición de Cuentas de la vigencia 2025 para mejorar la planeación de la estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2026.

2. RETROALIMENTACION SOBRE LECCIONES APRENDIDAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA RENDICION DE CUENTAS DE LA VIGENCIA 2025

La Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2026 se formula y desarrolla atendiendo las directrices establecidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015 y constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y el control social sobre la gestión pública. Este ejercicio permite a la ciudadanía conocer, evaluar y retroalimentar la gestión de la Administración Municipal, contribuyendo a la construcción de confianza entre el Estado y la comunidad. Asimismo, posibilita identificar las percepciones, necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor y partes interesadas, promoviendo procesos de mejora continua y fortaleciendo los niveles de credibilidad institucional, mediante la socialización de los avances y resultados en la implementación del Plan de Desarrollo Municipal 2024–2027 Palmira ejemplar “Palmira para todos”.

Para el reporte de las lecciones aprendidas de la vigencia 2025, se dispuso el formulario web ATHFO-153 VERSION.01, el cual se envió a las Dependencias de la Administración Municipal, donde se

INFORME

abordaron los siguientes ítems: Características específicas y descripción de la experiencia, Plan, programa o proyecto asociado, Descripción del impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados, Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo),Cuál fue la lección aprendida, Cuáles son las recomendaciones para obtener mejores resultados en un escenario similar.

Las lecciones aprendidas constituyen el conocimiento adquirido a través de la reflexión y el análisis de las experiencias compartidas, lo que permite formular acciones de mejora y fomentar un aprendizaje continuo para enriquecer la gestión. Esta iniciativa incluye la caracterización del ciudadano para adaptar el lenguaje, el uso de medios digitales/presenciales combinados, y la evaluación continua con el fin de lograr una gestión pública transparente y eficiente.

Dentro de las lecciones aprendidas se recibieron sugerencias que son retroalimentación para mejorar la estrategia de Rendición de Cuentas tales como:

Nombre de la dependencia:		Secretaria de Salud		
Nombre del servidor público		Lesvy Yaneth Zapata Bahamon		
Características específicas de la experiencia		Todo el ejercicio apunto a mejoras en relación de la vigencia 2024		
Tema de la lección aprendida:				
Plan, programa o proyecto asociado:		Todo el ejercicio apunto a mejoras en relación de la vigencia 2024		
Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
Todo el ejercicio apunto a mejoras en relación de la vigencia 2024	Todo el ejercicio apunto a mejoras en relación de la vigencia 2024	Todo el ejercicio apunto a mejoras en relación de la vigencia 2024	La anticipada planeación	Seguir desarrollando planeación, actividades y tareas

La Secretaría de Salud evidencia un proceso de aprendizaje institucional centrado en la importancia de la planeación anticipada en el desarrollo de la rendición de cuentas. La experiencia demuestra que, cuando este proceso se organiza de manera oportuna, se alcanzan mejoras sostenibles y se reducen significativamente los riesgos de incumplimiento.

Lo anterior se sustenta en los resultados obtenidos durante la rendición de cuentas de la vigencia 2024, cuyos aprendizajes y buenas prácticas aportaron de manera significativa al fortalecimiento de la estrategia implementada en la vigencia 2025, permitiendo su ejecución de forma más eficaz, organizada y con resultados positivos.

INFORME

Nombre de la dependencia:	Secretaría de Desarrollo Institucional			
Nombre del servidor público	Amalia Lucia Pinta			
Características específicas de la experiencia	Espacio de rendición de cuentas			
Tema de la lección aprendida:				
Plan, programa o proyecto asociado:	Rendición de cuentas			
Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
Para el espacio de rendición de cuentas del Alcalde se evidenció la falta de personal de apoyo para atender y ubicar a los asistentes, se presentó congestión al registrar la lista de asistencia y en el segundo piso, no se preparó el espacio de los costados con sillas, adicional las sillas fueron insuficientes y sobre espacio en el segundo piso. El refrigerio es una oportunidad de mejora, no se notó dónde estaba ubicado, se pudo ubicar en el segundo piso para dinamizar la entrega	Muchos asistentes y fue evidente la falta del equipo de apoyo en el segundo piso, todo se concentró en el primer piso	Es una oportunidad de mejora para el próximo evento	disponer de un equipo de apoyo y logístico más grande para atender el evento	Reforzar el equipo de apoyo

La Secretaría de Desarrollo Institucional, en el marco de la rendición de cuentas 2025, destacó que la planeación logística es tan importante como el contenido del informe. Se evidenció que la falta de personal de apoyo y una logística insuficiente generaron congestión en el momento del registro de asistencia, desorganización en la ubicación de los asistentes y dificultades en la entrega de refrigerios, esto puede impactar negativamente la experiencia ciudadana pese al alto interés reflejado en la masiva participación; la lección aprendida es que la organización logística es clave para garantizar credibilidad y transparencia en estos espacios, por lo que se recomienda reforzar el equipo de apoyo, planificar con mayor detalle la distribución de los espacios, implementar registros más ágiles y señalar claramente los puntos de servicio, de manera que se optimice la atención y se mejore la satisfacción de los asistentes en futuros escenarios similares.

