



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

3

Encuentro del Equipo Transversal de servicio al ciudadano



El servicio público es de todos

Función Pública

MARZO

11

2 0 2 1

8:15 a.m. a
11:45 a.m.

YouTube f LIVE

De Función Pública

Presidencia de la República y Función Pública invitan a los servidores encargados de los temas de relacionamiento con los ciudadanos en las entidades nacionales y territoriales a conversar sobre la transformación digital para facilitar el acceso a los derechos de los ciudadanos y los empresarios, la importancia de la relación del Estado con el ciudadano para la consolidación de una gestión pública abierta y efectiva y el rol del lenguaje claro como herramienta para el aumento de la confianza ciudadana en el Estado.





3

Encuentro del Equipo Transversal
de servicio al ciudadano

ET

Bienvenidos

Sobre las 8:30 a.m. daremos inicio al evento



Por favor
silenciar el
micrófono



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Instalación

Función Pública
Marzo de 2021



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Fernando Grillo Rubiano

Director de Función Pública

1

Relacionamiento con la ciudadanía



- Acceso a derechos
- Solicitud de información
- Aprovechamiento de la oferta institucional
- Participación en el mejoramiento permanente de la gestión pública
- Ejercicio del control social para la defensa de lo público

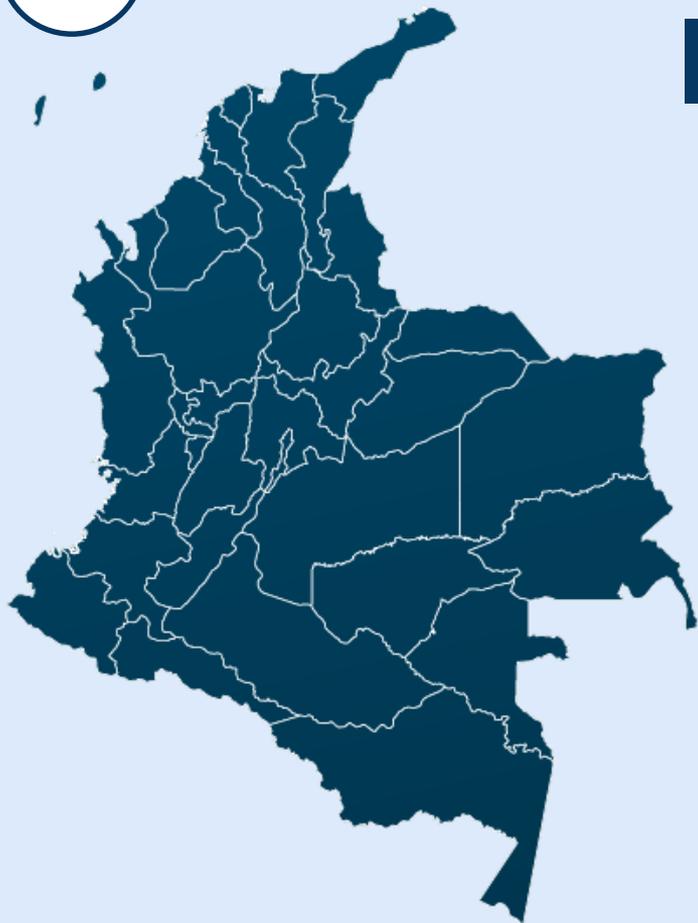
1

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

Otras mediciones 2020

Reporte para Colombia



Tercer puesto en los países de América Latina y el Caribe frente a la **facilidad de hacer negocios.**

\$264.796

Millones en ahorros para los ciudadanos



39 puntos sobre 100 en el **índice de percepción de corrupción**

1

Acompañamiento de Función Pública

¡Recordemos!



Cada interacción entre Estado y ciudadano comprende el **acceso a un derecho**

1

Servir a la comunidad

2

Facilitar la participación

3

Desarrollo de ajustes razonables y otros aspectos

78,8
FURAG 2019



1

Liderazgo integral de esta política



Generación de **lineamientos** e **instrumentos** que orienten su implementación

Asistencia técnica permanente a las entidades nacionales y territoriales

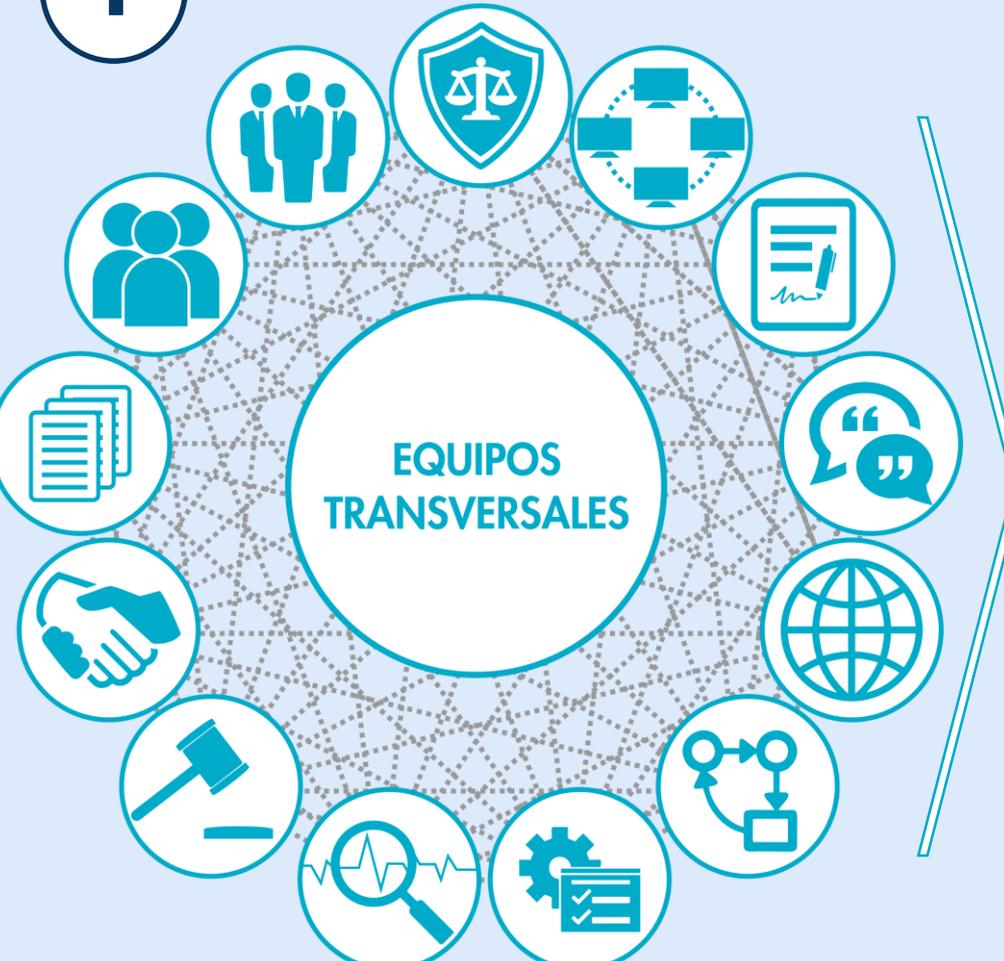
Expedición de orientaciones y acompañamiento técnico a las entidades para el desarrollo de **estrategias de lenguaje claro**



Aumento de la transparencia, el acceso a la información pública, la simplificación de trámites, la consolidación continua de la rendición de cuentas y el fomento de escenarios de participación ciudadana

1

ET Relación Estado – ciudadano



The diagram features a central circle with the text "EQUIPOS TRANSVERSALES". Surrounding this central circle is a complex network of smaller circles, each containing a different icon. These icons represent various fields: a group of people, a shield with scales of justice, a medical cross, a document with a signature, speech bubbles, a globe, a handshake, a gavel, a magnifying glass over a heartbeat line, gears, and a flowchart. The entire network is set against a background of a dotted grid pattern.

**EQUIPOS
TRANSVERSALES**



Intercambio de experiencias,
conocimientos y buenas prácticas
entre los servidores públicos que
lideran áreas estratégicas en
entidades nacionales y territoriales

1

Ferías Acércate



Ley 2052 de 2020

1

1

Finales de marzo daremos a conocer un kit básico de herramientas.

