



Transparencia, acceso  
a la información  
pública y rendición de  
cuentas en el marco  
del COVID-19



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

### **Elaborado por:**

Fernando Augusto Segura Restrepo

Lina María Moncaleano Cuellar

Adriana Vargas Tamayo

Elsa Yanuba Quiñones

Edinson Malagón Mayorga

Jaime Orlando Delgado Gordillo

**Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano**

### **Editorial**

Carolina Mogollón Delgado

**Oficina Asesora de Comunicaciones**

### **Diseño y Diagramación**

César Augusto Arciniegas Beltrán

**Oficina Asesora de Comunicaciones**

### **Departamento Administrativo de la Función Pública**

Carrera 6 No 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 739 5656 / 86 - Fax: 739 5657

Web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

Mayo 2020



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

# Contenido

- Pág. 5** ¿A quién está dirigido el documento?
- 5** ¿Qué busca este lineamiento?
- 6** ¿Por qué hablar de mejor y más información para la ciudadanía?
- 6** ¿Se requiere reformular la estrategia de planeación para cumplir con las metas planteadas en materia de transparencia y rendición de cuentas?
- 8** ¡Preguntas clave!
- 8** ¿Quiénes son sus usuarios y cuál es la mejor forma de llegar a ellos en las condiciones actuales?
- 15** ¿Cuáles son los medios adecuados para facilitarle a la ciudadanía el acceso a la información pública y su participación en la rendición de cuentas?
- 17** ¿Qué, cómo y cuándo divulgar las nuevas formas de relacionarse con la ciudadanía?
- 19** ¡Tenga en cuenta las directrices dadas en materia de transparencia y acceso a la información pública y rendición de cuentas en la normatividad reciente generada en el marco del COVID-19!

## Kit de herramientas para mejorar la relación Estado-ciudadano en el marco del COVID-19

Este kit de herramientas tiene como objeto ofrecer orientaciones, recomendaciones y alternativas para que las entidades públicas del orden nacional y territorial continúen desarrollando sus acciones en materia de transparencia, participación, mejora de trámites y servicio al ciudadano en el marco de la pandemia del COVID-19.

Así mismo, es una invitación a las entidades y servidores públicos a crear las condiciones adecuadas que garanticen la vinculación de la ciudadanía en la gestión pública teniendo en cuenta la situación actual para convertirla en una oportunidad que fortalezca los lazos de confianza entre el Estado y los ciudadanos.

A continuación se presentan algunas herramientas cortas dirigidas a las entidades que les permitirán:

- Mantener el diálogo con lo público.
- Fortalecer los lazos de confianza con la ciudadanía.
- Activar el enfoque de *Estado Abierto* en el manejo de la emergencia.

*La situación actual es un desafío para entidades públicas y servidores, el llamado es a poner en práctica los valores del servicio público y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.*

*Reinventarse para lograr interacciones de valor que permitan una comunicación efectiva es la forma de maximizar la gestión pública.*

## ¿A quién está dirigido el documento?

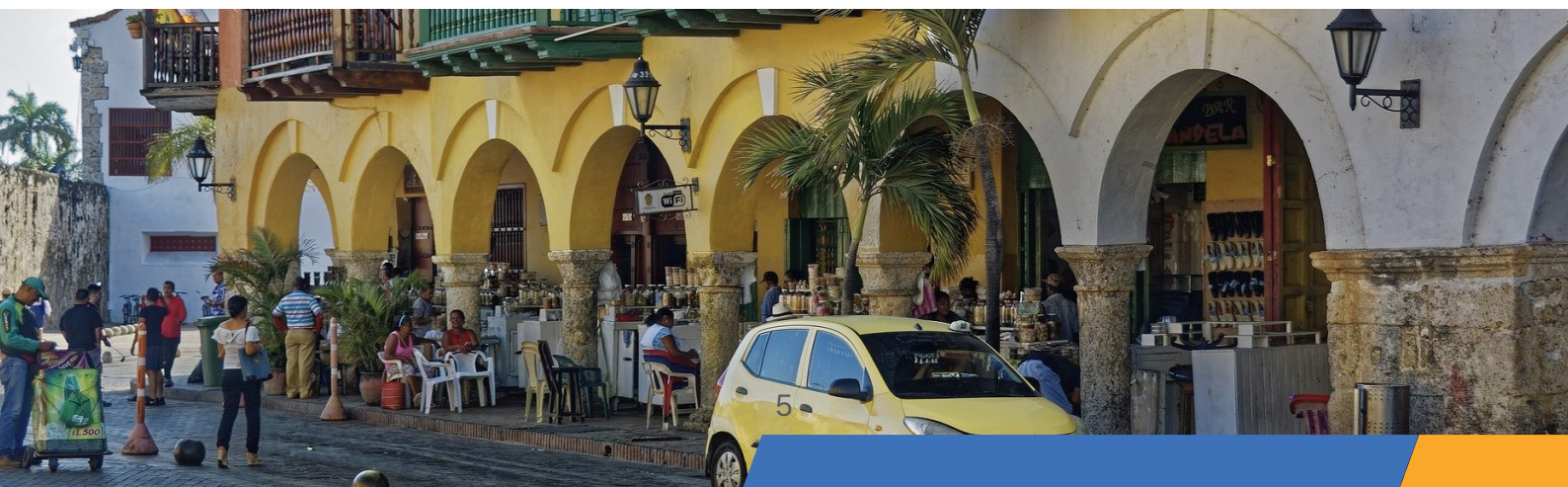
Está diseñado para servidores públicos de entidades territoriales y nacionales que participen o se desempeñen en las siguientes instancias o áreas:

- Comité de desempeño y gestión.
- Secretarías generales, de gobierno y participación.
- Áreas de servicio al ciudadano.
- Áreas de planeación y de comunicación.
- Áreas productoras de información tanto misionales como de gestión.

## ¿Qué busca este lineamiento?

El propósito de este kit para mejorar la relación ciudadanía-Estado es encontrar alternativas para continuar con la implementación de las políticas de transparencia y acceso a la información pública, así como la realización de las actividades de rendición de cuentas en la coyuntura derivada del COVID-19. Con este documento se espera que los servidores y las entidades puedan:

- a. Ajustar los instrumentos de planeación y diagnóstico de acuerdo con las necesidades de información actuales.
- b. Identificar aliados, instrumentos y herramientas que permitan conectar con la ciudadanía.
- c. Identificar oportunidades de evolución de la estrategia de rendición de cuentas.
- d. Generar nuevas dinámicas de trabajo al interior de la entidad para entregar información y recibir solicitudes.
- e. Encontrar en la emergencia oportunidades para fortalecer las políticas de cara a la ciudadanía.



## ¿Por qué hablar de mejor y más información para la ciudadanía?

Lograr un flujo constante de información pertinente y útil con la ciudadanía es clave para fortalecer los lazos de confianza y garantizar el cumplimiento de los derechos de acceder a información, participar y vigilar la gestión pública, entre otros.

Es fundamental que en esta época las entidades sean las fuentes oficiales de información, de manera que la población colombiana conozca de primera mano la situación de su entorno y esté al tanto del quehacer de sus entidades públicas.

El Departamento Administrativo de la Función Pública orienta y brinda herramientas a las entidades para cumplir con los mandatos sobre transparencia y acceso establecidos en la Ley 1712 de 2014, así como de rendición de cuentas establecidos en la Ley 1757 de 2017. Más información disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>

## ¿Se requiere reformular la estrategia de planeación para cumplir con las metas planteadas en materia de transparencia y rendición de cuentas?

Los ejercicios de planeación para el 2020 que arrojaron los instrumentos orientadores para la implementación de la política de transparencia y rendición de cuentas para el transcurso del año requieren actualizaciones que atiendan a las disposiciones de la actual coyuntura y las necesidades de los grupos de valor, por tal razón, es oportuno revisar actividades y cronogramas que garanticen el cumplimiento de las políticas.

Para transparencia y rendición de cuentas es importante que detallen los plazos de cumplimiento y el tipo de actividades planteado, entre otros, de los siguientes instrumentos de planeación:

1. Los componentes rendición de cuentas y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

2. Avances en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal y Departamental en el caso de las entidades territoriales.



### Experiencias a tener en cuenta

Rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal de Guadalupe, Santander, a través de canal de YouTube y de la emisora municipal, disponible en la página web de la entidad, en información adicional <https://n9.cl/hib0>



### Buenas prácticas que pueden ayudar

Revise el proceso de ajuste o modificación de los instrumentos de planeación.