INFORME

Nombre de la dependencia:		Secretaría de Educación		
Nombre del servidor público		Adriana María Jurado Montes		
Características específicas de la experiencia		Convocatoria por medios digitales y estrategias de voz a voz efectivas y Rendición de cuentas		
Tema de la lección aprendida:				
Plan, programa o proyecto asociado:		Proyectos 2400066 Y 2400078 SEM Facilitar el acceso y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en todo el territorio nacional		
Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
Dentro del proceso de rendición de cuentas se seleccionaron las metas más representativas de la SEM, lo anterior a través de una reunión con el Secretario y subsecretarios, quienes finalmente son los líderes que ejecutan las actividades.	Al realizarse la labor con tiempo suficiente se logró un trabajo coordinado y se corrigió la información, actualizándose de acuerdo a la ejecución, se realizó el uso de drives que permitieron el trabajo en línea. Sin embargo, en la etapa de citación de los grupos de valor los formatos se entregaron tarde y la información no fue clara.	Principalmente se generaron acciones de mejora respecto a los tiempos de entrega de la información, se requirió el uso de correos y grupos de WhatsApp. Al presentarse retrasos, la información debió revisarse con mayor premura con el fin de lograr una presentación acorde a la SEM.	Se debe programar las acciones con tiempo suficiente para su ejecución, lo que permite la realización de correcciones y la entrega adecuada.	Realizar las acciones, entregar las herramientas y dar las instrucciones asociadas con tiempo y claridad suficientes para su ejecución.
Respuesta positiva de la comunidad palmirana con la asistencia masiva al lugar de encuentro	En general la difusión por medios digitales y por estrategias de voz a voz, la Administración Municipal logró una convocatoria eficiente para la citación a la Rendición de Cuenta del año 2025, logrando la asistencia de los diversos grupos de población que componen el territorio. Sería importante que la siguiente rendición de cuentas se realice en una infraestructura más segura en condiciones físicas que permitan atender con oportunidad una emergencia, urgencia y/o incidencia.	La invitación a la Rendición de cuentas se comunicó en su mayoría a través de ayudas digitales que permitieron consolidar la información y transmitirla de manera eficiente a los asistentes.	Por ser la información a compartir con la comunidad acerca de la inversión en el Municipio a través de los proyectos adscritos al BPM, sería importante que en una próxima Rendición de Cuentas, se considere más tiempo para resolver preguntas en sitio, así la comunidad se sentiría más escuchada, con relación a las dudas, preguntas e inquietudes que se les genere en el momento de presentar los resultados.	Considerar un espacio más amplio, abierto, con accesos a todo tipo de comunidad en general.

INFORME

En la rendición de cuentas de la Secretaría de Educación se destacó como buena práctica la selección anticipada de metas estratégicas junto con los directivos, lo que permitió coherencia en la información y alineación con la ejecución real. También se evidenció el trabajo articulado con líderes de proceso, el uso de herramientas colaborativas y la posibilidad de realizar ajustes oportunos antes de la presentación. Se identificaron debilidades en la fase operativa, como la entrega tardía de formatos, la falta de claridad en la citación de grupos de valor y retrasos en etapas de convocatoria, lo que generó presión en los tiempos finales.

La lección aprendida es que la planificación y estandarización son esenciales para garantizar eficiencia y calidad en estos espacios. Por lo que se recomienda fortalecer la planificación con cronogramas, estandarizar formatos y lineamientos desde el inicio, implementar controles de seguimiento por fases y seleccionar espacios más amplios e inclusivos para atender la alta convocatoria. De esta manera, se optimizará la logística, se reducirá la dependencia de ajustes de última hora y se mejorará la experiencia de los asistentes, consolidando la credibilidad institucional.

Nombre de la dependencia:	Secretaría de Cultura
Nombre del servidor público	Sandra Ximena Murcia Ortiz
Características específicas de la experiencia	Rendición de cuentas
Tema de la lección aprendida:	
Plan, programa o proyecto asociado:	Plan de desarrollo 2024-2027

Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
El mix de medios de comunicación tradicionales y no tradicionales para la difusión de la información, significó un mayor interés de la ciudadanía para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, tanto de manera presencial como virtual a través del streaming.	El impacto positivo se evidenció en el gran número de asistentes con los que contó la audiencia y lo negativo fue que el espacio en donde se realizó no tenía la capacidad para atender el número de personas asistentes.	La estrategia de comunicaciones integró medios tradicionales y no tradicionales	Establecer en la estrategia de comunicaciones un mix de medios para la difusión de información asociada a la rendición de cuentas.	Considerar la realización de la audiencia pública en un lugar con mayor capacidad

Se utilizó un mix de medios de comunicación tradicionales y no tradicionales para difundir la información, esto generó un mayor interés de la ciudadanía, que participó tanto de manera presencial como virtual a través del streaming.

INFORME

La estrategia de comunicaciones permitió una alta asistencia y participación ciudadana; sin embargo el espacio físico elegido (Teatro Materón) resultó insuficiente para atender el número de asistentes, lo que afectó la comodidad y seguridad. Se identificó la necesidad de ajustar la logística del espacio para futuros eventos.