2

Inicio del segundo semestre de esta vigencia: herramientas más desarrolladas que nos permitan identificar acciones de mejora.

Furag
mipg

mipg



suit

MURC

Carta
Administrativa

Gestor
Normativo

sie



Sigep II

AGENDA DEL ENCUENTRO

8:15 a.m. a 8:30 a.m.	Registro de participantes
8:30 a.m. a 8:50 a.m.	Instalación Fernando Grillo - Director General de Función Pública
8:50 a.m. a 9:25 a.m.	Importancia de la relación del Estado con el ciudadano para la consolidación de una gestión pública abierta y efectiva Adriana Vargas -Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de Función Pública
9:25 a.m. a 9:40 a.m.	Presentación del equipo de trabajo y de las líneas de trabajo en materia de servicio al ciudadano para 2021 Lina María Moncaleano - Asesora de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de Función Pública
09:40 a.m. a 10:10 a.m.	Transformación Digital para facilitar el acceso a los derechos de los ciudadanos y los empresarios Víctor Muñoz - Director General del DAPRE
10:10 a.m. a 10:45 a.m.	Conversatorio: El lenguaje claro como herramienta para el aumento de la confianza ciudadana en el Estado Claudia Poblete - Asesora de la Comisión de lenguaje claro del Poder Judicial de Chile y cofundadora de la Red de Lenguaje Claro de Chile. Brigitte Quintero – Experta en lenguaje claro Función Pública
10:45 a.m. a 11:15 a.m.	Experiencias en la aplicación de herramientas para fortalecer la relación del Estado-ciudadano en el marco COVID 19 Marcela Espejo – Experta en Servicio al Ciudadano Función Pública
11:15 a.m. a 11:45 a.m.	Preguntas

Congreso CLAD 2021

1



CLAD





Servidores públicos y contratistas, el Curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción **orienta para actuar siempre bajo los principios de legalidad y transparencia.**



1

Cronograma FURAG 2020



- **22 de febrero:** apertura del aplicación y remisión de usuarios y claves para acceder al aplicativo
- **25 de marzo:** entidades nacionales y Bogotá D.C
- **26 de marzo:** primer grupo de entidades del orden territorial
- **29 de marzo:** segundo grupo de entidades del orden territorial
- **30 de marzo:** tercer grupo de entidades del orden territorial

1



Red de Servidores Públicos

Red de los Servidores Públicos



Llegó Frecuencia Pública | Podcast de Función Pública para estar en sintonía con el Estado colombiano

Publicado por:

Equipo: Otro

Visualizaciones: 85

Frecuencia Pública es un punto de encuentro para que voces procedentes de diferentes sectores compartan sus experiencias con la gestión pública, y así hacer más cercanos estos temas y su influencia en varios aspectos de la vida cotidiana.

[Ver más](#)



¿Qué es la Red de Servidores Públicos?

Últimos integrantes o integrantes

[Ver todos los integrantes](#)

Eventos recientes o eventos

Enlaces de Interés



Oferta académica CLAD para marzo y abril

Publicado por:

Equipo: Otro

Visualizaciones: 444

Estimados servidores, nos complace hacerles extensiva la invitación a la oferta académica internacional del CLAD disponible para los meses de marzo y abril. Existe la posibilidad que servidores públicos colombianos puedan acceder a becas.

[Ver más](#)



El servicio público
es de todos

Función
Pública



**¡Ayúdanos a
mejorar
nuestra
estrategia!**

IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN DEL ESTADO CON EL CIUDADANO PARA LA CONSOLIDACIÓN DE UNA GESTIÓN PÚBLICA ABIERTA Y EFECTIVA

