



E-GOVERNMENT AL E-GOVERNANCE: La rendición de cuentas y la creación de valor público en la sociedad de la información

*Reflexiones a cerca del aporte del
control social a la modernización del Estado*

*Maria Fernanda Guerrero M.
Procuradora Delegada para la Función Pública
26.03.06*



@ gov



- El 75% de los australianos llenan sus declaraciones de impuestos a través de internet.
- Singapur ofrece servicios públicos desde un solo portal.
- En Minnesota la gente envía 13.000 e-mail al gobernador.
- Los reclamos al seguro en Francia se resuelven electrónicamente.
- **Sólo el 16% de las web en Administración en Colombia ofrecen una nivel razonable de participación ciudadana. (Uniandes/06).**
- **El 20% de los ciudadanos afirman que las entidades públicas son las que más contribuyen al mejoramiento de la sociedad.**
- **En Colombia en nivel de penetración de Internet está entre 7.9 %- 8.4% cifras en comparación con otros países de la región que está 20%- 27.8%. Entre Medellín + Bogotá 93,6%**

Premisa



Un Estado moderno debe contar con mecanismos de participación ciudadana y control social que fortalezcan la ciudad democrática en lo real y lo virtual. La rendición de cuentas en Colombia no obstante los esfuerzos puede y debe evolucionar a estadios de mayor exigencia en términos de calidad y eficiencia en cuanto a su realización; pero también en cuanto al canal utilizado para permitir el acceso, la interacción y el control ciudadano. La administración pública en su conjunto, como sistema, debe aproximarse a un gobierno de la innovación desde los siguientes aristas:

- i) Estrategias apalancadas en el instrumento (*e-government*) que provee el canal y el espacio.
- ii) Estrategias del proceso (*e-governance*) que asegure el éxito de la e-rendición de cuentas, que sea un “juego democrático” que integre agentes, estrategias e intereses generando valor para la gestión pública en su conjunto, el ciudadano y el colectivo.
- iii) Una estrategia doble innovadora para construir nuevos espacios, instrumentos que derriben las barreras de acceso e incentiven a tomar parte en procesos democráticos. Calidad ciudadana y función pública.

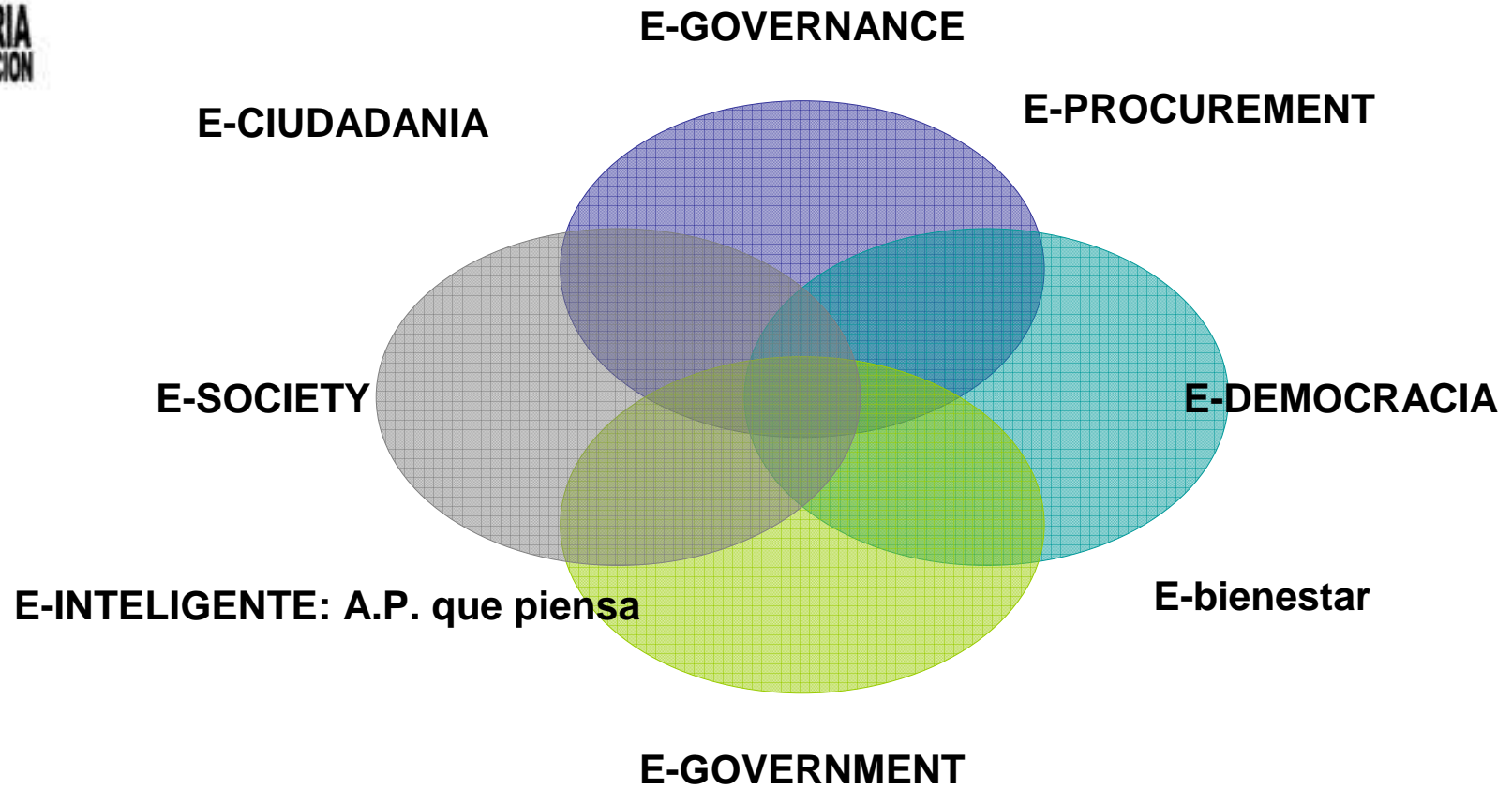
El color de los conceptos



Control social: Noción multiforme que indica la dinámica del orden, como las formas de control del desorden y la conflictualidad. Es la democratización del Estado donde la intervención ciudadana es esencial para el control y vigilancia a la gestión pública de manera que la sociedad participe activamente (influnciar) en la orientación y resultados del quehacer estatal. Acción para interactuar con la administración y controlarla son estrategias mediante el diálogo y argumentación. Es socialización de los ciudadanos, el consenso antes que lo sancionador.