Con relación a las lecciones aprendidas la Secretaria de Cultura se recomienda:

- Mantener un mix de medios tradicionales y digitales en la estrategia de comunicaciones para asegurar cobertura amplia.
- Seleccionar espacios con mayor capacidad y condiciones de seguridad, que permitan atender de manera adecuada la alta demanda ciudadana.
- Dada la alta acogida ciudadana, se recomienda que la próxima audiencia pública de rendición de cuentas se realice en un espacio con mayor capacidad y condiciones de seguridad adecuadas. Esto permitirá garantizar comodidad a los asistentes, facilitar el flujo de personas y atender oportunamente cualquier eventualidad. La elección de una infraestructura amplia y accesible fortalecerá la participación ciudadana y mejorará la percepción del evento.

Nombre de la dependencia:	Secretaría de Planeación
Nombre del servidor público	Bayron Quintero Mallungo - Shirley Andrea Jiménez Pizarro
Características específicas de la experiencia Tema de la lección aprendida:	Rendición de Cuentas
Plan, programa o proyecto asociado:	Proyecto 2400028

Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
Si bien en la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia 2025 se incluyó el seguimiento al cumplimiento de los compromisos de los Diálogos Zonales, en cumplimiento a la recomendación realizada por la Oficina de Control Interno, su desarrollo no fue el esperado, toda vez que no se	Al finalizar la vigencia, no se contaba con un reporte claro y sistemático del avance en el cumplimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad en los Diálogos Zonales.	La Secretaría de Participación Comunitaria construyó y socializó el instrumento para recolectar la información del seguimiento a los compromisos adquiridos en los Diálogos Zonales,, sin embargo, no estuvo acompañado de una estrategia concreta, en la	El seguimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad en los espacios de rendición de cuentas debe contar con una estrategia e instrumentos claros, que permita acceder a información de calidad y con la oportunidad requerida. Además,	Estructurar un sistema de seguimiento a los compromisos adquiridos por la Administración Municipal, en el marco de rendición de cuentas, de manera coordinada y articulada con las dependencias, a fin de contar con

INFORME

estructuró una estrategia de seguimiento concreta con instrumentos, en la que se definieran actividades, roles, responsables y periodicidad del reporte.		que se definieran actividades, roles, responsables y periodicidad del reporte. Por lo anterior, el nivel de diligenciamiento es bajo.	contar con información clara y oportuna le da legitimidad al proceso.	información clara, confiable y oportuna.
Si bien la Administración Municipal cuenta con diversos espacios y canales para rendir cuentas, es necesario destinar mayor tiempo a la participación de la ciudadanía para que exponga sus preguntas y que se les proporcione respuestas en sitio.	De acuerdo con los resultados de la aplicación de la Encuesta de Evaluación del Espacio Audiencia Pública – Rendición de Cuentas 2025, el 30% de las personas manifestaron que no pudieron brindar sus observaciones, preguntas y sugerencias.	Se recolectaron todas las preguntas que los asistentes realizaron en el formato institucional establecido y se radicaron a la Ventanilla Única de la Administración Municipal, lo que garantiza que se les dé respuesta de fondo y en los tiempos de Ley, pese a no haber sido abordadas en la Audiencia Pública o en los Espacios de Diálogos Participativos.	La realización de espacios de rendición de cuentas debe priorizar el diálogo bidireccional sobre la exposición de datos. Aunque existan canales formales para responder preguntas de manera posterior, como la Ventanilla Única, la reducida posibilidad de interactuar en tiempo real genera una percepción de limitación en la participación, afectando la satisfacción del ciudadano en este sentido.	Aumentar el tiempo destinado a la participación ciudadana en los Espacios de Diálogos Participativos y en la Audiencia Pública de rendición de cuentas.
No hubo continuidad en el desarrollo de las actividades de la estrategia de Rendición de Cuentas a cargo de la Secretaría de Participación Comunitaria, durante el tiempo que no se contó con la contratista a cargo.	No se llevaron a cabo las actividades previstas en el cronograma.	No las hubo.	Preferiblemente, los enlaces de Rendición de Cuentas deben ser personal de planta y, de manera complementaria, deben contar con apoyo de contratistas, a fin de no afectar el desarrollo de las actividades programadas de la estrategia de Rendición de Cuentas en los períodos de ausencia de estos últimos.	Designar como enlaces de Rendición de Cuentas a personal de planta de la Administración Municipal.

La Secretaría de Planeación manifiesta que, con relación al seguimiento al cumplimiento de los compromisos de los Diálogos Zonales, al finalizar la vigencia 2025, no se contaba con un reporte claro y sistemático sobre el avance de los compromisos adquiridos con la comunidad. La Secretaría de Participación Comunitaria construyó y socializó un instrumento para recolectar la información de

INFORME

seguimiento, sin embargo, este esfuerzo no estuvo acompañado de una estrategia integral, lo que derivó en un bajo nivel de diligenciamiento.

Como lección aprendida se analiza que el seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas debe contar con una estrategia clara y articulada, acompañada de instrumentos que aseguren información de calidad y oportuna. La transparencia y legitimidad del proceso dependen de la capacidad de demostrar avances verificables ante la comunidad. Se debe definir claramente actividades, roles, responsables y periodicidad de los reportes.

La experiencia de la audiencia pública evidenció que, aunque la Administración Municipal cuenta con diversos espacios y canales para rendir cuentas, la participación ciudadana en tiempo real sigue siendo un aspecto para fortalecer.