Función Pública
Marzo de 2021



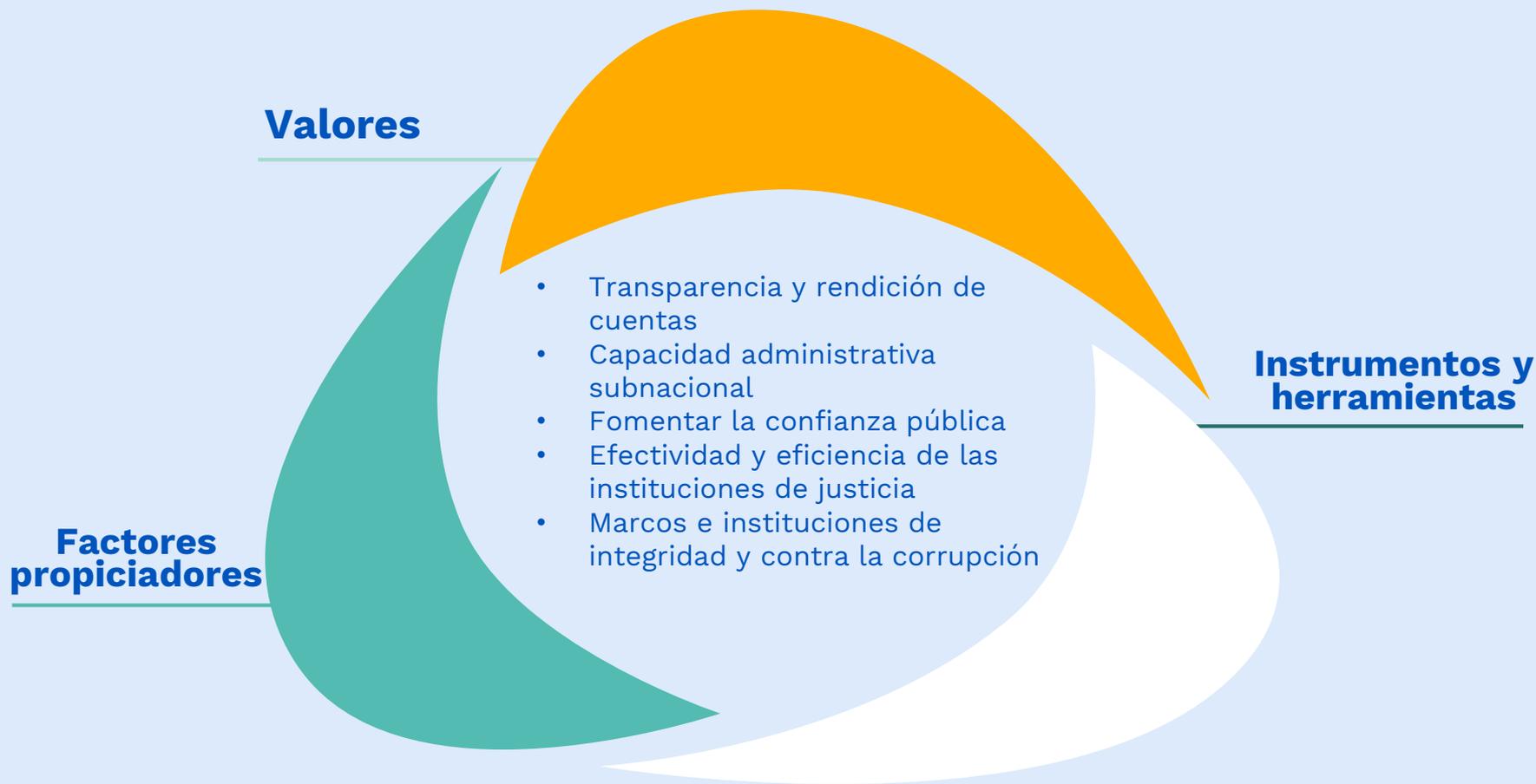
El servicio público
es de todos

Función
Pública

Adriana Vargas

**Directora de Participación,
Transparencia y Servicio al
Ciudadano**

Afianzamiento de la Gobernanza pública



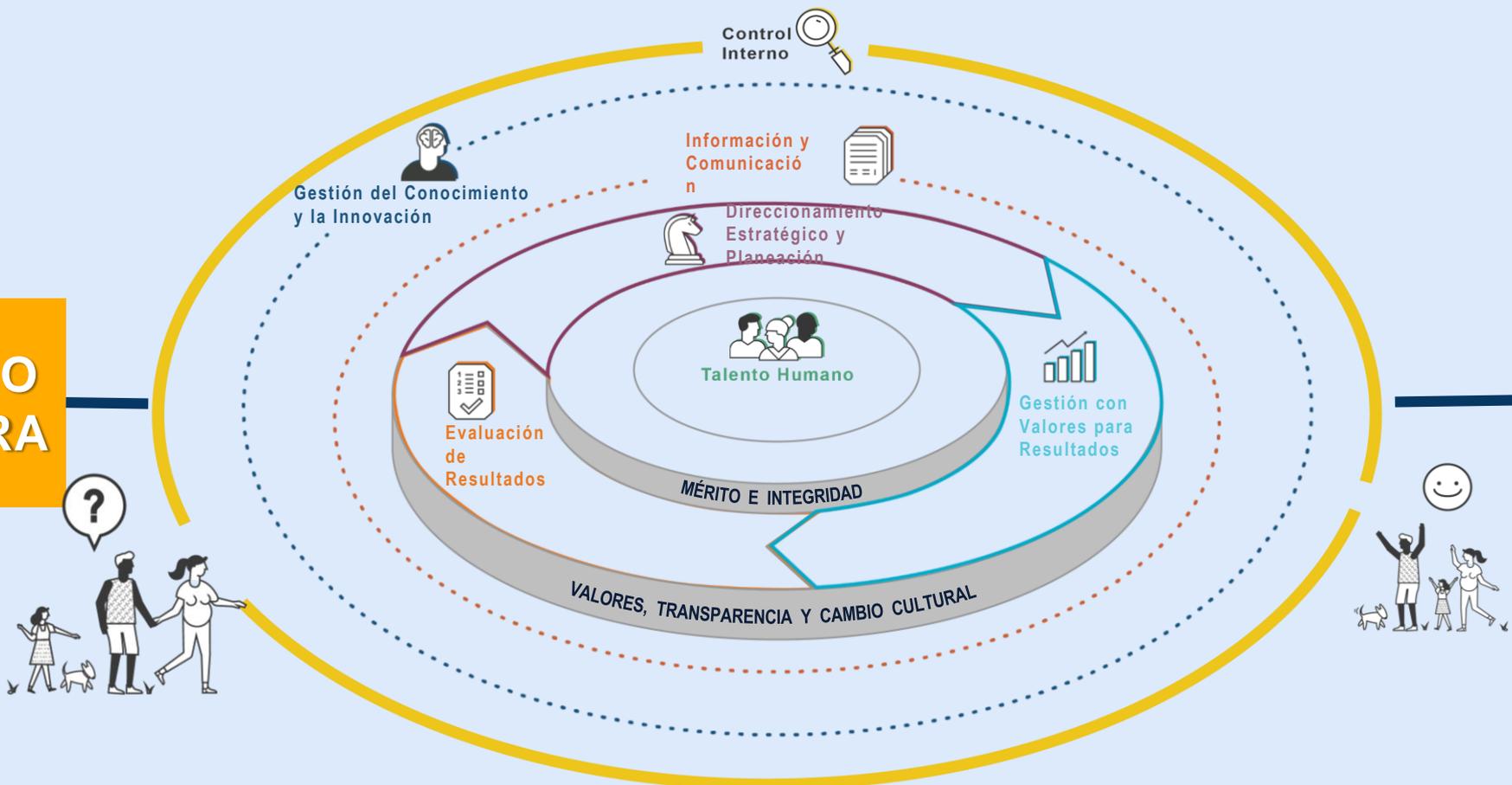
Estado Abierto

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



Enfoque de Estado Abierto desde una perspectiva sistémica

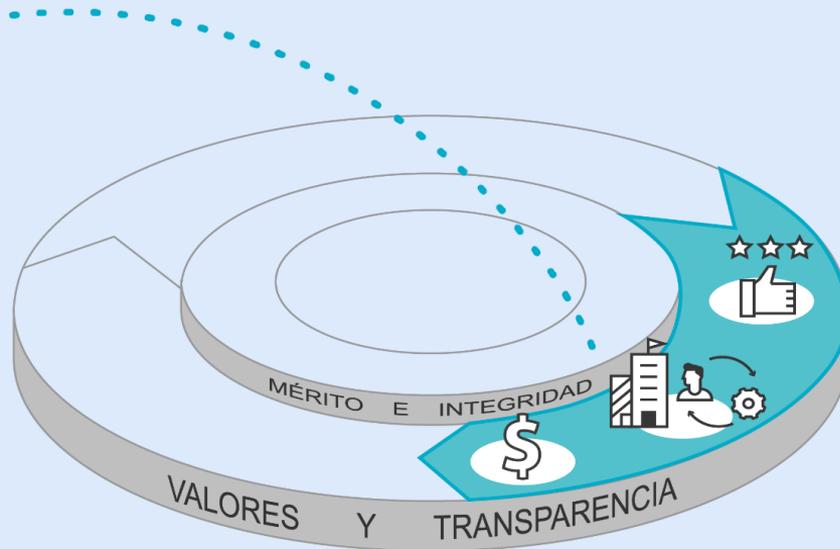
CÓMO OPERA



Políticas de la relación Estado–Ciudadano en el MIPG



- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- **Servicio al Ciudadano**
- Racionalización de Trámites
- Participación Ciudadana en la Gestión Ley 1757 de 2015
- Gobierno Digital
TIC para la Sociedad



Dimensión 3. Gestión con valores para resultados

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

servicio al ciudadano

Política de Servicio al Ciudadano

Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado

Apropiar la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad

Generar capacidades en las entidades para mejorar la comunicación con los grupos de valor

Implementación con enfoque territorial



Acceso igualitario de los ciudadanos a la oferta pública del Estado

Fortalecer procesos internos de la entidades para responder de manera oportuna a requerimientos ciudadanos

Estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional

Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía

Ciudadanía dirigiendo la Rendición de Cuentas

Puntos de encuentro entre acciones institucionales para sumar habilidades y capacidades de actores institucionales y de sociedad civil



Crear sinergias con la ciudadanía

Potencializar los ejercicios de rendición de cuentas existentes

Aprovechar los flujos de información

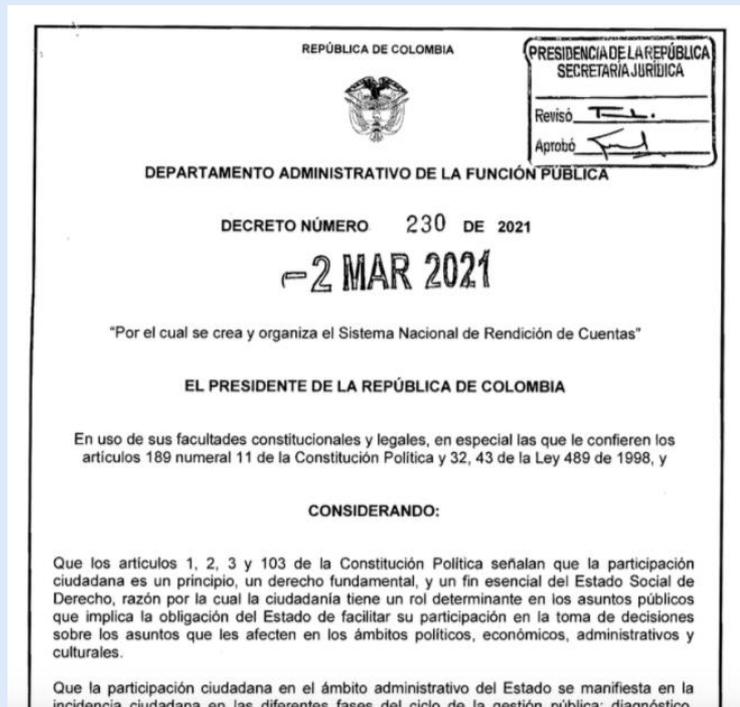
El Sistema Nacional de Rendición de Cuentas responde a la necesidad de **proveer información veraz, útil y actualizada** frente a los objetivos, estrategias, acciones y recursos implementados por el Estado, con el fin de **vincular a la ciudadanía al seguimiento activo** de las estrategias, planes y acciones del Estado de cara a los asuntos públicos

