



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para los Municipios de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial -PDET

ENERO

27

2 0 2 1

9:00 a.m.

YouTube



De Función Pública

Función Pública y Consejería  
de Estabilización Invita a los  
municipios PDET a conocer los  
lineamientos y estrategias para  
formular el Plan Anticorrupción  
para aportar a la Paz con Legalidad.



Planeación para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía

# Contenido



## Instalación

1. Generalidades del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* – PAAC
2. Participación, Control Social y Rendición de Cuentas en la *Planeación Institucional*
3. Lineamientos para la *Rendición de Cuentas* del Acuerdo de Paz
4. Recomendaciones para la formulación del componente de *servicio al ciudadano* y *mejora de trámites*.

## Preguntas

# 1. Generalidades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC

# Estado Abierto

Una cultura de lo público más dialogante, con mayor equilibrio entre el poder público y la ciudadanía.



# Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

Acceso a información pública

- Consulta sitios web
- Hace solicitudes de información
- Hace uso de los diferentes medios de consulta

- Retroalimenta la gestión
- Quejas, denuncias, reclamos

Hace control y exige cuentas

Adelanta trámites y otros procedimientos administrativos

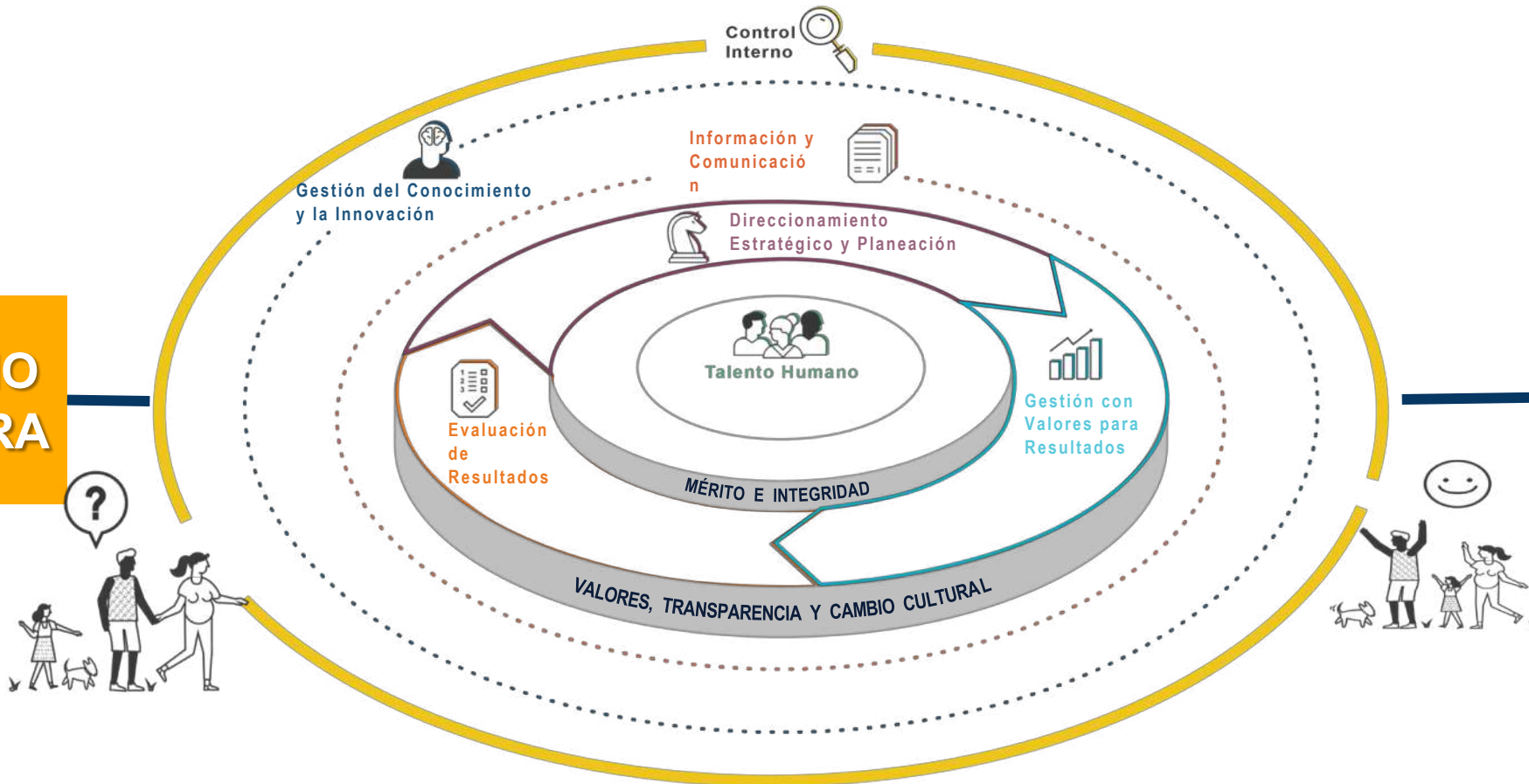
- Accede a servicios públicos
- Paga impuestos
- Accede a bienes y servicios

- Identificación de necesidades
- Formulación de planes, normas y proyectos
- Solución de problemas
- Seguimiento – Implementación
- Evaluación