Para el caso de los componentes rendición de cuentas y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), recuerde que es posible realizar cambios motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos y la ciudadanía, actualizando su publicación en la página.

Consulte: [www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes-plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-y-rendicion-de-cuentas](http://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes-plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-y-rendicion-de-cuentas)

## ¡Preguntas clave!

Para tomar decisiones frente a la planeación realizada para el 2020 respóndase las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de las metas de estas dos políticas a la fecha?
- ¿Qué actividades virtuales planeadas podría priorizar para llevarlas a cabo?
- ¿Qué actividades que estaban pensadas para ser presenciales puede desarrollarlas haciendo uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones?
- ¿Qué espacios, actividades o procesos asociados al acceso a la información y la rendición de cuentas exigían una interrelación presencial y no se pueden virtualizar para que sean reemplazados en la planeación inicial?
- ¿Qué nuevas necesidades de acceso a la información, diálogo y rendición de cuentas han surgido o pueden surgir de los ciudadanos a partir de la nueva oferta institucional dispuesta en el marco del COVID-19?

Con las respuestas a las preguntas es posible concertar, junto con los equipos ejecutores, ajustes a los instrumentos de planeación y dar amplia divulgación de los instrumentos al interior de la entidad y con sus grupos de valor.

## ¿Quiénes son sus usuarios y cuál es la mejor forma de llegar a ellos en las condiciones actuales?

Conocer sus usuarios permite diseñar e implementar las mejores estrategias para llegar a todos los grupos de valor. Es así como, revisar la identificación de necesidades, características, intereses y preferencias de los grupos de valor permite contar con insumos adecuados para reformular las estrategias de transparencia y acceso, así como la de rendición de cuentas, de acuerdo con las condiciones contextuales actuales, por esta razón:



1. Revise la caracterización de sus grupos de valor e identifique en lo corrido del año:
  - a. Los grupos de valor a los que ha logrado llegar.
  - b. Los grupos de valor a los que no ha llegado.

Permítase identificar ausencias, el 2020 trae retos desconocidos por todos.

2. Identifique si cuenta con datos sobre el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones en su territorio que pueda caracterizar el grupo de influencia:
  - Niveles de conectividad, apropiación de las TIC:  
<http://colombiatic.mintic.gov.co/>.
  - Cantidad y perfilamiento de seguidores en redes sociales, página web y otros canales habilitados.
3. Aproveche los nuevos canales no presenciales para implementar instrumentos que le permitan caracterizar información necesaria sobre los grupos de valor a través de pequeñas encuestas y el perfilamiento de visitantes, entre otros.
4. Documente los cambios, si los hay, en la caracterización de los grupos de valor y téngalos en cuenta para reformular estrategias.



## Herramientas y guías que pueden ayudar

**Para caracterizar sus grupos de valor puede utilizar las siguientes herramientas:**

- Manual único de rendición de cuentas (MURC):  
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc>
- Guía de caracterización de usuarios del DNP: <https://n9.cl/e9jz>
- Lineamientos de rendición de cuentas en medios electrónicos:  
<https://n9.cl/jedk>



## Experiencias a tener en cuenta

### Acceso a información pública

Boletín diario informativo de la Alcaldía Mayor de Tunja a través de su página web y de la emisora online boyacaradio.com

<https://www.boyacaradio.com/noticia.php?id=28202>

Divulgación en rendición de cuentas

Rendición de cuentas del sector minero energético en Sogamoso y Boyacá a través de emisoras, página web institucional, encuestas virtuales, canal de YouTube, periódicos, carteleras institucionales y el Boletín del Consumidor: <https://n9.cl/yhhzq>

Conocer  
los grupos  
de valor le  
permitirá:

1

Generar espacios virtuales de diálogo y difusión con enfoque diferencial.

2

Segmentar la entrega de información para garantizar que atiende a las necesidades de la ciudadanía.

3

Optimizar los canales de diálogo, entrega y recepción de solicitudes de información.



## Buenas prácticas que pueden ayudar

### ¡Gestione el conocimiento que está adquiriendo!

Documente las decisiones tomadas durante la emergencia y los cambios en la atención a la ciudadanía.

Incorpore en la dinámica de la entidad el **registro de indicadores** recurrentes, esto le permitirá responder a entes de control y solicitudes de información de la ciudadanía de manera RÁPIDA y CONSISTENTE.