- **Rendición de cuentas:** Es un proceso, que tiene por objeto responder ante el ciudadano, como soberano, por deberes y obligaciones asignadas por la CP y la ley. Requiere transparencia, accesibilidad, calidad en el servicio.

El sistema de relaciones



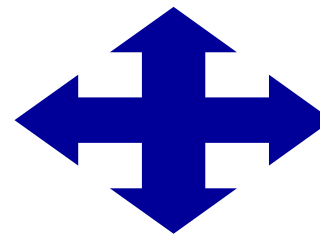
Universo del Governance



Governance- Cibernética

E-GOVERNMENT

E-GOVERNANCE



TECNOLOGIA-NTICS

E- SERVICIOS



Instrumento para
resolver
problemas. Instru-
mentos de gobierno
factor habilitante de
la innovación

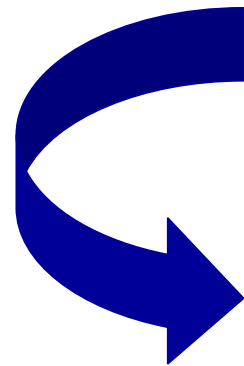
Acceso- uso-impacto

RENDICIÓN DE CUENTAS

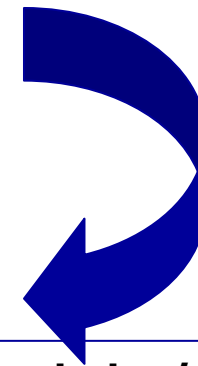
Procesos organ.
sobre el como y no
la cosa para resolver
problemas y
solucionar
necesidades
sociales

La tesis del e-governance

Transformación del Estado



**SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN**



E-government-TICs

Empadronamiento

Firma digital

Estrategias de soporte para el desarrollo territorial.

Interoperatividad

Apropiación y utilización de las herramientas por los funcionarios públicos

**Governance de las/y con las
TIC**

Planeación estratégica, BSC;

Programación y el control de gestión

Evaluación de la dirección

El accountability;

El desarrollo de nuevas competencias

tecnología informática de ayuda a la decisión.

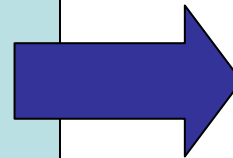
Soporte de sistemas sanitarios regionales.

La governance de la A.P.



Características

- Participación
- Negociación
- Coordinación
- Responsabilidad
- Transparencia
- Coherencia
- Eficacia/Eficiencia



Instrumentos del actuación

Involucrar los ciudadanos
Administrados
Cooperar con los stakeholder
locales
Descentralizar institucional
y funcional
Gestión del sector público
Según criterios manageriales
privados

La transformación o modernización del Estado



Ante la ley. La cadena burocrática- 1914. Imagen Corriere di la Sera.

- ✓ Administración abierta, ligera y de calidad. Humana y digna.
- ✓ Mejorar los resultados del sector público. Las 3E y satisfacción de necesidades.
- ✓ Modernizar los sistemas de responsabilidad y de control. Horizontal-democratico-independencia.
- ✓ Reasignación de recursos y reestructuración. Estado empresario
- ✓ Utilizar los mecanismos de mercado. Global-local.
- ✓ Modernizar el empleo público. (Bienestar organizacional)

Interrogantes



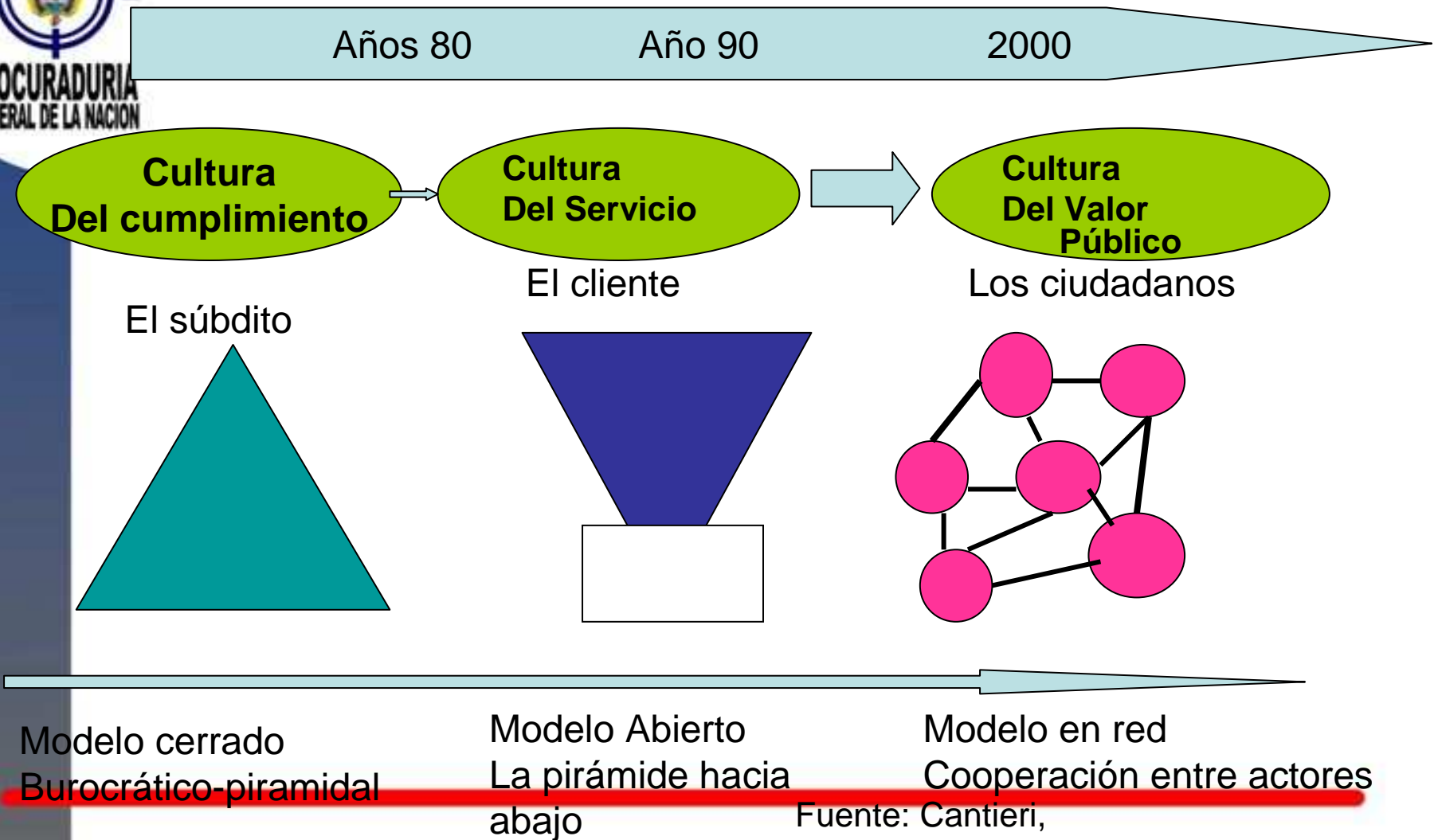
1. ¿Por qué es importante el aporte que haga la rendición de cuentas a la modernización?
2. ¿Cuál ha sido el desempeño de la rendición de cuentas apoyada en NTICs como servicio, proceso, innovación y motor de desarrollo?
3. ¿En qué debemos trabajar y en qué podemos mejorar los actuales esquemas?
4. ¿Cuáles son los nuevos riesgos y desafíos?
5. ¿Qué predice el futuro en la rendición de cuentas?

