

# LINEAMIENTOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS



*La rendición de cuentas va más allá de la audiencia pública. Tiene que ver con un proceso permanente de encuentro y conversación con la ciudadanía, en donde se ofrece información clara y de valor para los ciudadanos y en donde existen espacios efectivos para la participación*

El presente documento tiene como objeto ofrecer orientaciones a las entidades públicas del orden nacional y territorial para el desarrollo de sus acciones de rendición de cuentas, tomando como referente el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado por la Secretaría de Transparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, y el Departamento Nacional de Planeación –DNP, presentando recomendaciones y buenas prácticas para brindar información clara, incentivar el diálogo entre Estado y ciudadano, y generar incentivos para fomentar una cultura de rendición de cuentas.



## ESTRUCTURA DE LOS LINEAMIENTOS

¿Qué puedo encontrar en los lineamientos para la rendición de cuentas a través de los medios electrónicos?

La rendición de cuentas que tiene como objetivo explicar y mantener informado al ciudadano sobre los proyectos e iniciativas de las entidades públicas en desarrollo de sus funciones, puede ser potenciada haciendo uso de medios electrónicos, ya que estos permiten llegar a un público más amplio, interactuar de manera permanente con usuarios y grupos de interés, estableciendo una relación mucho más directa entre los ciudadanos y el Estado.

### A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LAS FASES DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y LA MANERA COMO SE PUEDEN INCORPORAR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA SU DESARROLLO:

#### 1. PREPARACIÓN

¿Qué se debe tener en cuenta antes de definir una estrategia de rendición de cuentas permanente?

#### 2. ACCIONES DE INFORMACIÓN

¿Qué contenidos se deben socializar con los ciudadanos antes, durante y después de los ejercicios de rendición de cuentas?

#### 3. ACCIONES DE DIALOGO

¿Como generar una interacción constructiva con los ciudadanos?

#### 4. INCENTIVOS

¿Cómo generar valor al ciudadano, a los servidores y a la entidad a través de las acciones de rendición de cuentas?

#### 5. RETOS DIGITALES

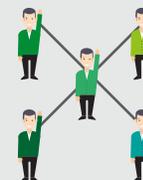
¿Cómo y con quien enfrentar los retos digitales en la rendición de cuentas?

- Canales digitales de comunicación
- Estrategias Conjuntas
- Claves para la rendición

#### DIRIGIDO A:



Ciudadanos



Grupos de interés



Servidores públicos



Gerentes Públicos

Los medios electrónicos facilitan los ejercicios permanentes de rendición de cuentas, contribuyendo a

- La entrega **CONSTANTE** de información
- La **INTERACCIÓN** entre ciudadanos y Estado
- El **ACCESO** de la ciudadanía a la gestión pública
- El **RECONOCIMIENTO** del ejercicio de la ciudadanía para los participantes
- La **VISIBILIZACIÓN** de la gestión que adelantan los servidores públicos y altos mandatarios.



## PREGUNTAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

¿Qué se debe tener en cuenta antes de definir una estrategia de rendición de cuentas permanente?

### PREPARACIÓN

#### Preguntas para la Rendición

Antes de diseñar y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas, es importante hacer un análisis sobre la situación actual de la entidad. Para esto, además de lo señalado en la Guía Única de Rendición de Cuentas, resulta útil hacer las siguientes preguntas:



#### 1. ¿QUÉ HA HECHO LA ENTIDAD EN MATERIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS?

Identificar las acciones específicas y permanentes de rendición de cuentas que se han llevado a cabo y cuál fue su resultado. Encontrar insumos que permitan tener un diagnóstico de los temas que requieren más atención o más promoción, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

¿Qué ejercicios se desarrollaron usando medios electrónicos?  
¿Cuáles de los ejercicios realizados tuvieron más participación y mejores resultados? ¿Cuáles son los temas prioritarios a ser abordados en los ejercicios a partir de los resultados de índices y mediciones?



#### 2. ¿QUIÉNES PARTICIPARON Y CÓMO?

Identificar los usuarios que han participado en los diferentes espacios presenciales y virtuales con el fin de identificar sus necesidades, expectativas y los medios más usados para participar. Utilice la guía de caracterización de usuarios o estudios que ya tenga la entidad al respecto.

