



CUIDAR LO PÚBLICO
CUENTA
Rendición de cuentas

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:

[Presente su solución al reto mediante un título descriptivo y llamativo].

Tour Virtual “**SOMOS LOS OJOS DE LA CIUDADANÍA**”

2. Innovadores:

Veeduría Distrital de Bogotá

3. Análisis de la problemática:

[Describa brevemente su análisis sobre las principales dificultades que presenta el escenario propuesto en el **Reto de innovación: Unidos cuidamos lo público** para el adecuado desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas].

El Reto de innovación: Unidos cuidamos lo público, plantea una serie de condiciones y dificultades que deben ser consideradas en el planteamiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas; uno de los más importantes es la diversidad de los grupos de valor, ya que incluyen personas con bajo nivel educativo, con dificultades de acceso y manejo de la tecnología y apatía para participar en procesos de rendición de cuentas.

Esta diversidad, hace necesario que el diseño de una propuesta de rendición de cuentas que sea amigable, creíble e innovadora; pone en juego la creatividad institucional para explicar a la ciudadanía los logros de su gestión a través de herramientas que se salgan de audiencias públicas convencionales y llamen la atención en la forma, sin dejar de lado el fondo, que es el propósito final del ejercicio.

4. Resumen ejecutivo:

[Proporcione un resumen conciso de su solución, incluyendo los principales beneficios y resultados esperados a partir del análisis efectuado].

Teniendo en cuenta los planteamientos del reto, pero centrándose en los grupos de valor, contexto y problemáticas de ciudad, la Veeduría Distrital se propone diseñar una Rendición de Cuentas acorde con el enfoque misional, los grupos de valor caracterizados y la ruta de gestión cursada en la actual administración.

Con base en lo anterior, la Rendición de Cuentas de la administración que culmina, se basa en la presentación de los resultados de gestión, a partir del uso de herramientas

tecnológicas para construir un Tour Virtual intuitivo y de fácil manejo, que no solo aporte información, sino que genere una experiencia de usuario que rompa brechas, les hable en otro lenguaje a través de contenidos desarrollados en lenguaje claro y con recursos audiovisuales de calidad, que aproximen a los usuarios a los principales resultados de gestión del cuatrienio.

5. Objetivos:

[Enumere los objetivos específicos que su solución busca alcanzar].

Objetivo general: Diseñar una propuesta de rendición de cuentas creativa, innovadora, incluyente y participativa.

Objetivos específicos:

1. Priorizar y elaborar los contenidos relevantes de gestión para la rendición de cuentas enfocada en los grupos de valor.
2. Generar un ejercicio institucional que permita definir el formato de la Rendición de Cuentas de la entidad, que facilite el acceso a nuestros grupos de valor.
3. Definir la estructura de forma y fondo de una herramienta virtual que servirá como medio para presentar los principales logros de gestión.
4. Innovar con piezas creativas, que agreguen valor a los datos y la información para el fácil manejo a de los usuarios en un lenguaje atractivo e interactivo.

6. Descripción de la solución:

a) Contexto:

[Proporcione un contexto detallado sobre la problemática y los antecedentes relevantes].

a. La Veeduría Distrital es un ente de control que hace seguimiento y control preventivo a los recursos públicos de la ciudad, pero esta labor puede resultar poco conocida para la mayor parte de la ciudadanía; adicionalmente, el ejercicio de Rendición de Cuentas es un espacio al que acuden solo algunos ciudadanos cautivos por temáticas muy específicas y esto es una limitante para dar a conocer la entidad a una mayor población de los grupos de valor e incluso, para integrar nuevos grupos de valor a los ya identificados.

b) Propuesta:

[Describa su solución de manera clara y precisa, incluyendo los componentes clave y su enfoque innovador].

- b. Generar un Tour Virtual, alojado en una plataforma digital, que sea innovador, en lenguaje claro, apoyado en recursos gráficos y audiovisuales, de fácil manejo, que pueda llegar a un mayor número de población a través de medios virtuales de acceso a través de dispositivos fijos o móviles.

La propuesta es diseñar un recorrido virtual, como si el usuario ingresara a un museo con salas de exposición que puede recorrer en un orden aleatorio, acorde con sus intereses. Este formato, busca que un amplio número de personas de todo tipo de público tengan acceso a la información a través de herramientas que no requieren mayor conocimiento para navegabilidad a través de un teléfono móvil.

Este desarrollo pone a prueba las capacidades de directivos, profesionales y técnicos para comunicar, idear y visualizar los principales resultados de la gestión, a través de diferentes herramientas audiovisuales que se complementan para generar en los ciudadanos una experiencia inmersiva que le permita visualizar los contenidos su mayor interés, de manera autónoma, sin límites de tiempo y con información concreta, clara y de importancia general sobre la gestión de la entidad.

La propuesta nace de los aportes recibidos en el ejercicio de reflexión “Conversaciones de Futuro”, espacio en el cual se realizó una conversación amplia y amena desde la cabeza de la entidad hasta el personal de servicios generales, para conocer las expectativas y alternativas para mejorar el servicio que se presta.