1º.- Oportunidad de innovación tecnológica y de gestión

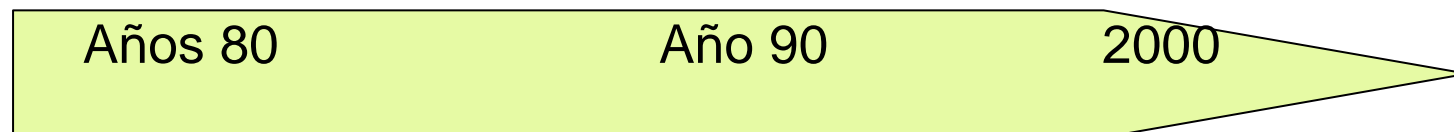


- ✓ Espacio de **diálogo** y el mecanismo de acercamiento a las necesidades, deseos y expectativas de los ciudadanos, empresas y stakeholder.
 - ✓ Crear **valor público** a través del servicio de la administración con criterios de cultura a la atención ciudadana y la responsabilidad social.
 - ✓ Incursionar en el perímetro de la **innovación** entre tecnología y servicio de la gestión pública para lograr calidad de la administración y por ende calidad de vida de los ciudadanos.
-

Innovación cultural y organizativa



Evolución de la relación administración-ciudadano



**El ciudadano
Como administrado**

**Relaciones entre
La A.P. y el ciudadano
Regulado por el derecho
administrativo**

**El ciudadano
Como destinatario
De servicios**

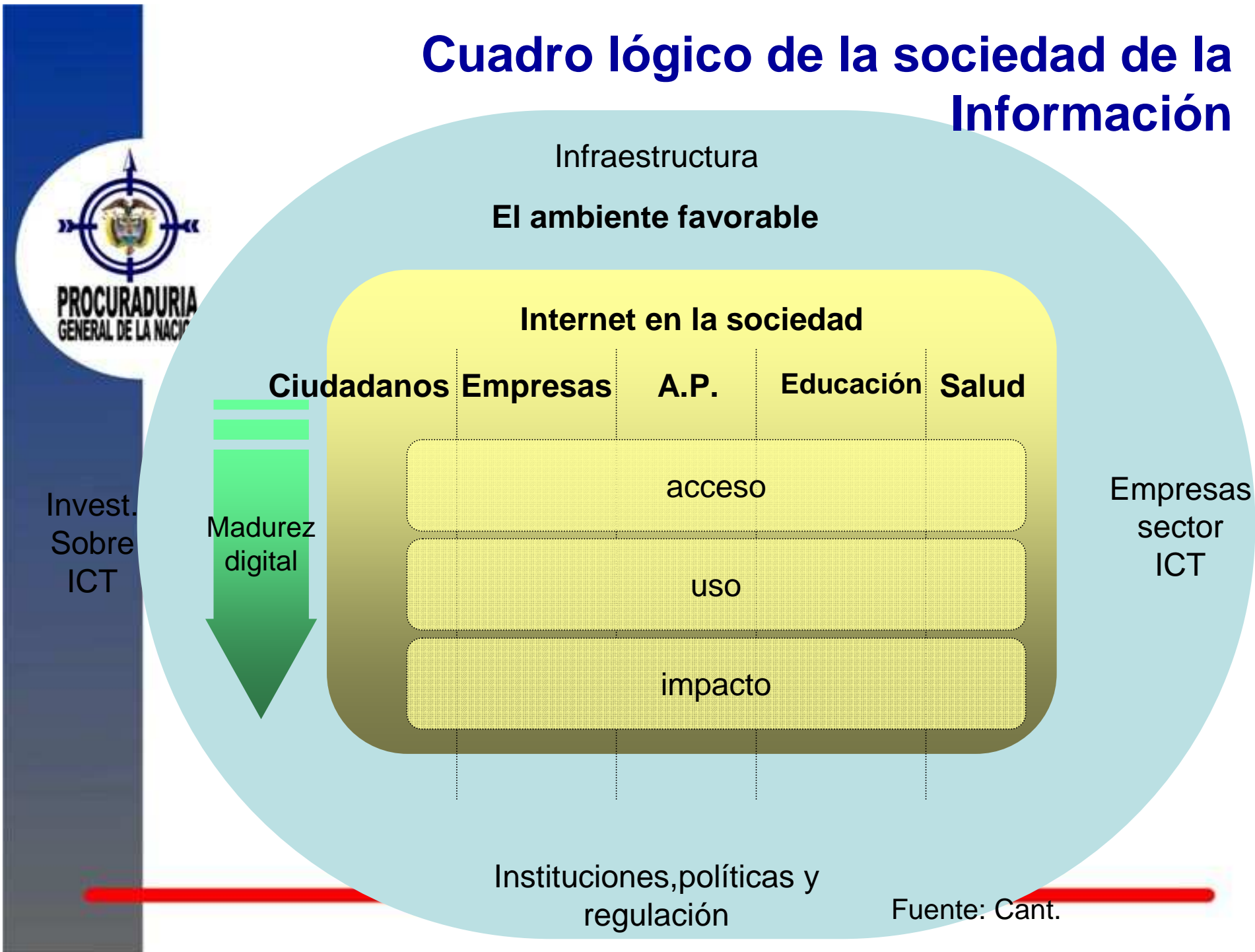
**Activación del
Gestión reclamos
Cartas de servicios
Ventanillas únicas
Simplificación
de trámites
Sitios web**

**Crear valor para
El ciudadano**

**Activación de call y contact center
Multicanal
Servicios On-Line
Customer satisfaction
Participación en las decisiones
R.C Balance social**

Fuente: Cantieri.

