

# Guía para la rendición de cuentas digital ¡Sigue los pasos!

Aquí encontrarán el paso a paso para la creación de una rendición de cuentas en medios digitales, basada en los lineamientos del [Manual Único de Rendición de Cuentas](#) (del DAFP) y la experiencia del equipo de Urna de Cristal.

## **1. Objetivo de la rendición de cuentas digital**

- Mostrar logros y avances.
- Visibilizar el impacto de la 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 es el universo digital y las redes sociales.

## **2. Identificación de temas**

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

**Impacto de la 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.

## **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. Urna de Cristal recomienda la utilización de los siguientes canales:

- A) Canal de 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:



#### 4. Acciones para la Rendición de Cuentas Digital

Para la 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.

**En Facebook:** Usar imágenes llamativas. Esta es una red principalmente visual; por esta razón es importante que las imágenes y fotografías sean protagonistas.

Así mismo, acompañar cada imagen con un texto corto.

Con el fin de promover la interacción, es importante incluir en cada publicación un llamado a la acción: pregunta, solicitud de opinión, votación, visita a un enlace, etc.

**En Twitter:** Ningún trino puede irse sin un enlace que le permita a las personas ampliar la información o participar del ejercicio.

**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.

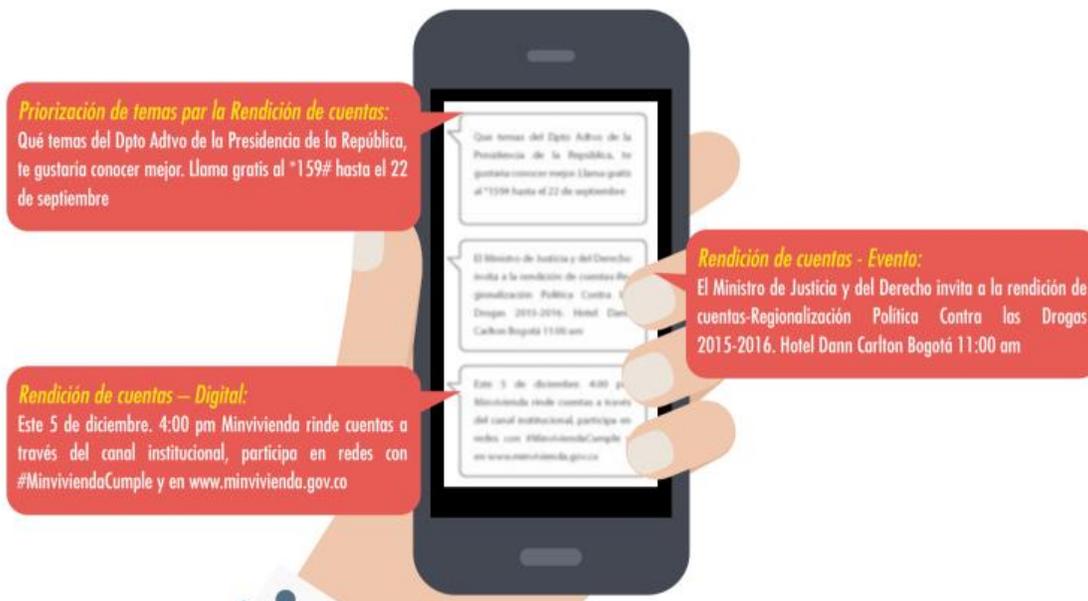
#### 5. Cronograma de acciones

Al definir las acciones y los temas que se darán a conocer, se recomienda establecer acciones de rendición de cuentas constantes apoyadas en el siguiente cronograma:





### Envío de mensaje de texto (SMS):



## 7. Acciones de Diálogo

### 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.



## Redes sociales



## 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.



## **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 memoria, 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.

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.

### **¿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