¿Qué tipos de usuarios o grupos poblacionales han participado en los ejercicios de rendición de cuentas? ¿Qué usuarios no lo han hecho? ¿Cuáles han sido los medios más y menos usados para participar? ¿Existen estrategias diferenciales para llegar a determinado grupo de usuarios o grupo poblacional?



#### 3. ¿QUÉ APRENDIZAJES QUEDARON?

Analizar los resultados de los ejercicios anteriores, las lecciones aprendidas y los retos para enfrentar en los nuevos ejercicios a partir de la percepción de los servidores públicos, la retroalimentación de los ciudadanos y los insumos identificados.

¿Qué salió bien y fue de utilidad para retroalimentar la gestión de la entidad? ¿Qué aspectos se deben mejorar? ¿Qué acciones no funcionaron y porque? ¿Cuáles son los medios más efectivos para la participación?

### ALGUNAS HERRAMIENTAS...



Guía de Caracterización de Usuarios



Interacciones en el buzón electrónico de PQRD



Resultados en índices y mediciones internas



## INFORMACIÓN

¿Qué contenidos se deben socializar con los ciudadanos antes, durante y después de los ejercicios de rendición de cuentas?

Los medios electrónicos son útiles para la entrega permanente de información, generando recordación con mensajes concretos y pertinentes

Generación permanente de información de valor para los ciudadanos, ubicada en medios accesibles y usables

### LAS CLAVES PARA LOS PROCESOS DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN ÚTIL:

1. Planear la información que se quiere publicar con base en las necesidades de los usuarios y en los activos de información de la entidad.
2. Construir la información en formatos usables, comprensibles, fáciles de consumir y pertinentes según la herramienta a utilizar (+ imágenes, + texto, + referencias).
3. Disponer la información en múltiples canales, promocionarla y mantenerla actualizada
4. Incluir en la publicación un llamado a la acción: pregunta, solicitud de opinión, votación, visita a un enlace.
5. Analizar la información presentada resaltando cifras, fechas y elementos relevantes.
6. Establecer estrategias tipo push, para emitir automáticamente la información desde un servidor a un usuario suscrito. Garantizando información actualizada y adaptada a las necesidades del usuario, que responda a una definición previa de perfil.

### ALGUNAS HERRAMIENTAS...



**Ley 1712 de 2014**, Decreto 103 de 2015 - Ley de transparencia y del Derecho de acceso a información pública



Estándares para la publicación de información –Resolución MinTIC en: [www.estrategia.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.estrategia.gobiernoenlinea.gov.co)

### LAS TRES PREGUNTAS A RESPONDER:



¿Qué contenidos publicar?



¿Cuándo hacerlo?



¿Cómo divulgarlos?

#### Experiencias de publicación proactiva de información



Plataforma de interacción de la Alcaldía de Manizales con la ciudadanía

[www.urnadecristalmanizales.com](http://www.urnadecristalmanizales.com)



Aplicativo para el seguimiento y la evaluación permanente a la gestión de la Gobernación del Tolima

[www.ejecutortolima.gov.co](http://www.ejecutortolima.gov.co)



## DIÁLOGO

¿Como generar una interacción permanente y constructiva con los ciudadanos?

Las App móviles, permiten mantener un ejercicio permanente de rendición de cuentas, facilitando la entrega de información, la interacción y los ejercicios de co-creación

### ¿QUÉ CANALES DIGITALES Y ACCIONES DE COMUNICACIÓN USAR?

#### Canales de entrega de información

Permite disponer información antes, durante y después de los ejercicios de rendición de cuentas, requiere integrarse con canales de interacción inmediata para que sea participativo:

Sitio Web



Streaming



Videoconferencia



RSS



#### Canales de interacción inmediata

Facilita los ejercicios de participación de manera permanente, permite construir agenda para la rendición, evaluar los ejercicios previos, generar propuestas y atender inquietudes

Foros



Chats



Redes sociales



#### Canales de interacción alternativa

Posibilita la participación para públicos con baja presencia en web, permite entregar más información de manera personalizada.

