



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

2

Encuentro del Equipo Transversal



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Servicio al Ciudadano

Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación tienen el gusto de invitarlo a esta reunión virtual para hablar sobre diferentes temas de interés que mejoran la relación Estado-Ciudadano.

JULIO

15

2 0 2 0

8:30
a.m.

You Tube



El enlace
estará
activo
desde las
8:30 a.m.



2

Encuentro de Equipo Transversal
de Servicio al Ciudadano

Bienvenidos

Sobre las 9:00 a.m.
daremos inicio al evento



Por favor
ingresar con
micrófonos en
silencio



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Instalación

Función Pública

Julio de 2020



El servicio público
es de todos

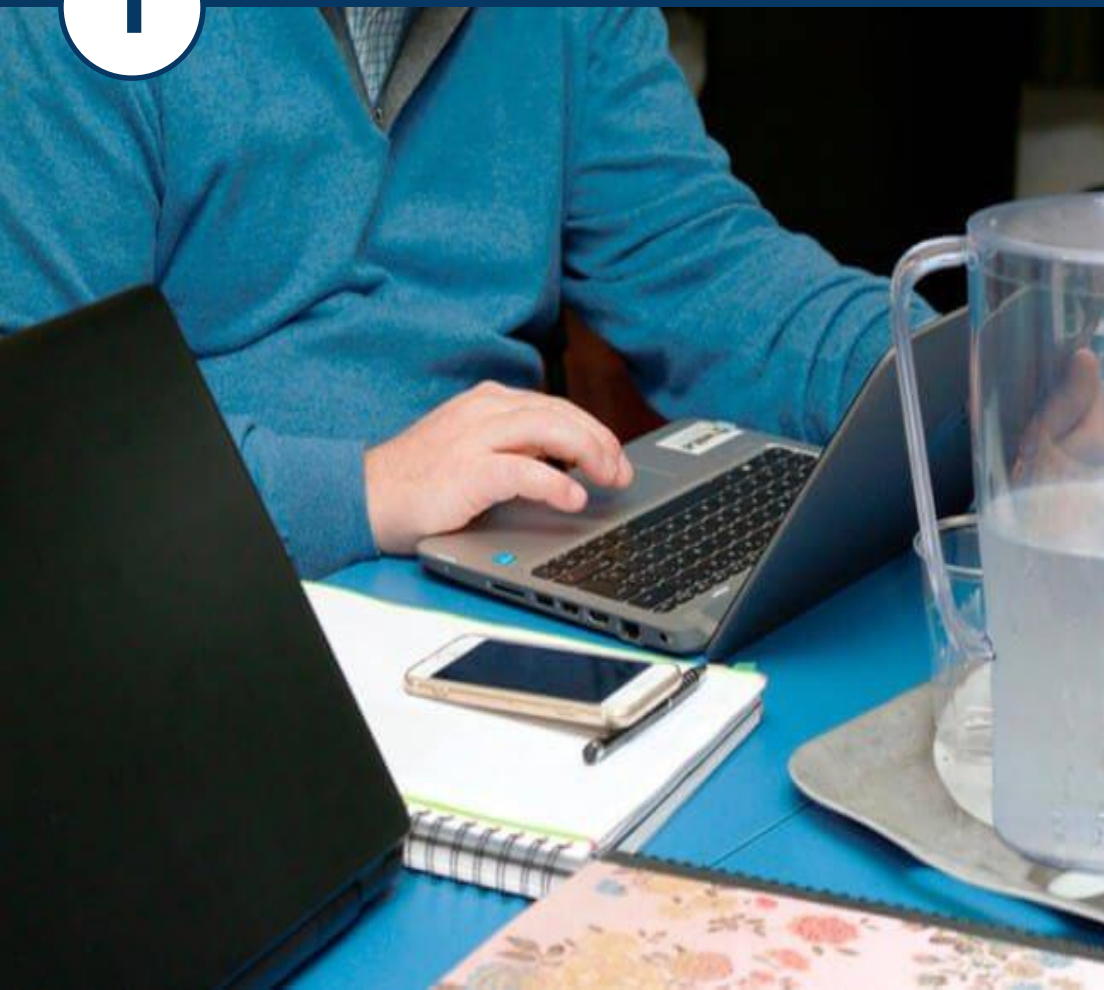
Función
Pública

Fernando Grillo Rubiano

Director de Función Pública

1

Un mensaje de esperanza



Estamos convencidos que también puede convertirse en una **ventana de oportunidad para mejorar la credibilidad y la confianza ciudadana** en las instituciones públicas y sus servidores, mostrando que el Estado se reinventa con la rapidez que se requiere para atender a sus ciudadanos



1

Equipos Transversales



12 Equipos del orden nacional



1.700 Integrantes



13 Equipos del orden territorial



1.100 Integrantes

1

Día Nacional del Servidor Público



Alrededor de **587.000 servidores públicos** y **240.000 contratistas** de prestación de servicios profesionales se encuentran trabajando desde sus hogares (**trabajo en casa**).

1

E-government Survey 2020

Reporte para Colombia

● **0.7164** en el **Índice de Gobierno Electrónico** (puesto 67 de 193)

● **0.8690** en el **Índice de Participación Electrónica** (puesto 27 de 193)



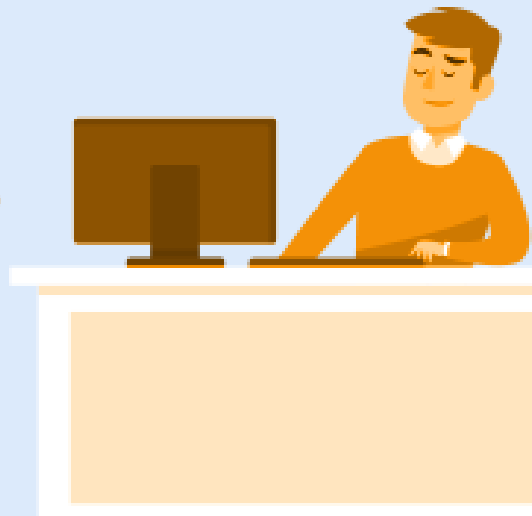
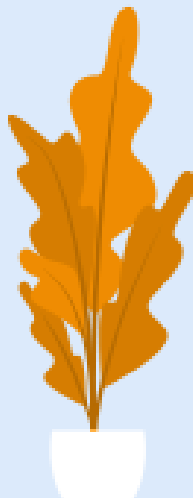
1

Simplificación de trámites

¿Cómo hemos avanzado?

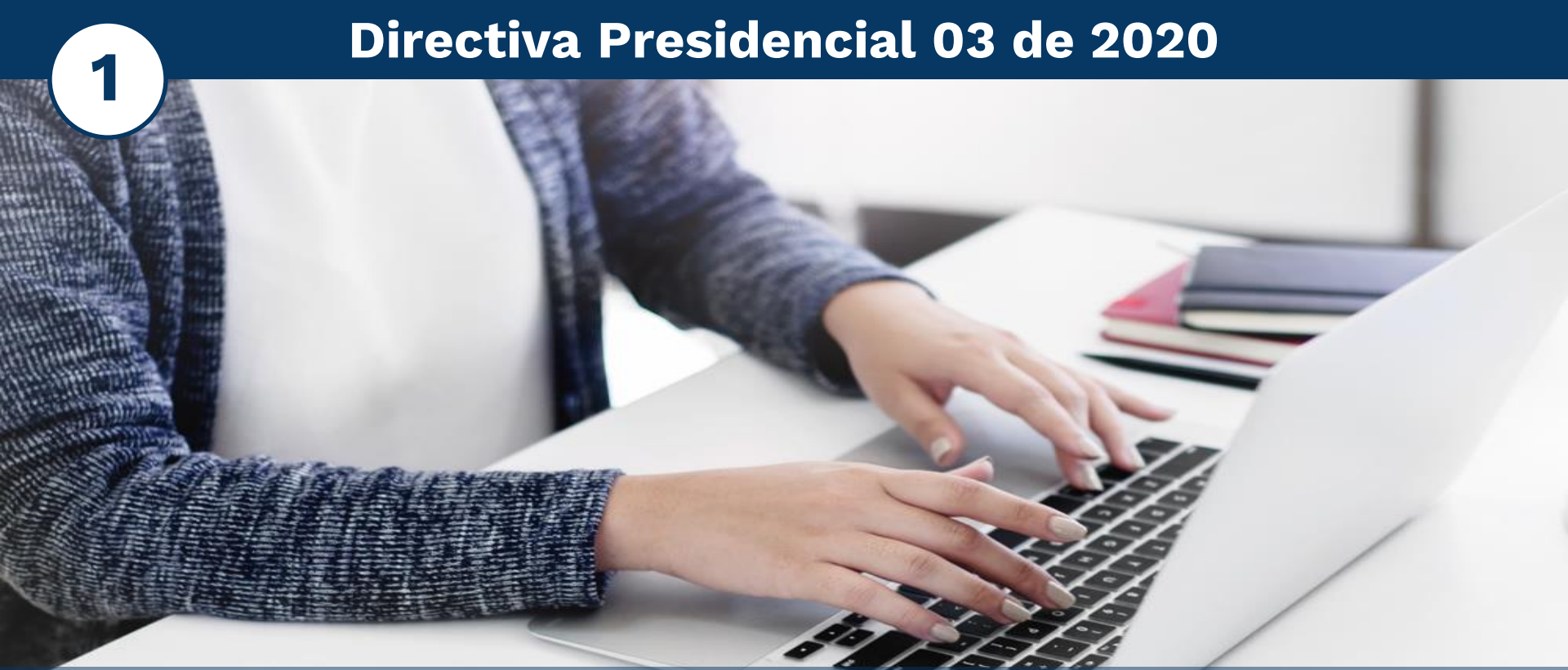


- Calculamos que el ahorro generado por esta norma fue de **\$ 49.736 millones de pesos**
- Durante el gobierno del Presidente Iván Duque, estimamos un ahorro de **200.358 millones** de pesos para los ciudadanos.



1

Directiva Presidencial 03 de 2020

A close-up photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The person is wearing a blue and white patterned sweater. In the background, there are some books and a pen on a desk.

Debemos procurar prestar nuestros **servicios presenciales hasta con un 20%** de sus servidores y contratistas, de tal manera que el **80% restante deberá realizar trabajo en casa**, sin que se afecte la prestación de los servicios y el cumplimiento de las funciones misionales de las entidades

1

Decreto 771 de 2020



De manera temporal y transitoria, mientras esté vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y de Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus CQVID-19, el empleador deberá reconocer el valor establecido para el auxilio de transporte como **auxilio de conectividad digital** a los trabajadores que devenguen hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes y que desarrollen su labor en su domicilio

1

Decreto 989 de 2020



Define las nuevas competencias y requisitos específicos para el empleo de jefe de oficina, asesor, coordinador o auditor de control interno o quien haga sus veces en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial

1

Premio Nacional de Alta Gerencia



**Premio Nacional
de Alta Gerencia**

20
EDICIÓN
2020

La ECUACIÓN de la
Equidad

+ Legalidad
+ Emprendimiento
= Equidad



El servicio público
es de todos

Función
Pública

#ExperienciasQueTransforman

1

Declaración de Bienes y Rentas en SIGEP



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Llegó la hora para que los **servidores públicos** de las entidades y organismos del orden nacional presenten su **declaración de bienes y rentas**.

Hasta
el 31 de julio
de 2020

**Declaración
de bienes
y rentas**

Servidores públicos de las
entidades y organismos
públicos del orden

territorial

actualícela ya en el SIGEP

**Vigencia
2019**

[Clic aquí](#)



Red de los Servidores Públicos

Últimos artículos publicados



La salida sigue siendo una opción: así podrán salir al espacio público las niñas y niños entre 2 y 5 años

Publicado por: [Lina Marcela González González](#) Equipo: [Otro](#) Visualizaciones: [6](#)

Desde el pasado 1 de junio, las niñas y niños entre dos (2) y cinco (5) años pueden salir brevemente al espacio público.

Dicha salida al espacio público se puede desarrollar tres (3) veces a la semana, media hora al día, de acuerdo con las medidas, instrucciones y horarios que fijen los alcaldes en sus respectivas jurisdicciones territoriales.

Las niñas y los niños de este rango de edad, obligatoriamente, deben estar acompañados por un adulto entre 18 y 59 años.