A partir de la anterior reflexión, se propuso ajustar de forma y fondo la Estrategia y el proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, llevándola hacia un formato innovador pero sencillo, que superara el esquema tradicional de la audiencia a un lenguaje que, a pesar de lo novedoso, es cotidiano, como lo es el acceder a contenidos subidos a redes sociales y el ciberespacio en general, desde dispositivos móviles o fijos.

c) **Beneficios:**

[Especifique los beneficios y las ventajas de su solución en comparación con las prácticas actuales de su entidad frente a la rendición de cuentas].

- c. Con este desarrollo, se cambia el lenguaje tradicional de la Rendición de Cuentas, apelando a herramientas innovadoras, con la ventaja adicional de abrir la posibilidad a más ciudadanos de conocer la entidad y los principales resultados de la gestión, al facilitar su acceso y convocatoria desde las redes sociales de la entidad. El formato, se dirige a un público general, aunque se reconocen e identifican para su ejecución los grupos de valor identificados a partir de la creación de grupos recurrentes de atención por cada área o segmentos de atención de la entidad; estos son:

1. Personas Naturales.
2. Empresas Privadas.
3. Gremios.
4. Veedurías Ciudadanas.
5. Entidades Públicas del Orden Nacional.
6. Entidades Públicas del Orden Distrital (incluye el Nivel Local).
7. Entidades de Control (incluye orden Nacional y Distrital)
8. Empresas Mixtas Distritales.
9. Corporaciones Políticas (incluye orden Nacional y Distrital)
10. Organizaciones de Cooperación Internacional.
11. Academia.
12. Servidores Públicos (incluye el orden Distrital)

d) **Impacto esperado:**

[Detalle el posible impacto de su solución en la rendición pública de cuentas de su entidad o de las entidades que la adopten].

d. El ciudadano puede acceder a contenidos comprensibles, en lenguaje ciudadano y apropiar un conocimiento general sobre el quehacer de la entidad.

Se puede replicar el conocimiento en las comunidades por parte de los líderes quienes pueden actuar como guías para ilustrar el conocimiento de la entidad pública.

El ejercicio de los derechos puede ser facilitado con esta experiencia cercana de los productos y servicios que ofrece la Entidad.

El reconocimiento de los ciudadanos se da en función de los logros más representativos que muestra la entidad, basados en resultados y evidencias de su gestión, lo cual resuelve la desinformación que se da en redes sociales.

Dado que es de consulta permanente, trasciende las rendiciones de cuentas limitadas a una audiencia con grupos determinados, a estar abierta en tiempo y espacio.

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

[Enumere los mecanismos contemplados en su solución para que las ciudadanías, comunidades, pueblos y organizaciones de la sociedad civil tengan el rol protagonista y una participación activa en sus ejercicios de rendición de cuentas más allá de solo escuchar y evaluar la audiencia pública].

e. La ciudadanía en general será participante activo en la Rendición de Cuentas, a través de una experiencia de usuario que le permitirá realizar el recorrido por el Tour Virtual, como si ingresara a un museo con salas de exposición que puede visitar según su interés. Además de conocer los contenidos diseñados, podrá comunicarle a la entidad sus

preguntas y dudas en línea, las cuales serán respondidas dentro de los tiempos previstos por la ley.

Incorporamos al ciudadano en la mejora continua de este proceso. Se tendrá un canal permanente de comunicación con la ciudadanía y grupos de valor, para mejorar los contenidos de la rendición de cuentas cada año de los informes de la vigencia.

7. Implementación:

a) Estrategia:

[Exponga cómo tiene previsto implementar su solución, incluyendo las etapas, los recursos necesarios y los plazos estimados].

- a. Si bien el formato de la Rendición de Cuentas es innovador y diferente a las audiencias tradicionales, su planteamiento y desarrollo toma como referente el modelo de cinco etapas propuesto por la Función Pública: Aprestamiento, Diseño, preparación/capacitación, ejecución, y seguimiento y evaluación.
 1. En la etapa de **Aprestamiento**, se proyectaron dos acciones; por una parte, se definieron tareas y responsables dentro de la OAP referidas al proceso de Rendición de Cuentas en un marco general; por otra, la entidad realizó dos ejercicios de análisis y reflexión sobre el estado actual de la entidad, direccionados desde la Alta Gerencia, con los cuales se obtuvieron insumos para proyectar el formato de la Rendición de Cuentas, haciendo énfasis en las fortalezas de la entidad y el enfoque de innovación institucional que ha venido desarrollando, que acoja los principios de una gestión pública transparente, asequible, en lenguaje sencillo y disponible para todos los ciudadanos.
 2. El **Diseño** parte de considerar que el formato de la Rendición de Cuentas no se limita a un enfoque poblacional o territorial específico, sino que está proyectado para la ciudadanía en general, debido a la misionalidad y gestión de la entidad. Contempla dos actividades principales: Un espacio de análisis y reflexión interna y un Diálogo Ciudadano en los cuales se abordaron temas referidos a la proyección de la entidad.
 3. La etapa de **Preparación** se aborda a través de la preparación de recursos, documentos y herramientas que serán utilizados para la rendición de cuentas, liderada por el nivel Directivo y trabajada por el conjunto de servidores de la entidad; incluye la definición de temas, elaboración de contenidos adecuados para los formatos de presentación, la revisión detallada de la información producida por la Veedurías Delegadas, el diseño de piezas comunicativas y el ensamblaje final de

toda la información producida en una plataforma tecnológica disponible en el espacio virtual.

