



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME RETO ALTA CONSEJERÍA PARA LAS VÍCTIMAS,
LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN (ACDVPR)
(VIGENCIA 2017)**

De conformidad con lo establecido en el artículo 118 del Decreto 1421 de 1993, en el artículo 2 del Acuerdo 24 de 1993, en el artículo 57 del Acuerdo 645 de 2016, y en el Acuerdo 059 de 2012.

Bogotá, D.C., marzo de 2018



Tabla de Contenido

Introducción	3
1. Aproximación LABcapital	5
2. Metodología LABcapital.....	7
3. Reto Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	10
Referencias	12

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Aproximación LABcapital	5
<i>Figura 2.</i> Control Preventivo	6
<i>Figura 3.</i> Valor Compartido.....	7
<i>Figura 4.</i> Metodología AEI de la Innovación	9
<i>Figura 5.</i> Línea de Tiempo Reto Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación 2017	10
<i>Figura 6.</i> Actores involucrados Reto Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación 2017	11



Introducción

La Veeduría Distrital es un órgano de control y vigilancia de la Administración Distrital con autonomía administrativa y presupuestal, creada por el Decreto Nacional 1421 de 1993 que:

(...) verificará que se obedezcan y ejecuten las disposiciones vigentes, controlará que los funcionarios y trabajadores distritales cumplan debidamente sus deberes y pedirá a las autoridades competentes la adopción de las medidas necesarias para subsanar las irregularidades y deficiencias que encuentre (Decreto 1421, 1993, art. 118).

La Veeduría Distrital tiene como misión “*ejercer control preventivo, promover el control social, fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción, para el mejoramiento de la gestión pública distrital*” (Veeduría Distrital, 2016, art. 2).

De conformidad con el artículo 2 del Acuerdo 24 de 1993, los objetivos de la Veeduría Distrital que tienen mayor relación con los objetivos del Laboratorio de Innovación para la Gestión Pública Distrital son:

a) Apoyar a los funcionarios responsables de lograr la vigencia de la moral pública en la gestión administrativa, así como a los funcionarios encargados del control interno, sin perjuicio de las funciones que la Constitución y las Leyes asignan a otros organismos o entidades; (...) h) Promover la participación ciudadana para el seguimiento, evaluación y control del diseño y ejecución de las políticas públicas, los contratos de administración y la actuación de los servidores públicos, así como para la cogestión del desarrollo de la ciudad.

Por otra parte, el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” 2016-2020 contempla en el eje transversal “Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia” el programa “Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía” que busca:

(...) establecer un modelo de gobierno abierto para la ciudad, el cual consolide una administración pública de calidad, eficaz, eficiente, colaborativa y transparente, que esté orientada a la maximización del valor público, a la promoción de la participación incidente, al logro de los objetivos misionales y el uso intensivo de las TIC (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016, p. 467).

Para aportar al logro de lo descrito, la Veeduría Distrital formuló el Proyecto de Inversión 1060 *Laboratorio de Innovación para la Gestión Pública Distrital* en el 2016. El objetivo general del proyecto es “aportar a la Administración Distrital ideas innovadoras, metodologías, instrumentos y buenas prácticas, que incidan en el ejercicio de la gestión pública, en el ciclo de las políticas públicas y en el control ciudadano” (Veeduría Distrital 2016, p.10). Sus objetivos específicos son:



- Intercambiar conocimiento, a través de redes con actores nacionales e internacionales, para apropiar las mejores prácticas de administración y gestión pública;
- Adaptar las acciones de control preventivo a nuevos modelos de gestión, nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, y nuevos arreglos institucionales;
- Fortalecer el ejercicio del control social preventivo, a través de prácticas innovadoras, que faciliten la relación horizontal y vertical entre las Entidades Distritales y la Ciudadanía;
- Contribuir a la mejora de la gestión pública y proponer soluciones a los problemas de implementación de las políticas públicas (Veeduría Distrital 2016, p. 10).