Esta medida se suma a la anteriormente anunciada e implementada por el Gobierno, la cual



[Cerrar Sesión](#) > [Administración](#) >



Descargar [letines](#)



Chat Virtual EVA



Proporcionado por [Natura Software](#)



¿Qué es la Red de

1

Oferta de cursos virtuales



Ingresar ahora >>

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red>

1

Ley para sanción presidencial



Agenda del Encuentro

- Socialización de Kit de Herramientas (Estado-Ciudadano)
- Resultados FURAG 2019 (Dimensión de Gestión de Valores con Resultados)
- Ferias de servicio en medio de la Emergencia Sanitaria
- Buenas práctica de ECOPETROL



Kit de Herramientas para fortalecer la relación Estado-Ciudadano en el marco del COVID-19

Función Pública



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Fernando Segura

**Director de Participación,
Transparencia y Servicio al Ciudadano
Función Pública**



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Adriana Vargas

**Asesora de Participación,
Transparencia y Servicio al Ciudadano
Función Pública**



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Lina Moncaleano

**Asesora de Participación,
Transparencia y Servicio al Ciudadano
Función Pública**

*La situación actual es un desafío para entidades públicas y servidores, el llamado es a poner en práctica los **valores del servicio público** y fortalecer la relación entre el **Estado y la ciudadanía**.*

Agenda

1. Objetivo del kit
2. Estructura de las guías
3. Transparencia y Rendición de cuentas
4. Participación y control social
5. Trámites y Servicio al Ciudadano



Objetivo del kit y componentes

Objetivo

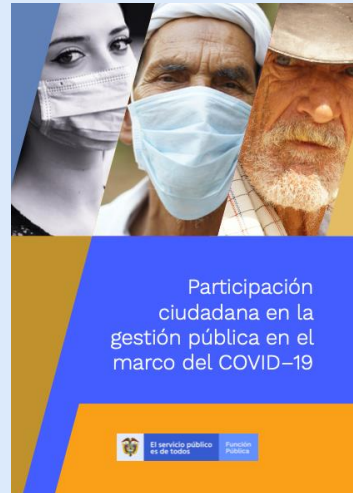
Ofrecer orientaciones y recomendaciones para que las entidades públicas continúen el diálogo con lo público, el fortalecimiento de los lazos de confianza con la ciudadanía e incorporen el enfoque de Estado Abierto en las acciones adelantadas para enfrentar en el COVID- 19.

Reinventarse para lograr interacciones de valor que permitan una comunicación efectiva, es la forma de maximizar el valor en la gestión pública.

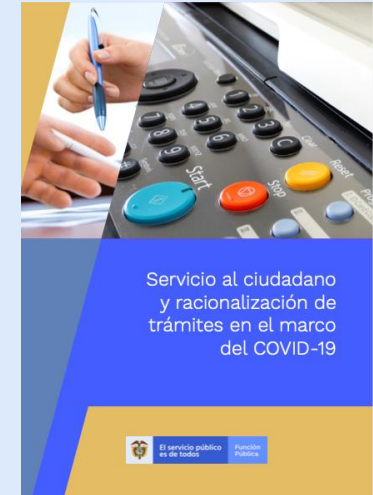
Herramientas del Kit para mejorar la relación Estado – Ciudadano en el marco del COVID-19




Transparencia y
Rendición de
cuentas



Participación y
control social



Trámites y
Servicio al
Ciudadano



Estructura de las guías

Generalidades de las guías

Público objetivo

¿A quién están dirigidas?

Propósito

¿Qué buscan estos lineamientos?

Pertinencia

¿Por qué hablar de las políticas en tiempo de COVID-19?

Planeación

¿Qué estrategias de reformulación se requieren para cumplir con las metas planeadas?

Caracterización de usuarios

¿Quiénes son los usuarios y cuál es la mejor forma de llegar a ellos actualmente?

Canales y medios

¿Qué canales y mecanismos de difusión pueden utilizarse?

Estrategia de divulgación

¿Qué, cómo y cuándo divulgar las nuevas formas de relacionarse con la ciudadanía?

Orientaciones temáticas

Transparencia y rendición de cuentas

- Transparencia en la contratación pública en el marco del COVID - 19
- Convocatorias y audiencias públicas digitales
- Estrategia contra las noticias falsas

Participación y control social

- Participación ciudadana en el marco del COVID - 19
- Planeación, presupuesto participativo y colaboración abierta
- Control social a la gestión de programas y recursos para atender el COVID - 19

Trámites y Servicio al ciudadano

- Prestación del servicio al ciudadano en el marco del COVID – 19
- Cambios y mejoras en trámites atendiendo las condiciones de virtualidad
- Decreto Legislativo 491 de 2020



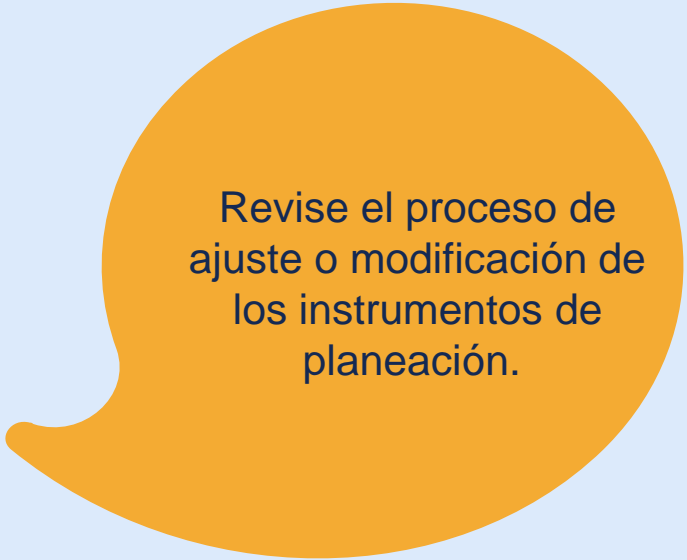
Transparencia y Rendición de cuentas

Transparencia y Rendición de cuentas

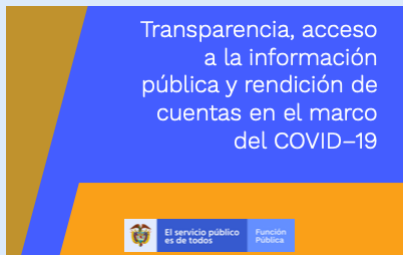
Este kit de herramientas ofrece orientaciones, recomendaciones y alternativas para que las entidades públicas del orden nacional y territorial continúen desarrollando sus acciones en materia de transparencia en el marco de la pandemia del COVID-19.

Entidades y servidores deben garantizar condiciones adecuadas para la vinculación de la ciudadanía en la gestión pública.

Busca convertir la situación actual en una oportunidad que fortalezca los lazos de confianza entre el Estado y los ciudadanos.



Revise el proceso de ajuste o modificación de los instrumentos de planeación.



Transparencia y acceso

- Mantener actualizados los instrumentos de gestión de información
- Potencializar la estrategia de transparencia activa en canales digitales
- Mantenga la confiabilidad en sus canales de recepción de PQRDS y solicitudes de acceso a la información.

Rendición de cuentas

- Priorice los ejercicios digitales de rendición de cuentas permanente.
- Apóyese en las redes de líderes y/o representantes de organizaciones sociales, asociaciones de usuarios o veedurías ciudadanas, entre otros.
- Informe sobre la conformación y ejecución de los fondos extraordinarios para atender la emergencia.



Buenas prácticas que pueden ayudar

¡Gestione el conocimiento que está adquiriendo!

Documente las decisiones tomadas durante la emergencia y los cambios en la atención a la ciudadanía.

Incorpore en la dinámica de la entidad el **registro de indicadores** recurrentes, esto le permitirá responder a entes de control y solicitudes de información de la ciudadanía de manera RÁPIDA y CONSISTENTE.

¿Cómo adelantar la transparencia y la rendición de cuentas en la emergencia producida por el COVID-19?

Transparencia y acceso

Instrumentos de gestión de información:

Mantenga actualizados el registro de activos de información, el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación de información, utilice: herramientas.datos.gov.co/es/gestion-activos para su diligenciamiento y disposición.

¡Genere amplia divulgación interna y externa de estos instrumentos, dado que son el referente para el manejo de la información!

Transparencia activa

Potencialice su página web:

- Actualice la información dispuesta y garantice la pertinencia de esta.
- Cree canales de entrega de información e interacción con la ciudadanía.
- Enlace con otros portales institucionales que den reporte de su gestión.

Así mismo, priorice la apertura de la información estructurada y su publicación en www.datos.gov.co, divúlguela, úsela para los ejercicios de participación y promueva el control social a partir de dicha información.

Acceso a información pública

Boletín diario informativo de la Alcaldía Mayor de Tunja a través de su página web y de la emisora online boyacaradio.com

Rendición de cuentas constante

¿Cómo vamos? Cifras y descripción detallada y actualizada de las ayudas entregadas a la ciudadanía en Bogotá.

Divulgación en rendición de cuentas

Rendición de cuentas del sector minero energético en Sogamoso y Boyacá a través de emisoras, página web institucional, encuestas virtuales, canal de YouTube, periódicos, carteleras institucionales y el Boletín del Consumidor.



Experiencias a tener en cuenta

Rendición de cuentas constante

¿Cómo vamos? Cifras y descripción detallada y actualizada de las ayudas entregadas a la ciudadanía en Bogotá

<https://bogotasolidariaencasa.gov.co>

Rendición de cuentas virtual

Transmisión por internet del proceso de rendición de cuentas de la Universidad del Cauca, 2019. <https://n9.cl/mmu6>

Audiencia pública de rendición de cuentas de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional a través de su canal de Facebook <https://n9.cl/39up3>

¿Qué, cómo y cuándo divulgar las nuevas formas de relacionarse con la ciudadanía?

Entregar información de calidad, oportuna y pertinente de manera constante es la prioridad para el cumplimiento de estas políticas y de manera especial durante la emergencia producida por el COVID-19. Frente a los canales para divulgar la información, sugerimos completar este ABC:

- Revise el plan de comunicación de la entidad y las estrategias para los proyectos, programas y políticas relacionadas con transparencia y el acceso a la información y la rendición de cuentas. Identifique aquello que la coyuntura no le permite realizar, por ejemplo:
 - Atención de peticiones presenciales.
 - Espacios de diálogo y socialización presenciales o masivos.
 - Entrega de información presencial.

¡Estrategia contra las noticias falsas!

Entregar información a tiempo, con
datos públicos confiables

¡Los cambios repentinos pueden generar
soluciones duraderas!

CONTRATOS POR URGENCIA MANIFIESTA O RÉGIMEN ESPECIAL.

FILTROS APLICADOS

Modalidades de selección: Contratación Directa Régimen Especial
Justificación de la modalidad: Urgencia Manifiesta Regla Aplicable

FUENTE: SECOPI y SECOPII (contratos) FECHA: Después del 17 de marzo de 2020

Búsqueda por nombre de entidad:

Selección para entidades territoriales:


- Alcaldías

Borrar filtros

Comportamiento del SECOP

Contratos	Valor Total
13	\$ 862,6...

Si en el marco de la emergencia logró estrategias digitales continuas de transparencia activa, mejoró los tiempos en la respuesta a las solicitudes de información, adelantó convocatorias digitales existosas, espacios digitales de conversación interesantes y audiencias públicas dinámicas con enfoque diferencial, documéntelas y recuerde que esa mejora de procesos en este momento puede servirle a usted y a otras entidades para el futuro.



Participación y control social

Participación y control social

Brindar orientaciones, herramientas e información que faciliten la participación de la ciudadanía en la formulación de planes, programas o proyectos, en la ejecución y la evaluación de la gestión, utilizando para ello las tecnologías de la información y las comunicaciones

Garantizar la incidencia efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en las decisiones y acciones del Gobierno

Brindar apoyo para que la ciudadanía exprese sus opiniones y propuestas a planes o proyectos normativos.

El uso de medios virtuales y de comunicación mejoran la gestión y mantienen la interacción con la ciudadanía.



¿Por qué hablar de participación en tiempos de COVID19?

La política de participación ciudadana en la gestión pública busca que las entidades del Estado garanticen la incidencia efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en las decisiones y acciones del Gobierno para que estos respondan a necesidades e intereses generales, habilitando espacios y mecanismos para su intervención en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).



La planeación y el presupuesto participativo son iniciativas que hacen posible que gobierno y ciudadanía identifiquen acciones a seguir para resolver necesidades de la comunidad.

Las entidades nacionales deben revisar su planeación institucional, y los municipios y departamentos deben finalizar la formulación de sus planes de desarrollo territorial acudiendo a las tecnologías de la información y las comunicaciones.

¿Qué actividades de participación ciudadana pueden fortalecerse por el COVID19?

La entidad debe cumplir con la estrategia de participación ciudadana en la gestión formulada para el 2020 y facilitarle a la ciudadanía la intervención en el ciclo de la gestión pública. Frente al COVID19, los invitamos a considerar algunas de las siguientes acciones que se basan en el uso de medios virtuales y de comunicación, con el fin de mejorar su gestión y mantener la interacción con la ciudadanía.

¿Cómo desarrollar la planeación participativa?