Cuadro lógico de la sociedad de la Información



Cómo estamos en e-government

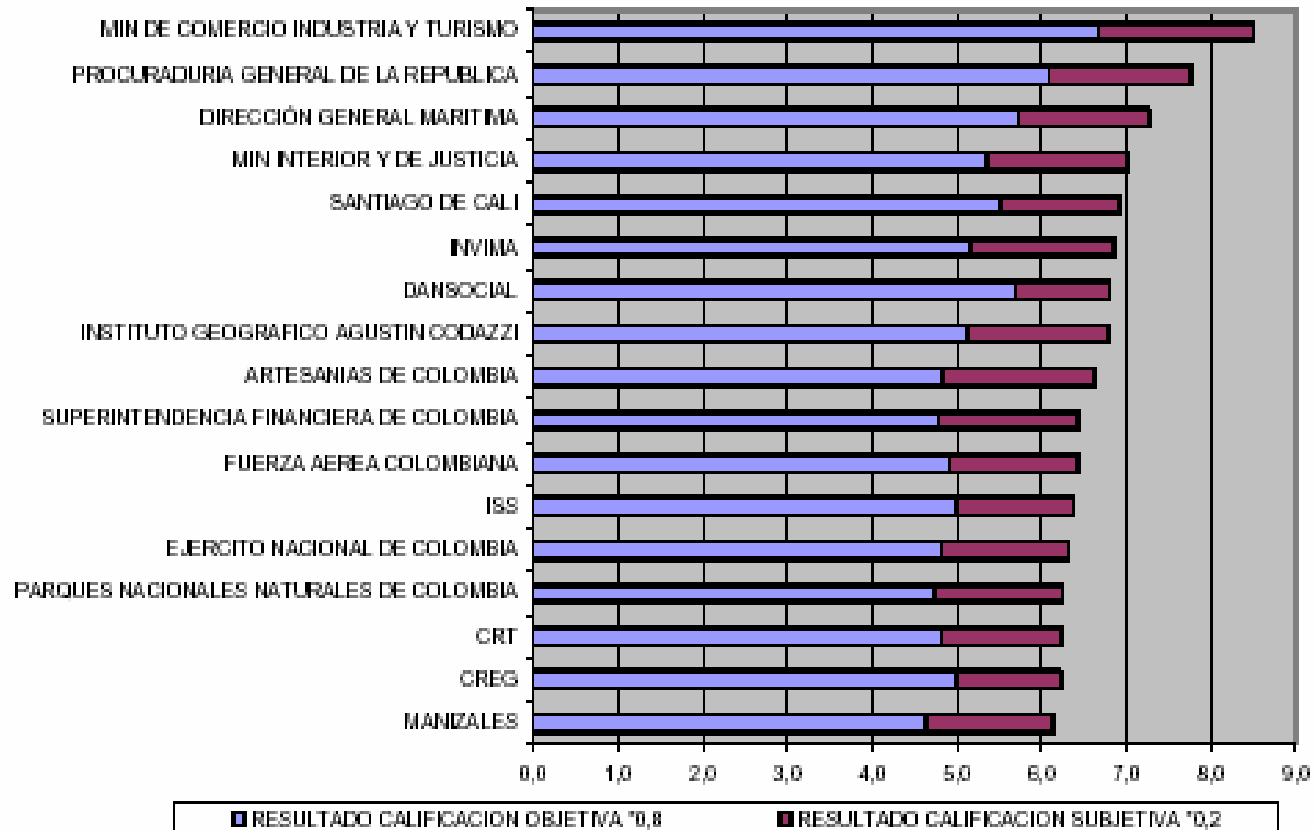


- Sin estrategia de Estado para la implementación de los procesos de e-government. INSEP, Agenda, e-gov, COINFO, CIO.
- Los web gubernamentales se desarrollan sin una estrategia común y no hay seguimiento.
- Sistema atomizados, nadie comparte, no hay estrategias de integración para el desarrollo territorial. ORFEO
- Normatividad y buenas prácticas: Habeas Data, documento electrónico, fraude etc.
- No se ha regulado el servicio universal o la convergencia tecnológica – voz, datos y video-
- Comunicación pública apenas da sus pasos. Alcaldía de Medellín es un ejemplo, el sistema OLAF, SUIP –PEPs.
- No hay cultura estadística – PENDES-