Mensajería de texto



Correo electrónico



## ELEMENTOS

Diálogo

Construcción de un diálogo constante de doble vía entre ciudadanos y entidades públicas para aclarar dudas, justificar acciones, responder inquietudes y hacerlos sentir escuchados

### LOS VERBOS DE LA INTERACCIÓN EFECTIVA:

**Generar** estrategias integrales a través de la integración de herramientas

**Transformar** la gestión de las entidades en resultados sensibles al ciudadano

**Abrir** datos para promover la veeduría y el control social de manera permanente

**Incentivar** la interacción suministrando enlaces y respuestas, haciendo nuevas preguntas y solicitando ejemplos.

**Utilizar** los aportes y propuesta de los ciudadanos como insumo para la formulación e implementación de proyectos y políticas.

### ALGUNAS HERRAMIENTAS...



**Lineamientos de Apertura de Datos** – Estrategia de Gobierno en Línea



Uso de Redes sociales – Urna de Cristal Gobierno en Línea



Una entrega efectiva de información y una interacción constructiva con los ciudadanos, requiere identificar las motivaciones de ciudadanos y servidores a participar en los ejercicios de rendición de cuentas.

### ¡RESPONDA!

¿Qué motiva a los servidores y gerentes públicos a contarles a los ciudadanos sus acciones y resultados?  
¿Qué motiva a los ciudadanos a escuchar a los servidores y atender las acciones de las entidades públicas?



## INCENTIVO

¿Cómo generar valor al ciudadano, a los servidores y a la entidad a través de las acciones de rendición de cuentas?

### CINCO ACCIONES MOTIVANTES

#### 1. INNOVAR EN LA PARTICIPACIÓN



Promover el uso y análisis por parte de los ciudadanos de los datos abiertos para el control social. Reconocer los ejercicios y promover su réplica motiva a los ciudadanos a participar. **VeeduriApp**

#### 2. PREMIAR LA PARTICIPACIÓN



Reconocer a los ciudadanos que participan en los ejercicios de rendición de cuentas a través de priorizaciones en la oferta institucional de las entidades y otros estímulos que las entidades establezcan de acuerdo a lo permitido por la ley

#### 3. RECONOCER RETOS Y REALIZAR AJUSTES



Adelantar ajustes en la planeación a partir de la interacción con la ciudadanía en la rendición de cuentas, generando nuevas estrategias de construcción participativa. **#Solucionemoslojuntos, #MejoresResultados**

#### 4. AGRADECER ALERTAS Y RECOMENDACIONES



Entregar resultados de la interacción y visibilizar a ciudadanos comprometidos con el ejercicio de sus deberes y derechos. Utilizar todos los canales disponibles, adecuando el mensaje. **Héroe -@-**

#### 5. VISIBILIZAR LA TRANSPARENCIA



Evidenciar las acciones de rendición de cuentas por parte de los servidores públicos y altos mandatarios, mostrando el compromiso con la transparencia y la función pública Hangout **Secretario de Educación**

La estrategia de incentivos deberá atender a las motivaciones cambiantes de los ciudadanos y servidores públicos



A partir del conocimiento de los ciudadanos y grupos de interés que participan en los ejercicios de rendición de cuentas, es posible identificar los canales de comunicación más apropiados y las acciones a implementar. De esta manera, se impactará la audiencia con la información difundida y se tendrán mejores resultados en la interacción con la ciudadanía.



## CANALES DIGITALES DE COMUNICACIÓN

¿Cómo aprovechar los canales de comunicación?



### SITIO WEB

Puede ser el centro de información para el ciudadano en donde se presentan los avances en la gestión de la entidad a través de artículos, chats o foros y en donde se posibilita la asistencia y el seguimiento a las acciones de rendición de cuentas. Es fundamental que la información sea de fácil acceso, entendible y actualizada.



### REDES SOCIALES

La audiencia en redes sociales es amplia y exigente en cuanto a información. Es importante diseñar textos e imágenes llamativas para cautivar la atención para diferentes acciones: dar a conocer la entidad y su gestión, dialogar con los ciudadanos y atender sus necesidades.



### HANGOUTS

Esta acción de la red social Google+ permite realizar videoconferencias de forma gratuita con un máximo de 10 participantes y transmitir las vía streaming a un número ilimitado de personas a través de Youtube, motivando la participación en vivo y utilizando pocos recursos. [Ver Hangout Min Hacienda](#)



### CORREO ELECTRÓNICO

A través de bases de datos, es posible informar directamente a los ciudadanos, compartiéndoles la invitación a participar o enviándolos a la página web para dialogar sobre la gestión de la entidad.