La planeación y el presupuesto participativo son iniciativas de participación ciudadana que van articuladas y a través de ellas es posible que gobierno y ciudadanía identifiquen en forma colaborativa las acciones a seguir para resolver las necesidades de la comunidad. En esta relación de diálogo se construye el Estado abierto y se garantiza la confianza de la ciudadanía.

Ante el COVID19 las entidades nacionales deben revisar su planeación institucional, pero particularmente los municipios y departamentos deben finalizar la formulación de sus planes de desarrollo territorial acudiendo a las tecnologías de la información y las comunicaciones y así evitar la presencialidad.



- Involucre actores clave de diversos sectores en el diagnóstico de las problemáticas de los territorios y en la construcción de propuestas colectivas.
- Cuente con los consejos territoriales de planeación.
- Ubique en el territorio de su jurisdicción los interlocutores clave para que exista representación.
- Garantice los canales de comunicación para la interacción en la construcción del plan.
- Garantice información, datos y estudios que sirvan de insumos para todos los participantes.
- Facilite un canal de comunicación para que los participantes puedan interactuar fácilmente.



Buenas prácticas para inspirar

Lleve a cabo ejercicios de capacitación para impulsar el control social teniendo como contexto su quehacer institucional y su relación misional y presupuestal en el marco del COVID19.

- **Plataforma Colibrí** para el control social que permite seguimiento al avance y cumplimiento de compromisos entre ciudadanía y la Administración Distrital en espacios de participación Veeduría Distrital de Bogotá.
- Plataforma de cocreación, **Mi Medellín** impulsada por Ruta N en Medellín con el fin de dar solución a las problemáticas urbanas que se presentan como retos, que son superados y solucionados desde las propuestas ciudadanas

Promover el control social a la gestión de programas y recursos para atender el COVID19

Son muchos los recursos destinados a atender el COVID19. En su mayoría se ejecutan mediante contratos. Es importante por ello garantizar la transparencia, legalidad y economía en su ejecución. Promueva el control social a través de la veeduría ciudadana a la gestión contractual y el manejo de programas de beneficios y servicios adoptados en el marco de la emergencia.

Algunas de las acciones para promover el control social, se relacionan a continuación:

1. Convoque a la ciudadanía para que conforme la veeduría ciudadana cada vez que se inicie un proceso de contratación, un proyecto, una obra pública o la ejecución de un programa de beneficios.
2. Publique en su sitio web, en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información la información detallada de los temas que puede vigilar la ciudadanía.
3. Informe especialmente sobre la contratación de productos y servicios para enfrentar la emergencia sanitaria derivada del COVID19.
4. Divulgue ampliamente por diversos canales virtuales, la radio, televisión y carteleras en sitios públicos los proyectos, programas y contratos para que la ciudadanía pueda hacer el control social.
5. Designe un funcionario para que sea canal seguro de denuncia, según indicación de la Circular 1000082020 del Gobierno Nacional. En web Secretaría de Transparencia: <https://url2.cl/ddF6z>
6. Haga públicos los indicadores de seguimiento y evaluación a estos proyectos, programas o contratos para facilitar la vigilancia ciudadana.
7. Cree un canal de comunicación para recibir alertas o denuncias de las veedurías que se conformen o de la ciudadanía en general. Utilice la página web, mensajes de texto y servicio telefónico.
8. De respuesta en forma clara e inmediata a preguntas, dudas o quejas recibidas indicando los pasos a seguir y los términos legales para ello.
9. Sistematice la información recibida de las veedurías ciudadanas y haga seguimiento interno a su solución.



Trámites y Servicio al Ciudadano

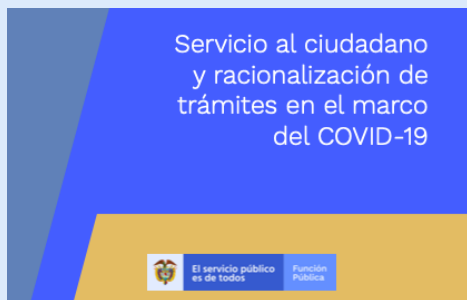
Trámites y Servicio al Ciudadano

Orientar a líderes de la gestión del servicio al ciudadano y de los trámites de la entidad en el desarrollo de **estrategias y mecanismos que les faciliten a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos** y permitan a las entidades la gestión de los requerimientos.

El servicio al ciudadano es uno de los fines esenciales del Estado y los trámites son el mecanismo a través de los cuales los ciudadanos acceden a sus derechos

Garantizar la continuidad en la atención a los requerimientos de los ciudadanos de forma ágil, sencilla y permitiendo el uso de canales electrónicos

Acelerar la implementación de las políticas que buscan mejorar el servicio al ciudadano, simplificar y automatizar los trámites, mitigando los efectos negativos que la pandemia pueda traer



Garantía de los derechos ciudadanos en tiempos de COVID-19

¿Cuál es la finalidad del Decreto 491 del 2020 y qué implicaciones tiene frente a la prestación de los servicios al ciudadano?

El objetivo es proteger la salud de los servidores públicos y de los ciudadanos que acceden a los servicios del Estado a través del uso de medios tecnológicos y de la ampliación o suspensión de términos, sin afectar los derechos fundamentales ni los servicios públicos esenciales.

¿Quiénes deben implementar las acciones contenidas en el Decreto 491 del 2020?

Las tres ramas del poder público (Legislativa, Ejecutiva y Judicial), los órganos de control, los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares cuando cumplan funciones públicas.

Garantice cumplimiento de las metas adaptando estrategias

Revise la planeación institucional:

- ¿La meta sigue siendo una prioridad teniendo en cuenta las necesidades actuales de los grupos de valor?
- ¿Qué actividades y metas podrían reformularse para lograr la virtualización de trámites y la recepción de peticiones a través de canales electrónicos?
- ¿Qué actividades y metas podrían reformularse para adecuar los canales presenciales, de modo que cumplan con las condiciones de bioseguridad requeridas?
- • ¿Qué modificaciones deben efectuarse para disminuir los desplazamientos de los ciudadanos y la presencialidad en la atención de sus requerimientos?

Garantice uso de medios virtuales para la prestación de servicios

Garantizar la continuidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos y la atención a sus peticiones y requerimientos es primordial para la garantía de sus derechos.

Priorice el uso de canales virtuales

- Revisar si los aplicativos y formularios electrónicos están funcionando
- Habilitar botones de pago para evitar desplazamiento de los ciudadanos
- Enviar mensajes de confirmación respecto a la recepción de comunicaciones
- Garantizar la posibilidad de hacer seguimiento en línea al estado de las peticiones o trámites
- Permitir la radicación y notificación electrónica de documentos
- Establecer mecanismos de interoperabilidad con otras entidades
- Implementar herramientas gratuitas de accesibilidad que ofrece el Ministerio TIC: software lector de pantalla y el centro de relevo

Canales para el acceso a trámites y servicios

¿Qué consideraciones debo tener en cuenta, en materia de canales de atención, para facilitarle a la ciudadanía el acceso a trámites y atender sus requerimientos?

Garantizar la continuidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos y la atención a sus peticiones y requerimientos es primordial para la garantía de sus derechos. A continuación, algunas consideraciones para garantizar la prestación de los servicios:



Caso exitoso

¡Espacios Seguros! La Secretaría de la Mujer de Bogotá efectuó alianzas con cadenas de supermercados y droguerías para recibir denuncias de violencia intrafamiliar.

<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/mujer/acciones-de-la-secretaria-de-mujer-por-coronavirus>

A partir de los resultados de los ejercicios de caracterización identifique los canales que debería habilitar o fortalecer para mantener la interacción continua con el ciudadano.

Priorice el uso de canales virtuales y tenga en cuenta:

1. Revisar si los aplicativos y formularios electrónicos que tiene implementados están funcionando de forma adecuada, en caso contrario, implemente de forma inmediata los ajustes requeridos
2. Habilitar botones de pago para evitar desplazamiento de los ciudadanos
3. Enviar mensajes de confirmación respecto a la recepción de comunicaciones
4. Garantizar la posibilidad de hacer seguimiento en línea al estado de las peticiones o trámites

¡Colpensiones en casa!

Si eres pensionado y recibes el pago de tu pensión por ventanilla, actualiza tus datos y el banco te entregará un medio virtual para el pago de tu próxima mesada.

Trámites en el Invima

Atención prioritaria de trámites relacionados con actividades que mitigan la emergencia a través de los canales virtuales del Invima, habilitación de pago por PSE, reducción de tiempos y tarifas diferenciadas.

¡Espacios Seguros!

La Secretaría de la Mujer de Bogotá efectuó alianzas con cadenas de supermercados y droguerías para recibir denuncias de violencia intrafamiliar.

Tu seguridad nuestra prioridad

El Fondo Nacional del Ahorro envía mensajes de texto a sus afiliados invitando a hacer uso de los canales virtuales



Caso exitoso

El Fondo Nacional del Ahorro envía mensajes de texto a sus afiliados invitando a hacer uso de los canales virtuales

Consideraciones para la prestación del servicio al ciudadano en el marco del COVID-19

¿Qué retos urgentes e inmediatos deben atender las entidades para atender la pandemia y sus efectos?

El aislamiento preventivo obligatorio tiene efectos en la economía y golpea principalmente a las poblaciones vulnerables. El Gobierno nacional, en coordinación con los gobiernos locales, han dispuesto de subsidios y programas sociales para mitigar el efecto social de la pandemia.

Acercas de los programas sociales se recomienda a las entidades:

1. Orientar a la ciudadanía sobre la información oficial frente a la programas sociales y subsidios. Evite la divulgación de noticias falsas.
2. Las entidades responsables de Ingreso Solidario, devolución del IVA, programas sociales y subsidios, créditos, adulto mayor, garantías para el trabajo y arrendamientos deben acoger las recomendaciones de manera inmediata.
3. Si la entidad es responsable de subsidios y programas sociales, publique información sobre beneficiarios, focalización y medios de entrega.
4. Disponga de canales de atención al ciudadano permanentes para orientar a la población beneficiaria de cómo acceder a los programas sociales.



Garantía de los derechos ciudadanos en tiempos de COVID-19

¿Cuál es la finalidad del Decreto 491 del 2020 y qué implicaciones tiene frente a la prestación de los servicios al ciudadano?

El objetivo es proteger la salud de los servidores públicos y de los ciudadanos que acceden a los servicios del Estado a través del uso de medios tecnológicos y de la ampliación o suspensión de términos, sin afectar los derechos fundamentales ni los servicios públicos esenciales.

¿Quiénes deben implementar las acciones contenidas en el Decreto 491 del 2020?

Las tres ramas del poder público (Legislativa, Ejecutiva y Judicial), los órganos de control, los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares cuando cumplan funciones públicas.

¿Cuál es el propósito del Decreto Legislativo 491 de 2020?

El objetivo es proteger la salud de los servidores públicos y de los ciudadanos que acceden a los servicios del Estado a través del uso de medios tecnológicos y de la ampliación o suspensión de términos, sin afectar los derechos fundamentales ni los servicios públicos esenciales

¿Quiénes deben implementarlo?

- Las tres ramas del poder público (Legislativa, Ejecutiva y Judicial)
- Los órganos de control
- Los órganos autónomos e independientes del Estado
- Particulares cuando cumplan funciones públicas.

¿Cómo deben prestarse los servicios de las entidades en época de Emergencia Sanitaria?

Las entidades y organismos públicos velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

¿Quiénes están exceptuados del trabajo en casa?

Aquellos servidores públicos y contratistas cuyas actividades sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la Emergencia Sanitaria por causa del coronavirus (COVID-19)

Miembros de las Fuerza Militares, Policía Nacional, organismos de seguridad del Estado, la industria militar y de defensa

¿Cómo pueden firmarse los actos o documentos si la entidad no cuenta con firma digital o electrónica?

De manera autógrafa: (incluye la posibilidad de escanear o digitalizar su firma y adherirla al documento o acto administrativo que están profiriendo)

Cada entidad es responsable de adoptar las medidas de seguridad de los documentos que se firmen por este medio.

Algunos procesos que se ven afectados por el Decreto Legislativo 491 de 2020

1. Notificaciones y comunicaciones de actos administrativos

- Se deben realizar por medios electrónicos
- Se deben ajustar los mecanismos de radicación para contar con la dirección de correo del solicitante
- La autorización para recibir notificación electrónica se entiende otorgada con la simple radicación de la solicitud
- La autoridad debe habilitar un buzón de correo electrónico exclusivo para efectuar las notificaciones o comunicaciones
- Para solicitudes radicadas antes de la expedición del decreto, el solicitante debe informar un correo al cual puede ser notificado

Garantía de los derechos ciudadanos en tiempos de COVID-19

¿Cuál es la finalidad del Decreto 491 del 2020 y qué implicaciones tiene frente a la prestación de los servicios al ciudadano?