Sistema Nacional de Rendición de Cuentas

Decreto 230 de 2021

Objetivos

1. Fortalecer la rendición de cuentas de la planeación y gestión
2. Promover la formulación, implementación y desarrollo de estrategias de rendición de cuentas, con enfoque diferencial, territorial, temático y sectorial
3. Promover la participación y movilización social
4. Incentivar la producción, publicación, intercambio y aprovechamiento de información
5. Armonizar los compromisos institucionales e interinstitucionales
6. Impulsar el desarrollo de ejercicios de ideación y cocreación
7. Identificar, armonizar y aprovechar instrumentos y mediciones



Estructura del SNRdC

Direccionamiento estratégico
Articulación, armonización y evaluación

Operación del Sistema
Implementación

Nivel Nacional

Asesores

Comité Técnico de la Relación Estado Ciudadano
Acuerdo No. 004 del 14 de junio de 2018 del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional

Comisión Nacional para la Moralización
Art. 62 de la Ley 1474 del 2011

Consejo Nacional de Participación Ciudadana
Art. 77 de la ley 1757 de 2015



Secretaría Técnica
Función Pública - DPTSC

Comité Nacional del SNRdC

- Función Pública
- MinInterior
- MinTIC
- DNP
- Secretaría de Transparencia
- Consejo Superior de la Judicatura
- Procuraduría General de la Nación
- Fiscalía General de la Nación
- Contraloría General de la República
- Presidente de la Cámara de representantes y Presidente del Senado del CNM
- Representante de la Confederación Colombiana de ONG o de otras federaciones de ONG del CNP.
- Gobernador elegido por la Federación de Departamentos del CNP
- Alcalde elegido por la Federación Colombiana de Municipios del CNP
- Representante de ASCUN del CNP
- Representante Gremios económicos del CNP
- Representante de las ciudades capitales designado por Asocapitales.

Nodos

Nivel Territorial

Asesores

Comisión Regional de Moralización
Art. 65 de la Ley 1474 del 2011

Consejo Departamental de Participación Ciudadana
Art. 81 de la ley 1757 de 2015

Comité Departamental de Gestión y Desempeño
Art. 2.2.22.3.7. del Decreto 1499 de 2017



Secretaría Técnica
Oficina de planeación de la Gobernación

Comités Territoriales del SNRdC

- Presidente y Secretario técnico de la CRM
- Presidente y Secretario técnico del CDPC
- Gobernador y Secretario técnico del Comité Departamental de Gestión y Desempeño
- El alcalde de la ciudad capital del departamento o su delegado

Sistema de Gestión (Decreto 1499 de 2017)

Sistema Nacional de Participación (Ley 1757 de 2015)

Sistema Nacional de integridad (Ley 2016 de 2020)

Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz

Nodos del Sistema



Puntos de intersección y conexión de diferentes actores que confluyen para rendir cuentas que responden a las necesidades ciudadanas e institucionales.

Los nodos permitirán **articular ejercicios de rendición de cuentas que sean de interés de la población** y estén de acuerdo con la realidad del territorio y las necesidades y particularidades de la población.

Paso 1:
Identificar tipología

Paso 2:
Crear alianzas

Paso 3:
Postulación

Paso 4:
Activación de nodos

En qué estamos y qué sigue



Estrategia
operación
Instancias de
coordinación y
asesoría



Estrategia de
apropiación del
Sistema



Activación
grupo pioneros
entidades
nacionales y
territoriales



Activación de
nodos

PRESENTACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO Y DE LAS LÍNEAS DE TRABAJO EN MATERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA 2021

Función Pública
Marzo de 2021



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Lina Moncaleano

**Asesora de la Dirección de
Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano**

Contenido

- 1** Equipo de trabajo
- 2** Líneas de trabajo de la DPTSC

02.

Equipo de trabajo

Equipo de trabajo



Asesoría Estado Abierto



Asesoría Servicio al ciudadano

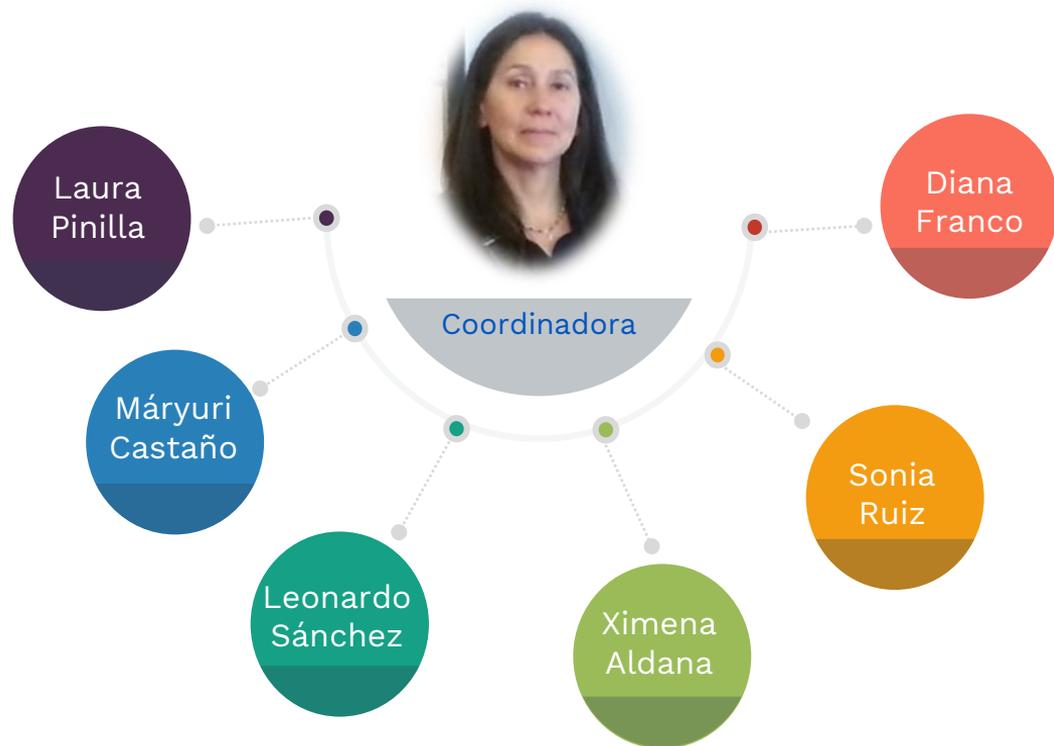


Coordinación Análisis y Política

Formulación, seguimiento e implementación de las políticas de participación ciudadana en la gestión, transparencia, racionalización de trámites y servicio al ciudadano.

Diseñar y proponer proyectos de Ley, decretos, resoluciones, directivas, metodologías e instrumentos para la implementación de las políticas mencionadas.

Adelantar estudios, investigaciones y diseñar modelos, metodologías, instrumentos y garantías para la participación de la ciudadanía en las entidades públicas en coordinación con DGESCO.



Coordinación Asesoría y Gestión

Promover y evaluar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano.

Capacitar y asesorar integralmente a las entidades en la elaboración e implementación de las políticas.

Estudiar las propuestas y emitir conceptos técnicos para la creación de nuevos trámites.

Participar en los talleres y pruebas funcionales para implementar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.



03.

