

Rendición de cuentas: Múltiples medios para un solo propósito

Experiencia: "LA SEÑAL CUENTA" RENDICIÓN DE CUENTAS, SEÑAL COLOMBIA



<http://rendicion.sistemasenalcolombia.gov.co/>



TEMAS CLAVE

Gobierno Abierto (Control Social)



PALABRAS CLAVE

Comunicaciones, Rendición de Cuentas, Servicios, Interacción, Plataforma Web, Participación Ciudadana, Transparencia



LOCALIDAD, PAÍS REGIÓN

Colombia, Suramérica



ENTIDADES PARTICIPANTES

Radio Televisión Nacional de Colombia: Entidad Nacional, Sector Comunicaciones



ESTADO

Implementación



FECHA DE INICIO IMPLEMENTACION

Julio de 2014

Para la rendición de cuentas de la entidad Sistema de Medios Públicos Señal Colombia, se desarrolló una amplia estrategia de comunicación y divulgación que comprendió el desarrollo de una Plataforma de Rendición de Cuentas a través de la cual se dio a conocer a la ciudadanía, organismos de control e interesados, la estrategia anual de rendición de cuentas 2014 y la gestión adelantada por la empresa durante la vigencia 2013. Para ello, se pusieron a disposición de la ciudadanía todos los mecanismos de participación tales como redes sociales, correo electrónico, líneas telefónicas, foros, chats y encuestas con el fin de recibir sus preguntas, inquietudes y sugerencias.



Justificación, población, objetivo y contexto

LA OPORTUNIDAD QUE SE DESEABA

APROVECHAR:

Luego de una revisión de las estrategias de rendición de cuentas implementadas en los años 2011- 2012, se evidenció la necesidad de obtener una mayor participación ciudadana a través de la interacción por canales electrónicos.

La principal inquietud se centró en la necesidad de promover y difundir la participación, tanto de la ciudadanía como de los servidores públicos, en un verdadero proceso de rendición de cuentas, y desarrollar una estrategia pensada en el ciudadano que le permitiera comprender más allá de las cifras, las metas y los indicadores, lo que el equipo humano hizo desde sus puestos de trabajo para llevar a todos los colombianos una programación de radio, televisión y web, que buscó fortalecer la identidad cultural y fomentar la educación en el país.

¹ Señal Colombia - Sistema de Medios Públicos en la denominación actual de Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC)

POBLACIÓN QUE SE BUSCABA IMPACTAR

Se quería llegar a todos los grupos sociales, pasando por usuarios jóvenes, las entidades del Estado, las mujeres, los grupos étnicos y minoritarios, así como los niños y niñas.

LOS PRIMEROS PASOS

El Sistema de Medios Públicos Señal Colombia¹ (Señal Colombia) es una entidad descentralizada de orden nacional con la principal función de programar, producir, promover y fortalecer el desarrollo cultural y educativo de los habitantes de todo el territorio.

Desde el año 2013, la gerencia de Señal Colombia motivó al equipo humano para llevar a cabo un cambio en la cultura organizacional que los llevó a estructurar una Rendición de Cuentas más allá de la simple presentación de cifras y datos, pensada para la ciudadanía, con una mayor interacción, entendimiento y recordación de los logros alcanzados.

La oficina de Planeación, la Oficina de Comunicaciones y un equipo de creativos de Señal Colombia, en el mes de febrero del 2014, desarrollaron una estrategia de Rendición de Cuentas participativa, incluyente y con un amplio esquema de divulgación. Para la primera semana de marzo se conformó un grupo de apoyo integrado por colaboradores de las oficinas de Planeación, Control Interno, Comunicaciones, Informática, Atención al usuario, Radio y Televisión, para que se encargaran de la organización y ejecución de la Estrategia de Rendición de cuentas de acuerdo con sus funciones y responsabilidades institucionales.



Diseño, desarrollo y difusión

EL PROCESO LLEVADO A CABO Y LA SOLUCIÓN

Basados en la Estrategia de Rendición de cuentas, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Recolección de información

A partir de los informes periódicos de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), se identificaron los asuntos y servicios sobre los que se presentaban mayor número de quejas y reclamos, así como las sugerencias más relevantes de los usuarios que solicitaban mejorar el servicio.

A esta información se sumaron los informes trimestrales sobre los avances en la gestión solicitados a las áreas misionales y de soporte corporativo.

Como proceso permanente, se organizaron varias acciones de encuentro y comunicación presencial y no presencial que garantizaron la recopilación de la información. Estas acciones fueron: foros, boletines virtuales o publicados, clips informativos, carteleras didácticas, notas, páginas web e interacción en línea a través de varios mecanismos como chat, videoclips, diapositivas y blogs.