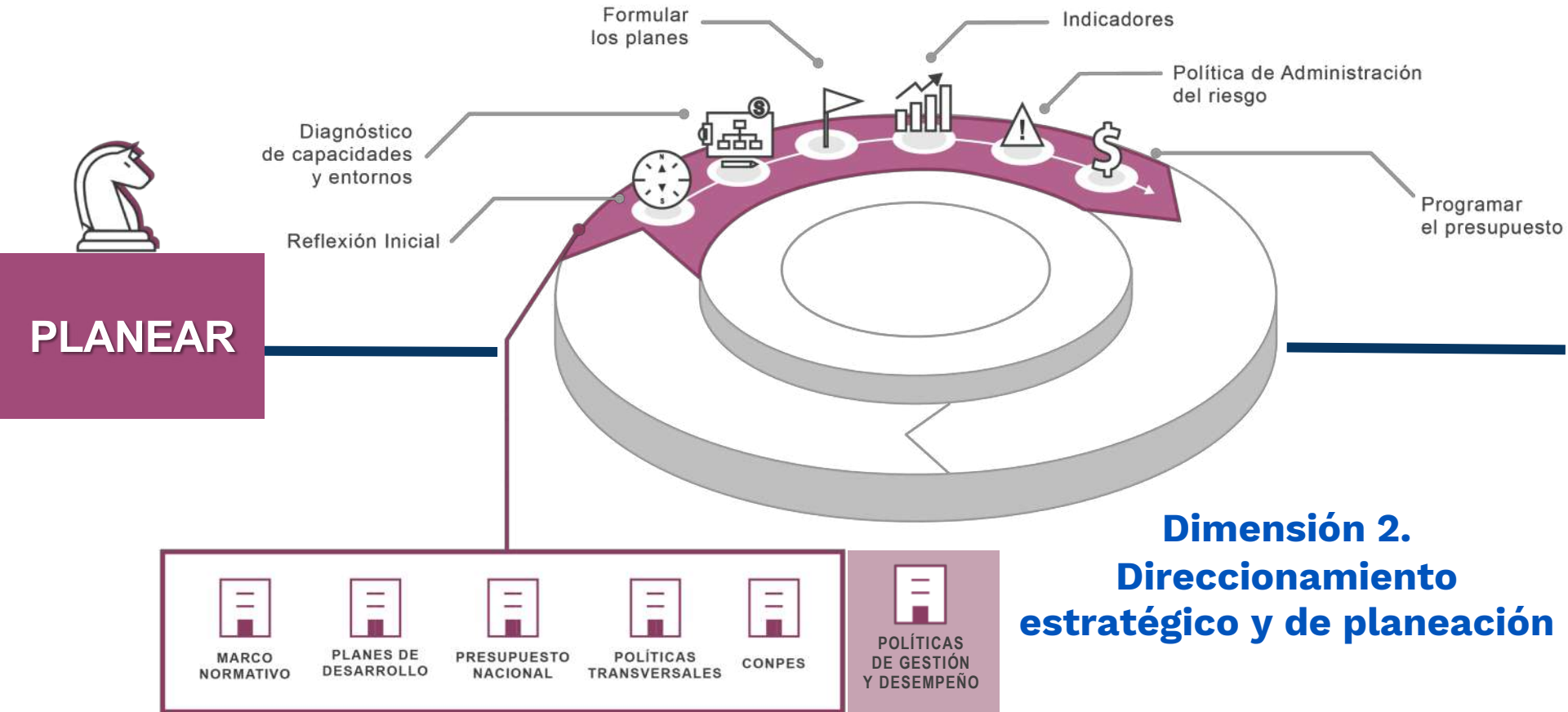
Participa y colabora

# Modelo Integrado de Planeación y Gestión

**CÓMO OPERA**



# Modelo Integrado de Planeación y Gestión





# Modelo Integrado de Planeación y Gestión



## PLANEAR

Se incorporan  
18 planes

Plan	Entidad líder
1. Plan Institucional de Archivos –PINAR	AGN
2. Plan de Conservación Documental	AGN
3. Plan de Preservación Digital	AGN
4. Plan Anual de Adquisiciones	CCE
5. Plan de Gasto Público	MinHacienda
6. Plan Estratégico Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC	MinTIC
7. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	MinTIC
8. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	MinTIC
9. Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos	MinTIC
<b>10. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>	Secretaria de Transparencia
<b>11. Plan de Acción (Estrategia de Participación)</b>	DNP
12. Plan de Austeridad y Gestión Ambiental	MinHacienda
13. Planes de bienestar e incentivos	Función Pública
14. Plan de Previsión de recursos Humanos	Función Pública
15. Plan Institucional de Capacitación – PIC	Función Pública
16. Plan Estratégico de Talento Humano	Función Pública
17. Plan de vacantes	Función Pública
18. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	Función Pública

# ¿Qué es la estrategia de participación ciudadana?

## Características principales



Es una apuesta institucional para involucrar a los grupos de valor en la gestión institucional.



Es una estrategia que se incorpora en el Plan de Acción Institucional.



Contiene acciones que, en el marco de cada vigencia, permiten que la ciudadanía pueda participar en escenarios de diagnóstico y formulación de políticas planes, programas, proyectos, servicios y trámites; así como en su implementación y evaluación.



Permite dialogar con la ciudadanía



Activa la participación ciudadana en el marco de acciones de colaboración e innovación pública



Consolida los esfuerzos de las entidades por mejorar la relación con los ciudadanía

# ¿Qué es el PAAC?

## Características principales



Es una apuesta institucional para combatir la corrupción, desde la prevención



Documento flexible que debe reflejar las decisiones de la entidad



Contiene una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales.



Permite dialogar con la ciudadanía



Activa las primeras líneas de defensa en el cuidado de lo público



Consolida los esfuerzos de las entidades por mejorar la relación con los ciudadanía

# ¿Cuáles son los componentes del PAAC?

## Iniciativas adicionales

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

## Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública

## Mecanismos para la mejorar la atención al ciudadano

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



## Gestión del riesgo de corrupción

A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

## Racionalización de trámites

Le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado.

## Rendición de cuentas

Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión Pública.

# Datos clave del PAAC

## ¿CADA CUÁNTO SE ELABORA?

Anualmente, pero es posible modificarlo cuando se requiera.



## ¿QUIÉN Y CUÁNDO HACE SEGUIMIENTO?

Seguimiento: control interno

Monitoreo: Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento tres (3) veces:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. Publicación diez (10) primeros días hábiles de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. Publicación diez (10) primeros días hábiles de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. Publicación diez (10) primeros días hábiles de enero.

## ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE?

Se debe determinar los líderes de cada uno de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración y su consolidación.

## ¿CUÁNDO Y DÓNDE SE PUBLICA?

A más tardar el 31 de enero de cada año.

Se deberá publicar en la página web de la entidad en la sección denominada “Transparencia y acceso a la información pública” o en un medio de fácil acceso al ciudadano, como carteleras, murales etc.

## ¿QUÉ PASA SI NO SE ELABORA EL PAAC?

Constituye falta disciplinaria grave de conformidad con lo señalado en el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011.

# Tres líneas estratégicas a tener en cuenta para la formulación

1

## Disposiciones generadas en normatividad vigente

### **Ley 1474 de 2011**

- Plan Acción Institucional
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### **Ley 1712 de 2014**

- Transparencia y Acceso a la Información

### **Ley 1757 de 2015**

- Participación y Rendición de Cuentas

### **Decreto 612 de 2018**

- Integración de planes en MIPG



### **Ley 1955 de 2019**

- Plan Nacional de Desarrollo

### **Decreto Ley 2106 de 2019**

- Decreto Ley Antitrámites

### **Ley 2013 de 2019**

- Declaración Pública de Bienes y Rentas, Registro de Conflictos de Interés y Declaración de Renta

### **Ley de Código de Integridad**

- Ley 2016 de 2020

# Tres líneas estratégicas a tener en cuenta para la formulación

2

Revise previamente los planes municipales, departamentales, sectoriales y nacionales

Plan de desarrollo  
**MUNICIPAL**

Plan de  
**Acción**  
Institucional

¿Qué nos propusimos hacer?

¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de las metas de estas políticas a la fecha?

¿Qué nuevas necesidades u obligaciones han surgido o pueden surgir?



# Tres líneas estratégicas a tener en cuenta para la formulación

3

Identifique compromisos en proyectos estratégicos o focalizados

Documento  
**Conpes**

Consejo Nacional de Política Económica y Social  
República de Colombia  
Departamento Nacional de Planeación

¿Qué nos propusimos hacer?  
¿Cuál es el porcentaje de avance en los compromisos?  
¿Qué relación guardan estos compromisos con los componentes del PAAC?



# Otros elementos a tener en cuenta

4

Áreas responsables. Determine los líderes de cada uno de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

5

Presupuesto. Establezca los recursos con que cuenta la entidad para adelantar la estrategia anticorrupción.

6

Metas e indicadores. Determine las metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la entidad respecto.

Coronavirus COVID-19

## 2. Participación, Control Social y Rendición de Cuentas en la Planeación Institucional

# CONTEXTO

## LEY 1757 de 2015

---

### ***Art. 2.-De la política pública de participación democrática***

- ✓ Incluir **medidas específicas** orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan
  - ✓ **Apoyar** a las diferentes formas de organización de la sociedad.
- (...) 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.

# ¿Qué es la Participación ciudadana en la gestión pública?

Es el **derecho de ciudadanos o de sus organizaciones** a intervenir en todas las actividades de la gestión pública confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población.

Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana **en todo el ciclo de la gestión pública** (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

En el caso de las iniciativas PDET, en los 170 municipios priorizados, se han impulsado estrategias con:

- Organizaciones comunitarias
- Grupos Motor (representatividad en todo el ciclo de los PDET)

Mirada participativa con un horizonte a 15 años



## **Círculo Virtuoso de la Participación**

# Participación y Rendición de Cuentas

La *rendición de cuentas* promueve la participación ciudadana en la *fase de evaluación del ciclo de la gestión pública*, con el objetivo de:

✓Garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad que garanticen un adecuado ejercicio de *evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía*.



# ¿Qué acciones se pueden realizar para promover la participación ciudadana en la gestión pública?



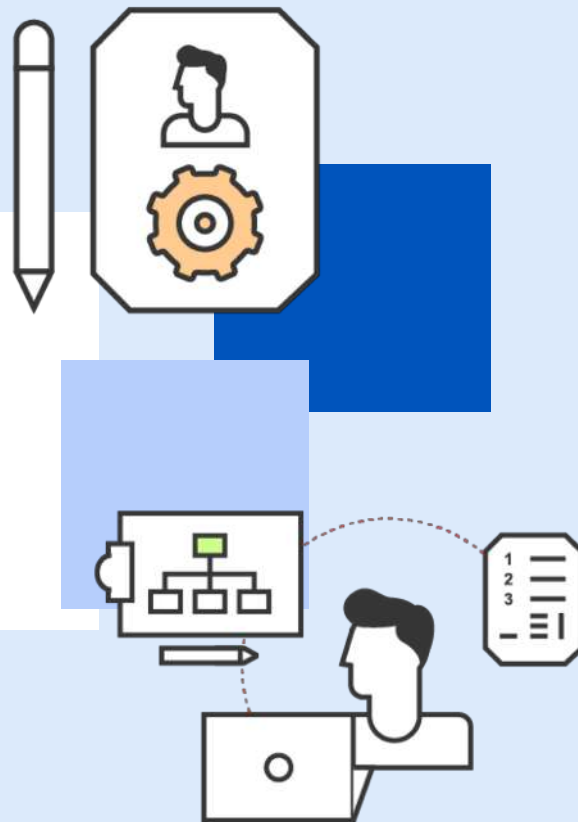
1. Participación para la identificación de problemas y diagnóstico de necesidades
2. Planeación y/o presupuesto participativo
3. Participación y consulta ciudadana de proyectos, normas, políticas o programas
4. Colaboración e innovación abierta
5. Rendición de cuentas
6. Control ciudadano

# Participación para la identificación de problemas y diagnóstico de necesidades

**Identificar un problema, necesidad u oportunidad de mejora involucrando a los ciudadanos e interesados. Participan en la definición del problema aportan ideas, hechos, experiencias y propuestas para la caracterización de la situación abordada.**

Identificar oportunidades de mejora frente al servicio de pensiones

Identificar oportunidades de mejora frente al servicio de pensiones [involucrando a los usuarios pensionados a través de mesas-café conversacionales](#)



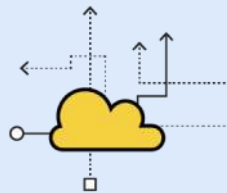
# Participación para la identificación de problemas y diagnóstico de necesidades **¿Cómo hacerlo?**



Definir los temas de interés que tendrán participación de los ciudadanos.



Identificar y priorizar problemas por los ciudadanos interesados.



Definir herramientas de diagnóstico y recoger información con los participantes



Análisis conjunto de resultados y difusión a los participantes

Experiencia a tener en cuenta:

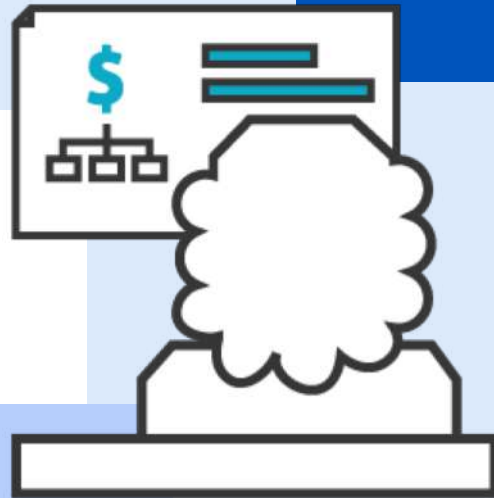
La hoja de ruta para formular los PDET (programas de desarrollo con enfoque territorial) incluye la etapa de la asamblea veredal que incluye un diagnóstico y visión del desarrollo . Ver: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/especiales/hoja-ruta-pdet>



