



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía

Dirección de  
Participación,  
Transparencia y Servicio  
al Ciudadano  
Julio de 2019

**Fernando Antonio Grillo Rubiano**

Director

**Claudia Patricia Hernández León**

Subdirectora

**Ángela María González Lozada**

Secretaria General

**Fernando Augusto Segura Restrepo**

Director de Participación, Transparencia  
y Servicio al Ciudadano

**María Magdalena Forero Moreno**

Directora de Gestión del Conocimiento

**Francisco Camargo Salas**

Director de Empleo Público

**Hugo Armando Pérez Ballesteros**

Director de Desarrollo Organizacional

**María del Pilar García González**

Directora de Gestión y Desempeño  
Institucional

**Luz Stella Patiño Jurado**

Jefe de Oficina de Control Interno

**Armando López Cortés**

Director Jurídica

**Julio César Rivera Morato**

Jefe Oficina de Tecnología de la  
Información y las Comunicaciones

**Diana María Bohórquez Losada**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**Carlos Andrés Guzmán Rodríguez**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Elsa Yanuba Quiñones**

Coordinadora del Grupo de Análisis y Políticas

**Elaborado por:**

Manuel Fernández Ochoa

Grupo de Análisis y Política

**Coordinación Editorial**

Carolina Mogollón Delgado

Dirección de Gestión del Conocimiento

Con la colaboración de:

María Camila Cristancho Burbano

Pasante Dirección de Gestión del Conocimiento

**Diseño y Diagramación**

Susana Bonilla Guzmán

Oficina Asesora de Comunicaciones

**Departamento Administrativo  
de la Función Pública**

Carrera 6 No 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 739 5656 / 86 - Fax: 739 5657

Web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

# Contenido

Tabla de tablas.....	4
<hr/>	
<b>1. Introducción .....</b>	<b>5</b>
<hr/>	
<b>2. Justificación .....</b>	<b>7</b>
<hr/>	
<b>3. Breve delimitación conceptual .....</b>	<b>9</b>
<hr/>	
<b>4. ¿Cómo usar la presente guía metodológica? .....</b>	<b>14</b>
4.1 ¿A quién van dirigidas las orientaciones metodológicas?.....	14
4.2 ¿Cómo se estructuran las orientaciones metodológicas? .....	14
4.3 ¿Cómo iniciar una ruta de consulta metodológica? .....	15
4.4 ¿Cómo se debe preparar una entidad para iniciar alguna ruta metodológica? ...	16
4.5 Iniciar ruta metodológica .....	20
<b>Ruta de codiseño .....</b>	<b>20</b>
<b>Ruta de coproducción .....</b>	<b>20</b>
<hr/>	
<b>Bibliografía .....</b>	<b>21</b>
<hr/>	

# Tabla de tablas

Tabla 1. Premisas del proceso creativo..... 17

# 1. Introducción

El presente documento fue estructurado a manera de guía metodológica para orientar a las entidades públicas y organizaciones que cumplen funciones públicas o prestan servicios públicos sobre cómo involucrar a los ciudadanos y grupos de valor en la definición y estructuración de futuras acciones de participación en la gestión de planes, programas, proyectos, trámites y servicios.

De esta manera, se contribuye a responder al mandato reconocido por la Constitución Política de 1991, que exige garantizar la participación de los ciudadanos en la vida administrativa del país, entendiendo dicha participación, en el ciclo de la gestión pública, como una necesidad fundamental en la garantía de derechos y la consolidación de un Estado social de derecho.

Esta guía se centra en acciones de codiseño y coproducción que, en el marco del Gobierno Abierto y la Gobernanza Colaborativa, incorporan elementos presentes en el enfoque de innovación mediante la metodología de pensamiento de diseño (*design thinking*) para la estructuración de acciones participativas en la gestión pública. De esta manera, el cuerpo del documento tiene dos apartados que trabajan dos rutas metodológicas fundamentales<sup>1</sup>: 1) **la ruta de codiseño**: en caso de que se quiera estructurar un futuro ejercicio participativo con la colaboración de la ciudadanía en el marco de una política pública, plan, programa, proyecto o trámite y 2) **la ruta de coproducción**: si lo que se quiere es promover ejercicios participativos durante la prestación de servicios públicos domiciliarios<sup>2</sup>, es decir, de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía [fija] pública básica conmutada o telefonía local móvil en el sector rural, o de otros servicios públicos.

- 
- 1 Es de suma importancia señalar que no es suficiente la lectura aislada de cada ruta para adelantar los correspondientes ejercicios. Cada ruta señala, de forma complementaria, bibliografía, herramientas e instrumentos que sustentan los respectivos lineamientos metodológicos.
  - 2 Los servicios públicos domiciliarios en Colombia se entienden como aquellos esenciales o vitales en el marco de lo señalado en la Ley 142 de 1994, por ello su tratamiento diferencial.

Si bien esta guía le brinda orientaciones a las entidades para que cuenten con mecanismos para implementar acciones con la colaboración de sus grupos de valor, cabe señalar que los ciudadanos tienen derecho a participar en los diferentes momentos de la gestión pública a través de la intervención e incidencia en las fases de formulación, ejecución, evaluación y control de la gestión institucional. En este sentido, se entenderá la implementación participativa como el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad, para que estos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de bienes y servicios públicos más efectivos.

Es importante aclarar que la implementación o ejecución participativa puede ocurrir más en programas y proyectos que en políticas públicas y planes, debido a que los primeros corresponden a la materialización de los segundos, con tiempos más cortos, actividades y recursos más específicos y definidos.

## 2. Justificación

La presente Guía fue elaborada en correspondencia con el mandato reconocido por la propia Constitución Política de 1991, que exige garantizar la participación de los ciudadanos en la vida administrativa del país. Dicha participación se enmarca entonces en el ciclo de la gestión pública y es una necesidad fundamental en la garantía de derechos<sup>3</sup> y la consolidación de un Estado social de derecho.

Durante el proceso constituyente de 1991 la noción de “desconfianza” en el Estado fue un factor decisivo en la configuración del modelo de democracia participativa que, como reto y horizonte de definición de acciones de Estado, enmarca la formulación de políticas públicas tendientes a mejorar la relación del Estado con los ciudadanos. No en vano, la Asamblea Nacional Constituyente señaló:

\* (...) para aquellos que consideran que hablar de “Democracia Participativa” es un pleonismo. Les contestamos que a esa redundancia nos llevó la desconfianza de la actual llamada democracia en Colombia. (Proyecto 73 del 8 de marzo de 1991, Asamblea Nacional Constituyente)

El presente documento, entonces, brinda un sustento metodológico a las entidades públicas y las organizaciones que cumplen funciones públicas o prestan servicios públicos, para que puedan dar cumplimiento a lo señalado en la Constitución Política Nacional así como en la normatividad asociada, en especial lo expresado en la Ley 1757 de 2015<sup>4</sup>.

---

3 En tanto se entiende la participación ciudadana como un derecho fundamental.

4 **“Artículo 2. De la política pública de participación democrática.** Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia” (Ley 1757 de 2015).

De igual forma, en el marco de las disposiciones definidas para las entidades de la administración pública en el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)<sup>5</sup>, la presente metodología se orienta a dar cumplimiento a la política de participación ciudadana en la gestión pública y a un objetivo primordial de la sexta dimensión del modelo: Gestión del conocimiento y la innovación.

Dicha dimensión señala que toda entidad debe: “optimizar la generación del conocimiento [...] a través de procesos de ideación, experimentación, innovación e investigación que fortalezcan la atención de sus grupos de valor y la gestión del Estado” (Manual Operativo MIPG, p. 77).

---

5 Modelo que aplica a las entidades de la administración pública a través del Decreto 1499 de 2018 incorporado en el Decreto 1083 de 2015 y que puede ser consultado en: <http://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/>

# 3. Breve delimitación conceptual

Los lineamientos metodológicos que se desarrollan en la presente guía se estructuran en forma de “paso a paso”; así, en cada uno de ellos se van contemplando diferentes elementos conceptuales. No obstante, antes de iniciar la consulta de las rutas metodológicas definidas, es preciso delimitar algunos conceptos clave que permiten entender la necesidad de implementar las orientaciones aquí consignadas.

A continuación se presentan algunas definiciones de los conceptos que serán abordados de forma transversal a lo largo de los diferentes apartados:

**Gobierno abierto:** es un concepto que agrupa una serie de obligaciones orientadas a elevar la capacidad de las autoridades públicas frente a las exigencias sociales. El Gobierno Abierto se centra en reconocer que los ciudadanos exigen mayores niveles de transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y uso de tecnología por parte de las autoridades. Estos cuatro elementos, al interactuar e implementarse de forma conjunta, potencializan la transformación de los gobiernos y fortalecen la democracia. Así, “Oszlak (2013) define el gobierno abierto como aquel [Gobierno] que se abre a un proceso interactivo con los ciudadanos a través de una relación de doble vía en la que éstos pueden expresar sus opiniones sobre políticas o proyectos gubernamentales, coparticipar en la producción de bienes o servicios públicos o intervenir activamente en el seguimiento, control y evaluación de la gestión estatal.”

**Gobernanza:** según la Comisión Australiana del Servicio Público (2010), la gobernanza en el servicio público contempla un conjunto de responsabilidades, prácticas, políticas y procedimientos ejercidos por las entidades estatales que: i) proveen una directiva estratégica, ii) aseguran el logro de objetivos, iii) controlan el riesgo, iv) utilizan los recursos

con responsabilidad y, v) rinden cuentas. En resumen, la gobernanza hace referencia a la manera como se toman las decisiones y la forma como se implementan, o no. No en vano Prats (2001) ya la definía como el marco de reglas, instituciones y prácticas que limitan e incentivan el comportamiento de los individuos y las organizaciones.

El concepto de gobernanza presenta, en consecuencia, un carácter flexible. Es decir, parece determinarse formalmente, pero su contenido se concibe como el resultado de un contexto histórico, político, administrativo y social. Por ello, para el presente documento se asumen dos posibles enfoques (contenidos) del concepto de gobernanza, uno gerencial y otro colaborativo. A continuación, se presentan las características de dichos enfoques, señalando que se asume el colaborativo como parte estructural del presente documento, dado el alcance de la participación ciudadana que contempla:

- \* En la **gobernanza gerencial** la participación se limita al reconocimiento de las preferencias y del grado de satisfacción de los ciudadanos, lo cuales son concebidos como consumidores o clientes y la relación entre gobierno y sociedad se funda primordialmente en un modelo contractual, donde se legitiman políticas predefinidas (Zurbriggen & Otros, 2014).
- \* El enfoque de **gobernanza colaborativa** identifica la necesidad de confluencia de diferentes actores y grupos sociales que dialogan sobre diversos aspectos sustantivos de las políticas públicas y que, por lo tanto, promueven la construcción deliberativa de espacios públicos en todo el ciclo de vida de la gestión. Tales espacios presentan, como característica fundamental, procesos de movilización social orientados al reconocimiento de los ciudadanos como actores legítimos en la definición de políticas y soluciones a problemáticas sociales. Así, Zurbriggen & Otros (2014) buscan resaltar un modelo de gobernanza colaborativa en el que ciudadanos y comunidades desempeñan un papel activo en la cocreación de servicios y políticas públicas, a la vez que las nuevas tecnologías de la información habilitan nuevas formas de participación como, por

ejemplo, el crowdsourcing<sup>6</sup>, el crowdfunding<sup>7</sup>, y el crowdmapping<sup>8</sup>, entre otros.

**Innovación:** la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE- (2005), define el concepto de innovación como: “la implementación de un nuevo o significativamente mejorado producto (bien o servicio), [...] proceso, [...] método de mercado, [...] método organizativo en prácticas empresariales, [o una nueva] organización del lugar de trabajo o [de] relaciones exteriores” (Manual de Oslo, p.56).

Así, el Manual de Oslo referencia cuatro ámbitos para la innovación: producto, proceso, mercadotecnia y organización. Aspectos que serán retomados metodológicamente a lo largo del presente documento, en tanto se hace énfasis en la innovación de proceso en la ruta de codiseño y en la innovación de producto (servicio) en la ruta de coproducción.

**Pensamiento de diseño (desing thinking):** es una metodología para solucionar problemas a partir de un proceso simple que potencia la innovación mediante el reconocimiento de la importancia del diseño, la creatividad y las emociones humanas. El Instituto de Diseño de Stanford ha desarrollado la Mini guía: una introducción al Design Thinking, donde se reconocen los pasos elementales para todo proceso vinculado al

- 
- 6 **Crowdsourcing:** Gracias a Aitamurto (2015), podemos hacer referencia a ejercicios de colaboración abierta en una organización a partir de la externalización de tareas que, tradicionalmente, se encomendaban a miembros internos. De tal forma, por ejemplo, se permite que grupos numerosos de ciudadanos o de una comunidad desarrollen tareas asociadas al diseño participativo, al desarrollo de tecnologías, sistematización de información, etc; tareas que antes se consideraban como eminentemente internas de una determinada organización.
  - 7 **Crowdfunding:** Rodríguez (2013) señala que consiste en ejercicios de colaboración abierta para la consecución de recursos que permitan la financiación de proyectos. De esta manera, se promueve la participación masiva de inversores de la sociedad civil que financian pequeños proyectos de alto potencial a partir de microaportaciones que posibilitan su consecución.
  - 8 **Crowdmapping:** Datlas (2018) lo entiende como una variante del crowdsourcing orientada a la georreferenciación y localización en mapas (en tiempo real) de datos y variables, de alto interés para instituciones, usuarios y ciudadanos, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones. Por ejemplo, la localización de sucursales, de las congestiones vehiculares en tiempo real, de delitos, o la geolocalización de fallas y problemas en la prestación de un servicio, entre muchos otros aspectos.

pensamiento de diseño y se fundamenta una base conceptual ampliamente difundida. Sin embargo, el presente documento utiliza “CO-CRE-AR”, la metodología adoptada por el Centro de Innovación Pública Digital del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Esta metodología, que recoge un amplio espectro conceptual, utiliza el método design thinking para abordar problemas específicos centrándose en el usuario, de manera que se generan soluciones innovadoras con alto valor agregado en el sector público colombiano.

**La metodología “CO-CRE-AR”** plantea tres pasos en el proceso de diseño: comprensión, creación y armado. De esta forma, la presente guía busca orientar ejercicios de colaboración de ciudadanos en las instituciones a través de ejercicios de comprensión, creación y armado para el diseño de futuros ejercicios de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación y evaluación). Para ello, se parte entonces de la necesidad de promover las condiciones para que las diferentes organizaciones y entidades hagan uso del pensamiento de diseño para, de esta forma, promover la consolidación de una cultura del diseño que cultive las habilidades necesarias para la solución de problemas en el marco de ejercicios de innovación, con la colaboración de los ciudadanos.

**Codiseño:** es un elemento propio de la cocreación. Christian Bason (2010) ha definido la cocreación como un proceso sistémico en el que se crean nuevas soluciones con las personas y no solo para las personas (ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones no gubernamentales (ONG), gobierno, funcionarios públicos, consultores, academia, entre otros). Ello implica, por lo tanto: una participación amplia de personas (ciudadanos, empresarios, ONG gobierno planificadores, administradores, funcionarios de primera línea, academia, entre otros), una nueva forma de generar conocimiento (cualitativo, de primera mano), así como un proceso diferente de innovar (design driven).

**Coproducción:** “es un proceso mediante el cual los insumos utilizados para producir un bien o servicio son aportados por los individuos que no están “en” la misma organización [...] Implica que los ciudadanos puedan

desempeñar un papel activo en la producción de bienes públicos y servicios de importancia para ellos<sup>9</sup> (Traducción propia de Ostrom 1996, p. 1073).  
**Plan:** es un instrumento que permite determinar objetivos, metas, prioridades y estrategias de manera general definidas para un periodo de tiempo.

**Programa:** es una unidad lógica de acciones dirigidas al logro de los propósitos establecidos en los objetivos específicos o sectoriales.

**Proyecto:** es el conjunto de actividades por realizar en un tiempo determinado con una combinación de recursos humanos, físicos, financieros y con costos definidos orientados a producir un cambio en la entidad territorial.

**Trámite:** es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad, organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por ley.

**Servicios públicos domiciliarios:** son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible, según definición de los mismos en la Ley 142 de 1994.

---

9 "the process through which inputs used to produce a good or service are contributed by individuals who are not "in" the same organization. [...] Implies that citizens can play an active role in producing public goods and services of consequence to them" (Ostrom 1996, p. 1073).

# 4. ¿Cómo usar la presente guía metodológica?

En este apartado se brindan orientaciones preliminares para que cada entidad haga uso de la presente guía metodológica de forma adecuada.

## 4.1 ¿A quién van dirigidas las orientaciones metodológicas?

La presente guía va dirigida a entidades públicas del orden nacional y territorial, así como a organizaciones que cumplen funciones públicas o prestan servicios públicos.

## 4.2 ¿Cómo se estructuran las orientaciones metodológicas?

La guía se estructura en dos rutas de consulta determinadas según la necesidad de cada entidad que haga uso de la misma. Así, dependiendo del instrumento de gestión en el que se quiera estructurar un ejercicio de participación (plan, programa, proyecto, trámite o servicio), cada entidad debe determinar si lo que requiere es implementar ejercicios de codiseño o de coproducción.

## 4.3 ¿Cómo iniciar una ruta de consulta metodológica?

Cada entidad usuaria de la presente guía debe establecer frente a cuál instrumento de gestión (política, plan, programa, proyecto, servicio o trámite) promoverá el trabajo con la ciudadanía para la estructuración de ejercicios de implementación o ejecución participativa de la gestión. A continuación, la ruta según cada caso particular:

- \* **La ruta de codiseño:** en caso de que se quiera obtener ideas, soluciones, propuestas que permitan diseñar y estructurar, con la colaboración de la ciudadanía, un futuro ejercicio participativo para introducir innovaciones a una política pública, **plan, programa, proyecto o trámite**.
- \* **La ruta de coproducción:** si lo que se quiere es promover ejercicios participativos durante la prestación de **servicios públicos domiciliarios**<sup>10</sup>, es decir, de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía [fija] pública básica conmutada o telefonía local móvil en el sector rural, o de **otros servicios públicos** reconocidos por la legislación colombiana.

Es de suma importancia señalar que no es suficiente la lectura aislada de cada ruta para adelantar los correspondientes ejercicios. Cada ruta señala, de forma complementaria, bibliografía, herramientas e instrumentos que sustentan los respectivos lineamientos metodológicos.

Es de suma importancia señalar que no es suficiente la lectura aislada de cada ruta para adelantar los correspondientes ejercicios. Cada ruta señala, de forma complementaria, bibliografía, herramientas e instrumentos que sustentan los respectivos lineamientos metodológicos.

---

10 Los servicios públicos domiciliarios en Colombia se entienden como aquellos esenciales o vitales en el marco de lo señalado en la Ley 142 de 1994, por ello su tratamiento diferencial.

## 4.4 ¿Cómo se debe preparar una entidad para iniciar alguna ruta metodológica?

Antes de iniciar cualquier ruta, cada entidad debe contar con información y capacidad suficiente para asumir los retos que todo ejercicio de codiseño o de coproducción requiere. A continuación se presentan aquellos aspectos que garantizan la preparación de una entidad de cara a la posterior implementación de alguna ruta sugerida:

- \* **Caracterización de grupos de valor:** partiendo de la necesidad de reconocer previamente a los futuros participantes del proceso de cocreación o coproducción, cada entidad debe identificar las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de sus grupos de valor y de interés. Este aspecto se debe armonizar, para el caso de las entidades de la administración pública, con el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG<sup>11</sup>), que señala:
  - \* Es necesario caracterizar a qué grupo de ciudadanos debe dirigir sus productos y servicios (grupos de valor) y para qué lo debe hacer, es decir, cuáles son los derechos que se deben garantizar, qué necesidades se deben satisfacer, qué problemas se deben solucionar y qué información debe suministrar (Manual operativo MIPG, 2018, p. 30).
- \* Dicha caracterización permite generar estrategias pertinentes y focalizadas que garantizan la participación de los grupos de valor en el cumplimiento de la misionalidad de cada entidad, a la vez que se incorporan esquemas de innovación que potencian productos, servicios, procesos y organizaciones.

---

11 Modelo que aplica a las entidades de la administración pública y puede ser consultado en: <http://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/>

- \* Para este requerimiento fundamental se recomienda adelantar el proceso definido en la [Guía de caracterización de ciudadanos](#), usuarios e interesados y en el [Manual operativo del MIPG](#). Sin embargo, cada entidad debe priorizar las variables a utilizar durante la caracterización, de acuerdo con el objetivo del proceso de codiseño o cocreación que se quiera adelantar. Esta identificación de actores debe ser amplia y debe incluir tanto a los beneficiarios directos e indirectos de los planes, programas, proyectos, trámites o servicios de cada entidad como a organizaciones no gubernamentales, grupos ciudadanos significativos y grupos sociales organizados que presenten interés en la materia.
  
- \* **Conformación equipo de trabajo:** se debe partir de un grupo institucional de trabajo que rápidamente debe ir abriendo las puertas a nuevos integrantes, en especial aquellos provenientes de la ciudadanía, las comunidades, la sociedad civil y las organizaciones sociales. En los procesos de codiseño y coproducción se deben incluir activamente a las comunidades afectadas por aquellas necesidades sociales que se buscan atender. Así, los ciudadanos dejan de ser un insumo pasivo de las acciones institucionales y se constituyen como protagonistas y productores de las soluciones a través de procesos de apropiación y empoderamiento.
  
- \* **Capacitación (experimentación permanente):** es fundamental brindar los conocimientos necesarios al equipo líder del proceso de cocreación o coproducción para que se conozcan, comprendan y apropien las habilidades necesarias que garantizan el éxito de cada proceso particular, vinculado al pensamiento de diseño (design thinking) y la innovación. Sin embargo, la mejor forma de capacitar a las personas en temas de innovación es a través de la prueba y el error; es necesario que cada entidad esté abierta a la experimentación. Hablamos entonces de un aprendizaje continuo y permanente con base en una actitud de experimentación y emprendimiento.

- \* **Sensibilización:** es importante que un proceso de innovación y pensamiento creativo sea siempre voluntario. Se debe procurar que participen personas interesadas, entusiasmadas y comprometidas con el tema. Para adelantar un proceso de sensibilización frente a la importancia del pensamiento creativo se recomienda partir de las premisas contenidas en la [Mini guía: una introducción al Design Thinking](#) del Instituto de Diseño de la Universidad de Stanford. Dichas premisas se referencian en la siguiente tabla de forma clara y en un lenguaje cercano, para que cada persona que entra a hacer parte del proceso pueda comprender la necesidad de las mismas:

**Tabla 1.** Premisas del proceso creativo

PREMISA	ACCIÓN
* <b><u>Enfócate en valores humanos</u></b>	Tener empatía por las personas para las cuales estás diseñando, ya que la retroalimentación de estos usuarios es fundamental para lograr un buen diseño.
* <b><u>No lo digas, muéstralo</u></b>	Comunica tú visión de una manera significativa e impactante, creando experiencias, usando ilustraciones y contando buenas historias.
* <b><u>Colaboración radical</u></b>	Junta equipos de personas de variadas disciplinas y puntos de vista. La diversidad permite que salgan a la luz ideas radicales.
* <b><u>Estar consciente del proceso:</u></b>	Tener claro el proceso de diseño y saber qué métodos se utilizan en cada fase.
* <b><u>Cultura de prototipos:</u></b>	Hacer prototipos no es simplemente una manera de validar las ideas, es una parte integral del proceso de innovación.
* <b><u>Incita a la acción:</u></b>	No nos confundamos con el nombre, ya que no se trata de pensar sino de hacer. Del pensar a la acción.

Fuente: propia con base en *Mini guía: una introducción al Design Thinking* del Instituto de Diseño de la Universidad de Stanford  
Análisis de los factores de incidencia: deben identificarse factores

\* **Análisis de los factores de incidencia:** deben identificarse factores internos (organizacionales) y externos (de los grupos de valor) con el fin de fortalecer el capital social que media en las diferentes relaciones entre personas durante todo proceso participativo. Así, del lado de la organización se deberán identificar asuntos como:

la compatibilidad organizacional, la actitud de los funcionarios públicos o la cultura administrativa; del lado de los ciudadanos es necesario identificar, por ejemplo, características personales, conciencia ciudadana y confianza en las instituciones. El capital social es requerido para crear relaciones sostenibles entre las organizaciones públicas y los ciudadanos. Ahora bien, para Hurtado et al (2013) el capital social es aquel:

(...) que resulta y existe en las relaciones entre personas y de estas con las instituciones de una sociedad. Este capital, en términos sencillos, sucede o se expresa cuando familiares, amigos, vecinos, compañeros de trabajo o algún funcionario público o de alguna organización de la sociedad civil ayudan a lograr metas o acceder a recursos, que individualmente no se podrían acceder (Hurtado y otros, 2013, p.33).

\* Por lo anterior, el capital social, a pesar de la complejidad de sus componentes y dimensiones, puede dar razón de la materialización de la confianza en el marco de la relación Estado-ciudadano. No en vano “varios autores consideran la confianza interpersonal como el indicador clave y central del capital social” (Hurtado y otros, 2013, p.124). Para profundizar en aspectos referentes al capital social, se recomienda revisar el documento: *Las vicisitudes del capital social de Colombia (2013)*.

## 4.5 Iniciar ruta metodológica

Aquí puede consultar alguna de las dos rutas metodológicas:



1) **Ruta de codiseño:** en caso de que se quiera estructurar un futuro ejercicio participativo con la colaboración de la ciudadanía en el marco de una **política pública, plan, programa, proyecto o trámite.**

2) **Ruta de coproducción:** si lo que se quiere es promover ejercicios participativos durante la prestación de **servicios públicos domiciliarios**, es decir, de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía [fija] pública básica conmutada o telefonía local móvil en el sector rural, o de **otros servicios públicos.**

# Bibliografía

Aitamurto, Tanja (2015). "Crowdsourcing as a Knowledge-Search Method in Digital Journalism". Digital Journalism. Number 4: 280–297.

Ardila, D. (2008). Participación de la sociedad civil en la construcción de la paz en Colombia en el marco del proceso electoral. Bogotá D.C.: Centro de Investigación para la Paz (CIP-FUHEM).

Centro de Innovación Pública digital (2018). CO-CRE-AR: Guía de producción de innovaciones. Bogotá: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Datlas. (2018). ¿qué es el "crowdmapping"? México: Blog. Recuperado de <https://blogdatlas.wordpress.com/2018/05/11/que-es-el-crowdmapping>

Hurtado, David & otros (2013). Las vicisitudes del Capital Social de Colombia. Bogotá: Fundación Antonio Restrepo Barco.

Instituto de diseño de Stanford. Mini guía: una introducción al Design Thinking. Traducido del inglés por Felipe González.

Kaufman Ester (2013). Hacia procesos participativos y de coproducción en el gobierno abierto. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe.

Laboratorio de Innovación Pública (LIP), de la Pontificia Universidad Católica de Chile (2017). La coproducción del usuario en los servicios públicos. Documento de trabajo No 1. Chile: Laboratorio de Innovación Pública.

Moore Mark (2006). Creando valor público a través de asociaciones públicoprivadas. Documento preparado para el X Congreso Internacional

del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, celebrado en Santiago, Chile, del 18 al 21 de octubre de 2005. Traducido del inglés por Sonia Sescovich. Título original: "Creating Public Value through Private/Public Partnerships".

Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, OCDE & Eurostat (2005). Manual de Oslo: guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. España: Grupo Tragsa.

Ostrom, E. (2016). Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development. *World Development*, Vol. 24, No. 6, pp. 1073-1087.

Oszlak, O. (2013). Bases del concurso para el Premio de Gobierno Abierto en la Red Virtual de Gobierno Abierto para las Américas. En coproducción con Tesoro, J.L. y Kaufman, E., <http://redgobiernoabierto.org/bases-y-condiciones-de-premio-puntogov-asaec/>

Pestoff, V. (2012). Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence. *Voluntas*, 23, 1102-1118.

Rodríguez, Teresa. (2013). El crowdfunding: una forma de financiación colectiva, colaborativa y participativa de proyectos. En *Pensar en derecho*. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Número 3, 101-123.

Rincón, C., Hermith, D., & Bautista, W. (2018). Innovación social y su importancia en la gestión del conocimiento y la participación ciudadana. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 10(18), 51-61.

Solano, Guillermo. (10 de febrero de 2016). Las Preguntas Emocionantes. En *Jugar para Innovar: el blog sobre innovación de Guillermo Solano*. Recuperado de <http://www.jugarparainnovar.com>

Tello y Fulgueiras (Laboratorio de Innovación Pública) (2017). La coproducción del usuario en los servicios públicos. Documento preparado por nuestra iniciativa Laboratorio de Innovación Público

para el Taller Diálogo de Mejora de la Gestión de Servicios Públicos, organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda y desarrollado en junio de 2017.

Zurbriggen, C. (2015). HACIA UNA NUEVA GOBERNANZA: Co-creación de iniciativas innovadoras para un desarrollo agrícola sostenible (No. IICA P01). IICA, Montevideo (Uruguay).

Zurbriggen, C (2014). Innovación y co-creación: nuevos desafíos para las políticas públicas. En: Revista de gestión pública. Volumen III, número 2. Pp. 329-361.

Voorberg, W., Bekkers, V. & Tummers, L (2013). Co-creation and Coproduction in Social Innovation: A Systematic Review and Future Research Agenda.



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía

---

BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA

Julio 2019

Departamento Administrativo de la Función Pública  
Carrera 6 No.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia  
Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

Web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770  
Bogotá, D.C., Colombia.