Líneas de trabajo

Líneas de trabajo



1

Lenguaje claro

Meta:
acompañamiento
Altas Cortes y
Legislativo



2

Ferias Acércate

Meta: 4 Ferias



3

Lineamientos y herramientas

Meta: 5 herramientas



4

Acompañamiento a entidades

Meta: 16 municipios PDET
con sistemas de servicio
intervenidos

Lenguaje claro

Retos:

- Acompañar al Consejo de Estado y Corte Constitucional en la difusión en lenguaje claro de sentencias de unificación y contenido misional relevante y a la Cámara de Representantes en el proyecto de ley de lenguaje claro.
- Diseñar espacios y programas de formación a servidores públicos en uso de herramientas de lenguaje claro (articulación Estado – Academia)
- Desarrollo de estrategia en municipios PDET para capacitar ciudadanos en temas de *cuidado de lo público*, a través de radio teatro (emisoras comunitarias), ilustración legal e infografías (Red LC)
- Cátedra de Lenguaje Claro en el marco del Convenio con Universidad Nacional
- Diseño y postulación de un panel de lenguaje claro (experiencia Latinoamericana) para el Congreso del CLAD (nov 2021)
- Acompañamiento a entidades en la implementación de estrategias de lenguaje claro

Logros:

- Somos parte de la Red de Lenguaje Claro Colombia
- Articulación con DNP – Grupo de Modernización del Estado para difusión del curso de lenguaje claro
- Acercamientos con Universidad de los Andes, EAFIT, SENA, Instituto Caro y Cuervo para establecer alianzas



Retos:

Rediseño de la estrategia de Ferias:

- Espacios para la rendición de cuentas, la participación ciudadana, entrega de información y acompañamiento al desarrollo de trámites
- Esquema de trabajo virtual y presencial
- Priorización de entidades participantes según pertinencia para el territorio

Logros:

- 2 municipios confirmados: Santander de Quilichao y Sardinata
- Nueva imagen
- Identificación de nuevas actividades a realizar en las ferias (Promoción del control social, capacitaciones a ciudadanos, espacios de participación y co-creación, entre otras)

Lineamientos y herramientas

Retos:

- Herramienta medición de experiencia de usuario
- Caja de herramientas para implementación Oficinas Relación Estado Ciudadano
- Lineamientos del menú servicio al ciudadano en sedes electrónicas
- Diseño esquema de medición de percepción ciudadana
- Módulo de control social sobre servicio al ciudadano – Plan Nacional de Formación para el Control Social

Logros:

- Formato ajustado para la medición de experiencia de usuarios (SUIT)
- Empalme con DNP, recepción herramientas e instrumentos, históricos encuestas de percepción ciudadana

Acompañamiento a entidades

Retos:

- Acompañamiento a 37 municipios PDET para mejorar su sistema de servicio al ciudadano
- Capacitación a entidades sobre los nuevos lineamientos de la política
- Atención a solicitudes y consultas en materia de la implementación de la política de servicio al ciudadano y el marco normativo relacionado
- Divulgación de mensajes con orientaciones técnicas y jurídicas para la adecuada implementación de la política
- Implementación articulada de la política de servicio al ciudadano con las demás políticas de la relación Estado Ciudadano

Logros:

- Capacitación a 5,816 servidores públicos en la formulación del componente de servicio al ciudadano en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Propuesta esquema de intervención sistemas de servicio al ciudadano en municipios PDET (ABC de la política)



Gracias

A group of seven hands of various skin tones are holding up large, colorful letters that spell out the word "Gracias" (Thank you in Spanish). The letters are: 'G' (blue), 'r' (green), 'a' (red), 'c' (purple), 'i' (yellow), 'a' (light blue), and 's' (pink). The hands are positioned below each letter, supporting it from underneath. The background is plain white.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA FACILITAR EL ACCESO A LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y LOS EMPRESARIOS

DAPRE

Marzo de 2021



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

Víctor Muñoz

**Director General
DAPRE**

► MARZO, 2021

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN PRO DEL **CIUDADANO Y LAS EMPRESAS**

Director **VÍCTOR MUÑOZ**
🐦 @vicmunro

■ **UNA SOCIEDAD DIGITAL** ▶



UNA **SOCIEDAD DIGITAL** CONSTRUIDA DE LA MANO CON EL SECTOR PRIVADO



APALANCADORES
■ NORMATIVOS Y LINEAMIENTOS ▶
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



APALANCADORES NORMATIVOS Y LINEAMIENTOS | 2018 - 2020



- **Plan Nacional de Desarrollo - 2018**

Art. 147. (Transformación Digital Pública)
Art. 148. (Gobierno Digital)
Pacto VII. Transformación Digital
Pacto. Ciencia, tecnología e innovación

- Ley de **Crecimiento Económico** - 2019
- Ley de **creación Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación** - 2019
- Ley de **Modernización del sector TIC** - 2019

- Ley de **Interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica** - 2020
- Ley **Racionalización de Trámites** - 2020
- Ley de **emprendimiento** - 2020



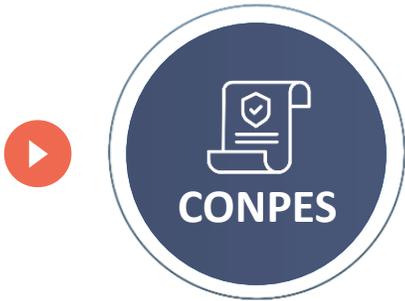
- Decreto **APP sector TIC** - 2019
- Decreto Ley **Simplificación de Trámites** - 2019
- Decreto de **Servicios Ciudadanos Digitales** - 2020
- Decreto de **OTT** - 2020

- Decreto **Negociación de factoring y sistemas electrónicos** - 2020
- Decreto **Corresponsales digitales y depósitos electrónicos** - 2020
- Decreto **Sandbox regulatorio Fintech** - 2020
- Decreto de **modificadorio Crowdfunding** amplia limites - 2020

- Decreto **Sistemas de pago de bajo valor** - 2020
- Decreto **Tecnologías en las actuaciones judiciales**, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar el servicio de justicia - 2020
- Decreto **Obligaciones de Hacer TIC** - (en consulta)



APALANCADORES NORMATIVOS Y LINEAMIENTOS | 2018 - 2020



- **Catastro Multipropósito** - 03/2019
- Declaración importancia **masificación internet** - 08/2019
- **Transformación Digital + IA** - 11/2019
- Política Nacional **Logística** - 01/2020
- **Política de Desarrollo Espacial:** Condiciones habilitantes para el impulso de la competitividad nacional - 01/2020

- **Tecnologías para Aprender** - 03/2020
- Política Nacional de **Movilidad Urbana y Regional** - 04/2020
- **Confianza y Seguridad Digital** - 07/2020
- Declaración importancia **acceso TIC zonas rurales o apartadas** - 08/2020
- **Inclusión y Educación Financiera** - 09/2020

- Estrategia para el fortalecimiento de la gobernanza en el sistema de administración del territorio - 10/2020
- **Comercio Electrónico** - 11/2020
- **Emprendimiento** - 11/2020
- **Ciencia, Tecnología e Innovación** (construcción)
- **Reactivación Económica** (construcción)



- Circular Externa de **Interoperabilidad SIC y ANDJE** – 2019
- **Plan5G (IoT)** - 2019
- Directiva **GOV.CO** - 2019
- Resolución **DIAN**. Puesta en marcha de factura electrónica y factoring - 2020
- Marco de **Transformación Digital** - 2020

- Documento **estrategia BIM** - 2020
- **Tecnologías emergentes** - 2020
 - Lineamientos base política blockchain (en construcción)
 - Marco Ético para la IA
- Directiva de **Trabajo Remoto** - 2020
- Circular de **Sandbox Regulatorio para privacidad por diseño y defecto en IA** - 2020

- Circular **Acceso e información al consumidor financiero y uso de factores biométricos.** - 2019
- Documento de recomendaciones para el **Desarrollo de Ciudades y Territorios Inteligentes** - 2020
- Lineamientos **GovTech** (en construcción)
- C4IR, Interoperabilidad (x-road), Acuerdos marco



PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL ▶

HABILITADORES PARA LA
CIUDANÍA Y EL EMPRESARIADO



TD EN ENTIDADES PÚBLICAS DEL ORDEN NACIONAL

PROYECTOS TD 2020



12 Líneas Tecnológicas

Analítica/Big Data, Apps Móviles y Web, Blockchain, Centros Digitales, Computación en la Nube, Comercio electrónico, Digitalización Trámites, IA, Interoperabilidad, RPA, Registros de información Geográfica, Sistemas de Información

Vital 2.0, Telemedicina, Registro Rural, Catastro Multipropósito, SimplifICA, RUNT, Peajes Digitales, SIVICOS, Fondo DIAN, Registro Digital Migratorio, Fábrica de Crédito Digital, Trabajo Remoto, GOV.CO, Carpeta Ciudadana

12 LÍNEAS TECNOLÓGICAS

113 Proyectos Identificados

Analítica / Big Data	13
Apps Móviles y Web	11
Blockchain	3
Centros Digitales	4
Computación en la Nube	4
Comercio electrónico	2
Digitalización de Trámites	30
Inteligencia Artificial	10
Interoperabilidad	11
RPA	4
Registros de Información Geográfica	9
Sistemas de Información	12