## Presupuesto participativo

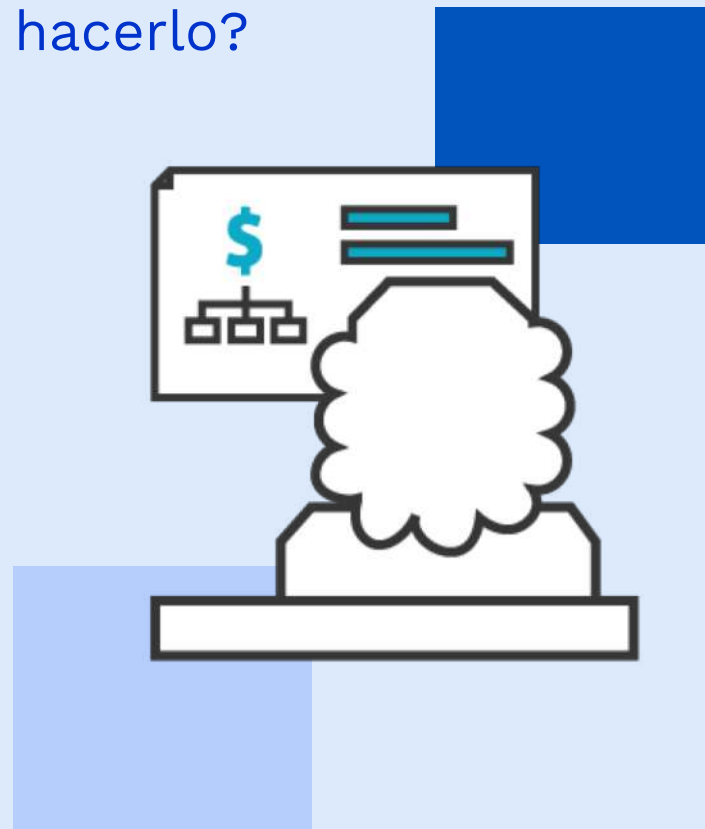
Proceso por medio del cual la ciudadanía, a través de la deliberación y la construcción de acuerdos con el gobierno, **asignan un porcentaje de los recursos del presupuesto** a programas y proyectos que consideran prioritarios en armonía con la planeación.

Ejemplo: [gobiernoabierto bogota.gov.co/presupuestos](http://gobiernoabierto bogota.gov.co/presupuestos)



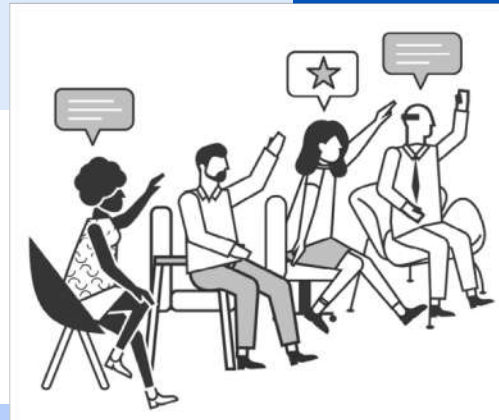
## Presupuesto participativo: ¿Cómo hacerlo?

- Alistamiento institucional (reglamento porcentaje del presupuesto)
- Sensibilización y convocatoria a participar
- Plenarias o asambleas deliberatorias (necesidades)
- Elección de representantes de la comunidad
- Deliberación/priorización proyectos
- Formulación e Inclusión de los proyectos en el presupuesto (siguiente vigencia)
- Rendición de cuentas y control



# Planeación participativa

Mecanismo mediante el cual la ciudadanía e interesados deciden el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites asegurando la orientación de los mismos. Pueden dialogar en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuesta

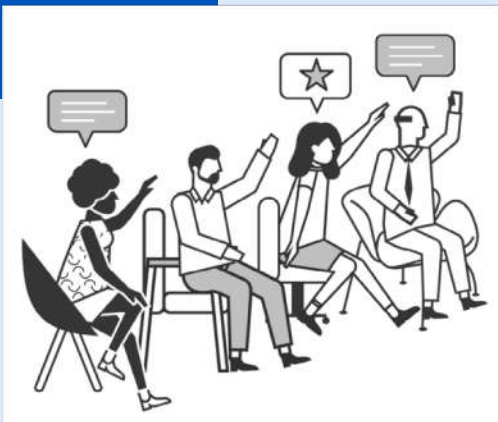


Formular el proyecto de acueducto veredal en el sector de los Tulipanes.

Formular participativamente, con los habitantes del sector de los Tulipanes, el proyecto de acueducto veredal a través de un espacio de feria de iniciativas.

# Planeación participativa

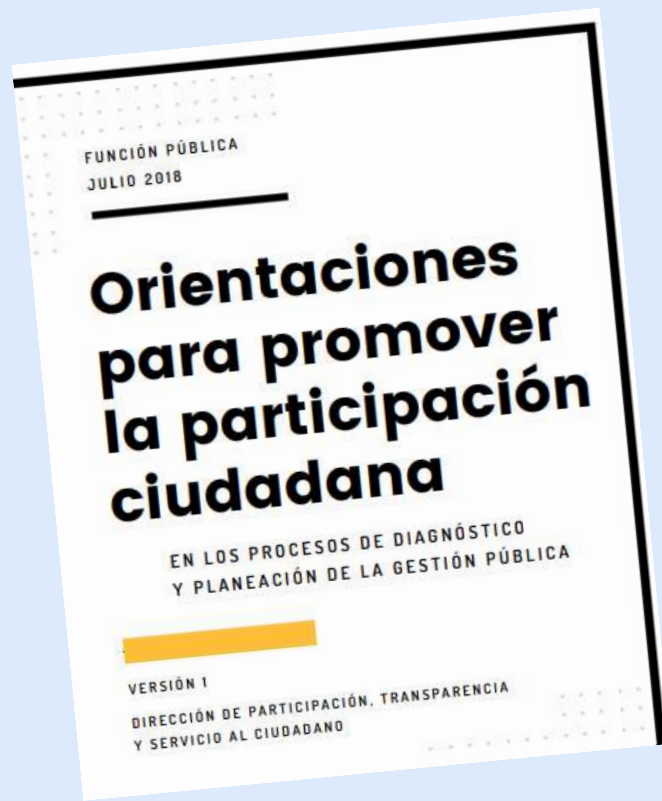
## ¿Cómo se hace?



1. Involucre a los actores clave en el diagnóstico y en la construcción de propuestas colectivas.
2. Garantice los canales de comunicación para la interacción en la construcción del plan con estos actores.
3. Disponga información, datos y estudios que sirvan de insumos en igualdad de condiciones para todos los participantes.
4. Construya reglas para los acuerdos y relaciones democráticas.
5. Delege un interlocutor permanente ante los actores clave que participan.
6. Acuerde un cronograma de encuentros para deliberar sobre las problemáticas y las alternativas de solución.
7. Defina metodología de diálogo
8. Garantice que los debates sean públicos.
9. Socialice a la ciudadanía lo avanzado en la construcción de la planeación.

# *Participación en el diagnóstico y la planeación*

## **¿Cómo hacerlo?**



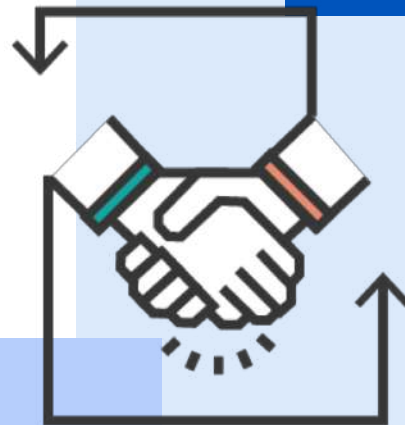
# Consulta ciudadana de proyectos, normas, políticas o programas

La consulta pública es un mecanismo de participación que busca conocer la opinión, preferencias y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a una o más temáticas de interés público promovidas por la entidad, en cualquier fase del ciclo de la gestión

Consulta pública ciudadana para conocer los intereses de información sobre la gestión institucional.

Consulta pública ciudadana para seleccionar el nombre del nuevo polideportivo del municipio.

Consulta pública ciudadana para identificar observaciones y recomendaciones en el proceso de formulación del PAAC 2021/del nuevo Decreto/de la política X.



# Consulta ciudadana ¿cómo se hace?



Formule el objetivo de la consulta: ¿para qué se invita a la ciudadanía? (priorizar, aportar comentarios, identificar necesidades o problemas, etc).



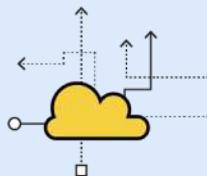
Defina el tema de la consulta: ¿es un nuevo trámite sobre ...? ¿es un nuevo decreto sobre ...?,



Defina a qué públicos dirigirse y establezca sus características: estudiantes, amas de casa, representantes de gremios, asociación de profesionales, etc.



Seleccione las herramientas para la consulta: grupo de discusión, encuesta telefónica, virtual o presencial, etc.



Seleccione los canales para la consulta: en las ferias de servicio al ciudadano, puntos de atención, oficinas misionales, página web, etc. Y establezca el procedimiento para atender responder



Informe previamente, en lenguaje claro sobre el tema de consulta (resumen, diapositiva, video, audio, infografía, etc).



Divulgue ampliamente y por diversos canales la consulta y realice invitación directa a actores clave

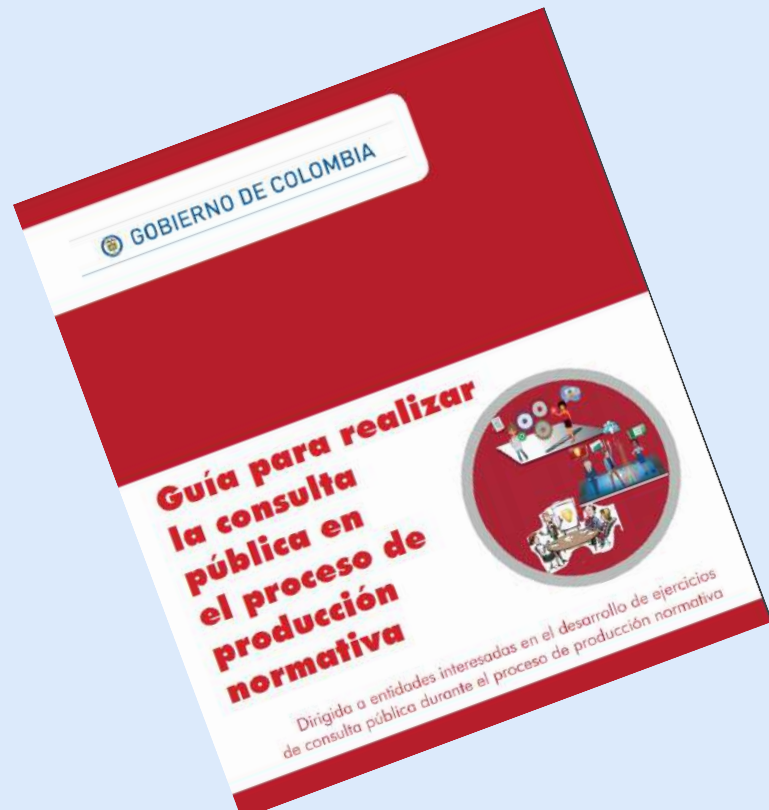


Publique los comentarios y las respuestas a las mismas.

Divulgue resultados y decisiones que se tomaron

## *Consulta ciudadana*

### **¿Cómo hacerla?**





# Colaboración e innovación abierta



- Es la búsqueda e identificación de las soluciones a problemáticas; se pueden lanzar convocatorias abiertas para dar solución, de manera creativa, a problemáticas sociales específicas y para contribuir al mejoramiento de los servicios del Estado a través de procesos de colaboración con actores externos.

- ✓ Defina el reto o tema de cocreación.
- ✓ Haga una convocatoria llamativa para invitar a la población
- ✓ Comprender sus sentimientos, necesidades y emociones de involucrados.

- ✓ Formule la pregunta para enfrentar el problema.
- ✓ Invite a soluciones innovadoras. Cree el canal de comunicación y realice amplia difusión.
- ✓ Selección y armado de la solución
- ✓ Establezca plazos y divulgue permanentemente resultados de propuestas.

Implementar el servicio de cuidado del parque a través de voluntarios ciudadanos

Implementar la mejora de un trámite a través de un ejercicio de cocreación de prototipo con ciudadanos (estudiantes)

## *Colaboración e innovación abierta* **¿Cómo hacerla?**



# ¿Qué es rendición de cuentas?

**LEY 1757 de 2015**    La rendición de cuentas es:

**Art. 48.-** *Qué es  
rendición de  
cuentas*

- ✓ Un **proceso permanente** mediante el cual las entidades y los servidores públicos **informan, explican y dan a conocer los resultados** de su gestión.
- ✓ Parte de la promoción del **diálogo**.
- ✓ Es una expresión de **control social**.
- ✓ Conjunto de acciones de petición de información y explicaciones, así como de **evaluación de la gestión**.

# ¿Para qué la rendición de cuentas?

La **Rendición de Cuentas** promueve la participación ciudadana en la **fase de evaluación del ciclo de la gestión pública**, su objetivo fundamental es:

Garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad que para un adecuado ejercicio de **evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía**.



# ¿Qué evalúa la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas?



## *La gestión institucional asociada a resultados:*

- Presupuesto asociado a metas
- Contratación y su contribución a resultados
- Grupos beneficiados



## *Los resultados de la gestión institucional:*

- Cambios en calidad de vida a corto o mediano plazo como consecuencia de servicios y productos



## *El avance en materia de garantía de derechos y cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible:*

- El grado de avance en la garantía de derechos ciudadanos y el cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible, como consecuencia de la gestión y los resultados.



# Elementos de la rendición de cuentas



# Ejemplo de acciones

## Verbo + elemento + alcance + grupo de valor

Elemento	Acción	Meta/producto	Responsable	Fecha
Información	<p>Producir, publicar y divulgar información (boletín, informe, infografía, etc) sobre avances del proyecto x para población con discapacidad</p> <p>(Elaborar el informe individual de rendición de cuentas para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 y publicarlo en la página web de la alcaldía en la sección "Transparencia y acceso a información pública)</p>	Información (boletín, informe, infografía, etc) publicada y divulgada	XX	XX
Diálogo	Desarrollar jornada de diálogo de rendición de cuentas (feria, café, audiencia, foro) sobre avances del proyecto x para población con discapacidad	Jornada de diálogo de rendición de cuentas (feria, café, audiencia, foro) sobre avances del proyecto x para población con discapacidad	XX	XX
Responsabilidad	Publicar, para seguimiento de grupos de valor, el informe de compromisos de mejora como resultado de ejercicios de diálogo implementados	Informe de compromisos de mejora como resultado de ejercicios de diálogo publicado	XX	XX

# ¿Qué es Control Social?

Es tanto un derecho como un deber de los ciudadanos



Se puede hacer de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, **para vigilar la gestión pública y sus resultados.**

**\*Art 60 y 61 Ley de Participación Ciudadana  
Ley 1757 de 2015**

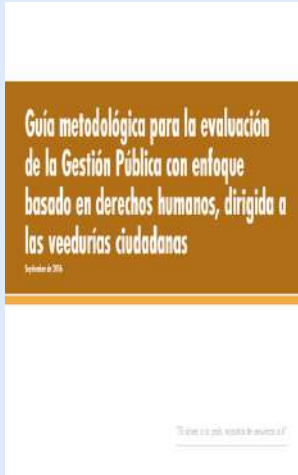
## **Art. 66 “Principios del control social a lo público”**

**Oportunidad.** Buscando el impacto preventivo de su acción, informando en el momento adecuado.

**Solidaridad.** Se actúa para y **en representación de las comunidades** ....  
centrados en el interés general ...



# *Evaluación de la gestión participativa*



## **Matriz de herramientas participativas:**

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/34107841/Matriz+Herramientas+Participaci%C3%B3n.xlsx/4a35a56e-2dfe-a7bb-dd4c-499cbc891ca6>

# Actividad tema participación

1. Una entidad convoca a madres comunitarias para arreglar unos parques que benefician a los niños de un municipio.
2. Una entidad responde de manera oportuna las PQRS
3. Una entidad consulta a algunos ciudadanos sobre los principales problemas de un servicio.
4. La entidad hace foros con ciudadanos para que evalúen el grado de avance en el cumplimiento de las acciones de un proyecto.
5. Una entidad pública información en la página web.

# 3. Lineamientos para la Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz

Circular Conjunta 100-001 de 2021

Lineamientos para la Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz

**1.** Incluya en el Plan Anticorrupción la estrategia de Rendición de Cuentas sobre los avances de los proyectos PDET

Revise los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC

Garantice la participación de los delgados de los Grupos Motor

Priorice los espacios virtuales y acate las medidas las medidas de prevención del COVID para las reuniones o audiencias



Circular Conjunta 100-001 de 2021  
Lineamientos para la Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz

**2.** Envíe los datos de contacto de la persona encargada de la Instancia de Gerencia de Proyectos PDET (Oficina PDET)

Envíe los datos de contacto de la persona encargada de la Oficina PDET antes del 5 de febrero de 2021 a los correos electrónicos:

[enlacesestabilizacion@presidencia.gov.co](mailto:enlacesestabilizacion@presidencia.gov.co)  
[rendiciondecuentaspaz@funcionpublica.gov.co](mailto:rendiciondecuentaspaz@funcionpublica.gov.co)

Los municipio que aun no cuente con la Instancia de Gerencia de Proyectos o se encuentre en proceso de creación debe informarlo a los mismos correos para proceder con la asesoría técnica.



Circular Conjunta 100-001 de 2021

Lineamientos para la Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz

### 3. Elaborar y publicar el informe de rendición de cuentas del año 2020

El Informe corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020

Debe publicarlo en la página web de la alcaldía en la sección "Transparencia y acceso a información pública" antes del 30 de marzo de 2021

Enviar el enlace de la publicación al correo electrónico [rendiciondecuentaspaz@funcionpublica.gov.co](mailto:rendiciondecuentaspaz@funcionpublica.gov.co)



Los informes de Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz de los Municipios PDET se harán sobre los **Pilares** de la Reforma Rural Integral.

Función Pública publicará el formato y brindará asesoría técnica para su elaboración



1. Ordenamiento Social de la Propiedad Rural y Uso del Suelo



2. Infraestructura y Adecuación de Tierras.



3. Salud



4. Educación Rural y Primera Infancia



5. Vivienda Rural, Agua Potable y Saneamiento Básico Rural



6. Reactivación Económica y Producción Agropecuaria



7. Sistema para la Garantía Progresiva del Derecho a la Alimentación



8. Reconciliación, Convivencia y Construcción de Paz

**4.** Diseñé e implementar una estrategia de comunicación de los avances a la implementación de los proyectos PDET.

**5.** La información reportada en los informes de rendición de cuentas debe ser la misma con la que atienden solicitudes



Para mayor información y resolver las inquietudes sobre la rendición de cuentas del Acuerdo de Paz:

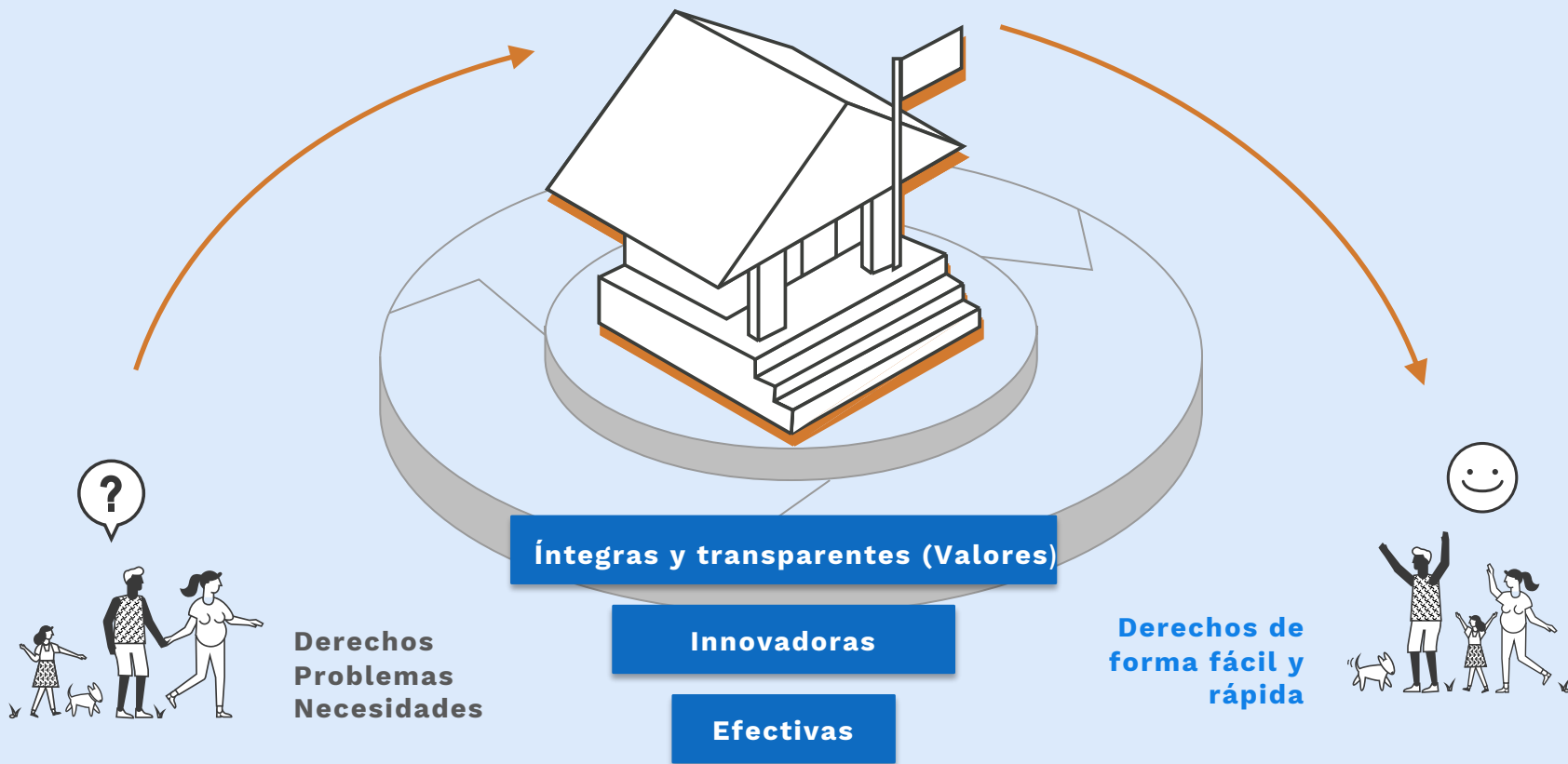
Dirección de Participación,  
Transparencia y Servicio al  
Ciudadano

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



**4.** Recomendaciones para la formulación del componente de servicio al ciudadano y mejora de trámites.

# Todos soñamos con Entidades Públicas



# Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado

- Consulta paginas web
- Llama por teléfono
- Acude a las oficinas
- Envía una carta



**1** El ciudadano puede encontrar la información que necesita

**2** El ciudadano realiza los tramites de forma fácil



- Cédula
- Pasaporte
- Impuestos
- Sisbén
- Radicar, pagar, recibir respuesta

- Presenta un reclamo, queja o denuncia
- Solicita información sobre un proyecto de la alcaldía



**3** El ciudadano hace control y exige cuentas

**4** Participa y colabora



Presenta una propuesta de proyecto con su comunidad

# Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado – Servicio al Ciudadano

- Consulta paginas web
- Llama por teléfono
- Acude a las oficinas
- Envía una carta



**1** El ciudadano puede encontrar la información que necesita

**2** El ciudadano realiza los tramites de forma fácil



- Cédula
- Pasaporte
- Impuestos
- Sisbén
- Radicar, pagar, recibir respuesta

- Presenta un reclamo, queja o denuncia
- Solicita información sobre un proyecto de la alcaldía



**3** El ciudadano hace control y exige cuentas

**4** Participa y colabora



- Presenta una propuesta de proyecto con su comunidad

# Pasos generales



1

Identifique  
**oportunidades de  
mejora**



2

**Defina las acciones a  
desarrollar**



3

Establezca un  
**cronograma**



4

**Divulgue el plan** interna y  
externamente

# 1. Identifique oportunidades de mejora en el relacionamiento con el ciudadano

Revise los nuevos lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano e identifique qué elementos no han sido desarrollados aún en la entidad.

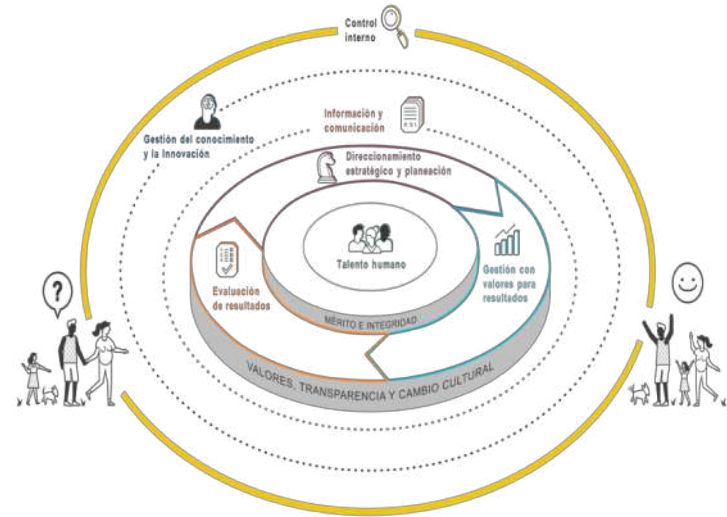
Revise los resultados de:

- Caracterización de ciudadanos
- Encuestas de percepción ciudadana
- Informes de peticiones, quejas y reclamos
- Resultados del FURAG
- Demás instrumentos de diagnóstico



## 2. Defina y priorice acciones con la participación de los ciudadanos

Con base en el diagnóstico, efectúe espacios de diálogo con ciudadanos y defina las acciones a implementar



### 3. Establezca un cronograma de implementación

Concerte las acciones al interior de la entidad

Defina:

- Responsables
- Fechas de inicio y fin
- Indicadores



## 4. Divulgue el plan interna y externamente

Lleve a cabo campañas de difusión y apropiación de las acciones al interior de la entidad

Divulgue a los ciudadanos las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción

# ¿Quién es mi población objetivo?

Conozco las **características y necesidades** de las personas y grupos de valor que interactúan con la entidad - caracterización

- En dónde se encuentran
- Qué necesitan
- Qué intereses tienen
- Qué nivel educativo tienen
- Qué canales usan para interactuar con la entidad
- Qué condiciones especiales tienen
- Hablan español
- Hacen parte de comunidades indígenas, negras, afrocoloambianas, raizales, palenqueras, o son parte del pueblo rom o gitano



# ¿Qué tengo para ofrecer?

Identificar los **procesos misionales de la entidad que están detrás** de la entrega de productos y servicios a los ciudadanos:

- Entrega de subsidios
- Inclusión en Sisbén
- Asignación de nomenclatura
- Licencias urbanísticas
- Concepto de uso de suelo
- Impuestos
- Atención humanitaria

**Trámites**



Identificar los **proyectos estratégicos e iniciativas** que se están desarrollando en el municipio:

- Construcción de vías terciarias, distritos de riego, escuelas rurales
- Diseño de la estrategia de ampliación de cobertura educativa

**Información**

# ¿Cómo lo estoy ofreciendo?

Los **procesos** que entregan bienes y servicios a los ciudadanos **son sencillos y rápidos**

Los **canales de atención son accesibles:**

- Acceso al medio físico: rampas, ascensores, baterías de baño accesibles, ventanillas que permitan la atención a personas de talla baja
- Accesibilidad en páginas web: Resolución 1519 de 2020
- Formatos accesibles: subtítulos en videos, audiodescripción, formatos de fácil acceso para procesadores de texto y lectores de pantalla

Los canales de atención son accesibles para **grupos de interés que se comuniquen en otras lenguas**

Los canales:

- Son suficientes
- Están funcionando adecuadamente
- Permiten distanciamiento social y ventilación



# ¿Cómo lo estoy ofreciendo?

**La información** que entrego es **clara, está actualizada**

- Información sobre los trámites y acceso a programas disponible y actualizada (Sistema Único de Información de Trámites)
- Los ciudadanos saben cómo, cuándo y dónde presentar peticiones
- La entidad cuenta con una estrategia para responder peticiones formuladas en **lenguas nativas** y respuesta a peticiones en formatos accesibles.

**Se cuenta con protocolos que entreguen a los servidores** herramientas actitudinales, habilidades blandas (técnicas de comunicación y manejo de lenguas nativas y de señas y braille) y de tipo tecnológico (Centro de Relev)

**Existe una política de inclusión** entidades que cuenten con una presencia significativa de relacionamiento con personas con discapacidad, poblaciones étnicas y vulnerables



# ¿Quién lo está ofreciendo?

Los **servidores públicos están capacitados y son idóneos** para la adecuada atención de solicitudes ciudadanas

- Identificación de necesidades de los servidores públicos (caracterización)
- Programas de formación y cualificación en:
  - ❖ Lenguaje claro
  - ❖ Portafolio de servicios de la entidad
  - ❖ Atención diferencial e incluyente
  - ❖ Normas básicas
- Fortalecimiento de competencias y habilidades
  - ❖ Liderazgo
  - ❖ Trabajo en equipo
  - ❖ Orientación al usuario
  - ❖ Técnicas comunicacionales



# ¿Quién lo está ofreciendo?

Los **servidores públicos están motivados**

- Esquema de reconocimiento al compromiso de los servidores públicos para prestar un buen servicio

Se promueve la **comunicación proactiva y constante entre dependencias** y servidores públicos con el objetivo de mejorar los canales de información, agilizar los procesos al interior de la entidad y facilitar la interacción de los ciudadanos con el Estado

Se comparten **buenas prácticas** entre servidores públicos

Se **incentiva a los servidores a producir conocimiento** y a la creación y el desarrollo de prácticas innovadoras de servicio al ciudadano.



# ¿Estoy cumpliendo los objetivos?



- Mediciones de **percepción ciudadana**
- Mediciones de **accesibilidad**: física, comunicacional y actitudinal
  - Encuestas al finalizar el servicio
  - Encuestas telefónicas a los ciudadanos
  - Ejercicios de cliente oculto
- Revisión y análisis de **informes sobre peticiones, quejas y reclamos**



# 02.

Recomendaciones para la formulación del componente de **racionalización de trámites** en el PAAC

# Pasos generales

Identifique los trámites que adelanta la entidad

01



Identifique las acciones que se deben implementar

03



Cuéntele al ciudadano sobre las mejoras

05



Priorice los trámites que se deben mejorar

02



Registre la estrategia de racionalización en el SUI

04



# 1. Identifique los trámites que adelanta la entidad

Identifique los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de productos y servicios a los ciudadanos:

- Entrega de subsidios
- Inclusión en Sisbén
- Asignación de nomenclatura
- Licencias urbanísticas
- Concepto de uso de suelo
- Impuestos
- Atención humanitaria

*Los trámites son el conjunto de pasos y requisitos que deben adelantar los ciudadanos para acceder a esos derechos o cumplir con las obligaciones que ha establecido la ley*

Estos trámites deben estar registrados en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT

[www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)

## 2. Priorice los trámites a mejorar

Aquellos que...

- ✓ Estén relacionados con la **superación de la emergencia** por el Covid 19
- ✓ Estén relacionados con la **reactivación económica y social** en el marco del Covid 19
- ✓ Den respuesta a la ejecución de los **planes de desarrollo**
- ✓ Faciliten la ejecución del **Acuerdo de Paz**
- ✓ Tengan mayores **quejas y reclamos** por parte de la ciudadanía.
- ✓ Son **más solicitados** por parte de la ciudadanía.
- ✓ Han sido objeto de **observaciones por parte de los entes de control** y/o de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Son **más costosos y complejos** tanto para el usuario como para la entidad.
- ✓ Puedan ser susceptibles de **riegos de corrupción**.
- ✓ Han sido identificados por los usuarios como de **mayor impacto**.
- ✓ Están relacionados con la expedición de certificados y demás información, que pueden **transformarse en consultas de acceso** a información pública

### 3. Identifique las acciones a implementar

- ✓ Reducción de tiempos de respuesta de los trámites
- ✓ Eliminación de requisitos
- ✓ Ampliación de puntos de atención
- ✓ Ampliación de horarios de atención
- ✓ Reducción en tarifas
- ✓ Permitir radicación electrónica de solicitudes
- ✓ Habilitar notificación electrónica
- ✓ Interoperar con otras entidades para consultar requisitos sin solicitarlos al ciudadano
- ✓ Transformar trámites en consultas de acceso a información

**¡Identifíquelas con la participación de los ciudadanos!**

## 4. Registre la estrategia de racionalización en el SUIT

**Registre las acciones** para la mejora de trámites **en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT–**  
Módulo de racionalización de trámites

Para cada trámite identifique:

- Responsables
- Acción específica de racionalización.
- Descripción de la situación actual.
- Descripción de la mejora a implementar.
- Fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización planeadas.

## 5. Cuénteles al ciudadano las mejoras

Una vez implementadas las mejoras, cuénteles a los ciudadanos la nueva forma de acceder a los trámites y los beneficios a los que puede acceder



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Gracias

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

 7395656 Fax: 7395657

 Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

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

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