## ¿Cómo adelantar la transparencia y la rendición de cuentas en la emergencia producida por el COVID-19?

### Transparencia y acceso

- **Instrumentos de gestión de información:**

Mantenga actualizados el registro de activos de información, el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación de información, utilice: [herramientas.datos.gov.co/es/gestion-activos](https://herramientas.datos.gov.co/es/gestion-activos) para su diligenciamiento y disposición.

¡Genere amplia divulgación interna y externa de estos instrumentos, dado que son el referente para el manejo de la información!

- **Transparencia activa**

Potencialice su página web:

- Actualice la información dispuesta y garantice la pertinencia de esta.
- Cree canales de entrega de información e interacción con la ciudadanía.
- Enlace con otros portales institucionales que den reporte de su gestión.

Así mismo, priorice la apertura de la información estructurada y su publicación en [www.datos.gov.co](https://www.datos.gov.co), divúlguela, úsela para los ejercicios de participación y promueva el control social a partir de dicha información.

- **Transparencia pasiva:**

La confiabilidad de los canales posicionados y los tiempos de respuesta a las solicitudes de información y a las PQRDS. Si bien la emergencia permite tiempos adicionales para la respuesta a estas solicitudes, en la última sección de este documento encontrará que la prioridad en estos momentos es la transparencia y el acceso a la información pública.

Consulte el protocolo de respuesta a peticiones ciudadanas de Urna de Cristal, disponible en: <https://n9.cl/m9vo>

## Rendición de cuentas

- **Divulgación de información**

Garantice una amplia difusión por todos los canales de la entidad y los medios de comunicación de mayor preferencia en la región, de los informes de gestión, las convocatorias, los insumos para la rendición de cuentas, más información sobre el tema esta disponible en la sección *¿Cuáles son los medios adecuados para facilitarle a la ciudadanía el acceso a la información pública y su participación en la rendición de cuentas?* de este documento.



### Herramientas y guías que pueden ayudar

Herramientas para hacer una correcta divulgación y los plazos para opinar sobre informes de rendición de cuentas y hacerles seguimiento está disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/instrumento-17-seguimiento-de-compromisos>

- **Convocatorias**

Realice convocatorias amplias y con tiempo suficiente de programación, envíe recordatorios constantes para que llegue a todos sus grupos de valor. Encuentre más información al respecto en la sección *¿quiénes son sus usuarios?* de este documento.

Apóyese en las redes de líderes y/o representantes de organizaciones sociales, asociaciones de usuarios o veedurías ciudadanas, entre otros.

- **Audiencia pública**

Es posible adelantar la audiencia pública de rendición de cuentas como un espacio de diálogo con la ciudadanía bajo la modalidad virtual, considere el uso de:

- Transmisiones en la televisión local.
- Programas radiales locales.

Siempre acompañados de herramientas que garanticen el **diálogo en tiempo real** como YouTube live, Facebook live o Teams, entre otros.

Más información: [www.funcionpublica.gov.co/web/murc/mecanismos](http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/mecanismos)

## Consideraciones para la transparencia en la contratación pública en el marco del COVID-19

La pandemia y el aislamiento preventivo obligatorio tiene efectos tanto en la salud pública como en las condiciones socioeconómicas de la población. El Gobierno nacional y las administraciones territoriales deben prestar especial atención a la publicidad de todo lo relacionado con los recursos públicos, incluyendo los fondos extraordinarios (donaciones), gastados para atender la emergencia. Adelante las siguientes acciones:

1. Revise y siga la “Guía de transparencia en la contratación estatal durante la pandemia del COVID-19” y el Decreto 440 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia en materia de contratación estatal, con ocasión del estado de emergencia económica, social y ecológica derivada de la pandemia COVID-19”.
2. Publique en formatos de datos abiertos y asegure la accesibilidad para los grupos de valor la información sobre las compras y contrataciones realizadas durante el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica declarada.
3. Informe las modificaciones o afectaciones presupuestales que adoptaron para afrontar la contingencia, así como la justificación para su determinación.
4. Informe sobre la conformación y ejecución de los fondos extraordinarios que se generaron para atender la emergencia, por ejemplo: donaciones y subsidios, entre otros.