2. Difusión de la política de Rendición de Cuentas

Se realizó una divulgación interna de la estrategia de Rendición de Cuentas, a fin de socializar y motivar la participación activa de los funcionarios.

Además, se abrió un canal de comunicación permanente, para que los funcionarios de la entidad participaran activamente en la estrategia de Rendición de Cuentas.

Los funcionarios de la entidad también fueron parte de acciones de sensibilización e información sobre la estrategia y los mecanismos para su implementación.

La rendición de cuentas del año 2013 incluyó mayores espacios de comunicación como canales electrónicos de interacción a fin para que los diferentes grupos de interés expusieran sus requerimientos de información. Para ello, se realizaron las siguientes actividades:

- El 30 de marzo del 2014 se realizó la creación de la Plataforma de Rendición de Cuentas como un espacio permanente que permitió informar a la ciudadanía, servidores públicos y organismos de control, sobre la gestión adelantada por la empresa.
- Entre los meses de marzo y mayo, se realizaron dos encuentros "Mi Señal", los cuales eran actividades internas cuyo

objetivo era mostrar avances de la gestión de cada una de las áreas. En estos espacios, tanto las áreas misionales como de soporte dieron a conocer los logros obtenidos en el desarrollo de sus proyectos.

- Audiencia pública de rendición de cuentas. Este fue un espacio participativo y abierto a la ciudadanía en el que se presentaron los logros de las entidades correspondientes al 2013.
- Se habilitaron canales electrónicos de participación a la ciudadanía en tiempo real durante la audiencia de Rendición de Cuentas.
- A principios del mes de julio, para el proceso de convocatoria pública, se desarrollaron piezas gráficas para televisión, radio, web y redes sociales, en las que se invitó a la ciudadanía a participar del proceso de Rendición de Cuentas con sus preguntas, inquietudes y sugerencias a través de los mecanismos de participación habilitados. Además, se invitó a la ciudadanía a que participaran de manera presencial en el desarrollo de la Audiencia y la transmisión de la Audiencia Pública de rendición de Cuentas 2013 "La Señal Cuenta".

La Audiencia Pública de Rendición de cuentas "La Señal Cuenta", se realizó el 31 de Julio del 2014 y se transmitió en vivo por el *streaming* de la Plataforma, por el Canal de televisión Señal Institucional y en diferido, por el Canal Señal Institucional el 2 de agosto a las 3:00 pm.

Además, se pusieron a disposición de la ciudadanía todos los mecanismos de participación tales como redes sociales, correo electrónico, líneas telefónicas, foros, chats y encuestas con el fin de recibir sus preguntas, inquietudes y sugerencias.

Se recibieron un total de 12 preguntas, cinco por medio del chat, cinco por el correo electrónico, una vía Facebook y una a través del foro. Aunque todas las inquietudes se respondieron por correo electrónico, algunas también se respondieron durante la audiencia.

La utilización de todos estos medios tenía el objetivo de transmitir los resultados de la gestión a la mayor parte de los colombianos y buscar una amplia participación en los diferentes canales electrónicos dispuestos en la Plataforma de Rendición de Cuentas.

UTILIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Los mecanismos de difusión de la audiencia de rendición de cuentas fueron:

- **Convocatoria:** Se realizó mediante la difusión de tres piezas promocionales a través de los canales de Televisión Señal Colombia y Señal Institucional, y de las emisoras Señal Radio Colombia y Señal Radiónica.
- **Difusión en redes sociales:** El plan de trabajo que se formuló en las redes sociales para la Audiencia

Pública de Rendición de Cuentas, tuvo como objetivo principal, fomentar el envío de preguntas por parte de la Ciudadanía en una primera fase y, posterior a esto, la participación en la Audiencia Pública (de forma presencial y virtual). Se invitaron socios estratégicos, veedurías Ciudadanas, ONGs y organismos de control.

Bajo la coordinación del equipo de Comunicaciones, las plataformas del Sistema de Medios públicos divulgaron en cada uno de sus canales en Facebook y Twitter, desde el 1 de julio hasta el 2 de agosto del 2014, la etiqueta #laseñalcuenta la cual estaba alineada con toda la imagen de este evento.