4. La **Ejecución** es el proceso de construcción del Tour Virtual, desde la consolidación de contenidos finales, producción y diseño gráfico de piezas; renderización y subida final a la plataforma de publicación.
5. El **Seguimiento** y evaluación es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación; esas respuestas deben ser publicadas en la página web de la entidad.

b) **Colaboraciones:**

[Indique si tiene socios o colaboradores potenciales, tanto del sector público como del privado].

- b. El Desarrollo de la Rendición de Cuentas no requiere apoyo externo para su ejecución.

c) **Recursos:**

[Describa los recursos requeridos para implementar adecuadamente su propuesta].

- c. El Desarrollo de la Rendición de Cuentas se hace con recursos y talento humano de la entidad. Es liderado por el nivel directivo; se apoya en todos los niveles de gestión, quienes aportan en la definición y construcción de contenidos; se ejecuta en los aspectos técnicos y de diseño con profesionales de la Veeduría Delegada de Eficiencia, LabCapital, y en los aspectos de diseño y montaje se cuenta con la coordinación de la Oficina de Comunicaciones y el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.

8. Monitoreo y evaluación:

[Explique cómo considera que se puede hacer seguimiento y evaluación de los resultados de su solución].

El Tour Virtual estará disponible en la página web de la entidad durante mínimo cuatro años, para luego pasar al archivo documental de la entidad. El seguimiento y monitoreo inicial, considera el primer mes de publicación, como base para el análisis de métricas de consulta;

no obstante, esta actividad puede extenderse en el tiempo como referente de la usabilidad y consulta de la herramienta.

9. Plan de trabajo:

[Elabore un cronograma de las actividades clave y los hitos para la implementación de su solución].

El desarrollo de la Rendición de Cuentas se abordó desde inicio del año con base en una actividad tradicional basada en el desarrollo de al menos un Diálogo Ciudadano y una Audiencia; no obstante, en el transcurso de las actividades de reflexión (interna y externa), se hizo conciencia sobre el potencial institucional en el uso de soluciones innovadoras como herramientas propias de la gestión y misionalidad de la entidad, entre ellos: LabCapital, Tableros de Control, la plataforma Colibrí, entre otros; de allí surge una nueva opción y enfoque para el proceso de Rendición de Cuentas, que además de lo anterior considera los grupos de valor identificados y caracterizados.



ACTIVIDAD	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE
Diseño Espacio de reflexión interno								
Desarrollo Espacio de reflexión interno (Conversaciones de Futuro)		*						
Análisis y retroalimentación Conversaciones de Futuro								
Diseño Foro 30 años								
Desarrollo Foro 30 años				*				
Análisis de opciones para la RdC								
Definición formato y proyección de actividades								
Generación de cronograma, actividades y responsables								
Elaboración de contenidos, plantillas, diseño colaborativo, producción de piezas comunicativas								
Montaje final y renderización								
Publicación y Audiencia							*	
Seguimiento y monitoreo								
Respuesta a preguntas								

10. Presupuesto:

[Presente un desglose estimado de los costos asociados con la implementación de su solución].

La entidad estimó un presupuesto específico para la Rendición de Cuentas, de \$60 millones de pesos lo cual se utiliza de los recursos de comunicaciones, logística, planeación e innovación y talento humano en relacionamiento con la ciudadanía.

11. Recomendaciones:

[Describa las principales recomendaciones que considere importantes para ejecutar adecuadamente la solución propuesta].

La principal recomendación para adelantar propuestas de Rendición de Cuentas, basadas en herramientas tecnológicas, debe considerar los tipos de usuarios o grupos de valor caracterizados por la entidad.

Garantizar que los contenidos sean relevantes para la gestión entidad y alineados a las necesidades del ciudadano.

Innovar y prototipar en formatos novedosos o mejoras a la metodología de rendición de cuentas conforme a las evaluaciones de los grupos focales.

Tener en cuenta las fortalezas institucionales para apalancar la gestión y comunicación de dependencias más rezagadas, a través del intercambio de conocimiento.

Diseñar piezas creativas, en lenguaje ciudadano común en redes sociales, pero aprovechando las nuevas formas de comunicación para acercar al ciudadano a datos veraces e información de calidad, ausente en el ecosistema digital.

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: FREDY GABRIEL HERNÁNDEZ
- Cargo: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
- Área en la cual se desempeña: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
- Correo electrónico: fhernandez@veeduriadistrital.gov.co
- Números telefónicos de contacto: 300 2083021