El uso de formatos institucionales y la radicación de preguntas en la Ventanilla Única garantizan respuestas posteriores conforme a la Ley, pero no sustituyen la necesidad de un diálogo directo y bidireccional durante el evento. El 30% de los asistentes manifestaron no haber podido expresar sus observaciones refleja una percepción de limitación en la participación, lo que impacta negativamente en la satisfacción ciudadana.

La principal lección aprendida es que la rendición de cuentas debe priorizar la interacción inmediata con la comunidad, más allá de la exposición de datos. Se recomienda que para la próxima audiencia pública de rendición de cuentas se debe ampliar el tiempo destinado a la participación ciudadana, garantizando espacios de diálogo abiertos y accesibles, y complementar los canales formales con mecanismos que permitan resolver inquietudes en tiempo real, asegurando así un verdadero ejercicio de transparencia y participación democrática.

La experiencia de la vigencia 2025 evidenció que la continuidad en la ejecución de las actividades de rendición de cuentas es un factor importante para garantizar resultados efectivos, por lo que una de las lecciones aprendidas es que los enlaces de rendición de cuentas deben ser personal de planta, con el apoyo complementario de contratistas, de manera que la estrategia no dependa exclusivamente de estos últimos. Esto asegura estabilidad institucional, continuidad en la gestión y cumplimiento de las actividades programadas, incluso en periodos de transición o ausencia de contratistas.

INFORME

Nombre de la dependencia:	Secretaría de Seguridad y Convivencia
Nombre del servidor público	Johana Chingal
Características específicas de la experiencia	Disminución del 29% en el índice de hurto en todas sus modalidades
Tema de la lección aprendida:	
Plan, programa o proyecto asociado:	Palmira Unida Mas Segura PUMAS

Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
Durante la vigencia 2025, el municipio de Palmira enfrentó retos importantes relacionados con el hurto en sus diferentes modalidades (hurto a personas, comercio, motocicletas, residencias y celulares). Ante esta situación, la Secretaría de Seguridad y Convivencia, en articulación con la Policía Nacional, el Ejército y demás autoridades, implementó acciones operativas y preventivas que permitieron reducir los indicadores delictivos y mejorar la percepción de seguridad ciudadana.	El impacto fue principalmente positivo, ya que la comunidad valoró la transparencia en la entrega de información y reconoció avances en sectores donde se evidenció una reducción de casos de hurto. Sin embargo, también se manifestaron percepciones mixtas, pues algunos asistentes señalaron que, aunque las cifras muestran mejoría, en ciertos barrios persiste la sensación de inseguridad.	Como resultado del ejercicio participativo, se identificaron acciones de mejora orientadas a fortalecer el impacto en el territorio, tales como: Reforzar la presencia institucional en sectores priorizados por la comunidad. Mejorar la comunicación sobre canales de denuncia y rutas de atención. Incrementar estrategias preventivas con participación ciudadana. Continuar con la socialización periódica de resultados para mantener informada a la población.	La lección aprendida es que la reducción del hurto no solo debe medirse en cifras, sino también en la percepción y confianza ciudadana. Los espacios de rendición de cuentas permiten identificar necesidades reales del territorio, fortalecer la legitimidad institucional y ajustar las estrategias de seguridad con base en las voces de la comunidad.	Se recomienda mantener y fortalecer estos espacios de participación, garantizando que la comunidad no solo reciba información, sino que también sea escuchada y vinculada en la construcción de soluciones. Asimismo, es importante: Realizar rendiciones de cuentas descentralizadas en barrios priorizados. Presentar resultados acompañados de acciones concretas y compromisos verificables. Promover mayor corresponsabilidad ciudadana en prevención y denuncia. Esto contribuirá a mejorar tanto los indicadores de seguridad como la percepción comunitaria.

La rendición de cuentas de la Secretaría de Seguridad y Convivencia en 2025 demostró avances en la reducción de delitos y en la transparencia institucional, pero también evidenció que la percepción ciudadana es un indicador clave que debe atenderse con estrategias de proximidad, comunicación efectiva y participación activa. La lección central es que la seguridad se construye no solo con operativos y cifras, sino con confianza, legitimidad y corresponsabilidad comunitaria.

La comunidad valoró la transparencia en la entrega de información y reconoció avances en la reducción de casos de hurto, pero persistieron percepciones mixtas en algunos barrios, donde la sensación de inseguridad se mantiene pese a la disminución de cifras oficiales.

INFORME

La reducción del hurto no debe medirse únicamente en cifras, sino también en la percepción y confianza ciudadana. Los espacios de rendición de cuentas son fundamentales para identificar necesidades reales del territorio, fortalecer la legitimidad institucional y ajustar las estrategias de seguridad con base en las voces de la comunidad.

Se recomienda mantener y fortalecer los espacios de participación, garantizando que la comunidad sea escuchada y vinculada en la construcción de soluciones.

Promover mayor corresponsabilidad ciudadana en prevención y denuncia, consolidando la seguridad como un esfuerzo conjunto entre autoridades y comunidad.