Las mejores Web del Estado



Gráfico 4.1. Listado de sitios Web con calificación > 6



Fuente: Elaboración Propia

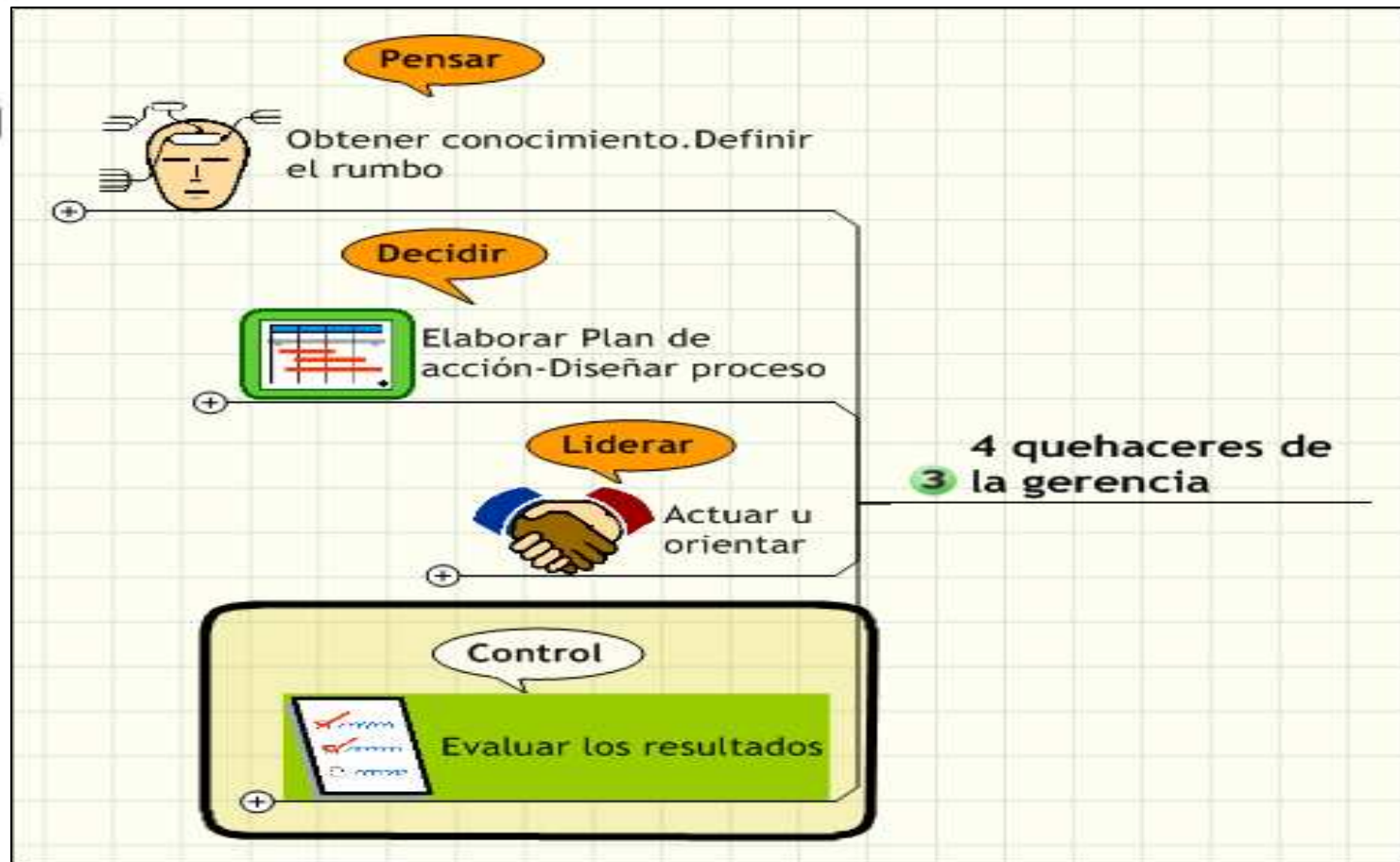
Fuente: UNIANDES-2006

2º.- Cómo ha sido el desempeño de la rendición de cuentas?



- Situación crítica por déficit de transparencia de la acción y de los resultados de las administraciones, de hacer explícita la finalidad, de las políticas y las estrategias, de la medición de resultados, de comunicación, de *governance* a los distintos niveles institucionales y de legitimación y de confianza.
- No hay interés en crear el *valor público*, es decir, el valor que pueden asumir los procesos de cambio en la administración pública para contribuir a hacer más ligera, más próxima o vecina de las exigencias ciudadanas y de las empresas, siempre más eficientes a la realización de los compromisos asumidos. Hay un interés más a la HABILIDAD para ejecutar la estrategia que la estrategia en si.
- No hay empoderamiento y una cultura del resultado y de la *execution*, es decir, que la A.P. se enpodere de una disciplina de hacer que las cosas se hagan y, desde el punto de vista ético, que las cosas se hagan bien desde el comienzo.

¿Hay necesidad de una rendición de cuentas distinta





¿Por qué rendir cuentas?

- Es un deber ético y legal respecto de la propia responsabilidad social: el principio de *accountability*.
- Para mejorar las relaciones con los distintos *stakeholder* reforzando la legitimación y el vínculo de confianza. Ciudadano/usuario, contribuyente y elector.
- Para adquirir una mayor conciencia interna para mejorar la planeación y la gestión.
- Para hacer crecer el sentido pertenencia y difundir la nueva cultura del trabajo público.



MEJORAR LA CAPACIDAD
DE PERSEGUIR LA MISIÓN

¿Cómo estamos en e- rendición de cuentas?



Gráfico 3.2. Estructura del modelo de evaluación objetiva



*Para las entidades municipales se evalúa el plan de desarrollo (4 años) y a las entidades nacionales el programa anual

**Paras entidades municipales se evalúa el plan de inversiones y para las entidades nacionales el presupuesto anual

Fuente: Elaboración Propia

Fuente: UNIANDES 2006

Herramienta internet para rendición de cuentas



avanza - Portal para el Desarrollo colombiano - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos

Dirección <http://www.avanza.org.co/index.shtml?apc=fotos;;;1;8x=1651121> Ir Vinculos

msn! Buscar Resaltar Opciones Ventanas emergentes admitidas Hotmail Messenger Noticias

Google Buscar 47 bloqueado(s) ABC Corrector ortográfico Opciones

avanza
Portal para el Desarrollo Colombiano

Sobre Colombia


Septiembre 24 de 2006 Inicio Regístrese Contáctenos Buscar Ir

Filtrar contenido por: Desarrollo Rural Sociedad Civil Juventud

>> **Albúm de Fotos**

Cierre II Curso Virtual Transparencia y Control Social

Intervención de Julián Casabuenas, director del portal avanza



POB Descargas de Audio
RSS Titulares via RSS

ONG por la transparencia

ACCESO MASIVO A LA INFORMACION

ENCUESTA SOBRE BASE DE PROYECTOS LOCALES
Información sobre Actividades de Desarrollo

Invitado Especial

Internet



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

Transparencia | Internet para la Rendición de Cuentas - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos

Dirección <http://www.transparenciacolombia.org.co/new//transparencia/publico/internetpararendiciondecuentas/internetentidadesterritoriales.html> Ir Vínculos >>

msn! Buscar Resaltar Opciones Ventanas emergentes admitidas Hotmail Messenger Noticias

Google Buscar 47 bloqueado(s) ABC Corrector ortográfico Opciones

Corporación
**TRANSPARENCIA
POR COLOMBIA**
CAPÍTULO TRANSPARENCIA INTERNACIONAL

Home Buscar Mapa del Sitio Contáctenos

**TRANSPARENCY
INTERNATIONAL**

QUIÉNES SOMOS | NUESTROS PROGRAMAS | CENTRO DE DOCUMENTACIÓN | SALA DE NOTICIAS

**POR UNA COLOMBIA
LIBRE DE CORRUPCIÓN**

**PÚBLICO
CIUDADANÍA
PRIVADO**

Internet para la Rendición de Cuentas

Entidades Territoriales

Desde diciembre de 2004, la Corporación está desarrollando el Proyecto de Internet para la Rendición de Cuentas en 19 Entidades Territoriales, en el marco del Programa de "Apoyo al Fortalecimiento de la Eficiencia y la Rendición de Cuentas" encargado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (USAID) a Casals & Associates Inc., y del Programa Buen Gobierno en Entidades Territoriales desarrollado por Transparencia por Colombia.