17 PROYECTOS PRIORIZADOS

Reactivación Económica

- ✓ Banco de Información Petrolera
- ✓ Servicio Ágil Vital 2.0
- ✓ Expediente Digital Electrónico
- ✓ Telemedicina
- ✓ Registro Rural
- ✓ Catastro Multipropósito
- ✓ SimplifICA
- ✓ RUNT
- ✓ Peajes Digitales
- ✓ SIVICOS
- ✓ Fondo DIAN
- ✓ Registro Digital Migratorio
- ✓ Pruebas TyT (Icfes Electrónico)
- ✓ Fábrica de Crédito Digital
- ✓ Trabajo Remoto
- ✓ GOV.CO
- ✓ Carpeta Ciudadana

- + Autenticación
- + Interoperabilidad
- + Digitalización Notarial
- + Digitalización sector construcción
- + Historia Clínica Interoperable
- + Fortalecimiento en Talento



- ✓ **Justicia Digital**
SIC
- ✓ **Justicia Digital Procesos de Insolvencia** *SuperSociedades*
- ✓ **ITS y Smart Cities**
MinTrasporte
- ✓ **Modelo de Selección**
ICETEX
- ✓ **Análisis de suelos - SIM - IA**
(Servicio para la realización de planes de fertilización)
- ✓ **Tesoro – Ontología Jurídica**
SuperSociedades
- ✓ **Asistente de Adopciones (ADA)**
ICBF
- ✓ **Servicios de Inteligencia Artificial - Estudio de Candidatos a Árbitros Internacionales**
ANDJE
- ✓ **Automatización de tendencias ocupacionales**
Sena
- ✓ **IA y Ciencias de datos para escaneo E-commerce**
SIC
- ✓ **Componente Focalizador**
DPS
- ✓ **Vías terciarias**
DNP
- ✓ **Expediente Único del Hogar (EU)**
DPS



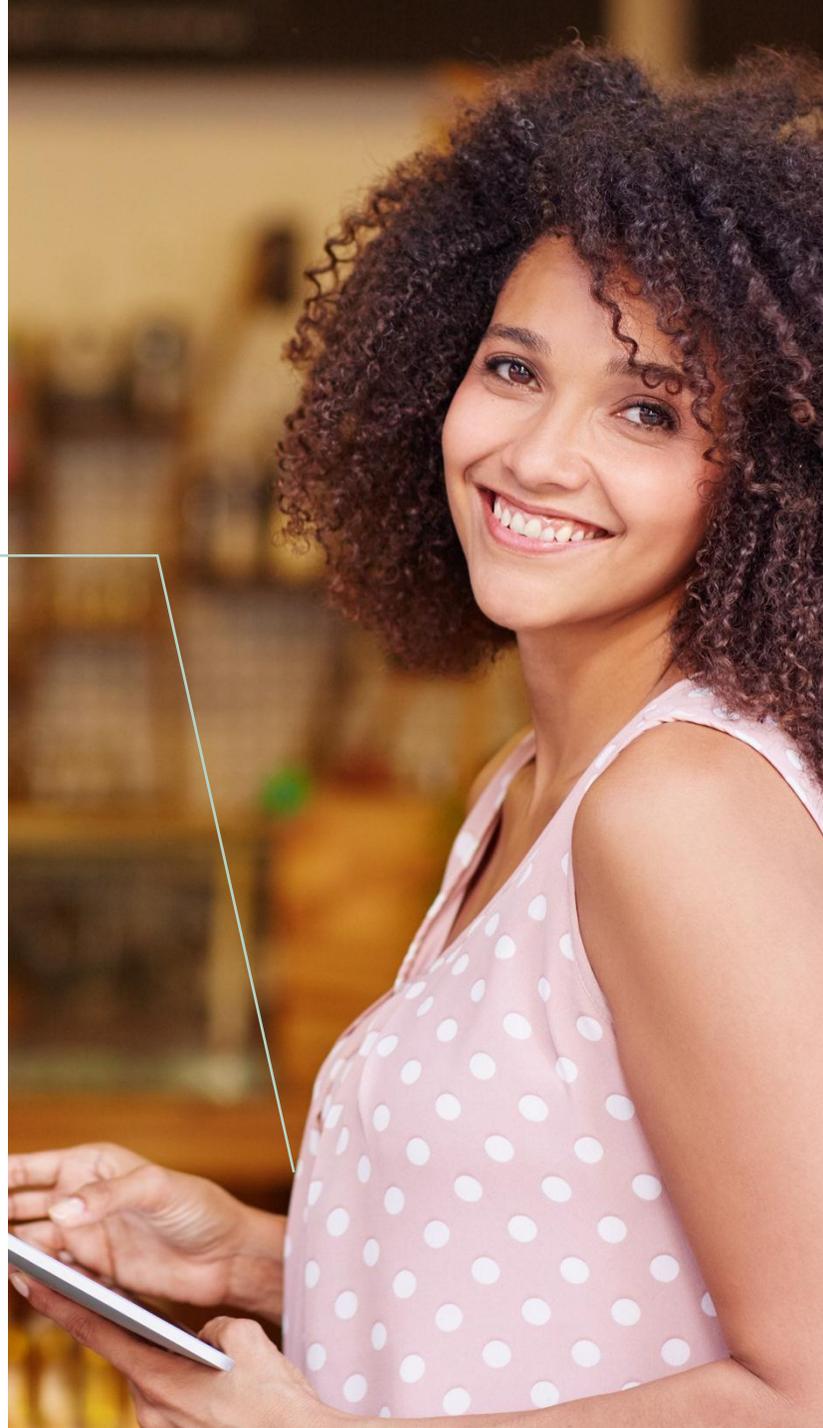
INTER OPERABILIDAD

- ✓ **Implementación de interoperabilidad en 100 entidades.**
- ✓ **Sistema Nacional de Cualificaciones**
Min Trabajo
- ✓ **Historia Clínica Interoperable**
MinSalud
- ✓ **Peajes Digitales**
Min Transporte
- ✓ **Carpeta Ciudadana**
Min Tic
- ✓ **Legalizaciones - Interoperabilidad con Cancillería** *MinEducación*
- ✓ **Intercambio de Información e Interoperabilidad para la Generación de Estadísticas Vitales**
Dane
- ✓ **HC Digital Interoperable Personas Privadas de la Libertad**
INPEC
- ✓ **Sistema de Información Gerencial para Empleo** *MinTrabajo*
- ✓ **Integración de la ventanilla VUCE con SICERCO**
(Sistema de Información de Certificados de Conformidad) - SIC
- ✓ **Trámite postulación Subsidio Familiar de Vivienda**
Interoperabilidad SNR

APLICACIONES WEB Y MOVILE



- ✓ **App de Bienestar**
ICBF
- ✓ **App Web SIUCE - Sistema de Información Único de Convivencia Escolar**
MinEducación
- ✓ **App Móvil Mi Consulado**
MinRelaciones
- ✓ **Afiliaciones Digitales**
FNA
- ✓ **App Móvil Mi Pronóstico**
IDEAM
- ✓ **App Móvil Retina Latina**
MinCultura
- ✓ **Aplicativo WEB de encuesta de hogares**
DANE
- ✓ **App Web CheckMIG**
Migración Col
- ✓ **App Móvil LibertApp**
Migración
- ✓ **App WEB AiHospital Contigo**
MinSalud
- ✓ **App Web MiSeguridad Social**
Min Salud
- ✓ **App Móvil Contacto Maestro**
Min Educación



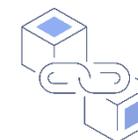
ANALÍTICA

- ✓ **SIIS: (Sistema Integrado de Información Societaria)**
SuperSociedades
- ✓ **DataLake**
SuperSociedades
- ✓ **Repositorio Único de Fuentes de Información (RUFÍ)**
DPS
- ✓ **INVIMA - SIVICOS**
(DLT)
- ✓ **Ecosistema Digital**
ICETEX
- ✓ **Explotación de Datos y Automatización de procesos**
URT
- ✓ **Explotación de datos – Analítica**
SIC
- ✓ **DataLake - Sistemas de Información**
DANE
- ✓ **Paiweb Políticas de Vacunación**
MinSalud
- ✓ **Datos abiertos**
Min Vivienda
- ✓ **Factura Electrónica**
DIAN
- ✓ **Sistema de Información del SPE**
- ✓ **Datos Maestros**
MinCultura