Nombre de la dependencia:	IMDER			
Nombre del servidor público	Eduleisxer Valencia Ibarra			
Características específicas de la experiencia Tema de la lección aprendida:	Dar a conocer los aportes suministrados por cada una de las dependencias de acuerdo al cumplimiento de indicadores y metas relacionado con los proyectos de la entidad.			
Plan, programa o proyecto asociado:	Proyecto 2400041 Consolidación al desarrollo y práctica del deporte la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre de la comunidad en el municipio de Palmira. Proyecto 2400042 Formación y competición del deporte competitivo mediante la preparación integral de los atletas de alto rendimiento en el municipio de Palmira. Proyecto 2400043 Infraestructura y mantenimiento de escenarios deportivos - mantenimiento de la infraestructura deportiva y recreativa del municipio de Palmira.			
Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
La metodología para dar a conocer los resultados fue apropiada, dando la oportunidad a los asistentes de conocer los avances de la administración por cada uno de los ejes estratégicos que dan cumplimiento al Plan de Desarrollo Municipal.	Positivo: El desarrollo que ha tenido Palmira en cuanto a infraestructura, impacto social, económico, educativo y deportivo. Positivo: El reconocimiento de otras entidades del apoyo que ha ofrecido la administración municipal para el desarrollo del municipio. Positivo: El reconocimiento al señor alcalde de la labor de transformación de Palmira y éxito en la gestión otorgado por ASOINTERMEDIAS de Colombia.	La rendición fue muy dinámica, concreta y con ayudas audiovisuales que ayudaron a comprender la audiencia pública.	Ayudó a conocer los logros alcanzados por las demás dependencias o secretarías de la administración municipal.	Evaluar por parte del equipo de rendición de cuentas los aspectos positivos y negativos que dejó la audiencia pública.

INFORME

La rendición de cuentas del IMDER dejó como resultado un proceso enriquecedor que trascendió el cumplimiento de un requisito legal y se consolidó como un espacio pedagógico y participativo en el que la ciudadanía pudo comprender de manera clara cómo se invierten los recursos públicos en proyectos de deporte, recreación y alto rendimiento.

La metodología empleada, caracterizada por su dinamismo y el uso de ayudas audiovisuales, permitió que los asistentes se apropiaran de los resultados y reconocieran los avances en infraestructura, impacto social, económico, educativo y deportivo, así como el respaldo de entidades externas que legitimaron la gestión municipal.

Entre las principales lecciones aprendidas se destaca que la rendición de cuentas debe ser entendida como una oportunidad para educar y generar confianza institucional, apoyada en una comunicación clara y visual, en indicadores verificables de impacto y en la participación de la comunidad. Se recomienda estandarizar la metodología con espacios interactivos, incluir indicadores comparativos que muestren evolución, ampliar la difusión de los informes en medios digitales y comunitarios, establecer compromisos públicos de mejora y participación ciudadana, asegurando así que el ejercicio de rendición sea cada vez más transparente e inclusivo.

Nombre de la dependencia:	Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres
Nombre del servidor público	Marcela Gómez Melo
Características específicas de la experiencia	-Fortalecimiento al Sistema de Alertas Tempranas (SAT)
Tema de la lección aprendida:	-Reducción del Riesgo de Desastres -Manejo del Desastre en la Gestión del Riesgo
Plan, programa o proyecto asociado:	Rendición de Cuentas

Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
Durante la audiencia pública de rendición de cuentas, el Alcalde presentó a la comunidad los resultados alcanzados en la vigencia 2025, y desde la Dirección de Gestión del Riesgo de Desastre presentó las acciones de prevención, reducción del riesgo, atención de emergencias y fortalecimiento de capacidades institucionales y comunitarias. El ejercicio permitió interactuar con la ciudadanía, resolver inquietudes y recoger percepciones.	El impacto fue positivo, al evidenciarse mayor transparencia y confianza en la ciudadanía en los procesos de gestión del riesgo de desastres.	Se adoptaron acciones de mejora orientadas a reforzar la comunicación, tales como el uso de material gráfico y un lenguaje más claro y menos técnico durante la socialización, con el fin de facilitar la comprensión de la información por parte de la comunidad. De igual manera, se fortaleció la articulación con el área de comunicaciones para ampliar la difusión del ejercicio de rendición de cuentas.	La experiencia evidenció que garantizar una participación ciudadana efectiva es un factor clave para el éxito de los ejercicios de rendición de cuentas. Más allá de informar resultados, estos espacios deben propiciar condiciones que faciliten la interacción, el diálogo y las inquietudes de la comunidad.	Incorporar de manera estratégica herramientas tecnológicas que faciliten la interacción y participación ciudadana, como el uso de códigos QR que permitan a los asistentes formular preguntas, comentarios y observaciones en tiempo real, de forma ágil y sencilla.

INFORME

La rendición de cuentas de la Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres en Palmira durante la vigencia 2025 se constituyó en un ejercicio de transparencia y participación ciudadana que permitió socializar los resultados alcanzados en prevención, reducción del riesgo, atención de emergencias y fortalecimiento de capacidades institucionales y comunitarias. La experiencia generó un impacto positivo al evidenciar mayor confianza de la ciudadanía en los procesos de gestión del riesgo, gracias a la interacción directa con la comunidad y la resolución de inquietudes en tiempo real.

