

2023



**CUIDAR LO PÚBLICO**  
**CUENTA**  
Rendición de cuentas

RETO DE INNOVACIÓN «UNIDOS  
CUIDAMOS LO PÚBLICO»  
PROPUESTA [NOMBRE DE SU ENTIDAD]

SISTEMA NACIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS –SNRDC–



## Reto «Unidos Cuidamos lo Público»

El reto de innovación «Unidos Cuidamos lo Público» consiste en diseñar una propuesta de rendición de cuentas creativa, innovadora, incluyente y participativa, que permita a cualquier entidad del Estado resolver la situación planteada en el siguiente escenario a partir de la pregunta:

### ***¿Cómo desarrollar ejercicios de rendición de cuentas amigables y creíbles en este escenario?***

#### **Escenario**

*Nuestro equipo de trabajo encargado de los ejercicios de rendición de cuentas de la entidad es nuevo y en el momento de definir cómo los desarrollaremos este año encontró la siguiente situación:*

- ✚ Nuestros grupos de valor son variados e incluyen: pueblos étnicos que no hablan español, comunidades rurales dispersas, personas firmantes de paz en proceso de reincorporación, población migrante, víctimas, mujeres, personas mayores, NNAJ (niños, niñas, adolescentes y jóvenes), personas con discapacidad y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como academia, colectivos y organizaciones de la sociedad civil, entre otros.*
- ✚ La mayoría de ellos tiene bajo nivel educativo, lo que dificulta su comprensión de informes con términos técnicos y cifras, y casi no tienen acceso a tecnologías modernas, como internet, redes de telefonía móvil (celulares) ni redes sociales.*
- ✚ Las veedurías ciudadanas argumentan que la brecha digital separa a las comunidades rurales de las áreas urbanas y señalan que las comunidades de las veredas más dispersas solicitan ejercicios de rendición de cuentas*



que informen específicamente sobre las acciones realizadas en sus territorios con un lenguaje comprensible para ellos.

- ✚ La población es apática hacia las audiencias públicas convencionales que hemos hecho y las consideran aburridas porque solo hablamos de nosotros y lo bueno que hemos hecho, no incluimos temas importantes para ellos, usamos lenguaje técnico incomprensible y no nos interesan sus necesidades y contribuciones.
- ✚ Los colectivos artísticos, culturales, ambientales y productivos de la región se sienten excluidos, ya que no los tenemos en cuenta en nuestros ejercicios de rendición de cuentas, y ellos consideran que pueden aportar con otras formas de dialogar con la administración.

#### ¿Cómo afrontamos el reto?

Este escenario nos genera, entonces, el desafío principal de entender la rendición de cuentas como un proceso completo que no se materializa en un par de eventos al año y, en consecuencia, debemos rediseñar nuestros ejercicios de rendición de cuentas para que:

1. Los hagamos interesantes y atractivos para la población, que incluyan temas relevantes para ellos y que utilicen un lenguaje claro, comprensible y accesible.
2. Presentemos información oportuna, permanente, veraz, verificable y objetiva sobre nuestros indicadores, metas, programas, proyectos, manejo de recursos, avances, logros, obstáculos y desafíos.
3. Reduzcamos la brecha digital, permitiendo la participación de las comunidades rurales dispersas con barreras de acceso a tecnología.
4. Garanticemos procesos que transversalicen en nuestras acciones los enfoques diferenciales poblacionales, territoriales y de género.



5. Elaboremos informes veraces, que adapten el lenguaje técnico y las cifras a un nivel comprensible para personas con bajo nivel educativo y respondan a los enfoques poblacional, diferencial y de género.
6. Involucremos el reconocimiento de capacidades para la participación, de acuerdo con sus características diferenciales: accesibilidad para personas con discapacidad, disposición de traductores en lenguas para personas con pertenencia étnica; etc.
7. Involucremos a las comunidades rurales en la rendición de cuentas de acciones específicas que hemos adelantado en sus territorios e incorporemos metodologías adecuadas al territorio y a las condiciones particulares de las ciudadanías, pueblos, comunidades y organizaciones.
8. Caractericemos adecuadamente a la población a la cual dirigimos nuestros bienes y servicios, incluyendo a las nuevas comunidades, en cada una de nuestros ejercicios de rendición de cuentas.
9. Involucremos a los colectivos artísticos, culturales, ambientales y productivos en el proceso de rendición de cuentas, reflejando sus preocupaciones y logros.
10. Garanticemos que las personas con discapacidades y las comunidades étnicas que no hablan o entienden español tengan acceso a los espacios y la información.