En ese sentido, el *Laboratorio de Innovación para la Gestión Pública Distrital*, LABcapital, desarrolla sus actividades través de los componentes: (i) Promoción de la innovación en la gestión pública; (ii) Fortalecimiento del control social preventivo mediante iniciativas de innovación; y (iii) Análisis y evaluación de políticas públicas en el Distrito.

Con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión pública y proponer soluciones a los problemas de implementación de las políticas públicas, la Veeduría Distrital trabaja de la mano con las entidades del Distrito para identificar retos públicos, es decir, problemas relacionados con la forma como se implementan políticas, planes, proyectos y acciones públicas. Según esto, LABcapital genera espacios de co-creación entre ciudadanos y servidores públicos, brindando herramientas innovadoras para la solución de retos públicos, teniendo en cuenta el carácter preventivo de la entidad.

En mayo de 2017, la Veeduría Distrital y la Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación determinaron un reto para ser trabajado conjuntamente dentro de las vigencias 2017 y 2018. El siguiente documento presenta la descripción del trabajo que se ha realizado hasta diciembre de 2017 para encontrar una solución al reto planteado. El reto continúa en proceso en enero de 2018 y la solución será presentada en el primer semestre de dicho año.

Teniendo en cuenta lo expuesto, este documento describe en tres partes el trabajo realizado hasta diciembre 2017 por la Veeduría Distrital junto con la Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación para generar la solución del reto. En la primera parte se presenta la manera como la Veeduría Distrital aborda los retos públicos; la segunda parte hace una descripción de la metodología de trabajo (AEI de la innovación) usada para trabajar los retos y el área de oportunidad que estos generan para aportar al control preventivo, y la tercera parte describe el proceso de trabajo desde la descripción del reto hasta el trabajo realizado hasta diciembre 2017 junto con una agenda de trabajo para iniciar el año 2018.