Como acción de mejora, se reforzó la comunicación mediante el uso de material gráfico y un lenguaje más claro, evitando tecnicismos que dificultaran la comprensión, además de ampliar la difusión del ejercicio con apoyo del área de comunicaciones. La principal lección aprendida es que la participación ciudadana efectiva es un factor determinante para el éxito de la rendición de cuentas, pues más allá de informar resultados, estos espacios deben propiciar diálogo y retroalimentación. Se recomienda incorporar herramientas tecnológicas que faciliten la interacción, como códigos QR para formular preguntas y observaciones en tiempo real, lo que permitiría dinamizar la participación y fortalecer la confianza institucional en la gestión del riesgo.

Nombre de la dependencia:	Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia
Nombre del servidor público	Angela María Valencia Bránd
Características específicas de la experiencia	Rendición de Cuentas-Audiencia Pública
Tema de la lección aprendida:	
Plan, programa o proyecto asociado:	Rendición de Cuentas

Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
La audiencia pública del pasado 22 de enero de 2026 se realizó en el Teatro Materon a las 4 pm con lleno total.	Se pudo notar que la presentación del Señor Alcalde, aunque tuvo casi todas las actividades realizadas por las dependencias, al parecer hizo falta algunas, por ejemplo, de la Dirección de TlyC no mencionaron la entrega de las zonas Wi-Fi, las capacitaciones en los Puntos Vive Digital, gestión que genera impacto en la comunidad del municipio. El teatro materon es un lugar cómodo para realizar este evento tan importante, sin embargo, en esta ocasión quedó pequeño, ya que hubo la necesidad de cerrar la puerta y no permitir más el ingreso de personas porque no cabían.	Hasta el momento no las hay.	Se debe visualizar otro lugar para esta socialización la rendición de cuentas que es de importancia para la ciudad. Se deben incluir todas las actividades u oferta institucional de todas las dependencias.	Se debe buscar un lugar más amplio para esta socialización tan importante. Se deben incluir todas las actividades u oferta institucional de todas las dependencias..

INFORME

Las lecciones aprendidas y recomendaciones derivadas de la rendición de cuentas de la Dirección de Tecnología e Innovación en la vigencia 2025 muestran que, aunque el evento fue exitoso en términos de asistencia y transparencia, es fundamental garantizar que todas las dependencias tengan visibilidad plena de sus logros y actividades, evitando omisiones como en este caso el alcalde le faltó mencionar los proyectos realizados como las (zonas Wi-Fi, capacitaciones en Puntos Vive Digital).

La rendición de cuentas debe ser integral y reflejar la totalidad de la oferta institucional para que la ciudadanía tenga una visión completa de la gestión. Se evidenció que el espacio físico utilizado, aunque cómodo, resultó insuficiente para la alta demanda de participación ciudadana, lo que subraya la importancia de planificar escenarios más amplios y adecuados. Se recomienda seleccionar lugares con mayor capacidad para garantizar acceso a todos los interesados y asegurar que por cada dependencia se prepare y presente los resultados de manera ordenada y completa, fortaleciendo así la transparencia, la confianza ciudadana y la efectividad del ejercicio de rendición de cuentas.

Nombre de la dependencia:	Secretaría Agropecuaria y de Desarrollo Rural			
Nombre del servidor público	Sebastián Escobar Bolaños			
Características específicas de la experiencia	Importancia de la pedagogía previa y durante el ejercicio de rendición de cuentas para fortalecer la participación ciudadana y la calidad de la información recolectada.			
Tema de la lección aprendida:				
Plan, programa o proyecto asociado:	Estrategia de Rendición de Cuentas 2025			
Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
Durante el desarrollo del espacio de Diálogo Participativo, se evidenció una alta asistencia y una participación activa de la ciudadanía. Sin embargo, se identificaron dificultades relacionadas con la disposición de algunos asistentes para responder los instrumentos de caracterización con enfoque diferencial y con el desconocimiento de los mecanismos formales de seguimiento a los compromisos adquiridos en el espacio.	Como impacto positivo, el espacio permitió socializar de manera clara la gestión institucional, fortalecer la confianza de la ciudadanía y resolver inquietudes de forma directa. Como impacto negativo, la resistencia a suministrar información para la caracterización limitó la obtención de datos completos, lo cual dificulta el análisis detallado de la participación y la focalización de futuras acciones.	Durante el ejercicio se brindó explicación verbal a los asistentes sobre la finalidad de la información solicitada y su uso institucional. Posteriormente, se identificó la necesidad de fortalecer la articulación con la Secretaría de Participación Comunitaria para mejorar la pedagogía, el acompañamiento ciudadano y la trazabilidad de los compromisos derivados del espacio.	La rendición de cuentas no solo requiere la presentación de resultados, sino también un ejercicio pedagógico permanente que permita a la ciudadanía comprender la importancia de su participación, el suministro de información y el uso de los datos para la planeación y mejora de la gestión pública.	Fortalecer la articulación con la Secretaría de Participación Comunitaria para unificar los canales de comunicación, reforzar la pedagogía sobre participación ciudadana y caracterización con enfoque diferencial, y establecer mecanismos claros de seguimiento a los compromisos adquiridos, visibles para la ciudadanía.