5. Informe y genere espacios de diálogo en la estrategia de rendición de cuentas sobre la siguiente información:
  - Recursos invertidos en la atención de la emergencia, incluyendo fondos extraordinarios.
  - Las acciones realizadas con los recursos.
  - El número y localización de beneficiarios.
  - Las contrataciones celebradas.

## Decretos expedidos durante el estado de emergencia

El Gobierno nacional ejercerá facultades establecidas en el artículo 215 de la Constitución Política para atender la crisis en sus diversas manifestaciones. Frente a los Decretos expedidos en el marco del estado de emergencia se recomienda:

1. Publicar e informar sobre los decretos expedidos y sus respectivas reglamentaciones, en particular, sobre los que tiene competencia las entidades. Elabore y publique piezas comunicativas en lenguaje claro.
2. Disponer de canales de atención al ciudadano sobre inquietudes que pueden surgir sobre los decretos.
3. Rendir cuentas permanentemente sobre los avances y cumplimiento de las medidas establecidas en los decretos de competencia de la entidad.



### Herramientas y guías

Herramienta de control social a los recursos para la emergencia del COVID-19, disponible en la página web de Colombia Compra Eficiente:  
<https://n9.cl/563d>

## ¿Cuáles son los medios adecuados para facilitarle a la ciudadanía el acceso a la información pública y su participación en la rendición de cuentas?

Para garantizar el relacionamiento con la ciudadanía en esta coyuntura es necesario escuchar a sus grupos de valor y transformarse oportunamente. A continuación, seis pasos clave para encontrar los espacios indicados en la entrega de información:

1. Identifique las necesidades de relacionamiento con los grupos de valor para el acceso y la rendición de cuentas, recuerde que es necesario garantizar:
  - Escucha activa.
  - Entrega constante de información.
  - Diálogo focalizado.
2. Enliste e identifique los canales o espacios de acceso y rendición de cuentas tradicionales, los propuestos para 2020 y los transformados en atención al COVID-19:

Tradicionales	Propuestos para el 2020	Transformados
Ej. audiencia presencial		Audiencia virtual
Formato PQRDS	Chat virtual	

3. Relacione los canales utilizados con los grupos de valor, identifique si en el cruce resultan espacios en blanco (las X le permitirán generar soluciones).

Canales/espacios	Grupos de valor
Ej. mesas de conversación	X
Encuentros virtuales	Líderes comunitarios

4. Considere nuevos canales para lograr el acceso a la información y realizar las actividades de comunicación y diálogo para la rendición de cuentas que llenen los vacíos previamente identificados:
- Emisoras comunitarias, comerciales o de interés público, consúltelas en el siguiente enlace: <https://mintic.gov.co/portal/maparadio>.
  - Espacios en TV local o nacional.
  - Redes sociales de acuerdo con sus grupos de valor.
  - Encuentros virtuales, para ello, utilice las herramientas disponibles en sus licencias de funcionamiento, eso le aporta seguridad y confianza.
  - Entrega de información por SMS (short message service), siglas utilizadas para referirse a los mensajes de texto.
5. Realice un monitoreo constante del uso de los canales y registre las cifras, esta información se convertirá en insumo para ajustar las estrategias, para el reporte de acciones a órganos de control y para su propia rendición de cuentas, algunos de los indicadores a considerar son:
- Visitas/ reproducciones diarias asociadas a accesos a información.
  - Número de asistentes virtuales.
  - Número de descargas de conjuntos de datos abiertos.
  - Comentarios o solicitudes atendidas.
6. ¡Evalúe y tome decisiones, siempre es posible habilitar nuevos canales y plantear nuevos escenarios!





## Experiencias a tener en cuenta

### Rendición de cuentas constante

¿Cómo vamos? Cifras y descripción detallada y actualizada de las ayudas entregadas a la ciudadanía en Bogotá

<https://bogotasolidariaencasa.gov.co>

Rendición de cuentas virtual

Transmisión por internet del proceso de rendición de cuentas de la Universidad del Cauca, 2019. <https://n9.cl/mmu6>

Audiencia pública de rendición de cuentas de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional a través de su canal de Facebook

<https://n9.cl/39up3>

## ¿Qué, cómo y cuándo divulgar las nuevas formas de relacionarse con la ciudadanía?

Entregar información de calidad, oportuna y pertinente de manera constante es la prioridad para el cumplimiento de estas políticas y de manera especial durante la emergencia producida por el COVID-19. Frente a los canales para divulgar la información, sugerimos completar este ABC:

- Revise el plan de comunicación de la entidad y las estrategias para los proyectos, programas y políticas relacionadas con transparencia y el acceso a la información y la rendición de cuentas. Identifique aquello que la coyuntura no le permite realizar, por ejemplo:
  - Atención de peticiones presenciales.
  - Espacios de diálogo y socialización presenciales o masivos.
  - Entrega de información presencial.