El objetivo es proteger la salud de los servidores públicos y de los ciudadanos que acceden a los servicios del Estado a través del uso de medios tecnológicos y de la ampliación o suspensión de términos, sin afectar los derechos fundamentales ni los servicios públicos esenciales.

¿Quiénes deben implementar las acciones contenidas en el Decreto 491 del 2020?

Las tres ramas del poder público (Legislativa, Ejecutiva y Judicial), los órganos de control, los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares cuando cumplan funciones públicas.

Algunos procesos que se ven afectados por el Decreto Legislativo 491 de 2020



2. Ampliación de términos para resolver las peticiones

- Aplica para peticiones radicadas antes de la emergencia y que estuvieran en término, y para las radicadas durante la emergencia
- El término para peticiones generales se amplía de 15 a 30 días hábiles
- Las peticiones de documentos /información pasan de 10 días a 20
- La respuesta a consultas se extiende de 30 días a 35.

¡La ampliación de términos no aplica para la efectividad de derechos fundamentales!

Resultados Política Servicio
al Ciudadano Orden Nacional
y Territorial
Julio de 2020



El servicio público
es de todos

Función
Pública

María del Pilar García

**Directora de Gestión y Desempeño
Institucional
Función Pública**

Contenido

- 01.** Resultados Índice de Desempeño Institucional Orden Nacional y Territorial
- 02.** Resultados Política Servicio al Ciudadano Orden Nacional y Territorial

Datos Generales

Reporte

Reporte Final MIPG

147 Universo Entidades Rama Ejecutiva Orden Nacional **100%** Reportó información (147 entidades)

3477 Universo Entidades Orden Territorial **84%** Reportó información (2920 entidades)

Gobernaciones
32/32

Alcaldías
1097/1101

Entidades Descentralizadas
1791/2344

Reporte Final Control Interno MECI

219 Universo Entidades Orden Nacional **100%** Reportó información (219 entidades)

5835 Universo Entidades Orden Territorial **84,5%** Reportó información (4930 entidades)

Resultados Índice Desempeño Institucional

	2018		2019
 Entidades Rama Ejecutiva Orden Nacional	74,3	Aumento (4,8) →	79,2
 Alcaldías y Gobernaciones	56,5	Aumento (2,6) →	59,1

El índice de desempeño para el orden territorial (incluidas las entidades descentralizadas): **56,8**

Resultados

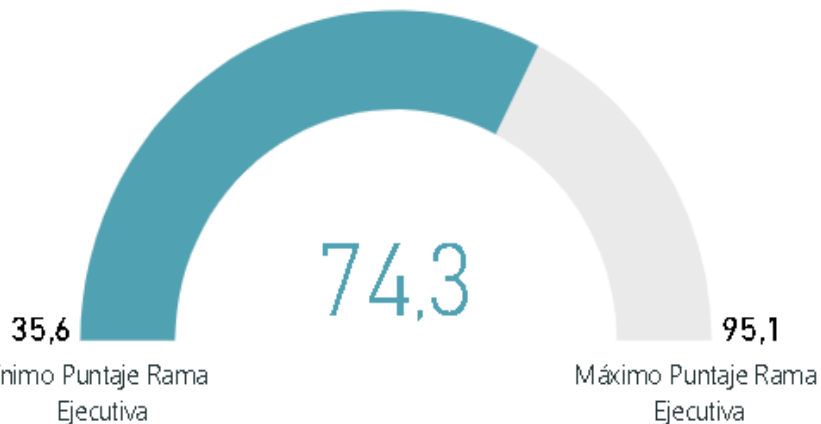
Orden Nacional

vigencia **2019**

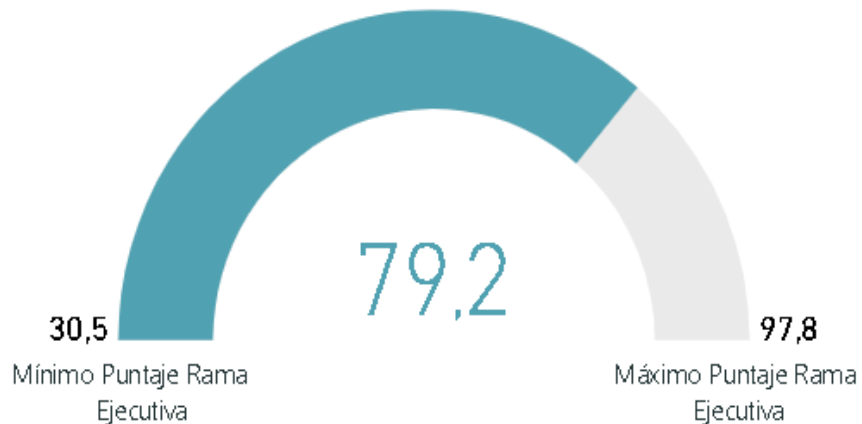
1

Resultados Índice Desempeño Institucional

Comparativo Índice de Desempeño Institucional Rama Ejecutiva-orden nacional



2018



2019

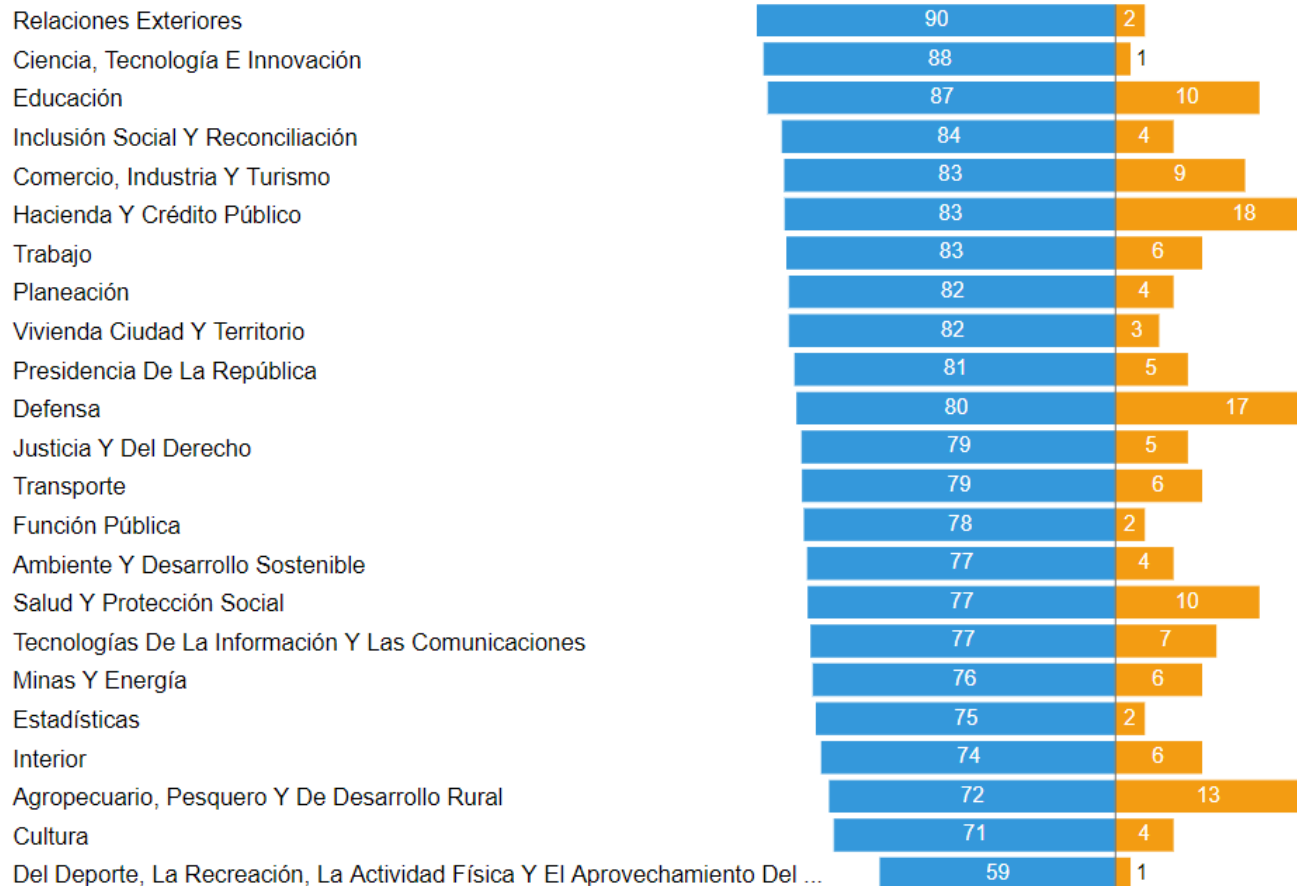


4.8 puntos

2

Índices de Desempeño Institucional

Sectores Administrativos



● Puntaje promedio por Sector

● Número de entidades por Sector

79.2 Puntaje
Rama
Ejecutiva

Índices por Política 2019

Valor máximo de referencia:



POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano

POL02: Integridad

POL03: Planeación Institucional

POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

POL06: Gobierno Digital

POL07: Seguridad Digital

POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción

POL10: Servicio al ciudadano

POL11: Racionalización de Trámites

POL12: Participación Ciudadana en la Gestión

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

POL14: Gestión Documental

POL15: Gestión del Conocimiento

POL16: Control Interno

Resultados

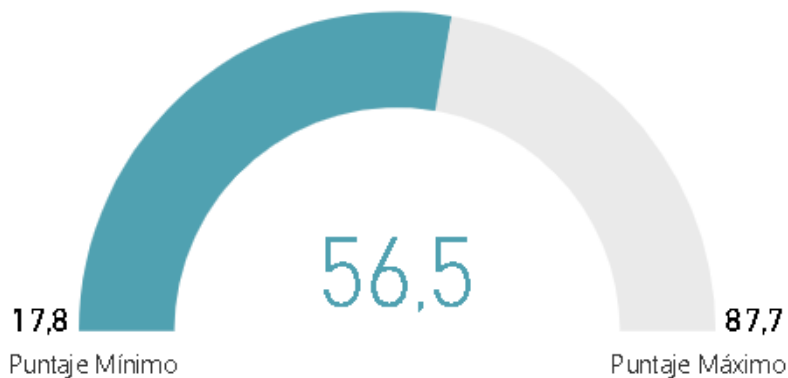
Orden Territorial

vigencia **2019**

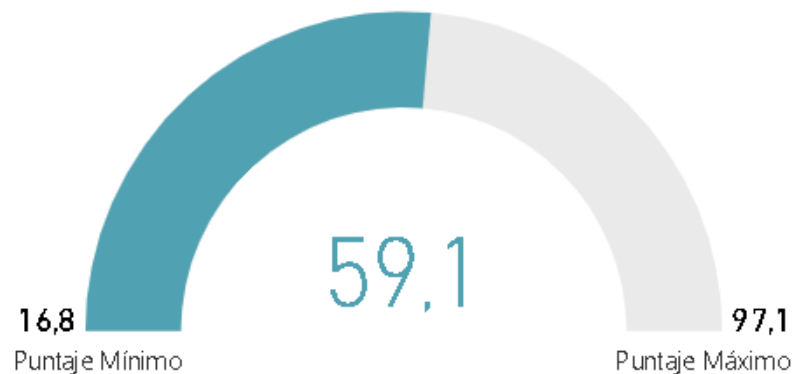
1

Resultados Índice Desempeño Institucional

Comparativo Índice de Desempeño Institucional – Alcaldías y Gobernaciones



2018

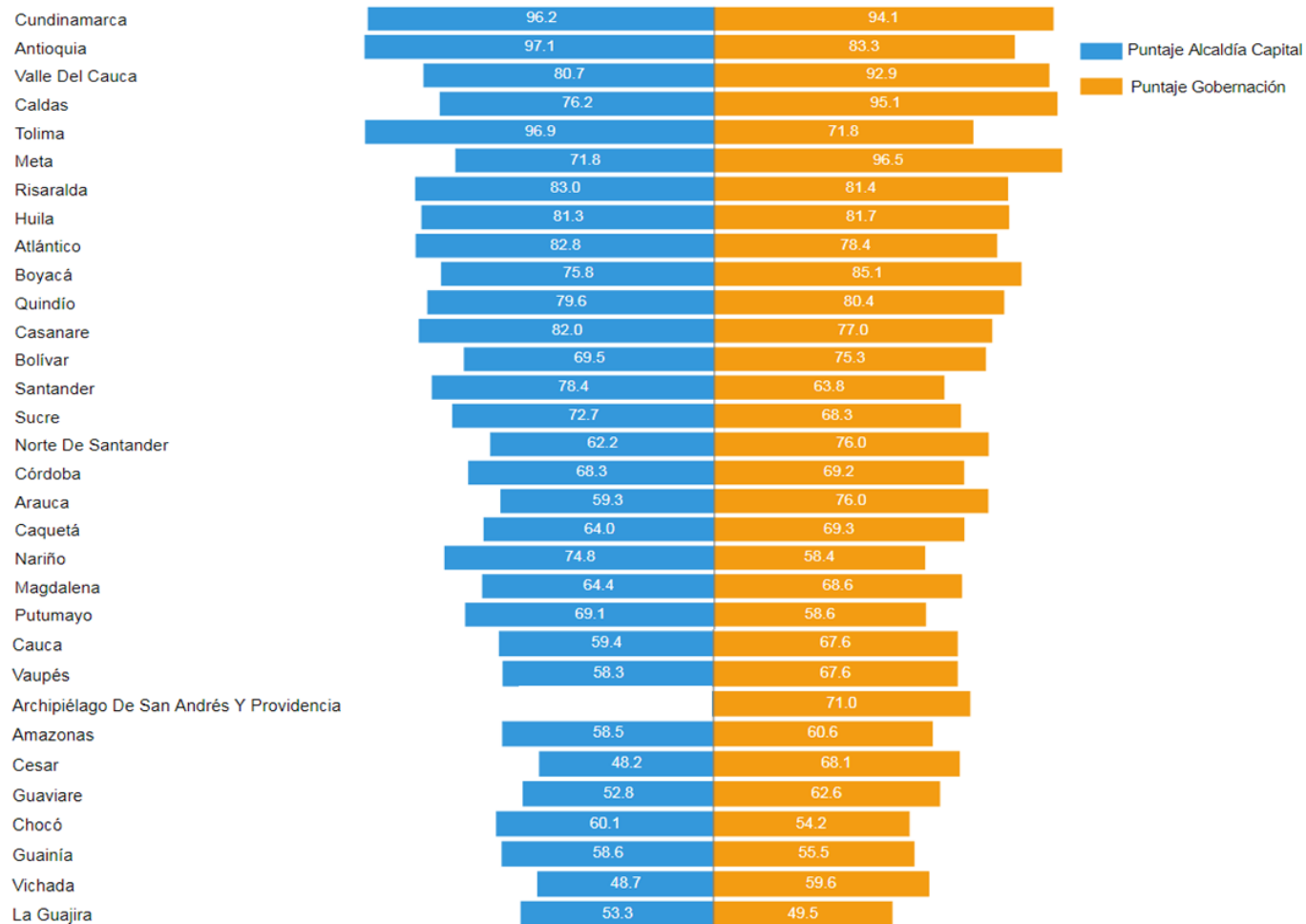


2019

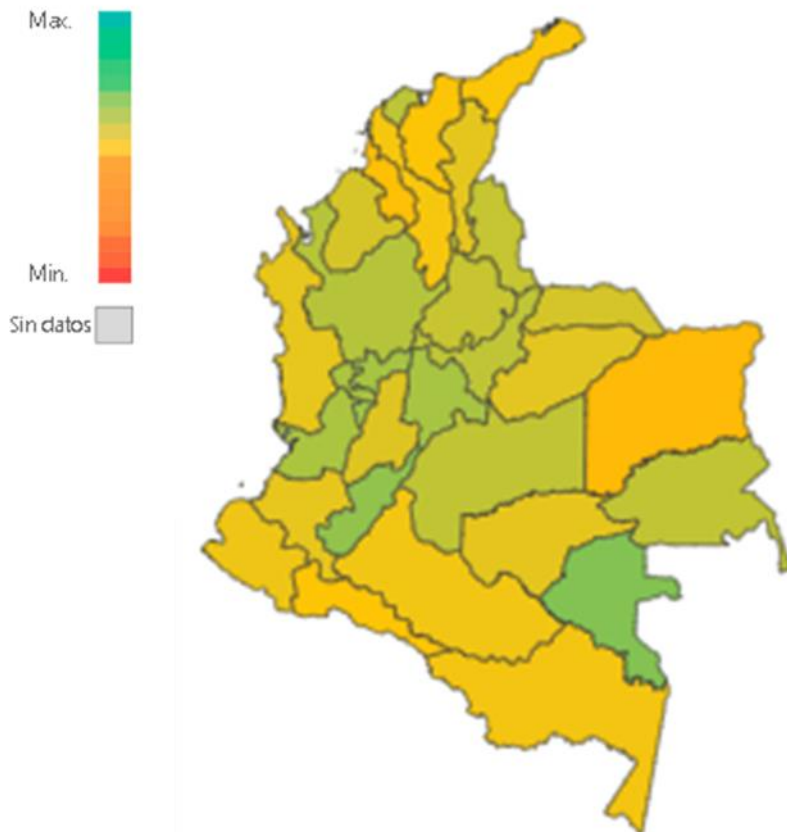


2.6 puntos

IDI Gobernaciones y Ciudades Capitales

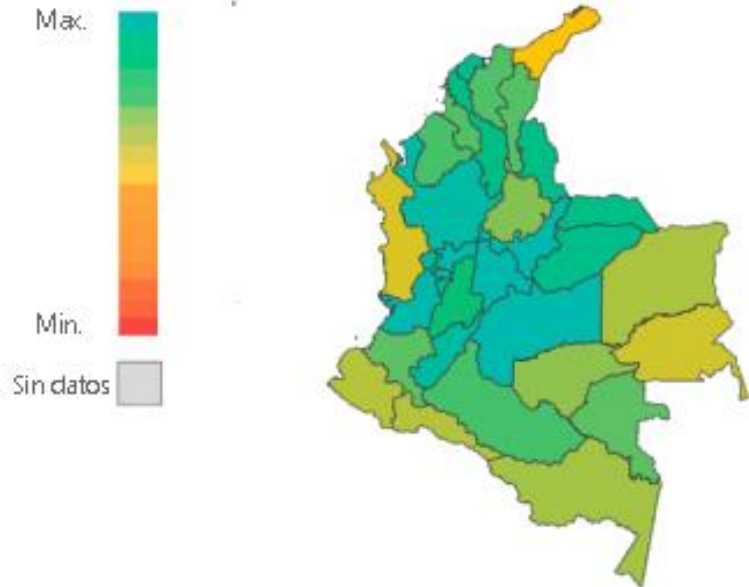


Comportamiento del IDI por Departamentos



Departamento	Promedio IDI
Bogotá, D. C.	85,9
Vaupés	63,8
Huila	62,3
Quindío	61
Caldas	60,1
Cundinamarca	60,1
Risaralda	59,7
Valle del Cauca	59,6
Antioquia	58,4
Atlántico	57,6
Boyacá	57,4
Meta	57,1
Guainía	57,1
Norte de Santander	56,5
Santander	56,4
Arauca	54,8
Córdoba	54,6
Tolima	53,7
Casanare	53,2
Cesar	52,8
Guaviare	52,8
Cauca	52,6
Chocó	52,6
Nariño	51,7
Caquetá	51,4
Amazonas	51,2
Bolívar	50,7
Archipiélago de San Andrés y Providencia	50,2
La Guajira	50,2
Putumayo	49,8
Magdalena	49,6
Sucre	47,8
Vichada	46,3

Gobernaciones con mayores puntajes



Gobernación	Puntaje
Meta	96,5
Caldas	95,1
Cundinamarca	94,1
Valle del Cauca	92,9
Boyacá	85,1

Alcaldías Ciudades Capitales con mayores puntajes

Alcaldía	Puntaje
Medellín	97,1
Ibagué	96,9
Bogotá	96,2
Pereira	83,0
Barranquilla	82,9

Alcaldías PDET con mayores puntajes

Alcaldía	Puntaje
Caucasia	85,8
Mutatá	82,5
Ituango	80,0
Planadas	79,7
San vicente del caguán	78,6

Índices por Política 2019

Valor de referencia:

78.7

93.1

89.8

89.5

89.8

91.8

92.2

88.0

93.8

88.6

89.5

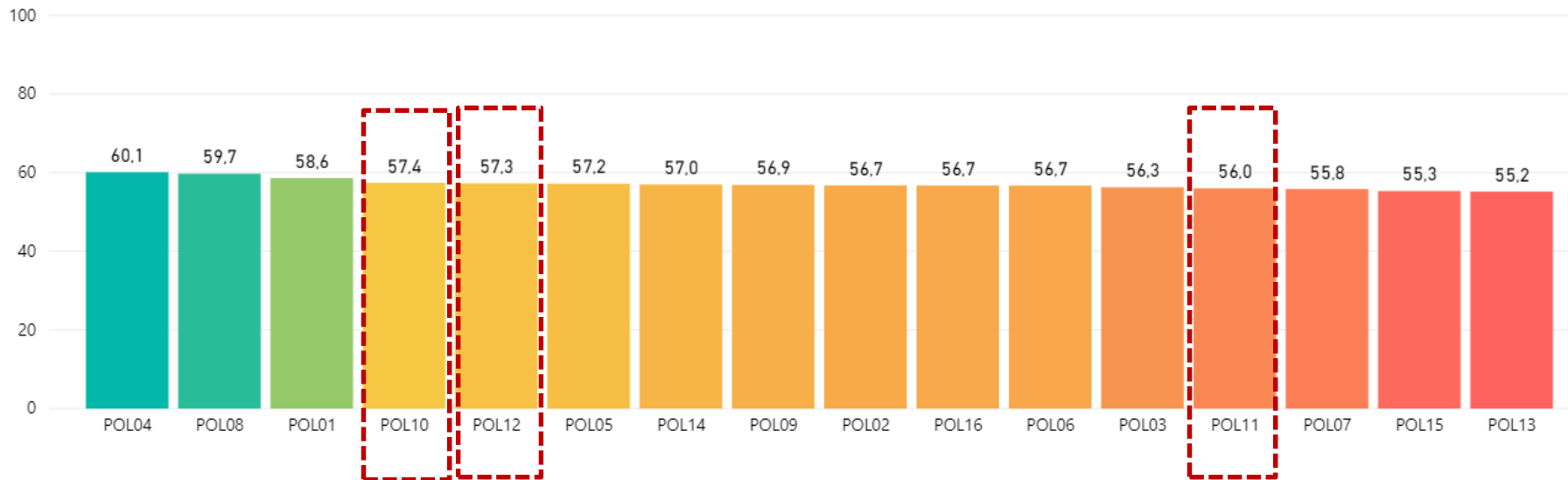
90.2

87.1

88.0

91.8

90.9



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL01: Gestión Estratégica del Talento Humano

POL02: Integridad

POL03: Planeación Institucional

POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

POL06: Gobierno Digital

POL07: Seguridad Digital

POL08: Defensa Jurídica

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción

POL10: Servicio al ciudadano

POL11: Racionalización de Trámites

POL12: Participación Ciudadana en la Gestión

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

POL14: Gestión Documental

POL15: Gestión del Conocimiento

POL16: Control Interno

Resultados

Política Servicio al Ciudadano
vigencia 2019

1

Resultados Comparados Política Orden Nacional

Promedio* Política Servicio al Ciudadano:

*De las 147 entidades de MIPG (Rama Ejecutiva)