El Proyecto pretende que entidades territoriales del ejecutivo y de control fiscal mejoren las condiciones de transparencia de su gestión y faciliten el control social, a través del uso del **aplicativo** que permite la rendición de la cuenta fiscal en línea

Entidades vinculadas al proyecto

Público

- ¿Qué es Internet para la Rendición de Cuentas?
- Internet para Rendición de Cuentas del Alcalde Municipal
- Internet para la Rendición de Cuentas en 19 Entidades Territoriales

Ver todos los programas del Sector Público

Listo Internet

Paipa, Popayan, Pasto, Buga, San Vicente de Chucuri

Avance del e-gov- Uniandes-2006



NACIONAL

Información:RC El 69% de las entidades publican en sus sitios Web el Informe de Gestión o el Informe del Plan de Mejoramiento que se presenta a la Contraloría General de la República, correspondiente al año 2005. El e-servicio ocupa el 7 lugar. El 45% publican la programación de la RC.

Interacción: 95% de las entidades ofrecen e-mail y pág.de contactos. 76% PQR. 17% foros, chats.

Transaccional: 93% servicios misionales. 54% (118) trámites. De 1 a 235. De 1 a 5 en línea. 29% publica inf. de contratación y inscripción. Hay certificado digital, pago en línea (3% Min.Com.) y carpeta ciudadana (historial de trámites 5%).

E-democracia: 5% de las entidades publican sus decisiones en sus portales. El 10% agregan un canales para opinión ciudadana. 7% publica resultados de participación ciudadana en las decisiones. Procuraduría, CNSC.

DEPARTAMENTAL

Información: RC41% pone en el portales disposición la información a los ciudadanos y los informes de gestión (2005). El e-servicio ocupa el 9 lugar. El 34% de las gobernaciones permite que los ciudadanos personalicen los contenidos de su sitio.

Transaccional: No hay contratación en línea pero is el 52% dan información en la web y posibilidad de inscripción. Seguimiento y tranzabilidad. el 10% en trámites en línea. Antioquia, Risaralda y Tolima. Ninguno ofrece certificado digital, pagos en red y carpeta ciudadana.

Interacción: 1. e-mail- 90%. 2. PQRS 79%. Portales encuestas en línea, chats, foros. El ciudadano participa y recibe respuestas. Tiempo de respuesta de 5 a 7 días. Antioquia, Cundinamarca y Risaralda.

E-Democracia: Casanare publican información de las decisiones y se proporciona el canal para que el ciudadano participe. Boyaca: Además de la información, el canal publica los resultados y conclusiones de dicha participación.



MUNICIPAL

Información: 55% publica avisos
El e-servicio ocupa 6 lugar.
El 45% presta ese servicios.
Entre mayo-junio/06
No estaba publicada la información
Correspondiente al 2005
y algunos tenía la información
Del 2004.

Transaccional: 50% dan información sobre contratación,
licitaciones, planes de compras. El 46% permite la inscripción de
proponentes. 34% permite trámites de 1 a 230. Manizales,
Cali, Bogotá.

Interacción: el 87% disponen de e-mail. El 45% Quejas y reclamos.
20% foros y chats. El ciudadano escribe pero nadie le contesta.

E-Democracia: en el 13% de los municipios (55) el ciudadano recibe
información sobre las decisiones y puede participar -foros o
chat-. Hay información de conclusiones y resultados en la web.
Barranquilla y Manizales. Informa decisiones pero debe participar de
manera presencial.

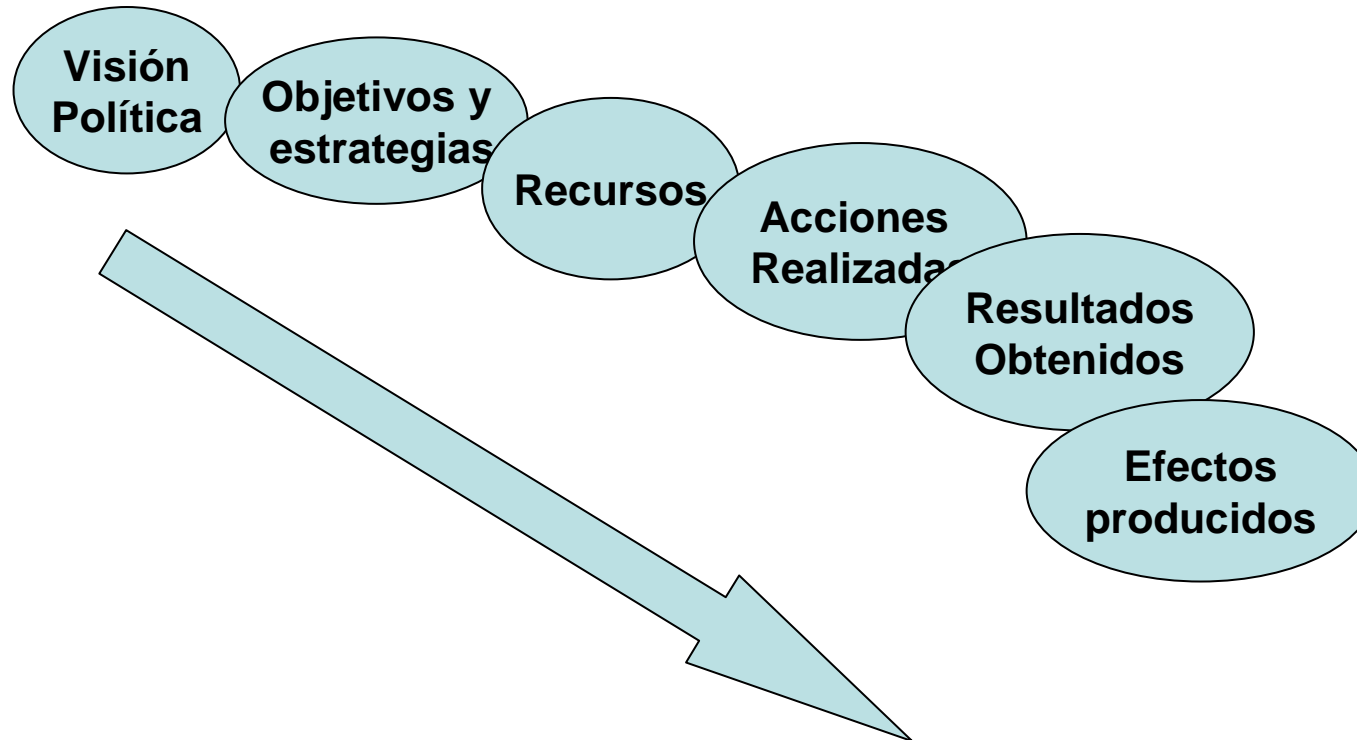
Cuáles son las tendencias?



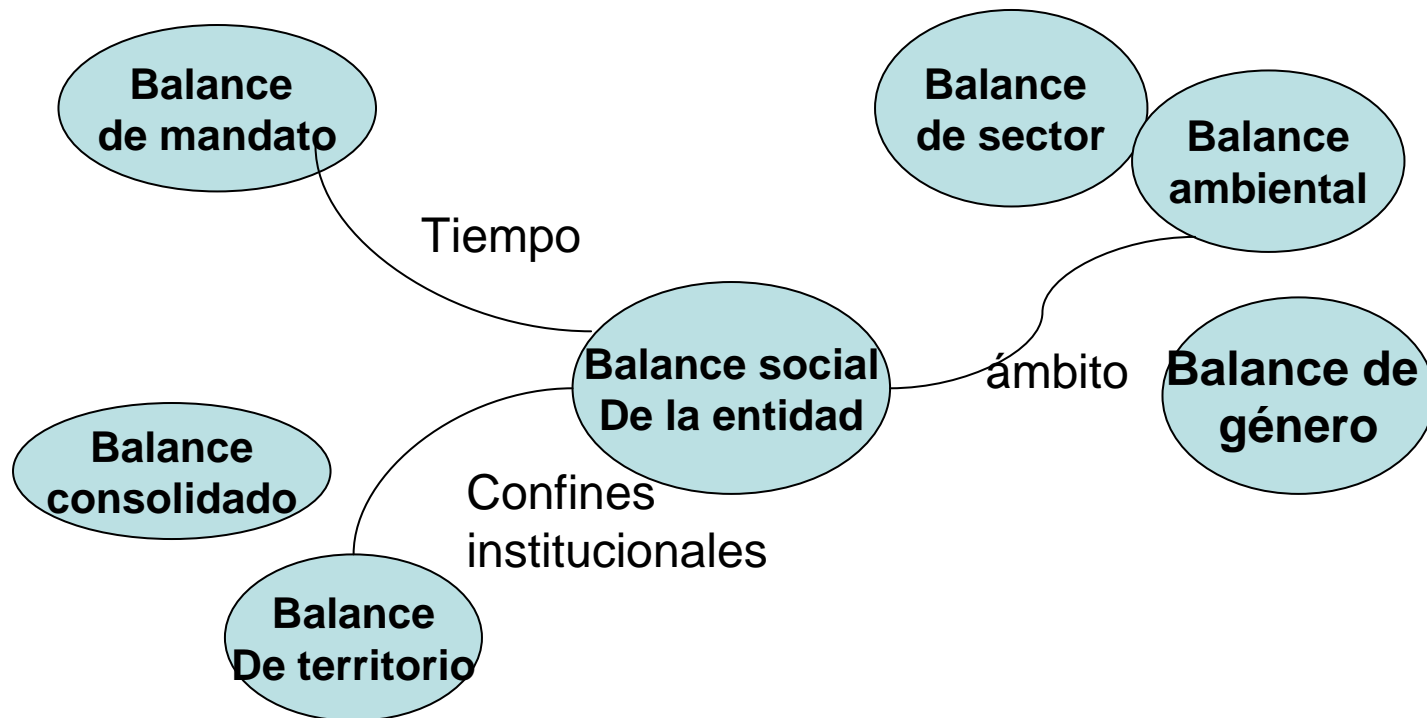
- Ir más allá del balance de ejercicio, para llegar a la rendición de cuentas social.
- Encontrar el verdadero sentido de la rendición de cuentas. Vitrina verbal y semántica vacía que se lleva el viento.
- Adoptar modelos flexibles de acuerdo con la cultura, evoluciona y aparecen nuevas formas de realizarla.
- Darle sentido como proceso estratégico en distintos niveles y funcionan con la lógica en cascada, donde se alinea: la visión institucional-política, la visión de la entidad propiamente o de estrategia del negocio o *core business* de la entidad y la visión de área específica.
- Crear valor público, es decir, una disciplina del valor que es diferente a escoger objetivos estratégicos. No es un plan de marketing. Es un plan de fondo que afecta toda la organización y su cultura.

Cuál es la lógica?

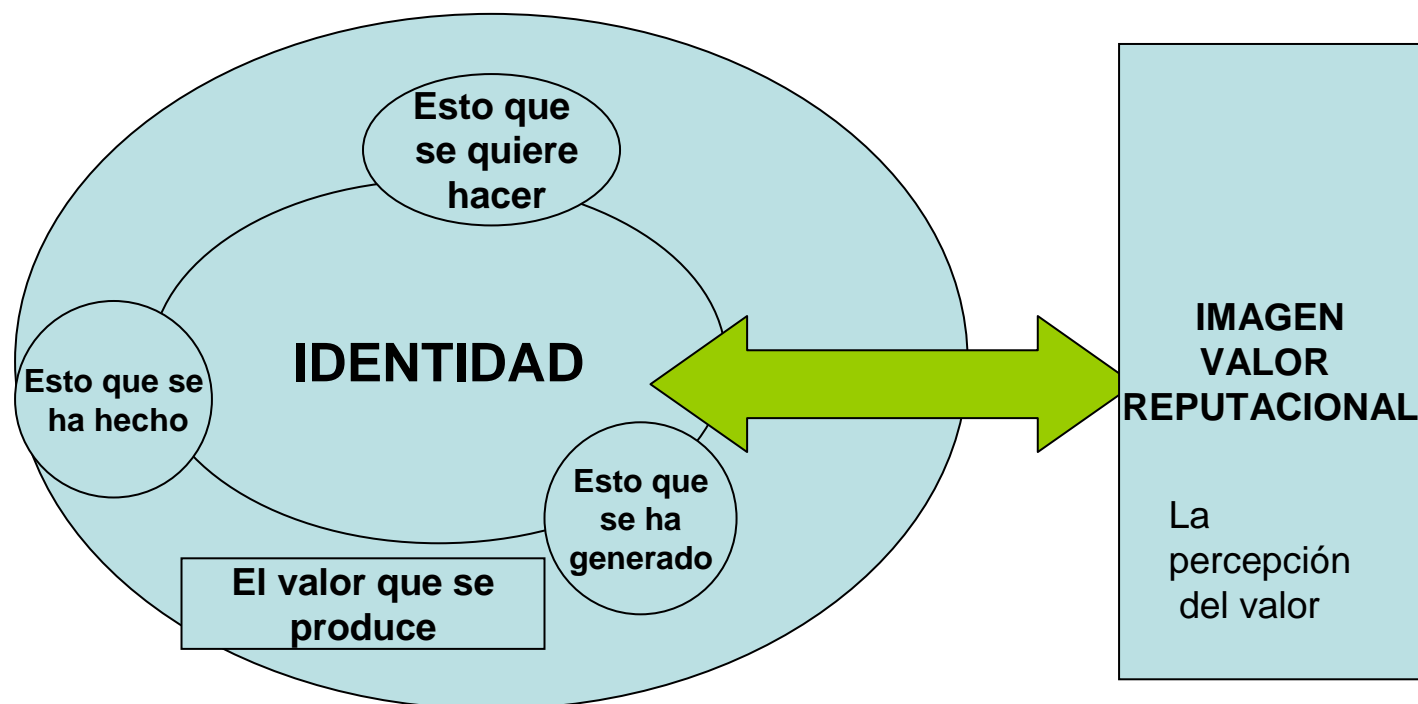
Es la reconstrucción de una cadena de sentido de la acción de la administración frente a los portadores de intereses.