---

## Propuesta de solución al Reto de innovación: Unidos cuidamos lo público

### 1. Título del proyecto:

RENDICIÓN DE CUENTAS CONJUNTA, PARTICIPATIVA E INCLUSIVA PARA LA TRANSFORMACIÓN.

### 2. Innovadores:

Comisión de Regulación de Comunicaciones

### 3. Análisis de la problemática:

En los ejercicios de rendición de cuentas se busca una participación ciudadana efectiva en el control y la evaluación de la gestión pública, para esto se debe tener claro cuáles son nuestros grupos de interés, por lo que se realiza una caracterización encontrando una gran variedad entre ellos: pueblos étnicos que no hablan español, comunidades rurales dispersas, personas firmantes de paz en proceso de reincorporación, población migrante, víctimas, mujeres, personas mayores, NNAJ (niños, niñas, adolescentes y jóvenes), personas con discapacidad y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como academia, colectivos y organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

La mayoría de estos grupos tienen un bajo nivel educativo, lo que dificulta su comprensión de informes con términos técnicos y cifras, y casi no tienen acceso a tecnologías modernas, como internet, redes de telefonía móvil (celulares) ni redes sociales.

Lo que conlleva a una limitación en el acceso de la información y un desconocimiento sobre las funciones de las entidades públicas en este caso de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC.

### 4. Resumen ejecutivo:

La rendición de cuentas es un mecanismo que permite a los ciudadanos y grupos de interés obtener con mayor facilidad la información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados en general este ejercicio ha tenido un impacto significativo en la responsabilidad de la gestión pública, ha permitido que los ciudadanos tengan acceso a información sobre las decisiones lo que ha aumentado la transparencia y la autoridad

de las entidades públicas, ha promovido la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones y en la evaluación de la gestión pública, lo que ha mejorado la calidad de los servicios públicos. Por otro lado, ha permitido que las entidades públicas identifiquen áreas de mejora y establezcan planes de acción para corregir deficiencias, también ha permitido que las entidades públicas establezcan relaciones más cercanas y de confianza con los ciudadanos, lo que ha mejorado la percepción de la gestión pública en general.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones propone el ejercicio de rendición de cuentas bajo el enfoque de Innovación Pública del Departamento Nacional de Planeación, entendiendo como Innovación Pública: “la creación e inclusión de cambios significativos en los servicios del Estado, con el objetivo de lograr una mayor eficiencia de las instituciones e incrementar el aporte de estas a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Todo esto aprovechando y fortaleciendo las capacidades de las entidades del Estado para generar valor público”. Con el fin de lograr una mayor eficiencia de las instituciones e incrementar el aporte de estas a la satisfacción de las necesidades de la población en un escenario diverso y desafiante, en el que se logre la articulación entre todas las entidades públicas interesadas para brindar una información conjunta, clara y eficiente, con un enfoque integral que busca articular e involucrar a todos los grupos de interés a partir del diseño de estrategias de comunicación inclusiva con un lenguaje claro y sencillo que este adaptado a nuestros grupos de interés según su caracterización. Toda la propuesta está concentrada en un portal de rendición de cuentas conjunta que permita la consulta por sector de interés de la información relévate según sus necesidades y preferencias, adicionalmente por medio de esta misma herramienta se recibirán solicitudes para la elaboración de talleres presenciales que se lleven a cabo para población que no tenga la facilidad tecnológica para realizar sus consultas, esta detección de necesidades de información presencial también se apoyará en datos históricos de solicitudes existente y en encuestas sectorizadas que se realizarán conjuntas con los ejercicios de formación en temas de control y evaluación pública.

## 5. Objetivos:

- Generar impacto en la rendición de cuentas para que la ciudadanía afiance su capacidad de decisión.

- Articular todos los grupos de interés para generar diferentes espacios y mecanismos de comunicación para la participación ciudadana según las características de la población y territorios.
- Realizar ejercicios de formación en temas de control y evaluación de la gestión pública con los diferentes grupos de interés, superando la brecha digital y geográfica
- Utilizar las nuevas herramientas que ofrece la tecnología para diseñar espacios innovadores de fácil acceso a los ciudadanos, que permitan brindar un espacio de comunicación y diálogo permanente.
- Hacer seguimiento a los canales de diálogo utilizados e incorporar aportes hechos por los ciudadanos para la construcción de contenidos dentro del proceso de rendición de cuentas.
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación para el mejoramiento los canales de información de tal manera que permitan presentar la gestión de las entidades públicas a los grupos de interés, a la ciudadanía en general y organismos de control.
- Fortalecer la confianza pública, definiendo espacios y mecanismos que propicien el control social sobre las entidades públicas.