Cloud Computing



- ✓ **Prueba Electrónica Pruebas Saber TyT**
ICFES
- ✓ **Open API**
Banco Agrario
- ✓ **Digitalización Notarial**
SNR
- ✓ **Smart Supervisión**
SuperFinanciera
- ✓ **Aprender Digital: Oferta de contenidos educativos digitales para todas las áreas del conocimiento en Preescolar, Básica y Media**
MinEducación



Blockchain

- ✓ **Arquitectura Proceso Desembolsos** *ICETEX*
- ✓ **Blockchain cadena Minera**
MinMinas



RPA

- ✓ **Automatización RPA**
ICETEX
- ✓ **Sistema Integral de Gestión Minera** *ANNA Minería*
- ✓ **Automatización RPA en Convalidaciones para Educación Superior**
Min Educación

REGISTROS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA



- ✓ **Catastro Multipropósito**
DNP
- ✓ **Registro Rural**
- ✓ **Geovisores**
DANE
- ✓ **Sistema de Alertas Extracción ilícita de minerales**
ANM
- ✓ **Identificación de cultivos con Imágenes Satelitales**
Banco Agrario
- ✓ **GeoAgro**
Finagro
- ✓ **Infraestructura colombiana de datos espaciales**
IGAC
- ✓ **SNUIRA: (Sistema Nacional Unificado de Información Rural Agropecuaria)**
UPRA
- ✓ **SIPRA: (Sistema de Planificación Rural Agropecuaria)**
UPRA
- ✓ **Fortalecimiento SIAC - Sistema de información ambiental**
MinAmbiente



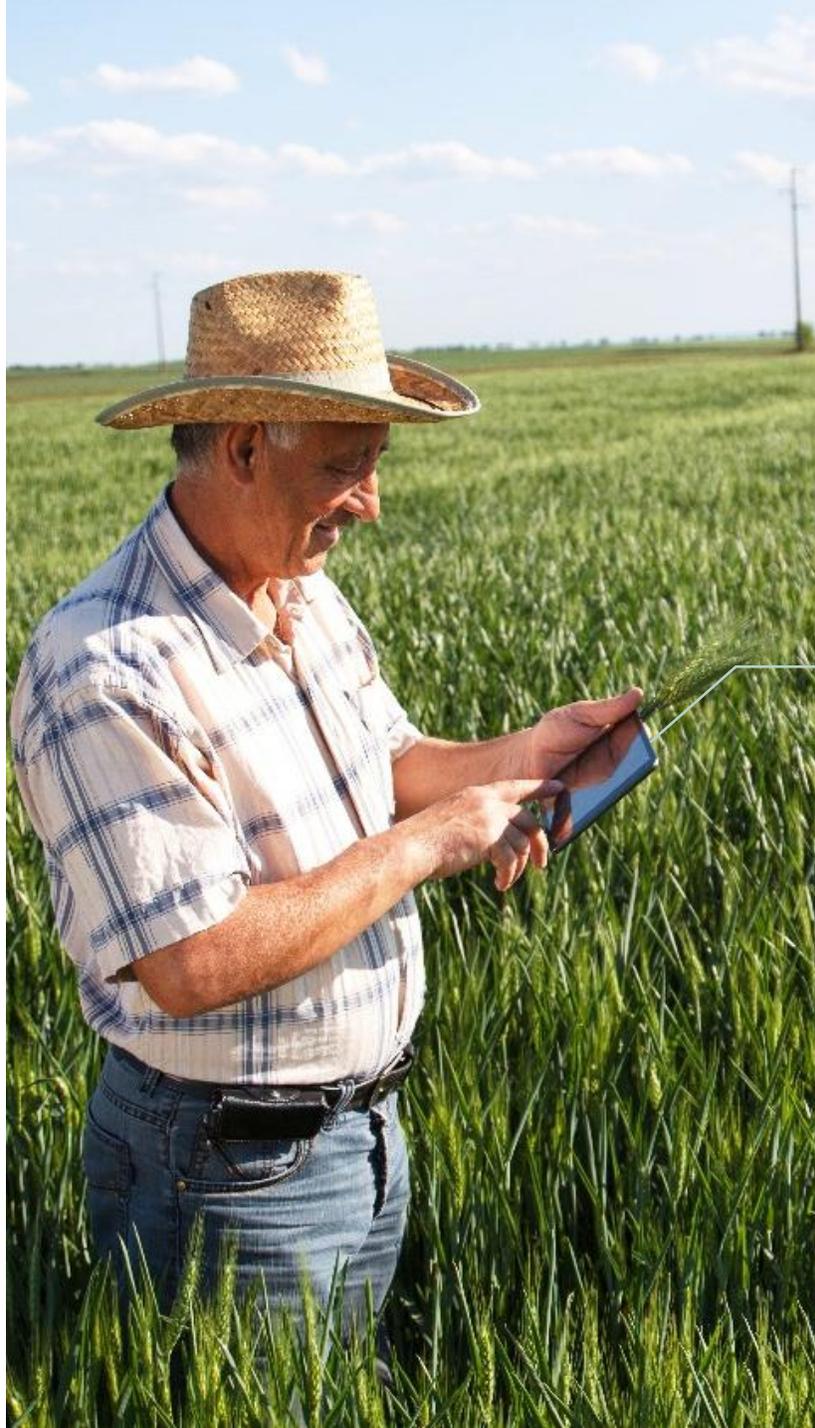
REGISTROS DE INFORMACIÓN

- ✓ **Autenticación Digital**
Min Tic
- ✓ **Banco Información Petrolera**
- ✓ **Proyectos BIM - Building Information Models**
Min Vivienda
- ✓ **Expediente Digital**
CSJ
- ✓ **Sistema Nacional De Información, Identificación y Trazabilidad Animal - SNIITA**
ICA
- ✓ **Sistema Maestro**
MinEducación
- ✓ **HUB Contador de Árboles**
MinVivienda
- ✓ **Soy Cultura**
MinCultura
- ✓ **Sistema Único Misional**
MJD
- ✓ **Registro Social**
DNP
- ✓ **Registro Migratorio**
Migración
- ✓ **Sivicos**
Invima
- ✓ **Sistema de Información de Archivo Sindical**
MinTrabajo
- ✓ **Archivo Digital Nacional ADN**
AGN

Centros Digitales



- ✓ Laboratorio de innovación de Educación Superior
- ✓ Centros de excelencia Big Data e IoT
MinTic
- ✓ C Emprende
Innpulsa



e-Commerce

- ✓ Market Place Propio
Banco Agrario
- ✓ Agricultura Por Contrato. Campo a un Clic
MinAgricultura



Biometría

- ✓ Controles automatizados para ingreso y salida del país
Migración

Digitalización de tramites



- ✓ **VUCE 2.0 (Ventanilla Única de Comercio Exterior)**
MinCit
- ✓ **RUNT**
Min Transporte
- ✓ **SimplifICA**
ICA
- ✓ **Vital 2.0**
Min Ambiente
- ✓ **Portal Gov.co**
34 trámites de alto impacto
- ✓ **Fábrica de Crédito Digital**
ICETEX
- ✓ **Fortalecimiento de RESO - (interoperable)**
ANT
- ✓ **Implementación de la estrategia digital**
Colpensiones
- ✓ **VUI (Ventanilla Única de Inversión)**
MinClt
- ✓ **Alianza Pacífico**
MinClt
- ✓ **Convalidación de títulos de estudios de Educación Superior**
MinEducación
- ✓ **Certificación Electrónica de Tiempos Laborados**
MinHacienda
- ✓ **Digitalización Jurisdiccional**
SuperFinanciera