- Actualice sus instrumentos de acuerdo con las necesidades actuales, por ejemplo:
  - Utilice herramientas complementarias para comunicar acciones y resultados.
  - Innove en espacios de diálogo virtuales, focalizados y pequeños.
- Garantice que sus grupos de valor estén al tanto de los cambios en su relacionamiento con ellos, para esto:
  - **UNIFIQUE:** su comunicación con los grupos de valor, para ello, envíe un mismo mensaje a través de los canales identificados.
  - **DIVERSIFIQUE:** los líderes comunitarios son buenos voceros para comunicarse con la ciudadanía.
  - **RETOME:** canales tradicionales como radio y perifoneo, entre otros.
  - **AUMENTE:** la cantidad y calidad de información entregada.
  - **PRIORICE:** sea el primero en entregar la información de su gestión.

## ¡Estrategia contra las noticias falsas!

La mejor forma para combatir las noticias falsas consiste en constituirse en fuente primaria y confiable, es decir, en ser transparentes y garantizar el acceso fluido a la información pública. El llamado a las entidades públicas es a entregar información a tiempo, con datos públicos confiables, por esto, adelante las siguientes acciones:

1. Publique en su página web la información que generan los canales oficiales de divulgación frente al COVID-19 en Colombia. Desarrolle campañas de comunicación interna y evite la difusión de noticias falsas.
  - <https://coronaviruscolombia.gov.co/>.
  - Línea 192.
  - CoronApp Colombia.
2. Oriente a la ciudadanía sobre la información oficial frente a la programas sociales y subsidios. Reiteramos, evite la divulgación de noticias falsas.
  - Ingreso solidario y devolución del IVA: <https://www.dnp.gov.co/>.
  - Programas sociales y subsidios <https://www.prosperidadsocial.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>.
  - Créditos: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/index.jsf>

- Adulto mayor y garantías de trabajo: <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/inicio>.
- Arrendamientos: <https://www.minvivienda.gov.co/>.



### Algunos canales de comunicación que pueden ser de utilidad

- Algunos de los canales para acceder a información transparente y rendir cuentas
- Páginas web institucionales.
- Periódicos locales.
- Alianzas con negocios locales.
- Espacios institucionales reglamentados por ley.

## ¡Tenga en cuenta las directrices dadas en materia de transparencia y acceso a la información pública y rendición de cuentas en la normatividad reciente generada en el marco del COVID-19!

A continuación, los principales documentos normativos generados en el marco de la atención al COVID-19 y los principales aspectos a tener en cuenta para garantizar el acceso, la transparencia y la rendición de cuentas.

Mas información disponible en el gestor normativo de Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>

Normatividad relacionada	Aspectos para tener en cuenta
<p><b>Decreto Legislativo 491 de 2020</b></p>	<p><b>Artículo 5:</b> sobre la ampliación de términos para atender peticiones</p> <p><b>Artículo 12:</b> sobre reuniones no presenciales</p>
<p><b>Decreto Legislativo 440 de 2020</b></p>	<p>Normas de contratación durante la pandemia del coronavirus y que es relevante para garantizar la transparencia y el acceso a información contractual a la ciudadanía.</p>
<p><b>Circular Interna 100 - 008 - 2020</b></p>	<p>Recomendaciones de transparencia necesarias para la ejecución de recursos y contratación en el marco del estado de emergencia derivado del COVID-19</p>

## Finalmente recuerde:

¡Los cambios repentinos pueden generar soluciones duraderas

Si en el marco de la emergencia logró estrategias digitales continuas de transparencia activa, mejoró los tiempos en la respuesta a las solicitudes de información, adelantó convocatorias digitales exitosas, espacios digitales de conversación interesantes y audiencias públicas dinámicas con enfoque diferencial, documéntelas y recuerde que esa mejora de procesos en este momento puede servirle a usted y a otras entidades para el futuro!



# Transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas en el marco del COVID-19



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública