

ORIENTACIONES PARA DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE **RENDICION DE CUENTAS DIGITAL (RCD)¹**

Este paso a paso es una propuesta basada en los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado por la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación (<http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>) y la experiencia del Equipo de Urna de Cristal en materia de participación y Rendición de Cuentas

Este documento muestra el paso a paso para la creación de una Rendición de Cuentas por medios digitales, basada en los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, elaborado por la Presidencia de la Republica, el Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación

(<http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>) y la experiencia del Equipo de Urna de Cristal en materia de participación y Rendición de Cuentas



ÍNDICE

1. Objetivo de la Rendición de Cuentas Digital
2. Identificación de Temas
3. Identificación de las Herramientas para la RCD (Rendición de Cuentas Digital)
4. Acciones de Rendición de Cuentas Digital
5. Cronograma de Acciones
6. Acciones Información
7. Acciones de Dialogo
8. Evaluación del Ejercicio de RCD (Rendición de Cuentas Digital)

1. Objetivo de la rendición de cuentas digital

¿Qué queremos hacer?



Mostrar logros
y avances



Visibilizar impacto
en Gestión



Hacer transparente la
ejecución presupuestal

Al tener claro el objetivo debemos realizar una identificación y descripción del público al cual le llegará el mensaje. Para el caso particular de la RCD (Rendición de Cuentas Digital), el público se agrupa principalmente al universo digital y las redes sociales:

Más del **60%** de las audiencias en el país son jóvenes y adultos **menores de 35 años**

El 84% de la población digital consultó alguna red social.
(Estudio de comScore Latinoamérica)



2. Identificación de temas

Temas, aspectos y contenidos relevantes que la entidad debe comunicar y sobre los cuales debe rendir cuentas

Para la RCD (Rendición de Cuentas Digital) recomendamos hacer énfasis en los siguientes temas:



Impacto en Gestión: cambios en el sector o en la población beneficiaria.



Ejecución Presupuestal: presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda)



Cumplimiento de metas: avances de la entidad comparando con años anteriores o con programas y/o proyectos similares.

Si desean profundizar en otros temas relevantes que su entidad debe comunicar para una efectiva Rendición de Cuentas, consulte la siguiente tabla:

TEMAS	ASPECTOS	CONTENIDOS GENERALES	CONTENIDO FUNDAMENTAL
Presupuesto	Ejecución Presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).	% de recursos ejecutados (ingresos y gastos) a la fecha.
		Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.	Comparativo (agregado) con respecto al mismo período del año anterior.
	Estados Financieros	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.	
Cumplimiento de metas	Plan de Acción	Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.	Mención de proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos y programas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia.
	Programas y proyectos en ejecución	Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia.	% de avance en las metas dentro de los proyectos y programas en ejecución, a la fecha.
Gestión	Informes de Gestión	Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión:	Información al instante de acciones de gestión de la entidad. Aporte al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
		Gestión misional y de gobierno.	
		Transparencia, participación y servicio al ciudadano.	
		Gestión del Talento Humano.	
	Metas e Indicadores de Gestión	Eficiencia Administrativa.	% de avance metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.
Gestión Financiera.			
Contratación	Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad	Relación de todas las entidades que vigilan y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma.	Concepto de los informes de los organismos que controlan la entidad. Plan de acción de la entidad ante la calificación.
	Procesos Contractuales	Relación y estado de los procesos de contratación.	Información actualizada de los procesos de contratación.
Impactos de la Gestión	Gestión contractual	Número y valor de los contratos terminados y en ejecución.	Información actualizada de los contratos: objeto, monto y estado
	Cambios en el sector o en la población beneficiaria	a partir de la evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que ha tenido la población o la ciudadanía en el sector o en el territorio.	Información sobre la mejora de la condición de bienestar general de los ciudadanos.
Acciones de mejoramiento de la entidad	Planes de mejora	Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas.	Planes de mejoramiento de las entidades.

² Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas, Pg 17
<http://www.anticorruccion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>

3. Identificación de las herramientas para la RCD (Rendición de Cuentas Digital)

Cada entidad debe tener en cuenta qué herramientas y medios tiene a disposición para llevar a cabo su RCD. La Urna de Cristal recomienda la utilización de los siguientes canales:

-  A) Canal Peticiones, quejas, reclamos y denuncias
-  B) Chat
-  C) Llamadas telefónicas
-  D) Blog
-  E) Teleconferencias interactivas
-  F) Foros Virtuales
-  G) Mensajes de texto (SMS)
-  H) Redes Sociales
-  I) Encuesta en la página web
-  J) Newsletter

Si su entidad no posee estas herramientas o tiene dificultades para utilizarlas, lo invitamos a que conozca los medios que tiene Urna de Cristal de manera gratuita a disposición de las Entidades en temas de participación y Rendición de Cuentas:

Medios Urna de Cristal



Para **ciudadanos sin acceso a internet**



Call Center



SMS



USSD



Para **ciudadanos digitales**



Facebook



Twitter



Instagram



G+



Youtube



Sitio Web



Newsletter

¿Cómo podemos trabajar juntos?



Articulación y difusión a través de los medios digitales del gobierno nacional



Entrenamiento en medios digitales a Ministros, directivos y equipos de comunicación



Medición de desempeño digital de campañas



Depuración y validación de bases de datos



Envío de mailing segmentado a Base de Datos del Gobierno Nacional



a) Sitio web (www.urnadecristal.gov.co): Brinda los espacios de comunicación e información para que los ciudadanos conozcan la labor del Gobierno Nacional, participen con sus comentarios y preguntas, las cuales se pueden compartir a través de sus cuentas en redes sociales.



b) Call-center: El Centro de Contacto Ciudadano de Urna de Cristal (Call-Center) es un medio de información y participación para los ciudadanos, este es un servicio que se presta telefónicamente y es gratuito. El número al cual se pueden comunicar los ciudadanos es (57 1) 3907950 y la Línea Gratuita Nacional: 018000952525.



c) Mensaje de texto (SMS): por medio de esta herramienta, Urna de Cristal invita a los ciudadanos a participar y conocer los contenidos de participación y rendición de cuentas sin ningún costo.



d) Urna Móvil (USSD): Es una herramienta que permite al ciudadano conocer y votar por los temas más importantes de la semana, por medio de una interfaz de doble vía de mensajes de texto. (Marcando gratis *159# desde celulares Tigo y Movistar)



e) Redes sociales: A través de Twitter, Facebook, Google+, Youtube e Instagram los colombianos pueden, enviar sus preguntas, comentarios e interactuar con el Gobierno en tiempo real.



f) Newsletter: envío masivo de boletines y mailings con información relevante y segmentada a una base de datos robusta del Gobierno

4. ACCIONES DE RENDICIÓN DE CUENTAS DIGITAL

Publicación de Información: Luego de definir los temas y las herramientas de la RCD, debemos tener en claro los siguientes elementos para mostrar en nuestros canales digitales:

- Diseñar un plan de contenidos para nuestra RCD, que incluya temas importantes; actualizarlo según nuestro cronograma de actividades.
- Ofrecer contenidos relevantes, útiles y de calidad.
- Para Facebook: Usar imágenes llamativas. Esta es una red principalmente visual; por esta razón es importante que las imágenes y fotografías sean protagonistas.
- Acompañar cada imagen con un texto corto.
- Con el fin de promover la interacción, incluir en cada publicación un llamado a la acción: pregunta, solicitud de opinión, votación, visita a un enlace, etc.

Consulta Ciudadana: para La RCD es conveniente realizar foros, encuestas web o móviles que involucren y tengan en cuenta las opiniones o los intereses de los ciudadanos. Se pueden priorizar temas, definir problemáticas o hacer énfasis en la profundización de planes, programas y proyectos. Si la entidad no tiene la capacidad de realizar estas consultas, Urna de Cristal pone a disposición sus medios para este fin.



6. Acciones Información

a) En el sitio web:

Participa / Temas para participar

Pregunta al gobierno sobre:
Pregúntale al Procurador Fernando Carrillo

Finaliza: Viernes, 28 Abril 2017



19 Preguntas

Combatir la corrupción, defender nuestros derechos y cuidar nuestro patrimonio es tarea de todos. La Procuraduría General de la Nación te invita a unirte a esta misión. Déjale tus preguntas al Procurador General de la Nación

Compartir:
Me gusta 6 | Twitter | G+1 | 2 | Enviar

PREGUNTAS DE LOS CIUDADANOS

 Gladys García *pregunta:*
Está investigando sobre los contratos de asesoría que hizo el alcalde Peñalosa por valor de \$30.000.0000 ?

Me gusta: 0 Interesados: 0 Registrada: Abril 28 de 2017 Código: 11875

b) Encuesta Móvil:

Priorización de temas para la rendición de cuentas:

Entidad: Departamento administrativo de la Presidencia



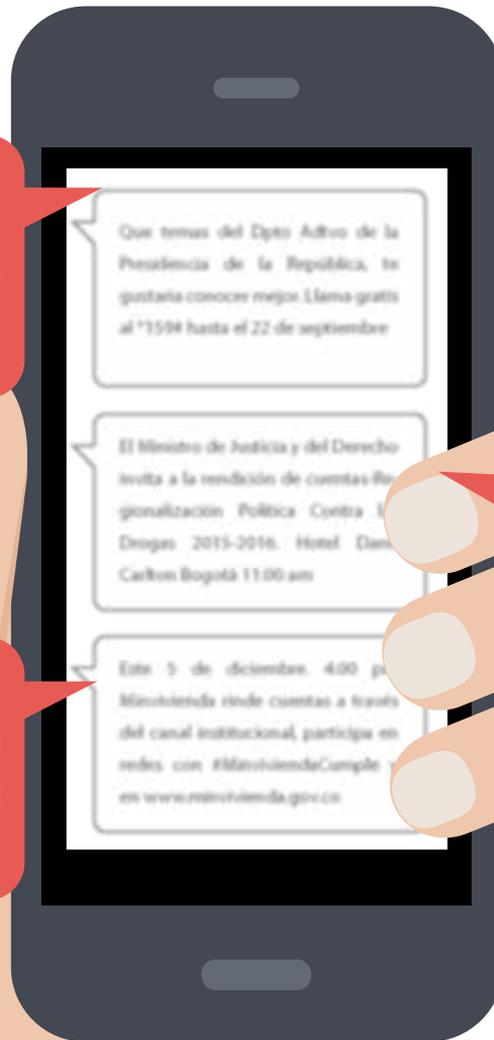
c) Envío de mensaje de texto (SMS):

Priorización de temas par la Rendición de cuentas:

Qué temas del Dpto Advo de la Presidencia de la República, te gustaría conocer mejor. Llama gratis al *159# hasta el 22 de septiembre

Rendición de cuentas – Digital:

Este 5 de diciembre. 4:00 pm Minvivienda rinde cuentas a través del canal institucional, participa en redes con #MinviviendaCumple y en www.minvivienda.gov.co



Rendición de cuentas - Evento:

El Ministro de Justicia y del Derecho invita a la rendición de cuentas-Regionalización Política Contra las Drogas 2015-2016. Hotel Dann Carlton Bogotá 11:00 am

7. Acciones de Dialogo

Facebook live:

Facebook permite hacer transmisiones de video en vivo a través de su sistema Facebook Live desde un pc o portátil, las cuales pueden ser utilizadas como espacio de conversación con el ciudadano.

Foro Virtual Sectorial del Vivienda

The image displays two screenshots from a Facebook page. The left screenshot shows an event titled "FORO VIRTUAL SECTORIAL DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO" organized by "Urna de Cristal". The event is scheduled for October 20 at 3:00 PM. It includes details about the date (Thursday, October 20, 2016, from 15:00 to 16:00), the location (Est. Manlio Toro Carrera 8 entre calles 12 y 13, Bogotá), and engagement statistics: 30 interested, 6 assistants, and 0 invited. The right screenshot shows a live video stream from "Urna de Cristal" featuring a man in a suit and a woman in a white shirt sitting at a table, with 5,200 reproductions.

Ejemplos de Mensajes en Redes Sociales

Ministerio de Vivienda

¿CÓMO ACCEDER A LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL - "MI CASA YA"?
Te contamos en el Foro Virtual de vivienda, ciudad y territorio.

Día: Octubre 20
Hora: 3:00 PM

Déjanos tus preguntas

URNA DE CRISTAL

Fogafin

Fogafin
30 años
Cuidando los ahorros de los colombianos

Foro virtual FOGAFIN, SEGURIDAD PARA TU DINERO

Conoce todo sobre tu derecho a estar protegido
jueves 18 de agosto a las 10:00 a.m.

Transmitiendo Confianza
Audencia Pública Virtual
26 y 27 de abril 2016
#Rendicuentas

Fogafin te invita a participar en la audiencia pública virtual

¡Queremos que participes con nosotros!

Consulta el Informe de gestión 2015 y del 26 al 27 de abril envíanos tus inquietudes y opiniones a través de nuestros canales de comunicación.

Participa a través de:

- Facebook: fb.com/fogafin
- Foros: fogafin.gov.co
- Twitter: @fogafin
- Correo: rendicuentas@fogafin.gov.co
- Chat: fogafin.gov.co
- Línea Telefónica: (57) 1-319-4240 / 018000912249

[Consulta el documento aquí](#)

c) Newsletter: la estrategia de envío de boletines es efectiva para informar a los ciudadanos sobre las acciones de Rendición de Cuentas. Se recomienda utilizar esta herramienta para promocionar el informe final y las conclusiones del ejercicio de RCD.



¿Quieres conocer las cifras de Chikungunya, Zika o Dengue?, no dejes de participar en la

Rendición de Cuentas

Vigencia 2015

Instituto Nacional de Salud

Agosto 5
de 2016
8:00 a.m.

Transmisión en vivo a través de streaming en www.ins.gov.co

Línea gratuita 018000 113 400
Teléfono: 57 (1) 2207700



Sabías que un donante de órganos y tejidos puede ayudar a **55 personas**, si quieres conocer más participa en la

Rendición de Cuentas

Vigencia 2015

Instituto Nacional de Salud

Agosto 5
de 2016
8:00 a.m.

Transmisión en vivo a través de streaming en www.ins.gov.co

Línea gratuita 018000 113 400
Teléfono: 57 (1) 2207700



Consulte el Informe Rendición de Cuentas Vigencia 2015 aquí



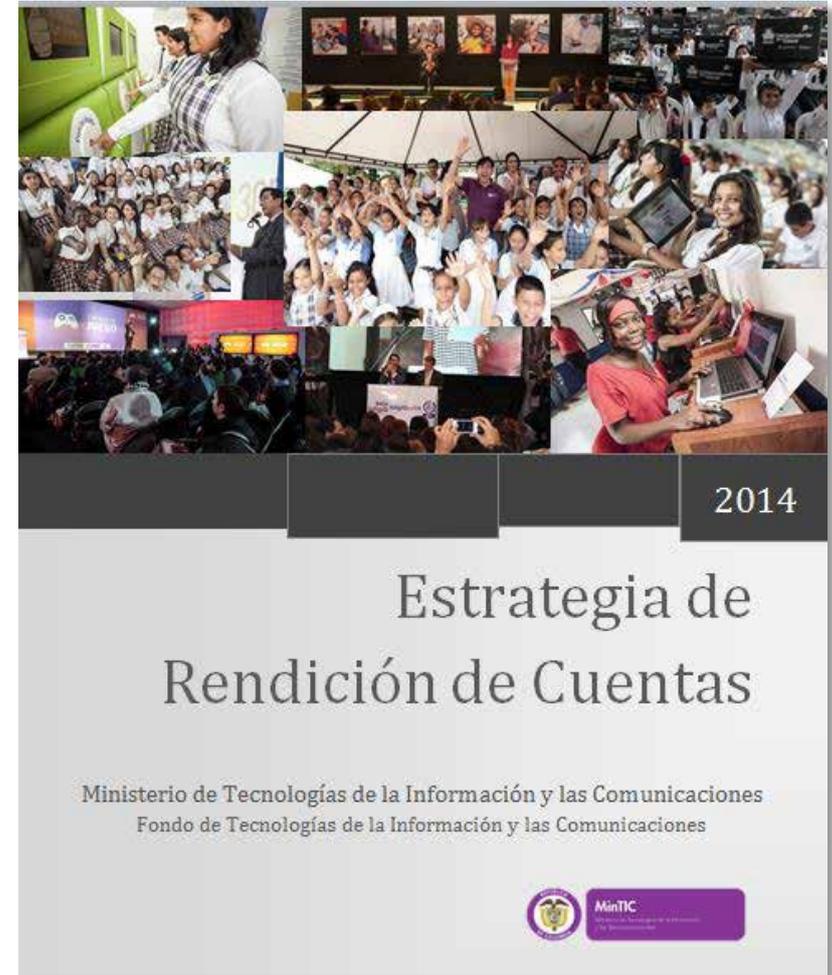
8. Evaluación del Ejercicio de RCD (Rendición de Cuentas Digital)

Los resultados de todas las acciones de la RCD deben ser registrados en un documento memoria⁴, publicados y divulgados para conocimiento de los ciudadanos. Este informe más la evaluación de las demás acciones de información, dialogo e incentivos realizados en la entidad será el insumo para realizar un único documento de evaluación de la estrategia del proceso de RCD de la entidad. Este documento debe ser publicado en el mes de diciembre de cada año, al final de la vigencia. Este documento debe publicarse en la página web de la entidad.⁵

Si se usó además para la RCD el servicio de articulación en redes sociales con las entidades de gobierno, Urna de Cristal entrega un informe de desempeño en redes sociales y alcance del tema.

Como herramienta de evaluación y seguimiento del proceso de rendición de cuentas de las entidades, se introdujo en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), preguntas fundamentales para elaborar los indicadores que permitirán medir el progreso de las entidades en rendición de cuentas. Al mismo tiempo, Urna de Cristal acompaña a las entidades y les brinda herramientas para mejorar los indicadores de gestión.⁶

Ejemplo:



⁴ Ver documento anexo: Estrategia de Rendición de Cuentas MINTIC 2014

⁵ Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas, Pg 54 <http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>

⁶ Ver documento anexo: Urna y FTD apoyan su entidad.

¡GRACIAS!



Tathiana Sánchez
Coordinadora Urna de Cristal
tsanchez@mintic.gov.co
Cel: 3107899215

Jaime Betancourt
Estrategia de participación
jbetancourt@mintic.gov.co
Cel: 3112293230