## 6. Descripción de la solución:

### a) Contexto:

Es importante tener en cuenta que el Conpes 3654 de 2010 plantea los lineamientos para llevar a cabo la política de rendición de cuentas en las entidades del sector público, igualmente el Manual Único de Rendición de cuentas brinda orientaciones para implementar las etapas del proceso de rendición de cuentas.

Partiendo de que la rendición de cuentas debe cumplir con 3 lineamientos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión, en este sentido resulta pertinente describir los elementos de la rendición de cuentas, los cuales se presentarán en un lenguaje claro que garantice una comunicación comprensible con los diferentes públicos: información, diálogo y responsabilidad.

Entendiendo que las entidades deben tener en cuenta que los derechos humanos son el propósito principal de la gestión pública, se evidencia la importancia de rendir cuentas con un enfoque incluyente, pues implica la protección y garantía integral de los derechos humanos como requisito para llevar una vida digna y para garantizar el libre ejercicio de la participación ciudadana.

b) Propuesta:

La propuesta consiste en presentar una rendición de cuentas que facilite la consulta de información para todos los interesados teniendo en cuenta las particularidades de los territorios, de sus habitantes, de sus culturas y costumbres, además de su autonomía. Así mismo, una información organizada para que se enfoque en los avances y resultados para la garantía, protección y promoción de los derechos humanos con base en su relación con los objetivos de desarrollo sostenible.

Para esto se deben realizar ejercicios de formación en temas de control social, evaluación y seguimiento a la gestión pública con un enfoque étnico y diferencial de diversos grupos considerando las características poblacionales que permitan construir un diálogo que fortalezca la gestión pública para generar un impacto en la calidad de vida de la población.

Este ejercicio se realiza a través de talleres presenciales y virtuales que permiten la entrega efectiva de la información que las entidades públicas del estado colombiano que estén interesadas en realizar la rendición de cuentas conjunta garantizando un ambiente de transparencia y confianza que permite el acercamiento con sus grupos de interés.

Los talleres se desarrollarán bajo un enfoque integrador con materiales visuales que representen la información de manera gráfica y sencilla dependiente de la caracterización de los grupos, se utilizarán diferentes herramientas como pictogramas, folletos informativos en varios dialectos según los grupos étnicos.

Para los territorios de difícil acceso que no cuentan con el uso de tecnologías se articularán a diferentes entidades como gobernaciones, alcaldías e intendencias que nos permitan informar a la comunidad sobre las funciones, objetivos y servicios de la CRC a través de medios impresos como carteles y boletines, luego que se adquiera la información se tratará de contactar a líderes locales para facilitar el diálogo y asegurar que todos los grupos estén representados.



También se busca tener una comunicación estrecha con grupos artísticos, culturales y ambientales, para desarrollar escenarios de dialogo a partir de representaciones musicales, teatrales u otras actividades que permitan una interacción más amigable.

c) Beneficios:

La nueva propuesta de rendición de cuentas presenta los siguientes beneficios:

- Centralización de la información facilitando la consulta centralizada de la información.
- Aunar esfuerzos económicos y de gestión garantizando una mayor cobertura e impacto en la rendición de cuentas permanente.
- Inclusión integral al caracterizar los grupos de interés para asegurar que todos se sientan escuchados y representados.
- Comunicación efectiva, al realizar estrategias para que la comunicación sea accesible, amigable y comprensible teniendo en cuenta diferentes niveles educativos.
- Participación, al incluir la diversidad en nuestros grupos de interés y permitir que contribuyan con sus ideas y preocupaciones para enriquecer el dialogo que conlleven a soluciones más creativas y efectivas.
- Reducción de la brecha digital y geográfica al articular actores que nos permitan llegar a comunidades con acceso limitado y poco uso de tecnologías para brindar información, que nos conozcan y poder tener un diálogo a través de diferentes medios.

d) Impacto esperado:

Con la propuesta de rendición pública de cuentas se espera tener impacto en la participación y conocimiento sobre la Entidad al tener un enfoque inclusivo y amigable que tiene en cuenta a todos los grupos de interés, que permita una disponibilidad permanente de información y la comunicación constante, respondiendo así a las necesidades particulares de cada sector interesado en conocer los resultados de la gestión pública.

También se espera generar aumento de la transparencia y confianza pública al conocer las acciones y logros significativos de las entidades públicas que han generado impacto en los diferentes grupos poblacionales

e) Vínculo con las ciudadanías, comunidades, pueblos y organizaciones:

El mecanismo que englobaría la solución consiste en un portal centralizado de rendición de cuentas en donde exista información permanente pero que facilite la consulta sectorizada de tal manera que sea posible tener acceso a la información relevante para cada grupo de interés según sus intereses. Por medio de este mecanismo sería posible agendar o abrir los espacios de participación ciudadana, como:

- Socializaciones de los Proyectos y cierres
- Feria de servicios
- Ruedas de servicios
- Mesas técnicas con comunidades
- Encuentros territoriales
- Encuentros locales
- Escuelas de Asociatividad
- Espacios de Dialogo social y mesas de concertación

La información entregada en los eventos o espacios de Participación Ciudadana y/o Rendición de Cuentas permanente corresponde al área misional que lidera la actividad y por tanto es información específica sobre el proyecto o actividad allí desarrollada.

## 7. Implementación:

### a) Estrategia:

La estrategia está centrada en la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, así como la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas, los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para la llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

Para darle despliegue y difusión de los datos y contenidos se dispondría de los siguientes puntos:

- Contar con un portal centralizado de rendición de cuentas en donde exista información permanente pero que facilite la consulta sectorizada de tal manera que sea posible tener acceso a la información relevante para cada grupo de interés según sus intereses

- Publicaciones en redes sociales: Reporte de las métricas de las redes sociales, incluyendo el análisis del comportamiento de los seguidores en cuanto a los temas de mayor interés para la ciudadanía.
- Realizar la publicación de boletines en la página web: posterior elaboración de informe.
- Realizar eventos de gestión en donde se realice difusión de servicios, proyectos y logros.
- Realizar reuniones o mesas técnicas de concertación y dialogo.
- Brindar a través de herramientas disponibles, orientación, información y respuesta a inquietudes planteadas por la ciudadanía y partes interesadas en relación con obligaciones y derechos laborales.
- Adelantar las acciones encaminadas a establecer equipos conformados por personas que utilizaban los servicios de la organización para establecer un canal bidireccional de comunicación y recoger opiniones sobre el impacto de su trabajo, acompañado por un trabajo de escucha constante, hacia su principal público, esto con el fin de involucrar a las comunidades y sus habitantes.
- Se promoverá ejercicios de Rendición de Cuentas que lleguen a los ciudadanos (en particular productores y habitantes de la ruralidad colombiana) a través de información pertinente y cercana, tratando los temas inherentes a la gestión pública y mediante mecanismos y canales que faciliten el acceso, la comprensión y la interacción con la misma.

b) Colaboraciones:

La colaboración vendría dada por las diferentes entidades interesadas en realizar la rendición conjunta y participativa, adicional de parte de entidades no gubernamentales que han realizado rendiciones de cuentas para promover la transparencia y rendición de cuentas de la sociedad civil las cuales mediante su gestión buscan instaurar prácticas sistemáticas de autorregulación, a través del aprendizaje mutuo, y de la transferencia y adopción de estándares voluntarios y comunes.

c) Recursos:

Las entidades para la aplicación inmediata de la rendición de cuentas, debe disponer de los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales serán utilizados en la etapa de ejecución. Abarca actividades como: generación y análisis de la información,

elaboración del Informe de Gestión Anual para la rendición de cuentas, diseño de los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.

Para lo concerniente a la implementación del portal centralizado se requeriría todo el desarrollo e infraestructura tecnológica para permitir el desarrollo de este ejercicio constante.

Para los talleres, mesas, escuelas y encuentros sería necesario el recurso humano y económico que se desplegaría posterior a la identificación del grupo de interés focalizado e identificado.

## 8. Monitoreo y evaluación:

El monitoreo y evaluación de los resultados de la rendición de cuentas son fundamentales para asegurar que los ejercicios sean efectivos y cumplan con los objetivos propuestos, para esto se diseñan indicadores que midan la participación de los grupos de interés y el impacto que se generó.

Se realizan evaluaciones del cumplimiento de los objetivos de rendición de cuentas, del nivel de satisfacción y participación de la comunidad puede ser a través de entrevistas y encuestas periódicas, también es importante evaluar la eficacia de los materiales y medios de comunicación en la transmisión de la información su comprensión y accesibilidad y la inclusión de los grupos de interés.

Otro punto importante es realizar un monitoreo de diferentes medios de comunicación para evaluar el alcance y la percepción pública y finalmente realizar una revisión de los resultados con los diferentes grupos de interés para retroalimentar el ejercicio y sea un proceso de mejora continua para redefinir estrategias para próximos ejercicios.

## 9. Plan de trabajo:

A continuación, se presenta un plan de trabajo para la implementación de rendición de cuentas.



Nombre del Proyecto: Rendición de cuentas  
 Fecha de diligenciamiento: 17/10/2023  
 Elaborado Por: Comisión de Regulación de Comunicaciones

Actividad	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				MES 8				MES 9				MES 10				MES 11				MES 12			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4				
Planeación equipo de proyecto y definición de roles	■	■																																														
Diagnóstico de grupos de valor, necesidades y desafíos.		■	■																																													
Planeación de objetivos y estrategias.					■	■	■	■																																								
Diseño y estructuración de portal centralizado de rendición de cuentas									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																								
Puesta en funcionamiento del portal de rendición de cuentas (pruebas y ajustes)																					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Operación constante del portal de rendición de cuentas (monitoreo del correcto funcionamiento)																									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Diseño de materiales gráficos, folletos y carteles.									■	■	■	■																																				
Planeación de reuniones con los diferentes grupos de valor.													■	■	■	■	■	■	■	■																												
Capacitación personal del proyecto y facilitadores grupos de valor.																	■	■	■	■	■	■	■	■																								
Elaboración materiales y recursos para las reuniones																					■	■	■	■																								
Fomentar la participación de los grupos de valor																									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Ejecución y realización rendición de cuentas																									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Realizar talleres según caracterización grupos de valor.																									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Colaboración con comunidades locales, grupos étnicos y culturales de regiones de difícil acceso.																																																
Evaluación y análisis del impacto en los grupos de valor.																																																

## 10. Presupuesto:

PRESUPUESTO RENDICIÓN DE CUENTAS CONJUNTA, PARTICIPATIVA E INCLUSIVA PARA LA TRANSFORMACIÓN.		
CONCEPTO	DESCRIPCION	VALOR
<b>Honorarios y Logística</b>	Equipo de organización	
	Consultorías	Relacionado con el equipo de planta de las diferentes entidades y dependerá de las actividades a realizar y a las entidades que se sumen a la iniciativa
	Moderadores	
	Viaticos y constos de transporte	
	3 Interpretes de leguaje de señas y lenguas nativas (Anual)	
	\$ 100.000.000	
<b>Comunicación y Publicidad</b>	Material audiovisual	A través de canales de comunicación de las diferentes entidades (recurso interno de cada entidad participante)
	Equipos audiovisuales	
	Diseño de gráficos y materiales promocionales	
	Promoción y publicidad	
<b>Portal centralizado de rendición de cuentas</b>	Elaboración de contenidos, diseño, publicidad, imagen, (Anual)	\$ 200.000.000
	Licenciamiento	\$ 1.200.000.000
	Infraestructura Tecnológica	\$ 2.100.000.000
	Sistemas de Información	\$ 700.000.000
	Seguridad	\$ 300.000.000
	Administración de portal	\$ 500.000.000
	Soporte Tecnológico	\$ 200.000.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 5.300.000.000</b>

## 11. Recomendaciones:

Para implementar un debido ejercicio de rendición de cuentas se recomienda:

- Realizar una planificación cuidadosa con el apoyo de la Alta Dirección.
- Involucrar a todos los grupos de interés, brindando información y escuchando sus necesidades y preocupaciones.

- Desarrollar materiales de comunicación visualmente atractivos y en lenguaje sencillo, teniendo en cuenta las necesidades de las poblaciones con bajo nivel educativo y limitaciones lingüísticas.
- Establecer comunicación y colaboración con líderes locales, grupos éticos y culturales para tener una mayor aceptación y generar una participación de los grupos de interés.
- Diseñar estrategias para llegar a comunidades de difícil acceso.
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación con indicadores claros.

## Contacto

Para facilitar futuras comunicaciones, indique los datos de contacto de la persona o el equipo que desarrolló la presente solución al reto, según el siguiente esquema:

- Nombres y apellidos: Sandra Patricia Villabona Duque
- Cargo/ Contratista: Coordinadora de Planeación Estratégica
- Área en la cual se desempeña: Planeación Estratégica
- Correo electrónico: [sandra.villabona@crcom.gov.co](mailto:sandra.villabona@crcom.gov.co)
- Números telefónicos de contacto: 601 319 8300