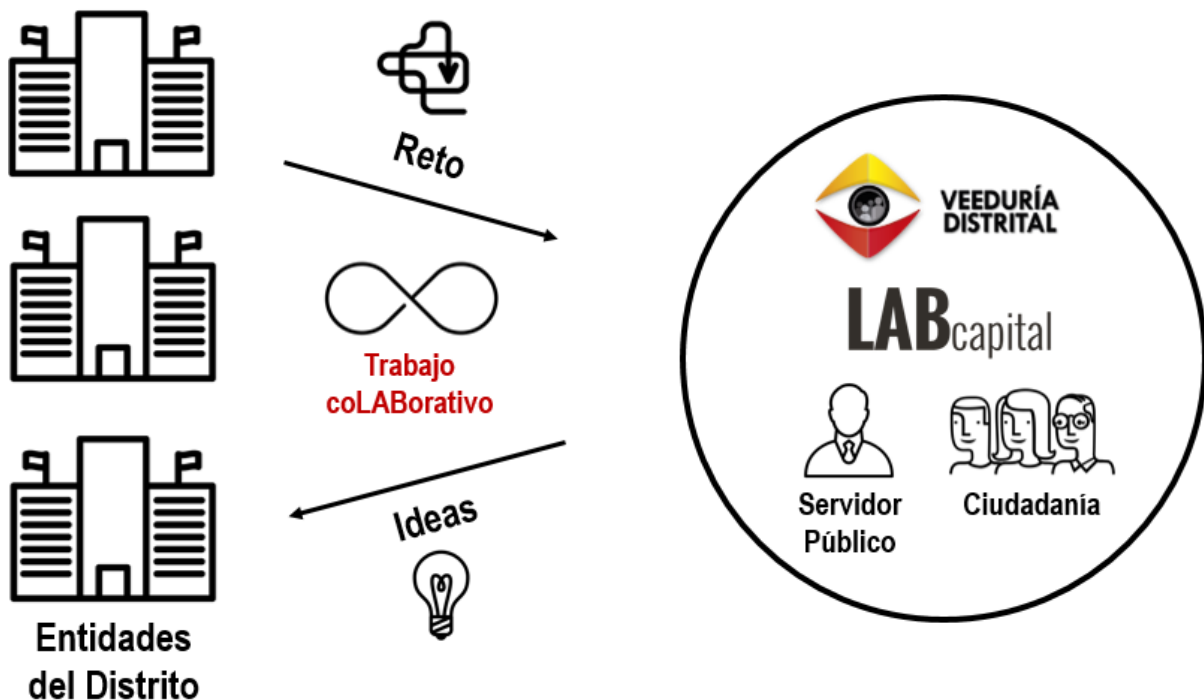


La solución a ser generada entre la Veeduría Distrital, la Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y la ciudadanía tendrá una etapa de ajuste final y posterior implementación por parte de la Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. En esa etapa final la Veeduría Distrital aportará con recomendaciones según sea solicitado.

1. Aproximación LABcapital

El *Laboratorio de Innovación para la Gestión Pública*, LABcapital, proyecto perteneciente a la Veeduría Distrital, tiene la misión de completar el proceso de control preventivo, donde además de la generación de alarmas y el acompañamiento y seguimiento de políticas públicas, se proponen ideas innovadoras co-creadas entre ciudadanos y servidores públicos para ser implementadas por las entidades del Distrito. La implementación de las ideas generadas, realizadas por las entidades distritales, busca generar valor positivo en la calidad de vida de los ciudadanos bogotanos y así prevenir la materialización de riesgos de corrupción e ineficiencias administrativas.

Figura 1. Aproximación LABcapital



Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital.

Para lograr dicha misión, LABcapital cuenta con el componente Mesa de Apoyo (MA), un espacio análogo y virtual donde ciudadanos y servidores públicos de Bogotá presentan y desarrollan propuestas innovadoras para el mejoramiento de la gestión pública de la ciudad. En este sentido, LABcapital tiene la misión de identificar retos o problemáticas públicas que estén relacionadas con la oferta de políticas, planes, programas, acciones que dichas entidades brindan a la ciudadanía.

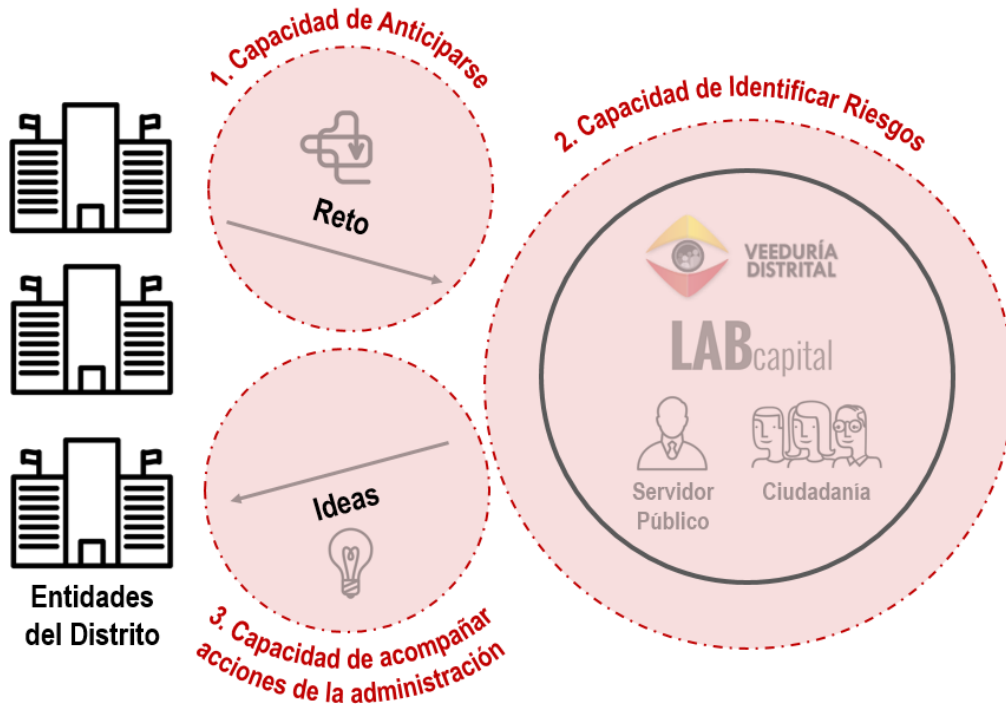


Una vez identificado el reto, la Mesa de Apoyo trabaja de manera colaborativa con ciudadanos y servidores públicos en la búsqueda de ideas, las cuales al ser apropiadas por ciudadanos y los servidores públicos que las implementan, pueden mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y la calidad de vida de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, LABcapital busca aportar al control preventivo mediante tres acciones específicas:

- **La capacidad de anticiparse:** Mediante la identificación de retos en conjunto con las entidades distritales, el Laboratorio se anticipa a futuros actos de corrupción e ineficiencias administrativas.
- **La capacidad de identificar riesgos:** La forma colaborativa del trabajo de LABcapital, permite identificar de una mejor manera los riesgos o retos planteados, ya que se trabaja directamente con los ciudadanos quienes son los usuarios de la oferta pública, así como con los servidores públicos encargados de diseñar e implementar dicha oferta.
- **La capacidad de acompañar las acciones de la Administración Distrital:** LABcapital tiene la misión de pasar de la generación de alertas, a la generación de acciones conjuntas para la solución de dichas alertas, llevando la voz del ciudadano y del servidor público a la generación de propuestas específicas para el mejoramiento de la gestión pública.

Figura 2. Control Preventivo



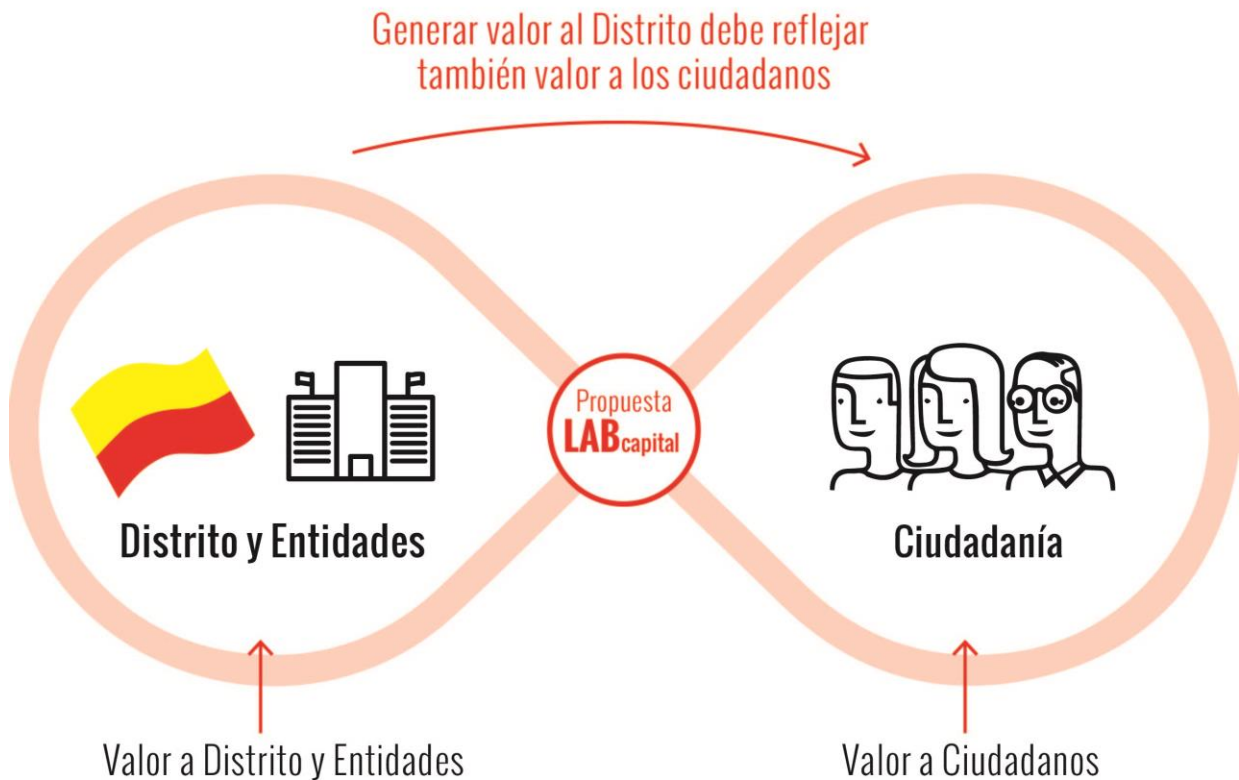
Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital.