INFORME

El análisis de las lecciones aprendidas y recomendaciones derivadas de la rendición de cuentas por parte de la Secretaría Agropecuaria evidencia que se logró una alta asistencia y fortaleció la confianza ciudadana al socializar de manera clara la gestión institucional, también se presentaron dificultades relacionadas con la disposición de algunos asistentes para responder los instrumentos de caracterización con enfoque diferencial y con el desconocimiento de los mecanismos de seguimiento a los compromisos adquiridos. La rendición de cuentas no debe limitarse a la exposición de resultados, sino que requiere un ejercicio pedagógico permanente que explique a la ciudadanía la importancia de su participación y del suministro de información para la planeación y mejora de la gestión pública.

En cuanto a las recomendaciones, se destaca la necesidad de fortalecer la articulación con la Secretaría de Participación Comunitaria para unificar canales de comunicación, reforzar la pedagogía sobre participación ciudadana y caracterización, y establecer mecanismos claros y visibles de seguimiento a los compromisos. De esta manera, se garantizará un proceso más inclusivo, transparente y efectivo en futuros escenarios de rendición de cuentas.

Nombre de la dependencia:		Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial		
Nombre del servidor público		Andrés Felipe Valencia Burbano		
Características específicas de la experiencia		Transición de la medición de actividades (gestión) a la medición de resultados e impacto en el desarrollo empresarial.		
Tema de la lección aprendida:		desarrollo empresarial.		
Plan, programa o proyecto asociado:		Proyectos de Inversión de Turismo, Emprendimiento, Empleabilidad y Desarrollo Empresarial		
Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
El sistema de seguimiento de la Dirección de Emprendimiento para 2025 estaba optimizado para medir el cumplimiento de productos y la ejecución presupuestal (ej.: # de capacitaciones realizadas, # de personas capacitadas, % de ejecución del presupuesto). Sin embargo, no contaba con un mecanismo robusto para realizar seguimiento ex-post a los beneficiarios y determinar si las intervenciones generaron cambios sostenibles en sus unidades productivas (incremento en ventas, formalización, generación de empleo, supervivencia empresarial).	Impacto Negativo/Mixto: Si bien se cumplieron las metas operativas, la rendición de cuentas ante la ciudadanía carecía de evidencia contundente sobre el valor público generado. No fue posible responder con datos precisos a preguntas como: ¿Cuál fue el incremento promedio en ventas de los emprendimientos y empresas acompañadas?". Esto limitaba la capacidad de priorizar recursos hacia las intervenciones más efectivas y debilitaba el argumento de inversión pública en emprendimiento.	Se inició el diseño de una Encuesta de satisfacción para aplicar a una muestra de beneficiarios de los programas de capacitación y asesoría. Paralelamente, se ajustaron los formatos de registro inicial para incluir datos que permitan futuras comparaciones (línea base de ventas, número de empleados, nivel de formalización).	Un sistema de monitoreo y evaluación es fundamental para la gestión por resultados. La rendición de cuentas de calidad exige ir más allá de los indicadores de producto y desarrollar la capacidad para medir cambios atribuibles (resultados) e impactos en el ecosistema empresarial y emprendedor, lo que requiere herramientas, tiempo y metodología específica.	1. Diseñar e implementar el Sistema de Información y Monitoreo: Una plataforma que permita registrar a cada beneficiario, establecer su línea base y programar seguimientos periódicos (a los 6, 12 y 24 meses). 2. Vincular indicadores de resultado al Presupuesto: En el Plan Operativo Anual de Inversión (POAI) 2026, formular proyectos con indicadores de resultado claros (ej.: "Aumento del 15% en las ventas reportadas por las MIPYMES acompañadas al cabo de un año") y asignar recursos específicos para las actividades de seguimiento y evaluación.

INFORME

El análisis de las lecciones aprendidas y recomendaciones derivadas de la rendición de cuentas 2025 de la Dirección de Emprendimiento muestra que, aunque se cumplieron las metas operativas en términos de capacitaciones, número de beneficiarios y ejecución presupuestal, faltó un sistema sólido para medir los cambios sostenibles en las unidades productivas apoyadas, lo que limitó la demostración del valor público generado.

La rendición de cuentas de calidad exige trascender los indicadores de producto y avanzar hacia un sistema de monitoreo y evaluación que mida resultados e impactos reales, como el incremento en ventas, la formalización empresarial y la generación de empleo. En cuanto a las recomendaciones, se plantea diseñar e implementar un sistema de información y monitoreo que registre a cada beneficiario con su línea base y permita seguimientos periódicos, además de vincular indicadores de resultado al presupuesto en el Plan Operativo Anual de Inversión (POAI) 2026, formulando proyectos con metas claras y asignando recursos específicos para actividades de evaluación. Esto con el fin que se fortalezca la gestión por resultados y se garantice que la inversión pública en emprendimiento tenga mayor legitimidad y efectividad.

Nombre de la dependencia:		Dirección de Comunicaciones		
Nombre del servidor público		Paula María Aristizabal Restrepo		
Características específicas de la experiencia		Espacios de Difusión		
Tema de la lección aprendida:				
Plan, programa o proyecto asociado:		Gobernabilidad para la gestión eficiente		
Describe la situación o experiencia:	Describe el impacto positivo o negativo que generó la situación o experiencia frente a los resultados esperados:	¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora (si las hubo)?:	¿Cuál fue la lección aprendida?	¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar ?
El mix de medios de comunicación tradicionales y no tradicionales para la difusión de la información, significó un mayor interés de la ciudadanía para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, tanto de manera presencial como virtual a través del streaming.	El impacto positivo se evidenció en el gran número de asistentes con los que contó la audiencia y lo negativo fue que el espacio en donde se realizó la audiencia pública (Teatro Materon) no tenía la capacidad para atender el número de personas que asistieron.	La estrategia de comunicaciones integró medios tradicionales y no tradicionales	Establecer en la estrategia de comunicaciones un mix de medios para la difusión de información asociada a la rendición de cuentas.	Considerar la realización de la audiencia pública en un lugar con mayor capacidad

Las lecciones aprendidas y recomendaciones derivadas de la rendición de cuentas de la Dirección de Comunicaciones de la Alcaldía Municipal, muestra que la estrategia de difusión, basada en un mix de medios tradicionales y no tradicionales, fue efectiva para despertar mayor interés ciudadano y lograr una alta participación tanto presencial como virtual. La comunicación integral y multicanal potencia la

INFORME

transparencia y la confianza institucional, pero debe estar acompañada de una adecuada planeación logística que garantice espacios con capacidad suficiente para atender la demanda.

En cuanto a las recomendaciones, se resalta la necesidad de mantener el uso combinado de medios de comunicación para asegurar cobertura amplia, incluir herramientas digitales que faciliten la interacción en tiempo real y considerar escenarios más grandes y cómodos para la realización de futuras audiencias públicas, de manera que se garantice la participación plena y se eviten limitaciones de acceso.

3. CONCLUSIONES

- El ejercicio de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025 se consolidó como un mecanismo efectivo para fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y el control social, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015 y el Manual Único de Rendición de Cuentas.
- Se evidenció que la planeación anticipada y articulada entre dependencias constituye un factor clave para el desarrollo exitoso del proceso, permitiendo mejorar la calidad de la información, optimizar los tiempos de ejecución y reducir riesgos operativos.
- Las estrategias de comunicación implementadas, basadas en un enfoque multicanal, favorecieron una alta participación ciudadana, lo que refleja el interés de la comunidad en los asuntos públicos y el posicionamiento de la rendición de cuentas como espacio de diálogo.
- No obstante, la alta asistencia evidenció debilidades en la planeación logística, relacionadas con la capacidad de los espacios, organización del evento y disposición de recursos humanos, lo cual impactó la experiencia de los asistentes.
- Se identificó la necesidad de fortalecer los espacios de participación ciudadana en tiempo real, dado que una proporción significativa de asistentes no logró expresar sus inquietudes durante el desarrollo de la audiencia pública.
- Se evidenciaron debilidades en los procesos de seguimiento a los compromisos adquiridos con la ciudadanía, debido a la ausencia de una estrategia estructurada con instrumentos, responsables y periodicidad definidos.
- Se concluye que la rendición de cuentas debe avanzar hacia un enfoque de gestión por resultados, incorporando indicadores de impacto que permitan evidenciar los efectos reales de la gestión pública en la calidad de vida de la población.

INFORME

- El proceso de rendición de cuentas requiere una articulación integral entre los componentes técnicos, logísticos, comunicativos y participativos, con el fin de garantizar su efectividad y fortalecer la confianza institucional.

4. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la planeación de la estrategia de rendición de cuentas, mediante la definición oportuna de cronogramas, actividades, responsables y herramientas estandarizadas que orienten su ejecución.
- Garantizar una adecuada planeación logística de los eventos, priorizando la selección de espacios con capacidad suficiente, condiciones de seguridad y accesibilidad, así como la disposición de personal de apoyo para la atención de los asistentes.
- Ampliar los tiempos y mecanismos de participación ciudadana durante los espacios de rendición de cuentas, promoviendo el diálogo bidireccional y la interacción efectiva con la comunidad.
- Diseñar e implementar un sistema estructurado de seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de participación, que incluya instrumentos claros, responsables definidos y reportes periódicos.
- Incorporar indicadores de resultado e impacto en los procesos de rendición de cuentas, con el fin de evidenciar el valor público generado por la gestión institucional.
- Mantener y fortalecer las estrategias de comunicación multicanal, integrando medios tradicionales y digitales, así como herramientas tecnológicas que faciliten la participación ciudadana en tiempo real.
- Garantizar la integralidad de la información presentada, asegurando la participación de todas las dependencias y la visibilización completa de la oferta institucional.

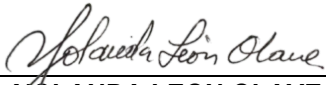


República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

INFORME

- Fortalecer los procesos pedagógicos dirigidos a la ciudadanía, orientados a promover la participación informada, la comprensión de la gestión pública y el uso adecuado de los mecanismos de control social.
- Asegurar la continuidad del proceso mediante la designación de enlaces de rendición de cuentas como personal de planta, con apoyo complementario de contratistas.
- Realizar evaluaciones periódicas del ejercicio de rendición de cuentas, que permitan identificar oportunidades de mejora y retroalimentar la estrategia en cada vigencia.

Atentamente,



YOLANDA LEON OLAVE
Contratista Profesional SPC
Redactor del acta

Proyecto: Yolanda León Olave - Contratista Profesional SPC 
Reviso: Eliana Salazar Pantoja - Contratista Profesional Esp. SPC 
Aprobó: María Esther Guendica Argote – Secretaria de Participación Comunitaria 