Vigencia 2018	Vigencia 2019
74,8	78,8

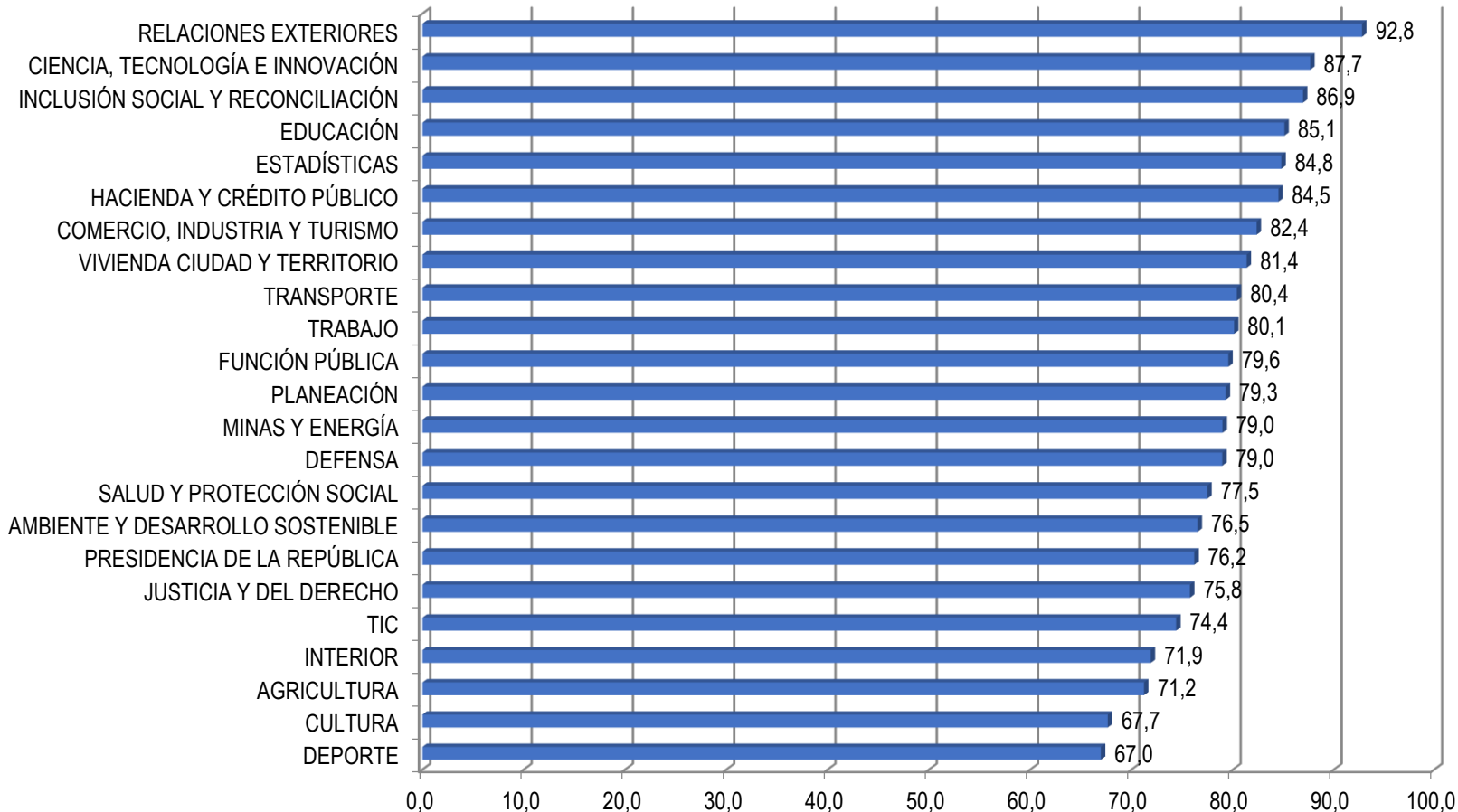


4 puntos

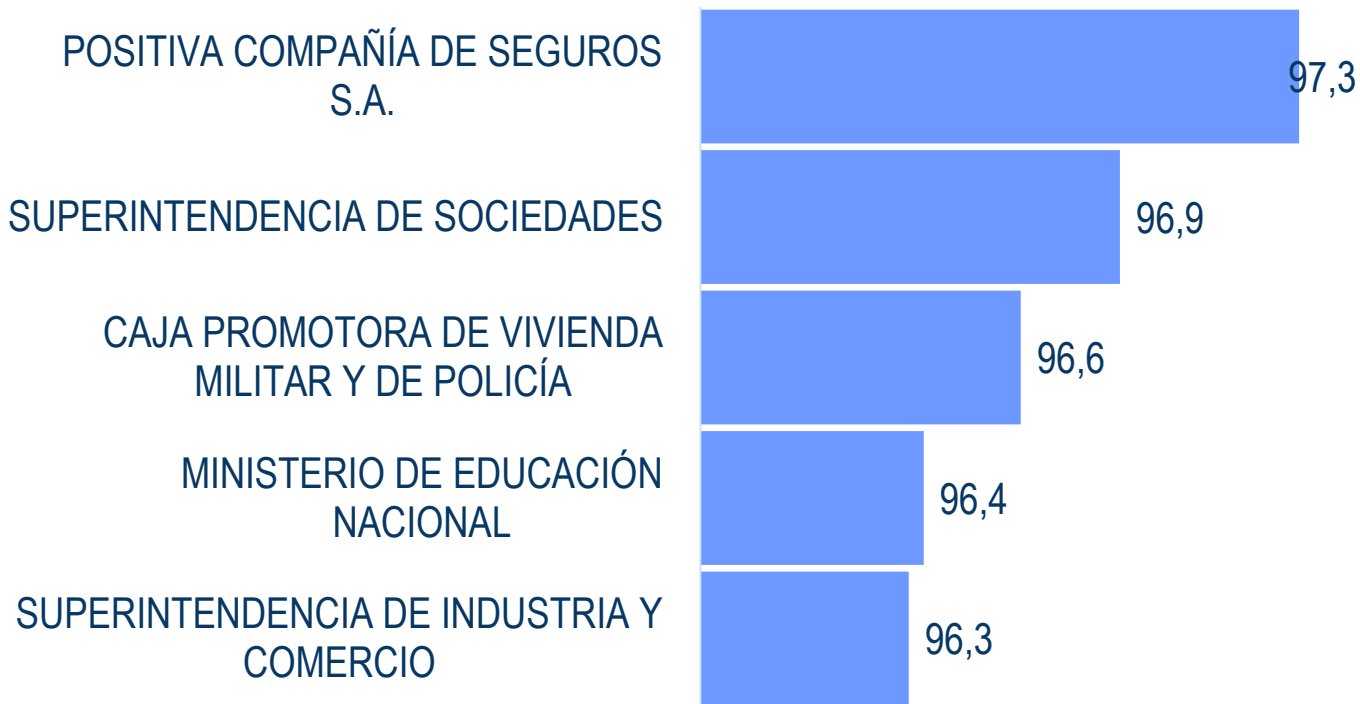
Resultados
que generen
Valor Público



Puntajes por Sector Administrativo



5 entidades con los puntajes mas altos en la política del servicio al ciudadano



Promedio* Política Servicio al Ciudadano:
entidades de MIPG (Rama Ejecutiva territorial que
incluye Gobernaciones, Alcaldías y entidades
descentralizadas)
*2922 entidades

Vigencia 2019

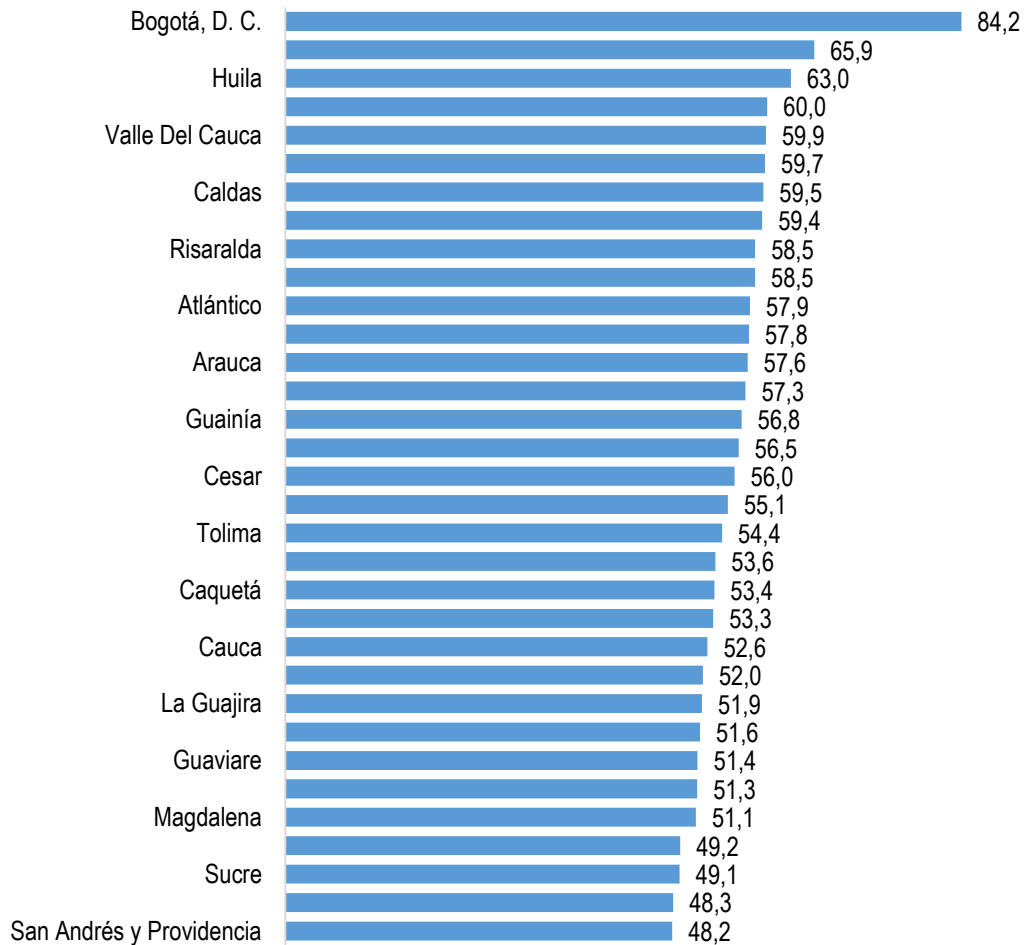
78,8

Nota: Para el total de territorio no es comparable el resultado ya que se presentan diferencias en el número de entidades evaluadas.