Impacto, evolución y aprendizajes

PRINCIPALES LOGROS

Creaciones o mejoras significativas

- La apropiación y fortalecimiento de la cultura de Rendición de Cuentas por parte de los funcionarios.
- Participación activa de los funcionarios en los encuentros internos Mi Señal.
- La participación efectiva de los funcionarios en la resolución de las preguntas e inquietudes planteadas por la ciudadanía a lo largo del proceso y en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- El acercamiento de la ciudadanía

Principales efectos para la entidad

- Dentro de las soluciones implementadas en el proceso de rendición de cuentas, están el uso de las TICs y la habilitación de más canales de comunicación con la ciudadanía.
- Se innovó en el formato de presentación de Audiencias Públicas y se crearon estrategias de participación ciudadana en la que se articularon las cuentas y plataformas web del Sistema de Medios Públicos. También se realizó una sinergia

con las cuentas de Gobierno para amplificar los mensajes.

- Se elaboró una Estrategia de Rendición de Cuentas con amplios canales de divulgación que permitieron actividades de participación ciudadana, posibilitando descentralizar la presentación en las regiones del país y permitiendo llegar a diferentes grupos de usuarios.

Principales efectos para los usuarios

- Conocimiento de las actividades de la entidad.
- Aclarar sus inquietudes a través de los mecanismos de interacción dispuestos.
- Participar activamente en la rendición de cuentas.

Con el videoclip: La Señal Cuenta (Ver Anexo 4), Señal Colombia fue el ganador de la convocatoria para el concurso sobre rendición de cuentas a la ciudadanía "*Fomentando la petición de Cuentas para la transparencia.*" Este certamen fue organizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco del Día Nacional de la Rendición de Cuentas, evento que se llevó a cabo el día 27 de agosto del 2014, con la

participación de las diferentes entidades del sector público.

A los participantes se les realizó una encuesta de satisfacción de la Audiencia de rendición de cuentas, la cual arrojó los siguientes resultados:

- El 30% de los asistentes se enteró de la Audiencia Pública a través de la Internet, el 33% por televisión, el 15% por radio y por otros medios, el 23%.
- El 55% de los asistentes consultó la información sobre la gestión de Señal Colombia antes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- El 95% de los asistentes respondió que la información presentada en la jornada de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas respondió a sus intereses.
- El 90% de los asistentes consideró que los canales de participación habilitados en la jornada de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para los ciudadanos fueron suficientes.
- El 100% de los asistentes a la jornada de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas afirmó que Señal Colombia logró dar a conocer los resultados de la gestión de Señal Colombia.

LO QUE SIGUE HACIA EL FUTURO

El concepto de rendición de Cuentas adoptado por el Gobierno colombiano establece la obligación de toda entidad de carácter Público de informar y explicar sus acciones y aceptar premios o sanciones por sus actos.

Al mismo tiempo, se ratifica el derecho de los ciudadanos y a otras organizaciones a exigir dicha información. Desde la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Comité técnico de la Política de Rendición de cuentas se han promovido las acciones para que las entidades de orden nacional y regional adopten una cultura de Rendición de cuentas.

Desde Señal Colombia, se ha adelantado y se seguirán adelantando procesos de rendición de cuentas por medio de videos presentados desde las subgerencias de Radio, televisión y soporte corporativo para ser publicados en la Plataforma.

Desde el año 2014, inició el diseño de la estrategia para el año 2015, basada en un plan de mejoramiento que surgió de la encuesta aplicada a la ciudadanía, los mecanismos de evaluación interna y de los planteamientos y requerimientos del Nuevo

Manual Único de Rendición de Cuentas desarrollado por el Comité Técnico de la Política de Rendición de Cuentas del Gobierno Nacional.

Esta nueva estrategia cuenta con recursos económicos en el Presupuesto de la vigencia 2015 y, adicionalmente, se formuló un proyecto de fortalecimiento Institucional para ello.

Evaluación interna

Para conocer el estado de apropiación y reconocimiento del proceso de rendición de cuentas al interior de la entidad se aplicó una encuesta de evaluación que permitió medir el impacto y recordación de cada una de las actividades desarrolladas para los componentes de dialogo, tales como:

- La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y su transmisión por la televisión y vía *streaming*.
- Para el componente de información, su participación en la elaboración periódica de los informes de avances en la gestión y la consulta del material diseñado para el micrositio de Rendición de Cuentas.
- Para el componente de incentivos, su alta participación en los encuentros internos Mi Señal y en las actividades de conocimiento de la entidad.

Plan de mejoramiento

A partir de la interacción y las recomendaciones de la ciudadanía se evidenció como acción de mejoramiento la necesidad de formular una Estrategia de Participación Ciudadana Institucional, para permitir que un mayor número de ciudadanos conozca de manera directa y adecuada la gestión adelantada por la empresa de forma permanente.