LABcapital considera que la idea propuesta logra su objetivo innovador y de impacto cuando esta evidencia una mejora en procesos, productos, servicios o políticas del Distrito y cuya implementación por parte de la entidad logre una apropiación por la ciudadanía, generando así valor compartido tanto para la entidad a la cual haya sido presentada la propuesta como a los ciudadanos.

Al generar valor para el Distrito y siendo este un resultado de un trabajo colaborativo entre el Laboratorio y los ciudadanos, se considera que el ciudadano se verá también beneficiado de la generación de valor a las Entidades y Distrito.

Figura 3. Valor Compartido



Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital.

2. Metodología LABcapital

La metodología desarrollada por LABcapital denominada AEI de la Innovación, es una metodología que tiene como base la metodología de: “*Pensamiento de Diseño*” así como un enfoque de “*Diseño de Servicios*”. Tanto el “*Pensamiento de Diseño*” y el “*Diseño de Servicios*” se utilizan como metodologías (dentro del sector público) para hacer frente a problemas sociales complejos, reuniendo a los diversos actores involucrados en la problemática, generando soluciones creativas por medio del diseño (Zurbruggen y González, 2014, p. 332).



Teniendo en cuenta lo anterior, el “Pensamiento de Diseño” es:

...una metodología utilizada por los diseñadores para resolver problemas complejos y encontrar soluciones deseables para los clientes. Una mentalidad de diseño no se centra en el problema, se enfoca en desarrollar una solución y en las acciones necesarias para alcanzarla para así crear un futuro estimado. El pensamiento de diseño se basa en la lógica, la imaginación, la intuición y razonamiento sistémico para explorar las posibilidades de lo que podría ser y para crear los resultados deseados que benefician al usuario final (el cliente) (Creativity at work, s.f., párr. 6).

El “Pensamiento de Diseño” se compone de 5 pasos: Empatizar, definir, idear, prototipar y probar.

Por otro lado, cuando se habla de “Diseño de Servicios” se refiere a:

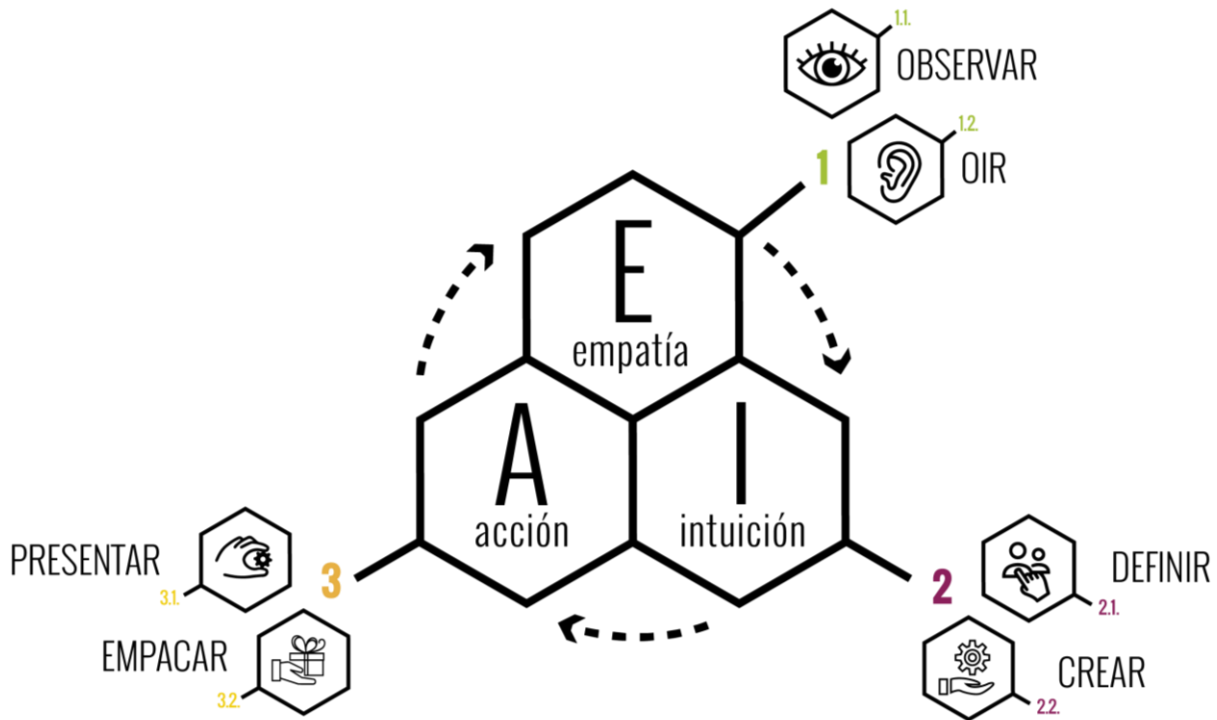
La actividad de planificar y organizar personas, infraestructura, comunicación y los componentes materiales de un servicio, para mejorar su calidad y la interacción entre el proveedor de servicios y los clientes. El propósito de las metodologías de diseño de servicios es diseñar de acuerdo con las necesidades de los clientes o participantes, de modo que el servicio sea fácil de usar, competitivo y relevante para los clientes (Lazier, s.f., párr. 3).

De acuerdo con Megan Lazier, el “Diseño de Servicios” tiene cinco principios: Centrado en los usuarios, co-creativo, secuencial, evidencial, y holístico.

En este contexto, la metodología de LABcapital se divide en tres fases: Empatía, Intuición y Acción.



Figura 4. Metodología AEI de la Innovación



Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital.

La primera fase, denominada Empatía, tiene como objetivo entender la visión, sueños, problemas y necesidades tanto de los servidores públicos como de los ciudadanos. Así entonces, los servidores públicos lograrán ver la ciudad con las realidades de los ciudadanos y los ciudadanos a su vez, logran entender a los servidores y entidades que buscan con su trabajo mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Esta fase se divide en dos componentes: Observar y Oír.

La segunda fase, denominada Intuición, busca trabajar con la habilidad de pensar con el conocimiento emocional (no racional). Tomando como base la información recolectada en la fase de Empatía, se trabaja para identificar el área de oportunidad donde se puede generar impacto y valor positivo a los ciudadanos. En este sentido, esta etapa se busca despertar la creatividad y evitar pensamientos racionales o limitantes. Esta fase se divide en dos componentes: Definir y Crear.

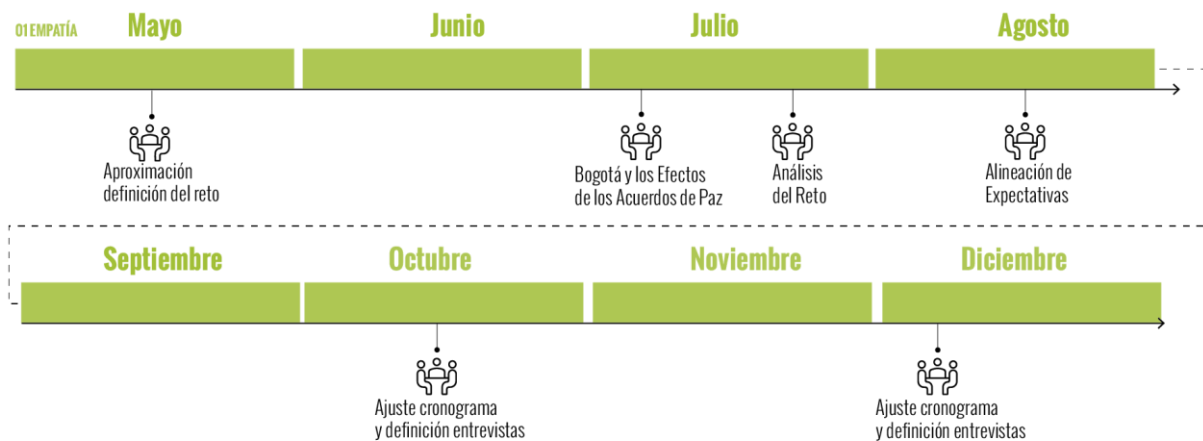
Por último, está la fase Acción, la cual busca que la idea resultante de las fases previas se convierta en una historia con actores y acciones alineadas hacia la generación de impacto y apropiación. En ese sentido, su fin último es hacer que las cosas pasen, que la idea se convierta en una historia que se pueda tocar con las manos, compartir con las personas con las cuales se ha trabajado y a las entidades para las cuales se ha creado una mejor forma de llevar oferta pública. Sus componentes son: Presentar y Empacar.



3. Reto Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación

El reto con la Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación se encuentra actualmente en la fase de Empatía. Hasta el mes de diciembre se han llevado a cabo reuniones que tienen que ver con la fase mencionada, las cuales buscan generar un foco o norte claro al reto a trabajar. Esto teniendo en cuenta que normalmente el reto planteado por las entidades suele cambiar en la medida que se empieza a comprender mejor el problema: aproximación a la definición del reto, análisis del reto y alineación de expectativas (ver Figura 4).

Figura 5. Línea de Tiempo Reto Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación 2017

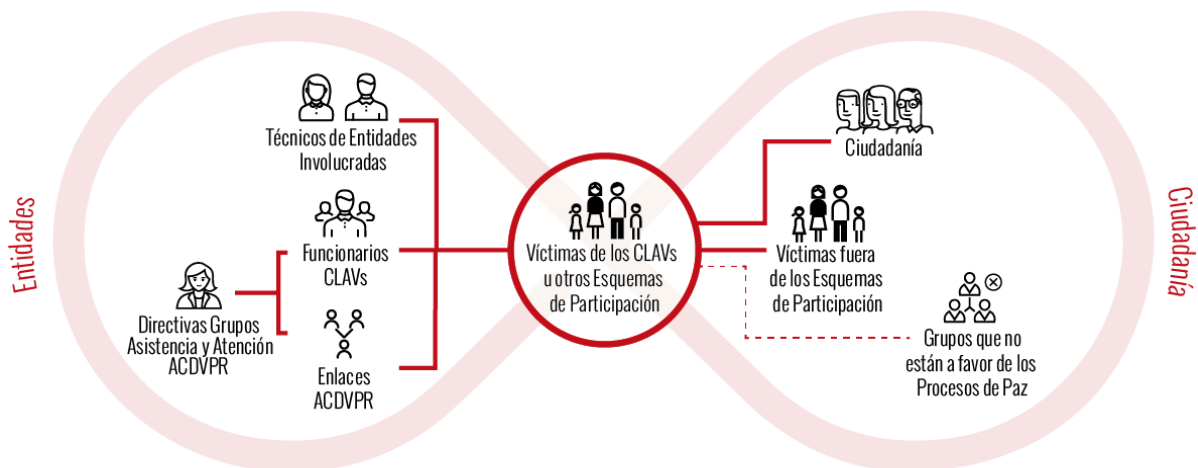


Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital.

Como parte de estas sesiones de trabajo con el equipo de la entidad, también se ha establecido un marco de investigación para trabajar. Dentro de la priorización de las temáticas, se evidencian temas relevantes como: re victimización, participación, corresponsabilidad, miedo a la paz y asistencialismo.



Figura 6. Actores involucrados Reto Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación 2017



Fuente: Elaborado por la Veeduría Distrital.

Buscando identificar un área de oportunidad para el desarrollo del reto, se llevó a cabo un mapeo inicial de posibles actores dentro de los cuales están: a) por el lado de las entidades se encuentran los directivos, funcionarios y enlaces de la Consejería, así como los técnicos de otras entidades y b) la ciudadanía representada por la víctimas que están dentro y fuera de los esquemas de participación, la ciudadanía en general y los grupos que no están a favor de los procesos de paz.

Vale la pena mencionar que dentro del mapeo, se pudo identificar un grupo de víctimas que han logrado apropiarse de la oferta de la Alta Consejería para las Víctimas de una manera positiva, algo muy relevante para el futuro trabajo y desarrollo del reto.

De la misma manera, y luego de este mapeo inicial, el equipo de trabajo de la Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación se ha planteado algunas preguntas para dirigir la investigación durante la fase de Empatía:

- ¿Cómo aportar de manera “indirecta” a la recuperación psicosocial de las víctimas?
- ¿Cómo cambiar la perspectiva asistencialista con que muchas víctimas ven su relación con el Estado?
- ¿Cómo hacer para que el ciudadano del común contribuya a la des-victimización de las víctimas?
- ¿Cómo hacer una incorporación más urbana y menos institucional de las víctimas a Bogotá y sus oportunidades, incentivando el disfrute de los entornos urbanos y de todas



las ventajas de Bogotá como ciudad cosmopolita (diversidad, oferta cultural, paisajes, ciudad protagonista del ciclismo urbano en el mundo)?

- ¿Cómo evitar que los incentivos económicos de garantías para la participación (transporte, alimentación, entre otros) se conviertan en dinámicas recurrentes que generen “trampas” de pobreza y “trampas” de participación?
- ¿Cómo contribuir desde la reparación moral y simbólica de las víctimas sin que sea específicamente una atención psicosocial?
- ¿Cómo se logra a través de lo formal y lo cotidiano que los funcionarios de los CLAVs (Centros locales de Atención a Víctimas) contribuyan a la reparación simbólica y moral de las víctimas?

Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2016). *Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” 2016 – 2020*. Recuperado de <http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/PlanDistritalDesarrollo/Documentos/TOMO1-digital.pdf>

Creativity at work. *Design-thinking as a strategy for innovation*. [Página Web] (Fecha de consulta 05 julio de 2017) Recuperado de <https://www.creativityatwork.com/design-thinking-strategy-for-innovation/>

Lazier, M. *What is Service Design?* [Página Web] (Fecha de consulta 05 de julio de 2017) Recuperado de <http://trydesignlab.com/blog/what-is-service-design/>

Presidencia de la República. (21 de julio de 1993). *Por el cual se dicta el Régimen Especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá*. [Decreto 1421 de 1993] Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9027#118>

Veeduría Distrital. (27 de diciembre de 2016a) *Por medio de la cual se adoptan la Misión, Visión y los objetivos estratégicos institucionales de la Veeduría Distrital para el periodo 2016 – 2020* [Resolución 313 de 2016]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=68664>

Veeduría Distrital. (2016b). *Reporte de actividades socialización iniciativas de innovación*. Recuperado de [http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202017/Reporte%20actividades%20socializaci%C3%B3n%20iniciativas%20de%20innovaci%C3%B3n%20\(diciembre%202016\)%20\(20%20feb%202017\)%20VF.pdf](http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202017/Reporte%20actividades%20socializaci%C3%B3n%20iniciativas%20de%20innovaci%C3%B3n%20(diciembre%202016)%20(20%20feb%202017)%20VF.pdf)



Veeduría Distrital. (2016c). *Documento de Formulación Proyecto de Inversión 1060. Laboratorio de Innovación para la Gestión Pública Distrital*. [Página Web]. (Fecha de consulta 18 de diciembre de 2018) Recuperado de http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Documento_formulaci%C3%B3n_proyecto_1060.pdf

Zurbriggen, C., González, M. (2014). Innovación y co-creación: nuevos desafíos para las políticas públicas. *Revista de Gestión Pública*, 3 (2), 329 – 361.

FIN