Cuáles son las formas de la rendición de cuentas sociales



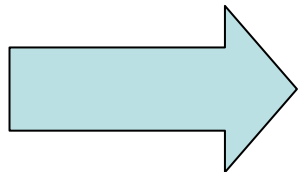
Identidad e imagen de la administración



Cuál es hoy la mejor práctica en rendición de cuentas?



- Fácilmente acceso, legible y aprovechada por parte del ciudadano.
- Ser interactiva- dialogada con derechos a respuesta.
- Que ofrezca cuenta también de aspectos no cuantificables en términos monetarios.
- Que ofrezca una representación completa y significativa de la actividad administrativa y de los resultados obtenidos por la entidad.



Que provea una imagen exhaustiva y transparente de la escogencia y del Valor público creado a la administración.

Nuestra propuesta cuál es?



Prevenir que se produzca un balance social “asocial”.

- Documentos desfasados de la realidad de la entidad y de sus procesos de gestión, que además nadie lee, ni verifica.

Se asuma el riesgo a “hacer” antes que a teorizar.

- La rendición de cuentas se haga integral en todos los niveles que sea inclusiva, que empodere. No más:. Yo con Yo.

• Se de más importancia al proceso que al documento

- Una oportunidad para repensar en una perspectiva distinta las relaciones al interior y al exterior del ente: cuál valor producimos juntos, cómo y por quién. A quién y por qué rendir cuentas?
- Explorar nueva formas que estén orientadas por principios y criterios, se realice por fases y establecer las condiciones para utilizar eficazmente el balance social.
- La rendición a que se aspira es aquella que se coherente, duradera, potente, creíble y alcanzable.
- Es un e-servicio, un proceso más que una acto, se encuentra entre la tecnología y los servicios buscando innovar la forma de gobernar y gobernanos acudiendo a metodologías e instrumentos más eficaces en los procesos de formulación y valoración de las políticas públicas.



3º.- ¿Qué debemos mejorar?

- **Web** institucional: Calidad de la interacción y seguimiento (interfases de navegación, sistemas de orientación, de funcionalidad de arquitectura de contenidos y diseño gráfico).
- **Gestión** de infraestructuras y sistemas de información (ciclo de producción de los contenidos, valoración).
- **E-learning** que conjugue innovación y ventajas de formación en red con miras al resultado y construcción de soluciones servicios interactivos a la medida del ciudadano/cliente/usuario.
- **Portales** es más que interfases web, son la puerta de ingreso, casa de cristal, es el territorio, por ello debe atenderse: "qué quiere hacer y cómo lo debe hacer". Vincular la visión estratégica, integrar canales, estructura estándar, actualización y monitoreo de uso.
- **Televideo**: cómo llegar a los ciudadanos casa por casa. Teletexto e interactividad.
- **Interoperatividad** en sistemas estrategia común (RUAP). Realizar intercambios de experiencias entre las entidades participantes el sitio de internet). Acceso universal, banda ancha.,

4º.- ¿Cuáles son los nuevos riesgos administrar y controlar



- Fraude informático: Acceso abusivo, sabotaje y violación de los derechos de autor. Seguridad informática, educación y evidencia digital y nuevas infracciones.
- Violación del derecho a la intimidad, sociedad de la vigilancia.
- La libertad de expresión.
- La contratación informática.
- Documento y firma electrónica, desmaterialización.
- Voto electrónico auditable y sistema de identificación de las personas

5º.-Predicciones: Administración pública inteligente multicanal



- Blogs públicos, kioscos web, ventanillas o portales ciudadanos.
- Wikis: Plazas ciudadanas en la red y municipios y ciudades (bogowiki).
- Utilizar programas para capturar y editar video.
- El computador de los 100 US. Un portátil para cada niño. 2008.
- Telefonía móvil celular- Easy URP, Usuario discapacitado, servicios informatico e inf.institucional. (Peru)
- Redes sociales. Municipales sobre plataforma tecnológica única y cluster.

No olvide



- No dirija solamente, gobierne y lidere efectivamente la TICs.
- No siga pensando que el e-gov es un asunto de técnicos.
- No espere que los demás decidan por usted, sea agente de cambio.
- No trate mal al ciudadano/cliente web/usuario/ está perdiendo una oportunidad de quien es el centro de la actividad.
- No se niegue el placer de acabar con las colas y las ventanillas siniestras, cambie a la atención on line.
- No utilice la web para sobrerrepresentar su imagen, más bien transforme un sistema enfermo de democracia representativa, por un sistema robusto de democracia participativa.
- No use el e-gov para hacer política, comprenda que es el ciberespacio y adaptase a las exigencias actuales.



- No se paralice cuando debe tomar decisiones en e-gov. Asuma los riesgos, pero sea prudente, diligente en la contratación y no espere el resultado de la noche a la mañana.
 - No lamente los costos, las estrategias de desarrollo grupal bien gobernadas son rentables.
 - No adopte la posición burócrata, piense en simplificar la administración y la comunicación con los ciudadanos. Empoderese de la comunicación pública y el lenguaje sencillo en contenidos de utilidad pública.
 - No acoja la cultura que se queda en la retórica y pase a la innovación.
 - No compita, compare pero para descubrir océanos azules.
-

Conclusión



La rendición de cuentas le aporta a la modernización del Estado oportunidades de innovación que si sabemos conducir o gobernar dentro de las dimensiones del servicio, satisfacción de necesidades vinculadas con las relaciones, participación, consenso y responsabilidad “ante”, se obtendrá un resultado que nace y se desarrolla al interior del perímetro de la innovación que es transversal y donde el círculo virtuoso entre organización, tecnologías, comunicación, simplificación, evaluación y autoevaluación exige gobierno del servicio, de las relaciones y del desarrollo.