### MENSAJERÍA DE TEXTO

Representa una buena oportunidad para acercarse a una gran cantidad de ciudadanos. Consolidar una buena base de datos, posibilita la invitación al ciudadano a participar sobre la gestión de la entidad en un teléfono o una página web, o incluso recordarle sobre su asistencia a la audiencia.



### APP MÓVILES

Sistematiza la entrega de información y permite la retroalimentación constante. Es posible adelantar estos ejercicios con ayuda de la ciudadanía, integrando la colaboración, la participación y la transparencia.

Diseñar estrategias conjuntas de acción y comunicación con otros actores que potencialicen los ejercicios de rendición de cuentas y promuevan que los ciudadanos interactúen con las entidades públicas.

### ¿EN QUIÉN PENSAR Y CON QUIÉN ALIARME?

Plataforma para la interacción con ciudadanos, brindando herramientas para dialogar tanto con ciudadanos digitales como con aquellos sin acceso a internet, a través de: redes sociales, sitio web, newsletter, programas de radio y tv, call center, mensajería SMS, USSD.

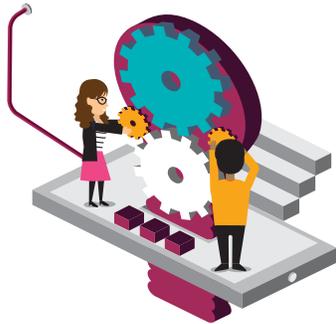
Fuerza de Tarea Digital es el equipo estratégico del Ministerio TIC que busca fortalecer las capacidades de comunicación digital en las entidades públicas. Apoya en la creación de estrategias comunicativas, formación, entrega de herramientas y monitoreo y análisis del impacto de las mismas.

Ofrece información comparable con otras ciudades en temas de gestión pública y fortalece las acciones de rendición de cuentas a través de estrategias de comunicación con la ciudadanía.

Espacio virtual para las entidades territoriales y sus líderes, en donde es posible realizar procesos de consulta y convocatoria, así como de divulgación de información para los ciudadanos.

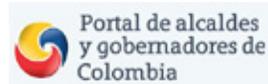
Colectivos ciudadanos locales o regionales formalizados o no, que adelantan acciones de control social y que interesados en movilizar a más ciudadanía y acceder a información pública, generen estrategias de interacción digital conjunta.

- Veedurías Ciudadanas
- Colectivos organizados



## ESTRATEGIAS CONJUNTAS

¿A quiénes debería considerar para los ejercicios de rendición de cuentas?  
¿Cómo se pueden generar estrategias conjuntas con los actores de control social o veeduría existentes?



### ESTRATEGIA CONJUNTA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Ciudadanos Activos es una iniciativa ciudadana adoptada por la Alcaldía de Cali, que permite a los ciudadanos registrar los problemas de sus localidades, opinar sobre los existentes –Botón Me Afecta– y proponer soluciones. Con esta iniciativa la Alcaldía responde a las inquietudes y adopta las soluciones más viables. <http://www.ciudadanosactivos.com/>



## 10 CLAVES

¿Cuáles son los diez consejos estratégicos para realizar ejercicios de rendición de cuentas por medios electrónicos?

Los medios electrónicos facilitan la rendición de cuentas de manera permanente, incentivando el hábito diario de comunicar e interactuar con la ciudadanía y creando la cultura de rendir cuentas

- 1 Identificar quién regularmente participa, a través de qué canales y qué aportes se obtuvieron
- 2 Entregarle al ciudadano información que usted quisiera leer, revisar y analizar
- 3 Generar estrategias complementarias de rendición de cuentas, haciendo uso de diferentes canales digitales
- 4 Responder a TODAS las interacciones con los ciudadanos
- 5 Visibilizar las preguntas de los ciudadanos y exaltar sus aportes
- 6 Diseñar ejercicios de rendición de cuentas innovadores, invitando a la ciudadanía a generar nuevas ideas.
- 7 Utilizar los ejercicios de rendición de cuentas para aumentar la confianza de los ciudadanos y la legitimidad del gobierno
- 8 Vincular más actores en cada estrategia de comunicación (aliados y opositores)
- 9 Revisar los éxitos y fracasos de los ejercicios y convertirlos en oportunidades y lecciones aprendidas
- 10 Usar la información recopilada para planear, reformular, y comunicar más!