



**Nuevas estrategias de rendición de cuentas en el sector público: comunicación
política para transformar la relación entre Estado y ciudadanía**

Artículo

PABLO ANDRÉS SIERRA CARRILLO

Asesor

Néstor Julián Restrepo Echavarría

UNIVERSIDAD EAFIT

Escuela de Artes y Humanidades

Maestría en Comunicación Política

Medellín

2025

Nuevas estrategias de rendición de cuentas en el sector público: comunicación política para transformar la relación entre Estado y ciudadanía

Resumen

Este estudio nace de experiencias vividas durante los procesos de rendición de cuentas en la Gobernación de Antioquia durante el periodo 2020–2023. Más que hacer un balance técnico, busca abrir una conversación sobre lo que realmente significa rendir cuentas desde la comunicación política, el gobierno abierto y la participación ciudadana; a partir de un estudio de caso, alimentado por el rol del autor como servidor público, que expone tanto los avances como las tensiones que acompañaron este proceso. Destaca logros como el uso de estrategias digitales, la apuesta por los datos abiertos y una comunicación pública cada vez más clara. Pero también vacíos que siguen, como la baja participación efectiva de la ciudadanía, a pesar de los esfuerzos.

El texto propone pensar en la rendición de cuentas no solo como un requisito legal, sino como un acto comunicativo, simbólico y emocional, como un puente entre lo institucional y lo humano; que puede usar estrategias para aumentar el interés de la ciudadanía a través de la gamificación, como una herramienta con potencial para renovar los formatos actuales, acercar a la gente y ayudar a reconstruir la confianza en las instituciones. En últimas, este artículo es una invitación a repensar nuestras formas de hacer democracia desde la gestión pública de todos los días, para aportar al debate sobre cómo fortalecer la democracia desde las prácticas cotidianas de la gestión pública.

Palabras clave: Rendición de cuentas, comunicación política, gobierno abierto, participación ciudadana, datos abiertos, gamificación, legitimidad institucional, GovTech.

Abstract

This article is based on experiences during the accountability processes in the Antioquia Governor's Office during the 2020–2023 period. Rather than providing a technical overview, it seeks to open a conversation about what accountability truly means in terms of political communication, open government, and citizen participation. It draws on a case study, informed by the author's role as a public servant, which exposes both the progress and the tensions that accompanied this process. It highlights achievements such as the use of digital strategies, the commitment to open data, and increasingly clear public communication. It also highlights gaps that continue to linger, such as the low level of effective citizen participation, despite the efforts.

The article proposes thinking of accountability not only as a legal requirement, but as a communicative, symbolic, and emotional act, as a bridge between the institutional and the human. It can use strategies to increase citizen engagement through gamification, as a tool with the potential to renew current formats, bring people together, and help rebuild trust in institutions. Ultimately, this article is an invitation to rethink our ways of practicing democracy through everyday public management, in order to contribute to the debate on how to strengthen democracy through the everyday practices of public management.

Keywords: Accountability, political communication, open government, citizen participation, open data, gamification, institutional legitimacy, GovTech.

Introducción

En los últimos años, la rendición de cuentas ha cobrado una relevancia central en el fortalecimiento de la democracia, sobre todo en contextos como el colombiano, donde la ciudadanía exige con mayor insistencia transparencia, participación efectiva y legitimidad por parte de las instituciones públicas. Si bien existe un marco normativo robusto —que incluye la Constitución Política de 1991, la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia) y la Ley 1757 de 2015 (Ley de Participación Ciudadana)— la implementación de estos mandatos muchas veces permanece atada a formatos técnicos, eventos aislados o metodologías unidireccionales que poco contribuyen al diálogo con la ciudadanía y que, en consecuencia, limitan su capacidad de generar confianza institucional.

Este artículo propone una mirada renovada de la rendición de cuentas desde la experiencia desarrollada en la Gobernación de Antioquia durante el periodo 2020–2023, bajo la administración del gobierno UNIDOS. La propuesta parte de una vivencia directa, trabajar como servidor público en el equipo de comunicaciones de la Gobernación, donde se acompañó y se pudo observar de cerca la forma en que se diseñaron e implementaron las estrategias de rendición de cuentas. Desde esa experiencia, se abre la posibilidad de repensar este proceso como algo más que un ejercicio normativo: como una práctica comunicativa, simbólica, emocional y profundamente política, capaz de generar vínculos reales entre Estado y ciudadanía.

Se plantea como una reflexión crítica y propositiva que articula herramientas propias de la comunicación política con principios del gobierno abierto. A través de un estudio de caso, se analizan técnicas que buscan modernizar el proceso: el uso de datos abiertos, la incorporación de plataformas digitales, la creación de narrativas más empáticas y accesibles, y la exploración de la gamificación como una estrategia para captar el interés

ciudadano. Además de recoger experiencias locales, esta propuesta se nutre de referentes internacionales, especialmente del contexto británico, donde estrategias innovadoras han demostrado ser eficaces para estrechar los lazos entre gobierno y ciudadanía.

En suma, este trabajo es una invitación a desanclarse de las prácticas tradicionales y explorar formas más creativas, humanas y participativas de rendir cuentas. Porque en un tiempo donde el descrédito institucional avanza tan rápido como la tecnología, las entidades públicas no solo deben informar: deben conectar, emocionar, escuchar y construir confianza desde lo cotidiano. Lo que aquí se presenta es una apuesta por una rendición de cuentas más viva, más cercana y transformadora, que se atreva a ir más allá del deber y se convierta en un verdadero acto de democracia en movimiento.

Marco teórico

La rendición de cuentas, entendida como una práctica política orientada al fortalecimiento de la democracia, no puede reducirse a la entrega de informes técnicos ni a espacios esporádicos de exposición pública. Más allá del cumplimiento normativo, se trata de un ejercicio comunicacional y simbólico, en el que el Estado se reconoce como servidor de la ciudadanía, dialoga con ella, justifica sus acciones y se somete al control público (Castells, 2009; Habermas, 1981).

Desde una perspectiva de gobierno abierto, como lo plantea la **OCDE** (2015), la rendición de cuentas debe enmarcarse en un modelo de gobernanza que promueva la transparencia, la participación y la colaboración entre Estado y sociedad. Esto implica, como lo plantea **Kaufman**, un tránsito desde una lógica de información unidireccional hacia dinámicas de coproducción, donde los ciudadanos no son solo receptores, sino

coprotagonistas en el seguimiento, evaluación y mejora de la gestión pública (Kaufman, 2013).

Ester **Kaufman** (2013) propone entender estos procesos como parte de un ciclo de empoderamiento ciudadano, en el que la información, la consulta, el involucramiento, la colaboración y el control son fases sucesivas e interdependientes. Este enfoque resulta útil para analizar cómo la rendición de cuentas puede evolucionar hacia experiencias más participativas, sostenidas por mecanismos de interacción continua y no solo por eventos puntuales.

En este contexto, el uso de herramientas tecnológicas, datos abiertos y narrativas gamificadas aporta una dimensión innovadora. Como lo muestra la experiencia británica observada en plataformas como **CityMapper** o **FixMyStreet**, es posible conectar iniciativas ciudadanas con políticas públicas si se parte de una filosofía **GovTech**, que reconoce el valor de los datos públicos como materia prima para soluciones colaborativas.

Desde la teoría crítica de la comunicación, **Manuel Castells** (2009) recuerda que el poder en la sociedad red se ejerce a través de la construcción de significados: “el poder es la capacidad de construir significados compartidos” (p. 21). En su obra *Comunicación y poder*, señala que los relatos institucionales, para ser creíbles, deben articularse con las emociones, los valores y las experiencias cotidianas de las personas. Por eso, comunicar la rendición de cuentas implica más que informar: requiere construir un relato compartido que legitime la acción pública en el imaginario social.

En línea similar, **Régis Debray** (1995) advierte que el poder moderno no solo se ejerce a través de decisiones racionales, sino también por medio de las mediaciones simbólicas. En su obra *El Estado seductor*, analiza cómo las instituciones contemporáneas requieren

formas de escenificación y conexión emocional con la ciudadanía para sostener su legitimidad. Este principio se expande cuando se considera el ecosistema comunicativo actual.

Henry Jenkins (2006) introduce el concepto de narrativas transmedia, entendidas como relatos que se despliegan a través de múltiples plataformas y formatos, generando experiencias participativas e inmersivas. Aplicado a la rendición de cuentas, este enfoque sugiere que el relato gubernamental no debe depender de un único acto comunicativo, sino extenderse como una experiencia narrativa multiformato, capaz de adaptarse a los hábitos de consumo mediático de la ciudadanía. Esto se articula con la ecología de medios propuesta por **Scolari** (2008), quien señala que los ciudadanos se relacionan simultáneamente con medios tradicionales, redes sociales, dispositivos móviles y espacios presenciales, lo cual exige del Estado una estrategia de comunicación integral, distribuida y emocionalmente resonante.

Por otra parte, **Jürgen Habermas** (1981) sostiene que la vitalidad de la democracia depende de una esfera pública donde los ciudadanos puedan deliberar racionalmente sobre los asuntos comunes. Bajo esta lógica, la rendición de cuentas debe concebirse como una forma de interlocución pública, donde los actores estatales no solo informan, sino que se abren al escrutinio y al debate ciudadano. La comunicación política, en este marco, no es solo táctica ni instrumental, sino una condición para el ejercicio pleno de la ciudadanía.

Desde el pensamiento latinoamericano, **Granda Henao** (2019) propone entender la gobernanza como una construcción colectiva de sentido desde los territorios. En su estudio sobre la autonomía zapatista, afirma que “gobernar no es solo administrar, sino construir sentidos colectivos desde el territorio, la dignidad y la resistencia” (p. 174),

abriendo así una posibilidad para pensar procesos de rendición de cuentas más situados, sensibles y descoloniales.

Así, este estudio se fundamenta en una articulación conceptual que reconoce a la rendición de cuentas como una práctica comunicativa, política y simbólica, cuyo potencial transformador se potencia cuando se apoya en herramientas de gobierno abierto, tecnologías participativas y estrategias de narración transmedia que reconecten al Estado con su ciudadanía.

Metodología

Este artículo se inscribe en el enfoque cualitativo, bajo la estrategia metodológica de estudio de caso, centrado en la experiencia de la Gobernación de Antioquia durante el periodo 2020–2023. La elección de este enfoque se fundamenta en el carácter situado del análisis, que permite comprender las dinámicas internas de un proceso institucional desde la perspectiva de quien participó directamente en su diseño y ejecución.

El estudio se apoya en la experiencia del autor como comunicador institucional vinculado a la estrategia de rendición de cuentas del gobierno departamental, lo que aporta una mirada crítica e informada sobre el desarrollo de las acciones, la implementación de herramientas, las tensiones y los aprendizajes acumulados. Esta perspectiva se complementa con el análisis de documentos institucionales (manuales, informes, planes de comunicación, encuestas de satisfacción) y el cruce con referentes teóricos sobre comunicación política, gobierno abierto, mediología y participación ciudadana.

La metodología combina así elementos de la etnografía con el análisis documental y la interpretación crítica, permitiendo no solo describir un caso, sino extraer de él recomendaciones útiles para otras entidades públicas interesadas en modernizar sus

procesos de rendición de cuentas desde una perspectiva más comunicativa, participativa y humana.

Contextualización

Rendición de cuentas: una práctica esencial para la democracia colombiana

La rendición de cuentas es un acto legal y ético mediante el cual las entidades públicas informan, justifican y explican sus decisiones ante la ciudadanía, promoviendo la transparencia, el control social y la participación democrática. En Colombia, esta práctica tiene un sólido sustento constitucional, particularmente en los artículos 2, 40, 74, 209 y 270 de la **Constitución de 1991**, y está reglamentada por leyes como la **Ley 1757 de 2015** (Participación Ciudadana), la **Ley 1712 de 2014** (Transparencia) y la **Ley 1909 de 2018** (Estatuto de la Oposición).

El país cuenta con el **Manual Único de Rendición de Cuentas**, que establece un proceso estructurado en cinco etapas: aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento. Este manual orienta a las entidades para que el proceso sea claro, participativo e incluyente, para que “movilice el cambio, rescate la riqueza de las relaciones y reconozca la historia y el contexto de cada entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2019, p. 8), adaptándose a sus capacidades y alentándolas a usar herramientas innovadoras, como las tecnologías digitales.

A pesar de este marco normativo robusto, en la práctica muchas entidades reducen la rendición de cuentas a eventos aislados y técnicos, con poca interacción ciudadana. Este enfoque limita su verdadero potencial como mecanismo democrático. Como lo plantea el mismo manual, “el proceso requiere una estructura sólida que soporte y dé estabilidad, pero también una dimensión flexible (...) que garantice el diálogo permanente con los

grupos de valor” (DAFP, 2019, p. 9). En un contexto de desconfianza hacia las instituciones públicas, la rendición de cuentas auténtica y participativa es clave para reconstruir la legitimidad del Estado y fortalecer los lazos entre gobierno y ciudadanía.

El procedimiento de rendición de cuentas en la Gobernación de Antioquia: la calidad como sello institucional

La Gobernación de Antioquia, certificada en calidad bajo normas como ISO 9001, integra la rendición de cuentas como un procedimiento formal dentro de su **Sistema Integrado de Gestión (SIG)**, que tiene por objeto “Brindar información actualizada a la ciudadanía sobre la gestión y ejecución de los diversos proyectos del plan de desarrollo y los hechos relevantes que ocurren en el Departamento de Antioquia, sus Secretarías del Despacho y entidades descentralizadas mínimo una vez al año” (Gobernación de Antioquia, 2019, p. 1). Esta integración permite que el proceso funcione de manera articulada con los demás procedimientos institucionales, bajo principios de legalidad, mejora continua y servicio a la ciudadanía.

Esta estrategia incluye nueve pasos estructurados que permiten planificar, ejecutar y evaluar el proceso:

1. Planeación estratégica, con definición de objetivos, públicos, cronograma y campaña pedagógica.
2. Solicitud de información a las dependencias por parte del DAP, usando formatos establecidos.
3. Selección y organización de la información, alineada con los objetivos del Plan de Desarrollo.
4. Revisión y consolidación de datos, transformados en contenidos accesibles por la Oficina de Comunicaciones.

5. Validación del contenido por parte del gobernador.
6. Definición de canales de difusión y participación, incluyendo medios digitales, redes sociales y transmisiones en vivo.
7. Realización del evento público de rendición de cuentas, generalmente desde la Asamblea Departamental y transmitido por Teleantioquia.
8. Publicación de memorias y contenidos en el apartado “Rendición de Cuentas”, ubicado en la botonera de la web institucional (www.antioquia.gov.co).
9. Evaluación integral del proceso, liderada por comités definidos para medir su impacto y mejorar futuras ediciones.

Este enfoque convierte la rendición de cuentas en una práctica continua, pedagógica y participativa, que va más allá del cumplimiento normativo, consolidándose como una necesidad ética y política en una institución que toma decisiones que afectan a millones de ciudadanos.

Aprendizaje del modelo británico: Una experiencia de aprendizaje en el corazón GovTech británico

El autor, comunicador de la Oficina de Comunicaciones de la Gobernación de Antioquia, participó durante ocho años en distintas direcciones estratégicas, todas involucradas en el diseño de la estrategia de rendición de cuentas institucional. En octubre de 2023, hizo parte de una comisión oficial que viajó a Londres para un intercambio de conocimientos que tuvo por objeto “realizar estudios relacionados con las tecnologías de las comunicaciones para el sector público y la participación ciudadana, articulado con la Visión Agenda Antioquia 2040 y sus seis (6) pilares estratégicos (equitativo, educada, competitiva, sostenible, multicultural y en paz)” (Gobernación de Antioquia, 2023, p. 1).

Durante la misión, se conocieron iniciativas tecnológicas desarrolladas con datos abiertos y apoyadas por el gobierno británico, en un contexto de fuerte impulso al ecosistema **GovTech**. Entre ellas destacan:

- **CityMapper:** aplicación de movilidad urbana que permite planificar rutas multimodales con datos en tiempo real, mejorando la experiencia del usuario en el transporte público.
- **FixMyStreet:** plataforma para reportar daños y problemas en la vía pública mediante una foto y geolocalización, que involucra a los ciudadanos en la solución de problemas cotidianos. Además, implementa estrategias de gamificación para incentivar el cuidado del entorno.
- **Agribot:** sistema de monitoreo satelital que entrega a campesinos información estratégica sobre sus cultivos y terrenos, ayudando a tomar decisiones basadas en condiciones climáticas, suelo y alertas sanitarias.

Estas experiencias mostraron cómo el gobierno del Reino Unido fomenta la participación ciudadana, la innovación y la transparencia, mediante el uso de datos abiertos, alianzas con startups y una política decidida de gobierno abierto. Las plataformas digitales permiten mejorar la gestión pública, optimizar recursos y fortalecer la confianza ciudadana.

Desde la perspectiva colombiana, esta experiencia evidencia que no se trata de partir de cero, sino de aprovechar los datos disponibles y diseñar canales accesibles y pedagógicos. Las tecnologías, cuando se integran con políticas públicas abiertas y propósito democrático, pueden transformar la manera en que el Estado se comunica y se relaciona con la ciudadanía, fortaleciendo la legitimidad institucional.

Gobierno y datos abiertos: una herramienta clave para democratizar la información pública y estimular la participación ciudadana

Los **Datos Abiertos** son información estratégica generada por entidades públicas, disponible de forma libre y sin restricciones para cualquier persona interesada. Su propósito es fomentar el control social, el conocimiento público y la participación ciudadana, permitiendo la reutilización de los datos para desarrollar soluciones, investigaciones o aplicaciones tecnológicas.

Regulados en Colombia por la **Ley 1712 de 2014**, estos datos deben publicarse en formatos accesibles y estandarizados. Todos ellos se centralizan en el portal www.datos.gov.co “donde más de 1824 entidades nacionales y territoriales han publicado aproximadamente 9689 conjuntos de Datos Abiertos” (Portal Nacional de Datos Abiertos, 2023), aunque cada institución está obligada a incluir espacios específicos para sus datos abiertos en sus sitios web.

Los conjuntos de datos incluyen temas como contratación estatal, ejecución presupuestal, pagos, nóminas, declaraciones de renta, información geográfica y estadísticas oficiales de entidades como el **SECOP, IGAC, DANE, Función Pública y TerriData**, entre otras.

Más allá del acceso, los **Datos Abiertos** permiten a la ciudadanía formular preguntas, hacer seguimiento y participar en decisiones públicas desde la evidencia. También fortalecen la rendición de cuentas, combaten la desinformación y promueven un modelo de gobierno abierto, que busca recuperar la confianza en las instituciones mediante la transparencia y la colaboración. En definitiva, los Datos Abiertos no son solo una obligación legal, sino una oportunidad estratégica para modernizar la relación entre el

Estado y la sociedad, fortaleciendo la legitimidad democrática y la participación informada.

La experiencia en la Gobernación de Antioquia antioqueña (2020–2023): innovación en medio de la emergencia

Durante el periodo 2020–2023, bajo la administración UNIDOS, la Gobernación de Antioquia implementó una estrategia de rendición de cuentas altamente innovadora, adaptada a los desafíos del contexto de la pandemia por Covid-19. Esta experiencia fue reconocida a nivel nacional por su gestión transparente y eficiente, destacando en el Premio Nacional de Alta Gerencia.

La estrategia “**Antioquia Te Cuenta**” se centró en medios digitales, redes sociales, radio comunitaria y streaming, con un evento inicial en diciembre de 2020 que alcanzó cerca de 3 millones de visualizaciones, consolidando una alta participación ciudadana. Se habilitaron múltiples canales de interacción, incluida una web exclusiva con herramientas pedagógicas y el plan de desarrollo en formato accesible.

La inclusión de las emisoras comunitarias fue clave para llegar a territorios rurales con limitada conectividad, promoviendo la inclusión y comprensión local de la gestión pública.

La estrategia culminó con un evento televisivo en horario estelar, con la participación del gobernador Aníbal Gaviria y su gabinete, respondiendo preguntas ciudadanas en tiempo real.

En 2021, se replicó el ejercicio mediante reuniones virtuales por Teams, con encuentros segmentados para los 125 municipios, en los que cada dependencia rendía cuentas en menos de dos horas, con espacio para preguntas y propuestas, logrando una mayor apropiación territorial de la información.

En 2022 y 2023, se sumó el periódico impreso y digital “UNIDOS”, que consolidó los logros del gobierno en un formato pedagógico, gráfico y cercano. Esta herramienta se distribuyó físicamente en los municipios, con apoyo de servidores públicos, vehículos oficiales y entidades aliadas, alcanzando 125.000 personas. El periódico provocó conversaciones cotidianas y fortaleció la opinión pública informada, además de ser bien valorado por los servidores públicos, especialmente por quienes superan los 45 años de edad.

Si bien la estrategia implicó un alto esfuerzo técnico, logístico y financiero —con la participación de más de 2.000 personas—, se logró consolidar una rendición de cuentas cercana, comprensible y democrática, que fortaleció el control social, la transparencia y la relación entre la ciudadanía y el Estado, incluso en condiciones adversas.

Pese a estos avances, el proceso también enfrentó desafíos importantes. Uno de ellos fue la baja participación en las encuestas de satisfacción: “La muestra fue de 57 personas” (Gobernación de Antioquia, 2023, p. 1), lo que puso de relieve la necesidad de fortalecer los canales de diálogo y de adaptar las estrategias a los diferentes perfiles ciudadanos. Otro reto fue la tensión entre lo técnico y lo comunicativo: si bien las dependencias estaban habituadas a reportar datos e indicadores, no siempre se contaba con una cultura institucional que priorizara el lenguaje ciudadano y la escucha activa.

En este contexto, la rendición de cuentas en Antioquia no solo cumplió con los requerimientos normativos, sino que intentó ampliar sus horizontes hacia una práctica más democrática, pedagógica y orientada al fortalecimiento de la confianza pública. La experiencia recogida entre 2020 y 2023 representa, entonces, un caso valioso para reflexionar sobre cómo es posible modernizar la rendición de cuentas desde la

comunicación política, y cómo esta puede convertirse en una herramienta real para reconectar al Estado con su ciudadanía.

Encuesta de satisfacción de la rendición de cuentas de los hechos de gobierno de 2020-2023 y la participación ciudadana

Como parte de la reflexión que propone la rendición de cuentas como una acción institucional, la Gobernación de Antioquia genera un informe de cierre que recoge la retroalimentación de toda la experiencia, llevado a cabo por un comité integrado por profesionales universitarios de los distintos organismos y departamentos que componen su estructura organizacional.

Dirigida a quienes asistieron o siguieron por televisión o internet el relato del gobernador Aníbal Gaviria sobre la gestión del período 2020–2023, los resultados de la encuesta nos muestran que, de los 57 participantes, “El 70% de los encuestados consideraron que la información presentada fue clara, el 14% pertinente, el 12% actualizada y el 4% suficiente” (Gobernación de Antioquia, 2023, p. 1). Además, “el 75% se encontró totalmente de acuerdo” con que la información expuesta daba cuenta de la gestión, mientras que el 25% estuvo de acuerdo, sin respuestas en los ítems de desacuerdo o indecisión.

En un contexto cada vez más digital, resulta revelador que el canal de mayor efectividad para convocar a este espacio no fuera una plataforma tecnológica. Según el informe, “El 42% de los participantes por medio del voz a voz” (Gobernación de Antioquia, 2023, p. 2) se enteró del evento, superando ampliamente a redes sociales y televisión (23% cada uno), mientras que la radio y la prensa no reportaron participación alguna. Este dato resalta la potencia del tejido social como medio de difusión y también evidencia la necesidad de diversificar e innovar en las estrategias de convocatoria institucional.

Las preguntas abiertas fueron, sin duda, el corazón más vivo de esta evaluación. Allí, las personas expresaron preocupaciones profundas, muchas de ellas conectadas con sus territorios y contextos particulares. Se mencionaron necesidades como “Falta más inversión para las JAC en salones comunales, proyectos, capacitaciones, que los convenios solidarios sean para las JAC y remuneración para los presidentes que hacen su labor” (Gobernación de Antioquia, 2023, p. 3); además de temas estructurales como “qué hacer con la población carcelaria, en torno al hacinamiento y su resocialización”, o “por qué catastro sigue con los mismos problemas”. También se formularon propuestas: “Podemos establecer con ustedes un indicador de transformación social, desde la innovación social en Antioquia” (Gobernación de Antioquia, 2023, p. 3).

Estas voces, diversas y comprometidas, también propusieron agendas futuras: “Dejar posicionada la Agenda 2040 en cada rincón del territorio antioqueño y en el corazón de todas las personas” (Gobernación de Antioquia, 2023, p. 4), y plantearon interrogantes cruciales sobre equidad y sostenibilidad, como “cómo se cuidarán y se asegurarán la continuidad de los programas importantes, sensibles y exitosos del departamento” (Gobernación de Antioquia, 2023, p. 4).

Con un balance cuantitativo modesto, pero revelador, se anuncia desde la introducción del informe: “La muestra fue de 57 personas” (Gobernación de Antioquia, 2023, p. 1). En contraste con el esfuerzo institucional desplegado y uno de los presupuestos más grandes del país destinados a comunicaciones y publicidad, este número sugiere que el desafío no es la falta de interés ciudadano, sino la efectividad de los canales y formatos actuales.

Tal vez, no se trata de que la ciudadanía no quiera participar, sino de que aún no se ha logrado llegar a ella de forma efectiva y significativa. Más allá del evento en sí, lo crucial

es que las personas sientan que pueden opinar, preguntar, cuestionar y proponer. Por eso, este resultado no debe entenderse como una simple cifra, sino como una llamada amable pero firme a repensar cómo se comunican las acciones públicas. A bajar del estrado y sentarse al lado. En efecto, una rendición de cuentas que requiere la completa movilización de la Gobernación de Antioquia, pero que logró solo 57 aportes por parte de la ciudadanía participante, ya es un llamado de atención que merece reflexión profunda.

Resultados

La experiencia de rendición de cuentas en la Gobernación de Antioquia durante el periodo 2020–2023 dejó aprendizajes significativos sobre los alcances y límites del modelo vigente. Si bien el proceso se desarrolló dentro de un marco institucional robusto y articulado al Sistema Integrado de Gestión, y contó con un procedimiento claro y sistemático, los resultados revelan una brecha persistente entre el cumplimiento formal del proceso y la activación real de la ciudadanía como sujeto político del mismo.

Entre los logros más destacables se encuentra la consolidación de un proceso técnico ordenado, que permitió estructurar la rendición de cuentas como un ciclo continuo y no como un evento aislado. El diseño de piezas comunicativas accesibles, el uso de lenguaje claro, el apoyo en narrativas pedagógicas y la inclusión de contenidos visuales como infografías o cápsulas audiovisuales facilitaron la comprensión de la gestión pública por parte de diversos públicos. Además, la Oficina de Comunicaciones lideró una estrategia digital multicanal, con presencia en redes sociales, transmisiones en vivo, micrositios web y publicaciones abiertas al escrutinio ciudadano.

Otro avance relevante fue la disposición de información bajo esquemas de datos abiertos, lo cual permitió que cualquier persona interesada pudiera consultar conjuntos de datos

sobre ejecución presupuestal, inversión social, contratación y cumplimiento del plan de desarrollo. Esta apertura se convierte en un primer paso para transitar de una transparencia reactiva a una transparencia activa, clave para el control social y la rendición de cuentas basada en evidencia.

Sin embargo, el impacto de estas acciones en términos de participación ciudadana real fue limitado. Las encuestas de satisfacción aplicadas al finalizar cada ejercicio mostraron niveles bajos de participación, lo que dificultó obtener retroalimentación representativa. Más aún, en los eventos públicos de rendición de cuentas, la presencia de la ciudadanía fue escasa, a pesar de las campañas de convocatoria. En repetidas ocasiones, el personal de la misma Gobernación debió ocupar los asientos del auditorio, lo que convirtió estos espacios en actos de autoevaluación institucional más que en verdaderos ejercicios de diálogo democrático.

Esta paradoja entre apertura informativa y debilidad participativa revela que, si bien hubo avances importantes en la forma, el fondo del proceso, la relación efectiva con la ciudadanía sigue siendo frágil. El cumplimiento del protocolo no siempre implica apropiación ciudadana, y la visibilidad no garantiza legitimidad. Esta distancia entre el Estado que rinde cuentas y la sociedad que debería recibirlas sigue siendo uno de los principales retos de la administración pública contemporánea.

En ese sentido, la experiencia analizada muestra que la rendición de cuentas no puede descansar únicamente en el diseño técnico o en el despliegue de campañas informativas. Es necesario repensar su naturaleza como un proceso de comunicación política, en el que no solo se informa, sino que se escucha, se narra, se emociona y se convoca. La confianza institucional no se construye solo con indicadores, sino con vínculos.

El proceso permitió identificar oportunidades concretas para innovar, como la posibilidad de incorporar estrategias de gamificación, narrativas colaborativas y mecanismos de participación más cercanos a los lenguajes y hábitos de la ciudadanía actual. Aunque estas herramientas no se implementaron en el periodo estudiado, su exploración futura podría aportar significativamente a transformar la rendición de cuentas en una experiencia más viva, interactiva y democrática.

En busca de cerrar esta brecha entre forma y fondo, se plantea a continuación la exploración de estrategias innovadoras

La incorporación de la gamificación es una de las propuestas más prometedoras para renovar el proceso de rendición de cuentas. Esta estrategia, más allá de asignar recompensas o puntajes, busca trasladar la lógica del juego a espacios institucionales, con el objetivo de hacerlos más atractivos, motivantes y significativos para la ciudadanía. Esto no implica infantilizar los procesos, sino reconocer que las personas, independientemente de su edad, se conectan emocionalmente cuando se sienten parte de una experiencia, cuando enfrentan desafíos, siguen una narrativa y reciben recompensas simbólicas.

En contextos como la educación, la comunicación institucional o la participación ciudadana, esta estrategia puede marcar la diferencia. Como ejemplo internacional, la aplicación FixMyStreet en el Reino Unido ha transformado la interacción ciudadana en un proceso lúdico y eficaz.

En el contexto colombiano, y específicamente en Antioquia, esta lógica podría adaptarse para construir experiencias participativas que conviertan la rendición de cuentas en una actividad viva y compartida.

La incorporación de herramientas digitales, como una aplicación diseñada específicamente para una rendición de cuentas interactiva; abriría nuevas posibilidades para dinamizar el proceso y hacerlo más accesible y atractivo.

Conclusiones

La experiencia de rendición de cuentas de la Gobernación de Antioquia entre 2020 y 2023 ofrece un caso valioso para analizar los desafíos y posibilidades de modernizar esta práctica dentro del sector público colombiano. A pesar de contar con una estructura metodológica clara, una estrategia comunicativa sólida y el respaldo de un sistema integrado de gestión, el proceso enfrentó límites estructurales relacionados con la escasa participación ciudadana y la baja apropiación del ejercicio por parte de la comunidad.

Este hallazgo confirma que la rendición de cuentas, más allá de su cumplimiento normativo, debe entenderse como un proceso político, simbólico y comunicacional, en el que el Estado no solo informa, sino que se relaciona, se expone y se compromete ante la ciudadanía. Para que este vínculo sea legítimo, se requiere algo más que datos o transmisiones en vivo: se necesita generar sentido, confianza y conexión emocional.

En ese camino, la comunicación política juega un papel fundamental. El uso de lenguaje claro, narrativas accesibles, datos abiertos y plataformas digitales fue un paso importante en la experiencia analizada. Sin embargo, aún persiste una brecha entre la visibilidad institucional y la participación ciudadana efectiva. Este vacío pone en cuestión la efectividad de los eventos públicos de rendición de cuentas y obliga a repensar no solo el formato, sino la lógica que los sustenta.

En este contexto, el artículo propone la exploración de nuevas herramientas como la gamificación, no como un recurso superficial, sino como una estrategia profunda para

reconectar al Estado con su ciudadanía. Incorporar mecánicas de juego —desafíos, misiones, historias colectivas, recompensas simbólicas— puede convertir la rendición de cuentas en una experiencia más significativa y emocionalmente convocante, capaz de despertar interés, motivar el involucramiento y promover el control social desde el disfrute, no desde la imposición.

La rendición de cuentas debe dejar de ser una obligación administrativa para convertirse en una oportunidad pedagógica, participativa y transformadora. Esto implica abrirse a lenguajes nuevos, a formatos más humanos, y a canales donde la ciudadanía no solo escuche, sino que sienta que tiene algo que decir y algo que ganar. En un país donde las instituciones enfrentan una crisis de legitimidad, devolverle vida, cercanía y emoción a lo público es también una forma de gobernar con y para la gente.

Referencias bibliográficas

- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza Editorial.
- Debray, R. (1993). *El Estado seductor: Las revoluciones mediológicas del poder*. Manantial.
- Granda Henao, L. (2012). *El pueblo manda y el gobierno obedece*. Universidad Nacional de Colombia.
- Kaufman, E. (2013). *Gobierno abierto: Hacia una estrategia de co-producción y participación ciudadana*. Red GEALC.
<https://www.lapromesadelgobiernoabierto.info/lpga.pdf>
- OCDE. (2015). *Gobierno abierto en América Latina: Hacia una nueva relación entre el ciudadano y el Estado*. <https://www.oecd.org/gov/gobierno-abierto-en-america-latina-9789264225787-es.htm>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2019). Manual único de rendición de cuentas: Versión 2.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Manual+%C3%9Anico+de+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas+-+Versi%C3%B3n+2.+Introducci%C3%B3n+-+Febrero+de+2019.pdf>
- Gobernación de Antioquia. (2019). *Procedimiento de rendición de cuentas en el Sistema Integrado de Gestión (SIG)*.
<https://antioquia.gov.co/images/rendicion2024/2023/Procedimiento.pdf>
- Gobernación de Antioquia. (2023). *Decreto de comisión de servicios a Londres*.
<https://antioquia.gov.co/images/normativa/decretos/2023/2023070004241.pdf>

- Gobernación de Antioquia. (2023). Resultados encuesta de satisfacción rendición de cuentas ante la Asamblea Departamental.
<https://antioquia.gov.co/images/rendicion2024/2023/resultados-encuesta-de-satisfaccion-rendicion-de-cuentas-ante-la-asamblea.pdf>
- Portal Nacional de Datos Abiertos. (s.f.). *Catálogo de datos abiertos de Colombia*.
<https://www.datos.gov.co/stories/s/-T-primera-vez-con-Datos-Abiertos-Aqu-te-contamos-/nc93-tzp2>
- Gobernación de Antioquia. (2021, diciembre 1). ¿Quiénes somos? Antójate de Antioquia. <https://antojatedeantioquia.com.co/quienes-somos-3/>
- Gobernación de Antioquia. (s.f.). Antioquia es Mágica. <https://turismoantioquia.travel/>
- OpenAI. (2025). ChatGPT (versión GPT-4), asistencia en corrección de estilo y revisión académica del artículo. <https://chat.openai.com/>

Anexo

Como desarrollo complementario al contenido de este artículo, se presenta a continuación una propuesta simple de estrategia como ejemplo, que articula la gamificación para estimular e incrementar gradualmente el interés de la ciudadanía, proponiendo la creación de una herramienta interactiva que fomente conversaciones alrededor del ejercicio de rendición de cuentas.

Esta estrategia capitaliza algunos de los aprendizajes acumulados durante el periodo 2020–2023 en la Gobernación de Antioquia y busca traducir las ideas centrales del texto en una herramienta concreta y aplicable, que puede adaptarse.

Tomando de la experiencia evidenciada en aplicaciones como FixMyStreet, la ciudadanía podría inscribirse en una plataforma o micrositio especialmente diseñado, con ayuda de las herramientas de inteligencia artificial disponibles, para participar activamente y obtener puntos que podrán acumular durante la transmisión de la rendición de cuentas, respondiendo a preguntas formuladas en vivo, que los participantes puedan contestar a través de dicha plataforma; o gracias a su activa participación con la formulación de propuestas o preguntas.

Los participantes podrían intercambiar esos puntos por bienes y servicios, que la institución podría obtener a su vez, en una figura de contra prestación, por parte de organizaciones y asociaciones beneficiarias de los actuales programas de promoción e incentivos. Por ejemplo, la Gobernación de Antioquia, cuenta con los programas Antójate de Antioquia: “Un programa de fortalecimiento empresarial liderado por la Secretaría de Productividad y Competitividad de la Gobernación de Antioquia, que busca brindar oportunidades de desarrollo a los empresarios del departamento, por medio de incentivos

económicos que ayuden al crecimiento de sus negocios” (Gobernación de Antioquia, 2021); y Antioquia es Mágica: un programa que busca promocionar e incentivar el turismo en el departamento, dando a conocer sus distintos atractivos y capacitando a las personas pertenecientes al sector turístico antioqueño. La participación de empresas y organizaciones en estos programas, podría estar sujeta a que se le facilite a la entidad un número limitado de bienes y servicios (descuentos, por ejemplo) que esta, a su vez, pueda usar en estrategias de estímulo a la participación de la ciudadanía, como en la rendición de cuentas.

Como parte de la estrategia, también podría entrenarse un modelo de lenguaje, que cuente con un motor gráfico al que puedan dársele características de un personaje animado, alimentado con datos institucionales ya validados por los organismos internos de control, para que la ciudadanía pueda hacer las preguntas que considere. Estas respuestas podrían ser curadas o monitoreadas por un equipo especializado. Esto podría ser potencialmente incluyente con los niños, niñas y adolescentes, públicos generalmente olvidados en los ejercicios de rendición de cuentas.

Antioquia Participa

Una forma simple e innovadora de rendir cuentas a la ciudadanía.

Objetivo general

Implementar una estrategia de rendición de cuentas gamificada que, mediante el uso de herramientas digitales y mecanismos de reconocimiento, tanto simbólico como material, permita a la ciudadanía informarse, interactuar, formular preguntas y propuestas, y obtener beneficios a partir de su participación activa.

Objetivos específicos

- Facilitar canales innovadores para que la ciudadanía participe durante la rendición de cuentas del gobierno departamental.
- Incentivar la formulación de preguntas y propuestas a partir de la apropiación del contenido institucional.
- Promover la circulación de bienes y servicios de emprendedores y aliados del gobierno, como mecanismo de estímulo a la participación ciudadana.
- Implementar herramientas de inteligencia artificial como soporte para la interacción pública transparente.
- Fortalecer la confianza institucional a través de la cercanía, la interacción directa y el reconocimiento ciudadano.

Descripción de la estrategia

Plataforma de participación gamificada

Se diseñará un micrositio o aplicación en la que la ciudadanía podrá registrarse como participante de la rendición de cuentas. Interactuar en tiempo real durante la transmisión oficial (responder trivias, formular preguntas, proponer ideas), para acumular puntos por cada acción participativa. En ella podrá consultar sus logros y nivel de participación, así como canjear puntos acumulados por beneficios simbólicos y materiales.

Sistema de puntos e incentivos

Cada usuario ganará puntos por responder correctamente trivias durante la transmisión (50 puntos), formular preguntas que sean validadas y respondidas (25 puntos), proponer ideas (30 puntos).

Los puntos podrán ser redimidos por descuentos en productos y servicios de emprendimientos apoyados por Antójate de Antioquia y otros programas de la

Gobernación de Antioquia. Entradas o paquetes turísticos gestionados a través del programa Antioquia es Mágica. Acceso a capacitaciones, asesorías u otros servicios promovidos por secretarías, departamentos administrativos y gerencias de la institución.

Nota: la Gobernación podrá establecer convenios o contrapartidas con estos programas, solicitando a los beneficiarios un cupo de bienes/servicios disponibles para incentivar la participación ciudadana.

Inteligencia artificial como facilitadora de la interacción

Se entrenará un modelo de lenguaje natural, integrado en un personaje digital animado, que podrá responder preguntas ciudadanas durante y después del evento. El motor estará alimentado exclusivamente por datos institucionales validados, curados por el equipo de control interno y auditoría interna. Este modelo ofrecerá respuestas inmediatas y accesibles, contribuyendo al ejercicio de transparencia y a la descentralización de la información. Podrá accederse a él a través de la web institucional.

Participación presencial y virtual

Para garantizar la accesibilidad se habilitarán tablets y pantallas interactivas en puntos fijos durante la rendición. Se dispondrán estaciones de participación en los servicios itinerantes de la gobernación, como eventos subregionales o encuentros de programas. Se podrá acceder desde celulares personales mediante códigos QR visibles durante las transmisiones.

Integración institucional

Esta estrategia se articula con los frentes del plan de comunicaciones base del gobierno:

- Prensa: se generarán narrativas novedosas para los boletines y cobertura de medios.

- Digital: se potenciará el alcance y la interacción de las redes sociales institucionales a través de historias en las principales redes.
- Presencia institucional: se incorpora a los eventos presenciales del gobernador, ferias de servicios y encuentros de programas.
- Promoción de programas y proyectos: se visibiliza programas como Antómate de Antioquia y Antioquia es Mágica.

Fases de implementación (en un semestre: 15 semanas)

- Diseño conceptual de plataforma y narrativa gamificada (5 semanas)
- Desarrollo web/app y pruebas internas (4 semanas)
- Alianzas con programas y definición de incentivos (1 semana)
- Entrenamiento y testeo del modelo de IA (3 semanas)
- Campaña de expectativa en redes (2 semanas)
- Ejecución durante la rendición de cuentas en el evento central.
- Evaluación y sistematización de resultados tras el evento central.

Indicadores de evaluación

- Participación: número de usuarios registrados y activos.
- Interacción: total de preguntas, trivias y propuestas formuladas.
- Incidencia: propuestas ciudadanas adoptadas o respondidas.
- Reconocimiento: cantidad de puntos redimidos / recompensas entregadas.
- Alcance: cantidad de visualizaciones, menciones y visitas al micrositio o plataforma.

Consideraciones técnicas y éticas

- Todas las respuestas del modelo de IA deben estar fundamentadas en información validada institucionalmente.
- Los aliados y prestadores de servicios asociados a la estrategia serán reconocidos públicamente, fortaleciendo la economía local.
- Se garantizará el acceso equitativo, implementando mecanismos físicos y virtuales de participación, de acuerdo a la normativa colombiana vigente: Constitución Política de Colombia (Art 47), Ley 1618 de 2013, Ley 2216 de 2022, Decreto 1421 de 2017 y la Ley 361 de 1997, que establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y otras disposiciones.

Esta estrategia propone un giro significativo en la manera en que se entiende y se vive la rendición de cuentas. Al incorporar la gamificación como herramienta pedagógica y afectiva, se potencia la participación ciudadana con un enfoque que reconoce el valor simbólico de la interacción, a la vez que ofrece incentivos conectados con los objetivos institucionales y con las necesidades de la ciudadanía en el territorio.