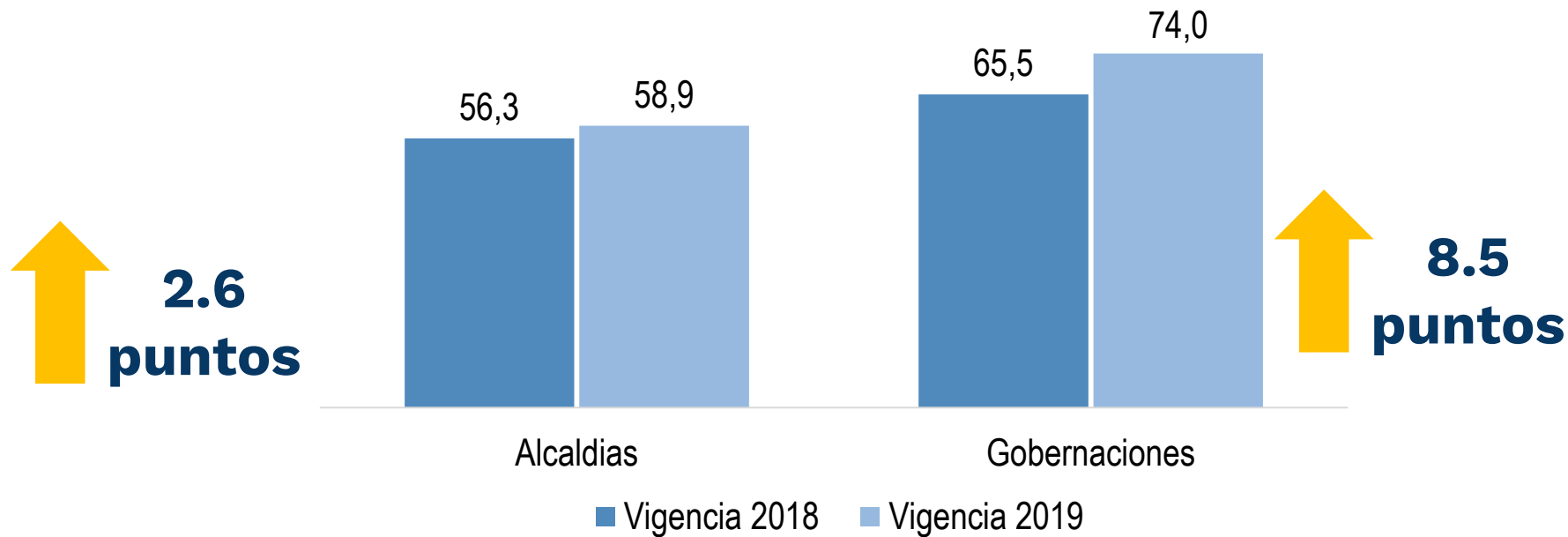
Resultados
que generen
Valor Público



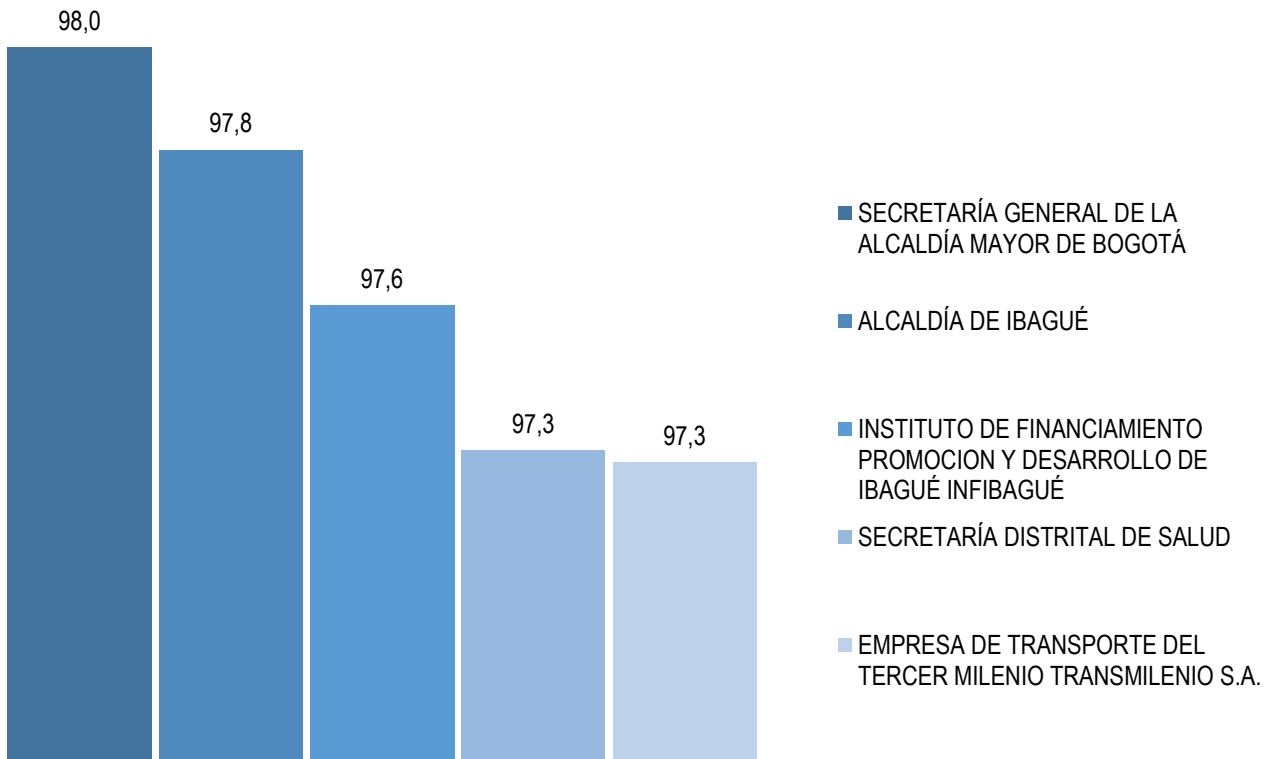
Puntajes Política por Departamentos



Comparación alcaldías y gobernaciones de la política de servicio al ciudadano



5 entidades con los puntajes mas altos en la política del servicio al ciudadano



Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en medio de la Emergencia Sanitaria DNP



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Alejandra Jiménez

Coordinadora del Grupo de Modernización del Estado DNP

Grupo de Modernización del Estado (GME)

**Para un Estado preparado a enfrentar
los retos del siglo XXI con prácticas
más innovadoras, eficientes y basadas
en evidencia**

Julio 2020

GME

es el centro de pensamiento sobre organización y funcionamiento del Estado

Tiene como misión poner a la ciudadanía en el centro del quehacer del Estado a través de la coordinación, articulación y apoyo a la planificación institucional del país y la orientación del ciclo de políticas públicas centradas en el usuario y basadas en la evidencia



Grupo de Modernización del Estado

Jefe de Grupo

EQUIPO DE
Apoyo misional

EQUIPO DE
Apoyo operativo

EQUIPO DE
Innovación Pública

EQUIPO DE
Eficiencia Regulatoria e Institucional

Conexiones

Experimentación

Lineamientos

Eficiencia
Regulatoria

Eficiencia
Institucional

EQUIPO DE

Medición y evidencia



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Resultados estrategia FNSC y propuesta de Interacción en territorio durante la crisis

Grupo de Modernización del Estado
Julio 2020



Resultados estrategia FNSC

Total FNSC

61

Total Ciudadanos atendidos:

499.153

Atenciones realizadas:

927.834

Entidades participantes en promedio:

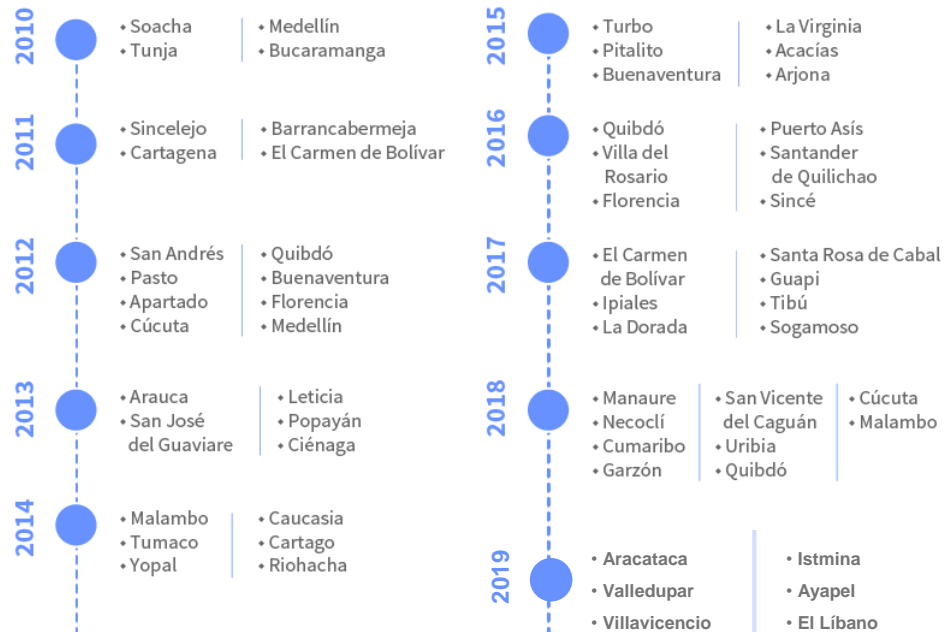
70

Atenciones por persona:

1,92



¿A dónde fuimos?



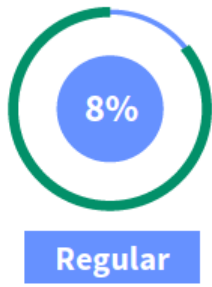
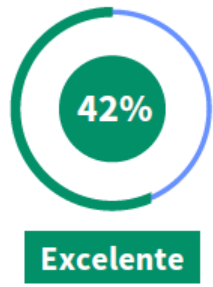
Articulación en los tres niveles de gobierno (nacional, departamental y municipal)



El futuro es de todos

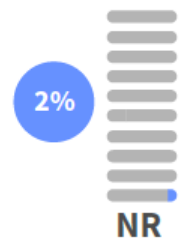
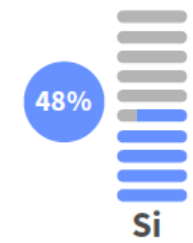
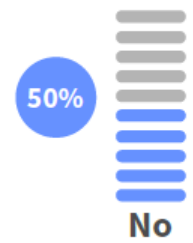
DNP
Departamento Nacional de Planeación

Así nos calificaron en la más reciente FNSC (Líbano – Toluima)



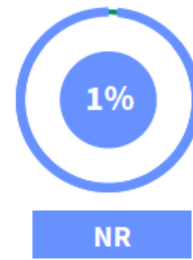
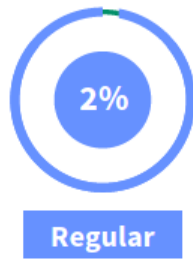
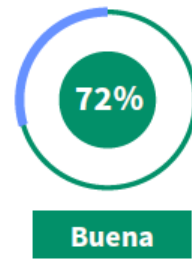
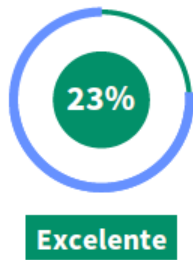
El 92 % de los ciudadanos participantes califican la Feria como buena o excelente.

¿Había intentado realizar el trámite antes?



El 50% de la población no había intentado realizar el trámite antes y la principal razón es porque **No está el servicio en el municipio (51%)**.

La atención del Servidor Público de la entidad fue:



El 95 % de la ciudadanía que asistió a la feria calificó la atención del Servidor Público entre buena y excelente.

¿Cómo llegar al territorio en medio de la crisis?

Acción en territorio

Acercar el Estado a la comunidad, a través de una **estrategia de comunicaciones**, para que accedan a la oferta de la Administración Pública.

Objetivo

Población

Tentativamente Córdoba y/o Nariño

10 **Septiembre** de 2020, con una **¿Cuándo?** días.

¿Con quién?

- 10 Gobernaciones
- 10 Alcaldías
- 10 Entidades nacionales de mayor demanda.

- Canales de atención: telefónico y virtual

vamos a comunicar

A través de:

- Emisiones
- Television local y regional.
- Perifoneo
- Piezas gráficas físicas
- Mensajes de texto

Buena práctica

Modelo de atención al ciudadano

Julio de 2020



José María Neira

**Jefe de la Oficina de Participación
Ciudadana
ECOPETROL**

La Oficina de Participación Ciudadana habilita el diálogo entre la Empresa y sus grupos de interés

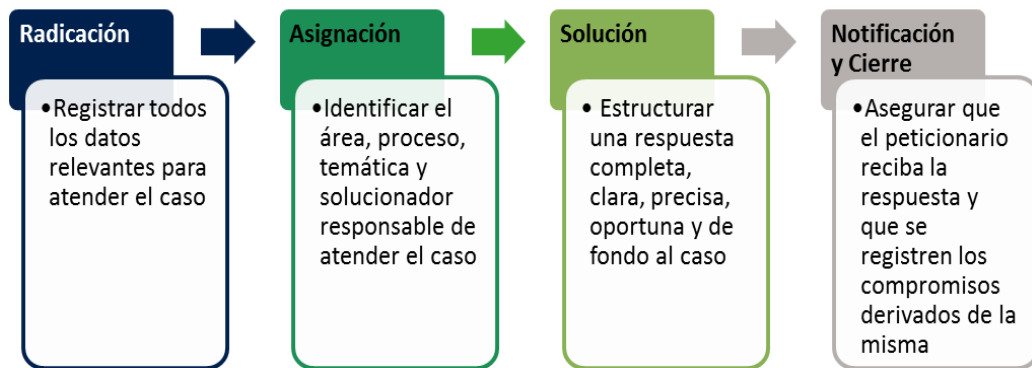


ecopETROL
Oficina de Participación Ciudadana

Simple, fácil y oportuno

Desde la creación de la OPC la asignación y solución de casos tiene la misma estructura de proceso, que busca hacer **el camino más corto** entre la petición del ciudadano y la respuesta de la compañía.

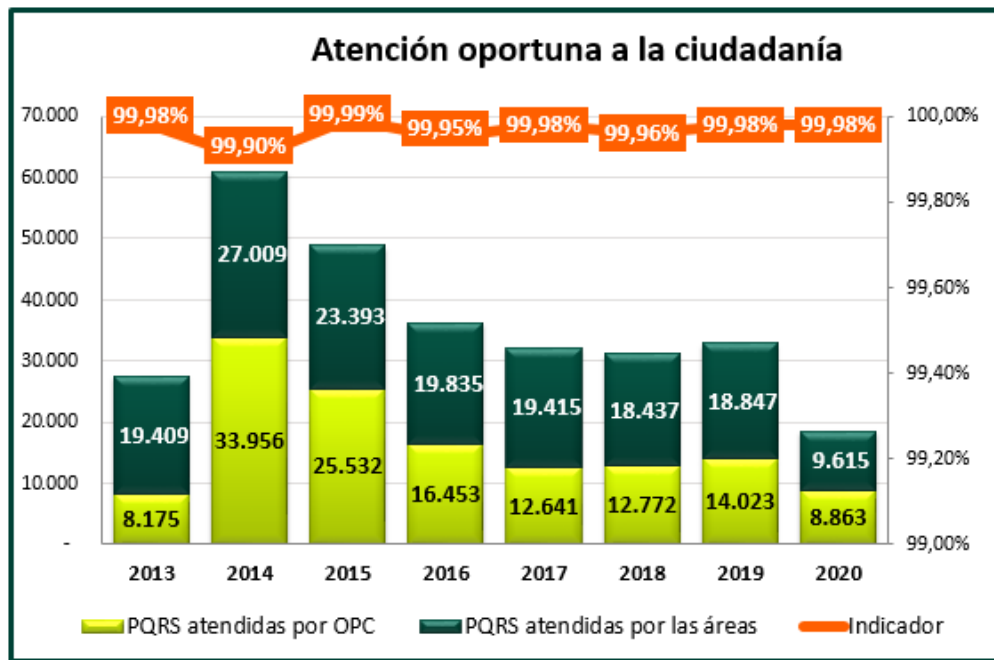
Más de **1.200 temáticas** y **300 solucionadores** que se cruzan en **57 matrices de tipificación**, permiten gestionar los requerimientos de los ciudadanos.



Muchas preguntas por resolver

En los últimos 8 años, Ecopetrol ha recibido más de **400 mil** solicitudes provenientes de todos los grupos de interés.

El **46%** de los casos se resuelven en un primer nivel de atención por la **Oficina de Participación Ciudadana**, los demás se responden a través de las distintas áreas de la empresa.



Fuente: Oficina de Participación Ciudadana - Corte Junio 2020



Gestión de la atención a los grupos de interés

Canales

-  Oficinas de correspondencia
-  participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co
quejasysoluciones@ecopetrol.com.co
-  www.ecopetrol.com.co
-  Línea gratuita: 01 8000 918418
-  Atención presencial Instalaciones de Ecopetrol S.A.

Indicadores

DE CALIDAD *



DE ATENCIÓN OPORTUNA *

100%
Atención oportuna



Derechos de petición gestionados por la OPC y atendidos dentro de términos de Ley.



Gestión de compromisos con grupos de interés

“Cumplir lo prometido”



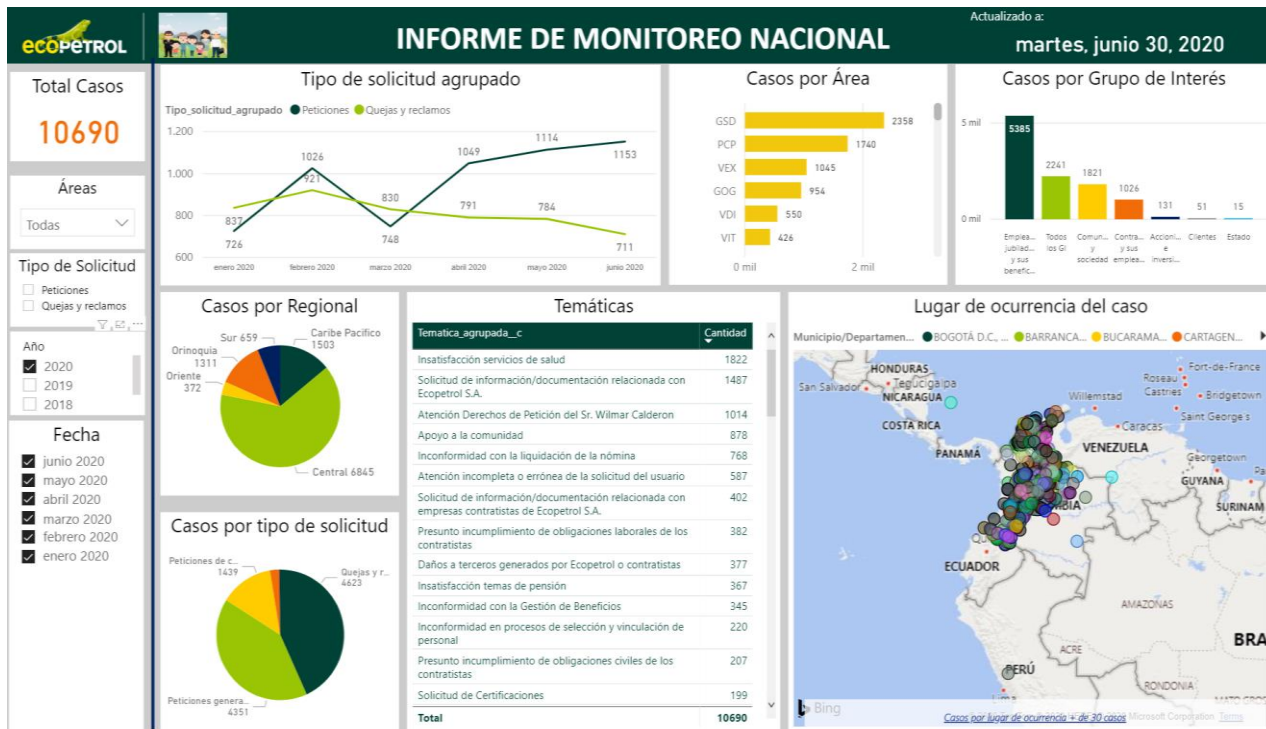
Fuente: Oficina de Participación Ciudadana – Corte Junio 2020

En ocasiones no basta dar respuesta al ciudadano y es necesario cumplir una tarea o actividad posterior. En esos momentos estamos frente a lo que llamamos **Compromisos con Grupos de Interés**.

De 2013 a 2020, Ecopetrol ha gestionado más de **12 mil** compromisos derivados de la atención de PQRS, con una **oportunidad** del **99,55%** en promedio.



Monitoreo y planes de mejora



La OPC se encarga de identificar **oportunidades de mejora** en los procesos de la compañía, tomando como fuente de información las PQRS recibidas de los grupos de interés.



Monitoreo y planes de mejora

Desde hace 10 años se realiza el **Análisis de Tendencias de PQRS**, estas mediciones se hacen con base en la metodología de límites de control.

Mediante el monitoreo de **22 temáticas** agrupadas se analiza el comportamiento del **85%** de todas las quejas recibidas en la Compañía.

Grupo de interés	Temática	2020											
		2015	2016	2017	2018	2019	2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Empleados, jubilados y sus beneficiarios	Atención incompleta o errónea de la solicitud del usuario	313	323	303	251	612	545	130	111	73	71	82	72
	Inconformidad con la Gestión de Beneficios	224	279	248	265	233	174	23	24	20	40	25	42
	Inconformidad con la liquidación de la nómina	279	326	315	322	256	176	20	26	23	26	41	40
	Inconformidad con la prestación de servicios administrativos	102	72	93	63	74	21	5	9	2	1	3	1
	Insatisfacción servicios de salud	1840	1736	1835	2324	2975	1563	215	268	212	263	281	258
	Insatisfacción temas de pensión	66	67	132	96	93	56	7	7	7	17	7	11
Accionistas e inversionistas	Insatisfacción temas de accionistas	66	36	116	130	95	62	10	11	9	10	13	9
Sociedad y comunidad	Contratación de mano de obra local	224	209	235	281	374	135	23	38	20	16	21	17
	Daños a terceros generados por Ecopetrol o contratistas - VDP	579	475	516	920	895	251	57	56	66	28	20	24
	Daños a terceros generados por Ecopetrol o contratistas - VEX	54	32	32	14	24	9	2	2	2	2	1	0
	Daños a terceros generados por Ecopetrol o contratistas - VIT	228	202	144	140	145	33	5	10	7	3	3	5
	Daños a terceros generados por Ecopetrol o contratistas - YPP	4	19	5	11	1	1	0	0	0	0	0	1
	Inconformidad con la gestión inmobiliaria	86	89	96	65	55	19	6	7	2	0	3	1
	Rechazo de la comunidad ante las operaciones o el desarrollo de proyectos de Ecopetrol S.A.	36	21	27	21	20	7	0	1	1	1	0	4
Clientes	Inconformidad Productos - Clientes	149	124	143	92	114	49	3	9	9	3	8	17
Contratistas y sus empleados	Contratación de bienes y servicios Locales	72	77	94	119	136	72	7	8	6	6	18	27
	Inconformidad en las etapas de ejecución y liquidación de contratos	131	87	85	83	68	28	3	4	4	8	5	4
	Inconformidad en las etapas de planeación y proceso de contratación	77	93	65	66	79	35	10	2	3	3	6	11
	Presunto incumplimiento de obligaciones civiles de los contratistas	1639	918	448	487	593	203	34	29	41	37	35	27
	Presunto incumplimiento de obligaciones laborales de los contratistas	1149	833	618	567	678	313	70	51	43	56	42	51
Transversal	Insatisfacción con la respuesta	169	132	327	543	562	321	59	37	58	75	51	41
	Presunto incumplimiento de compromisos por parte de Ecopetrol o contratistas	197	85	87	65	106	36	9	8	10	1	5	3

2020					
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ROJO	ROJO	ROJO	ROJO	ROJO	ROJO
ROJO	ROJO	AMARILLO	ROJO	ROJO	ROJO
VERDE	ROJO	AMARILLO	ROJO	ROJO	ROJO
AMARILLO	ROJO	VERDE	VERDE	AMARILLO	VERDE
ROJO	ROJO	ROJO	ROJO	ROJO	ROJO
AMARILLO	AMARILLO	AMARILLO	ROJO	AMARILLO	ROJO
ROJO	ROJO	ROJO	ROJO	ROJO	ROJO
ROJO	ROJO	AMARILLO	VERDE	ROJO	AMARILLO
AMARILLO	AMARILLO	ROJO	VERDE	VERDE	VERDE
AMARILLO	AMARILLO	AMARILLO	AMARILLO	AMARILLO	VERDE
VERDE	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE
VERDE	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE	AMARILLO
AMARILLO	AMARILLO	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE
VERDE	AMARILLO	AMARILLO	AMARILLO	VERDE	ROJO
VERDE	AMARILLO	AMARILLO	VERDE	VERDE	ROJO
AMARILLO	AMARILLO	AMARILLO	AMARILLO	ROJO	ROJO
VERDE	VERDE	VERDE	AMARILLO	VERDE	VERDE
ROJO	VERDE	VERDE	VERDE	AMARILLO	ROJO
VERDE	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE	VERDE
ROJO	VERDE	VERDE	AMARILLO	VERDE	VERDE
ROJO	ROJO	ROJO	ROJO	ROJO	ROJO
AMARILLO	AMARILLO	ROJO	VERDE	VERDE	VERDE

Monitoreo y planes de mejora



Corte: junio 2020

- **Identifican** las principales causas de insatisfacción.
- Son **herramientas de análisis** y fuentes de información.
- Orientados a la **mejora de procesos**.
- Facilitan el **análisis causas raíz** y la formulación de planes de mejora.

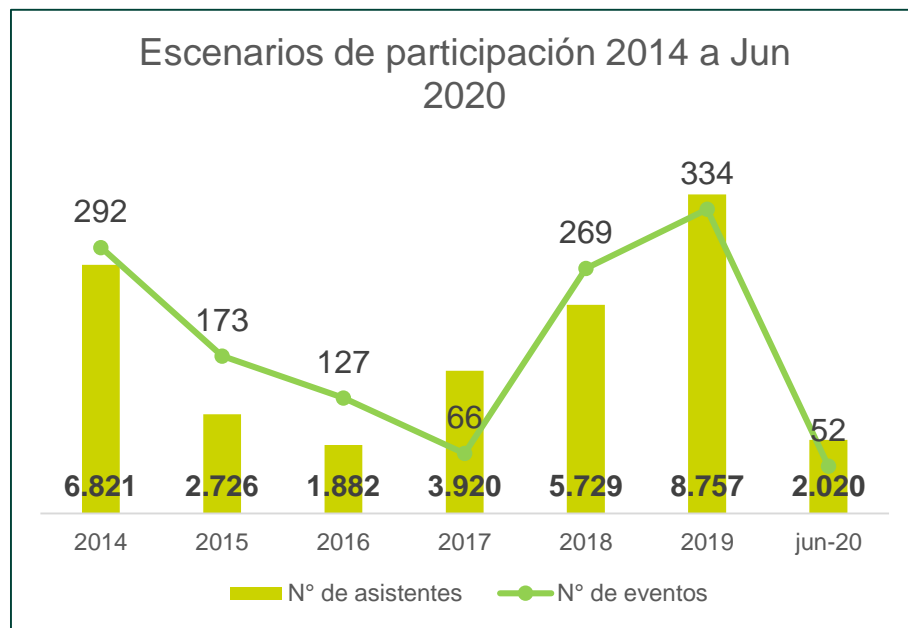


Gestión de escenarios de participación con grupos de interés

Entre 2014 y Junio de 2020 se han realizado diferentes escenarios de participación.

Llegamos a casi **32 mil personas** a través de más de **1.300 eventos** en todas las regiones donde opera la Empresa.

Metodologías: Conversatorios, foros, brigadas, talleres, voluntariado corporativo.



*Con corte al 30 de junio de 2020.



Escenarios de participación con grupos de interés



Brigadas OPC



Punto móvil de atención



Formación en participación ciudadana



Programas con niños escolarizados



Foros temáticos

- **Escuchamos** expectativas y necesidades de los GI.
- **Divulgamos** proyectos y asuntos de interés de los GI
- **Rendimos cuentas.**
- Promovemos la **pedagogía del conocimiento** de la industria.
- Desarrollamos programas para el fortalecimiento de la **participación ciudadana**



Salesforce – Herramienta de relacionamiento.

Salesforce permite automatizar los procesos. Crea y crece a la velocidad de sus clientes





Somos la
energía que
transforma
a Colombia





El servicio público
es de todos

Función
Pública



**¡Ayúdanos a
mejorar
nuestra
estrategia!**

¡Gracias!



El servicio público
es de todos

Función
Pública

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



7395656 Fax: 7395657



Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770



www.funcionpublica.gov.co



eva@funcionpublica.gov.co