La estrategia permitirá, asimismo, mejorar la participación de los diferentes grupos de interés en otros ámbitos como en la formulación y ejecución de planes, políticas y proyectos, toma de decisiones y otras actividades en las que la participación de la ciudadanía sea fundamental.

PRINCIPALES APRENDIZAJES

Principales obstáculos y forma como se sortearon

Un obstáculo importante fue la síntesis del informe de gestión para lograr transmitir de manera adecuada, divertida y amena los logros de la entidad en 2013 para que la información fuese de fácil comprensión. Este obstáculo se superó gracias a la creatividad y capacidad de síntesis del recurso humano que participó en su desarrollo.

Los informes periódicos para Encuentros Mi Señal, presentaron la misma dificultad a nivel interno y se solucionó de igual manera que la rendición de cuentas.

COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA

Las recomendaciones para otras entidades con necesidades o intereses comunes o que quieran desarrollar una experiencia similar son:

- Uno de los puntos clave para que la ciudadanía entienda y se apropie del quehacer del Sistema de Medios Públicos, es el lenguaje y la forma en que se presenta. La información se debe transmitir claramente, con un lenguaje coloquial y preciso. Adicionalmente, la forma de hacerlo debe ser amena y con un componente pedagógico que invite a la participación.
- Lo más importante, es la participación ciudadana en la gestión y en los procesos de toma de decisiones.
- Finalmente, el uso adecuado de las TIC que, como medio de divulgación y de interacción con la ciudadanía, permiten llegar a todos los rincones del país.



Información adicional

CONTACTE A LOS PROMOTORES

Ana María Ochoa Villegas,
Jefe de Oficina de Planeación,
Sociedad de Radio Televisión Nacional de
Colombia
2200700 Ext 113,
aochoa@rtvc.gov.co

FUENTES:

- Sociedad de Radio Televisión Nacional de Colombia (2014). Postulación candidatura Premio al Servicio Público de Naciones Unidas, formato nominación 2015, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, noviembre.

ANEXOS:

Anexo 1: Videos promocionales Convocatorio Audiencia Rendición de Cuentas.

PROMO 1: <http://rendicion.sistemasenalcolombia.gov.co/#noticias/471/senal-colombia-sistema-de-medios-publicos-rinde-cuentas-los-colombianos>

PROMO 2: <http://rendicion.sistemasenalcolombia.gov.co/#noticias/521/el-sistema-de-medios-publicos-le-invita-su-audiencia-publica-de-rendicion-de>

PROMO 3 <http://rendicion.sistemasenalcolombia.gov.co/#noticias/529/no-te-pierdas-nuestra-audiencia-publica>

Anexo 2: Estrategia de comunicación y divulgación rendición de cuentas 2014.

Anexo 3: Informe Final Audiencia Rendición de Cuentas 2013.

Anexo 4: Videoclip ganador del concurso sobre rendición de cuentas.

VIDEOCLIP:<http://rendicion.sistemasenalcolombia.gov.co/#noticias/656/la-senal-cuenta-videoclip-ganador-del-concurso-sobre-rendicion-de-cuentas-la>

LOS ARTÍFICES

Estos son los agentes que han hecho parte del proyecto y su contribución.

NOMBRE	ROL
Radio Televisión Nacional de Colombia - Equipo de Planeación.	Dirección del proyecto. Formulación e implementación de la estrategia de Rendición de cuentas 2013, consolidación, presentación del informe de Gestión 2013, consolidación informes gestión 2013 encuentro Mi Señal, coordinación y seguimiento de la implementación, documentación.
Radio Televisión Nacional de Colombia - Equipo de Comunicaciones.	Colaborador. Formulación e implementación de la estrategia de comunicaciones y divulgación par la rendición de cuentas 2013 y Audiencia Pública de rendición de cuentas 2013, estrategia de redes sociales, encuentro Mi Señal coordinación Audiencia Pública de rendición de cuentas.

LOS HITOS

Los momentos clave de la experiencia presentada son los siguientes:

AÑO	MESES	FASES	HITOS
2014	Febrero	Diseño	Diseño Estrategia de Rendición de Cuentas y de Comunicaciones
	Marzo - Julio	Desarrollo	Creación de la Plataforma (Marzo)
			Primer Encuentro Mi Señal (Marzo)
			Segundo encuentro Mi Señal (Mayo)
			Convocatoria (Julio)
Julio	Implementación	Audiencia de Rendición de Cuentas (Julio 31)	