- ✓ **VUEP (Ventanilla Única Electoral Permanente)**
MinInterior
- ✓ **Ventanilla Única de Registro (VUR)**
SNR
- ✓ **SITAC**
MRE
- ✓ **Formulario Único de Trámites (FUT)**
MRE
- ✓ **Ventanilla Única de Trámites - VUTIC**
MinTic
- ✓ **Crédito Digital**
FNA
- ✓ **Sistema TERRA - Licenciamiento Urbanístico Digital**
MinVivienda
- ✓ **Portal Transaccional**
ICETEX
- ✓ **Automatización Demanda Electrónica**
URT
- ✓ **Automatización trámites**
AUNAP
- ✓ **Portal único de espectáculos públicos**
MinCultura
- ✓ **Ventanilla Única**
MinTrabajo
- ✓ **Digitalización de trámites**
Colpensiones - Min Transporte - Min Vivienda
- ✓ **Automatización de Trámites**
FNA
- ✓ **Escritura Electrónica**
DAFP y MJD
- ✓ **Historia Clínica Electrónica**
DAFP y Min Salud
- ✓ **Registro Calificado**
MinEducación

► MARZO, 2021

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN PRO DEL **CIUDADANO Y LAS EMPRESAS**

Director **VÍCTOR MUÑOZ**
🐦 @vicmunro

EL LENGUAJE CLARO COMO HERRAMIENTA PARA EL AUMENTO DE LA CONFIANZA CIUDADANA EN EL ESTADO

Función Pública
Marzo de 2021



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Brigitte Marcela Quintero

**Dirección de Participación,
Transparencia y Servicio al
Ciudadano**



Claudia Poblete

**Cofundadora de la Red de
Lenguaje Claro de Chile**

Lenguaje Claro y el derecho a comprender

Encuentro Transversal de Servicio al Ciudadano
Departamento Administrativo de la Función Pública

11 de marzo de 2021

Contenido

- 01.** ¿Qué es lenguaje claro?
- 02.** ¿Por qué es importante?
- 03.** Nuestras historias: Chile y Colombia



¿Qué entiendes por...?

PALABRAS EN CONTEXTO

**¿QUÉ SIGNIFICA LA
PALABRA?**



¡CUÉNTANOS!

Tinto

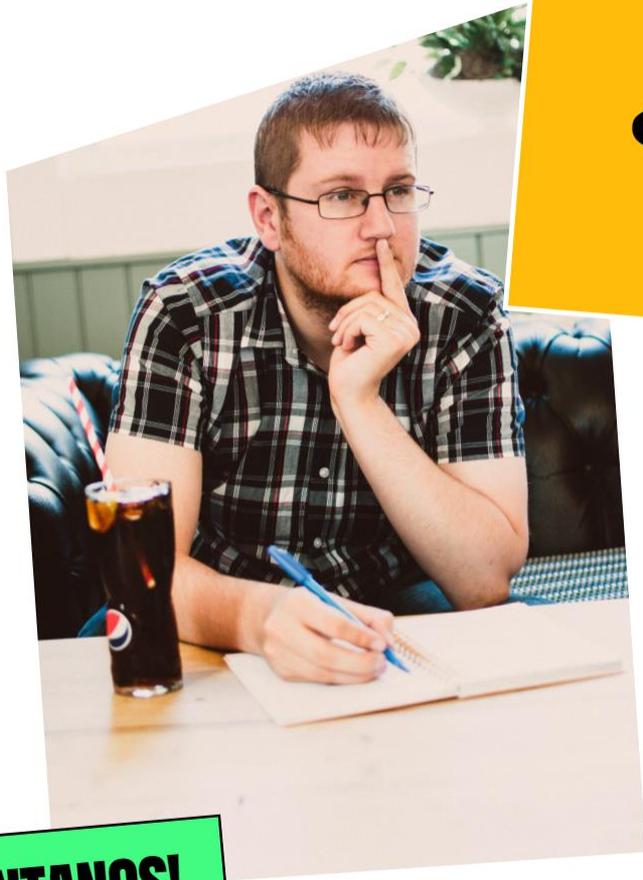
Tinto:



¡A la colombiana!



¡A la chilena!



**¿QUÉ SIGNIFICA LA
PALABRA?**

Actor

¡CUÉNTANOS!

Actor:



En cine



En derecho

**¿QUÉ SIGNIFICA LA
PALABRA?**



¡CUÉNTANOS!

Allanar

Allanar:



Procedimiento penal



Llegar a un acuerdo

01.

¿Qué es lenguaje claro?

Lenguaje Claro

¿Qué es?



*Una comunicación en la que la escritura y el diseño sean claros y que la gente pueda fácilmente:

- encontrar lo que necesita
- entender lo que encuentra y
- utilizar lo que encuentra para fines prácticos

* Modificado *Plain working group and Ginny Redish*

¡Derecho a comprender!

Lenguaje Claro

¿Qué es?

El paciente presenta una equimosis en el hipocondrio izquierdo y a caudal ipsilateral presenta un nevus hiperpigmentado.

$$(x + a)^n = \sum_{k=0}^n \binom{n}{k} x^k a^{n-k}$$

Ejemplo: Dr. Juan Pablo Harire

Lenguaje Claro

¿Qué es?

El paciente presenta un moretón debajo de la costilla derecha y debajo un lunar.



Ejemplo: Dr. Juan Pablo Harire

02.

¿Por qué es importante lenguaje claro?

¿Por qué?

- “Ley de transparencia”
- Evaluación negativa de los ciudadanos a las instituciones públicas
- Mejorar los procesos internos: autoevaluación “**algo no funciona**”
- Quejas ciudadanas por el lenguaje poco claro de los documentos
- Cantidad de consultas acerca de los documentos: personas dedicadas solo a responder consultas telefónicas
- “Sentimiento” de disconformidad tanto desde fuera de las instituciones (usuarios) como desde los mismos funcionarios y sus autoridades
- **Facilita el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes**



¡Buenos días!

03.

Nuestras historias: Chile y
Colombia

Chile

- 2015: Proyecto BID Poder Judicial
- 2015: BBVA
- 2015: proyecto Cumbre Poder Judicial-Glosario
- 2016: inicio de reuniones como Red Lenguaje claro
- 2017: firma del Acuerdo Red LC



Lenguaje Claro

*Función
Pública*

- Ley Antitrámites: Lenguaje Claro es vinculante
- Medición a través de FURAG
- Red de Lenguaje Claro Colombia
- Lenguaje Claro en territorios PDET
- Cátedra Colombiana de Ciudadanía transparencia y lucha contra la corrupción
- Curso de lenguaje claro (DNP)



04.

Recomendaciones

¿Entendimos?

<https://www.youtube.com/watch?v=3MnLCKcxp2c>



Lenguaje Claro

¿Qué hacer?

- Caracterizar nuestros documentos a partir de las necesidades de información ciudadana
- Rediseñar los documentos (mesas de trabajo con servidores y/o ciudadanos) para hacerlos más simples y creativos
- Difundir a nuestros grupos de interés nuestro trabajo
- Realizar ejercicios de medición
- ¡Hacerlo parte de nuestra cotidianidad!



EXPERIENCIAS EN LA APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA FORTALECER LA RELACIÓN DEL ESTADO-CIUDADANO EN EL MARCO COVID 19

Función Pública – Alcaldía de Cali
Marzo de 2021



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Marcela Espejo

**Dirección de Participación,
Transparencia y Servicio al
Ciudadano**



MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Secretaría de Salud Pública de Santiago de Cali

SALUD VIRTUAL CALI

24Horas
para ti

Puro
Corazón
por Cali



ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA



SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA DE CALI SALUD VIRTUAL CALI



1. Pertinencia

Contexto

Pandemia
por COVID
19
Marzo 2020

Aislamiento
social
preventivo y
factores de
riesgo

Estrategias
de
intervención
tecnológica y
virtual

Canales virtuales
Defensoría del Paciente
Servicio de Atención a la
Comunidad - SAC

En caso de vulneración a los derechos en salud por parte de EPS o IPS públicas o privadas llame a:

Línea de atención: **24 Horas | 555 45 45**

☎ **323 471 08 55**

✉ defensoriapaciente2020@gmail.com
atencionalusuarioensalud@cali.gov.co

🏠 **LaVacuna**
Está En Tus Manos

Todos contra el coronavirus

📱 @depacali



Línea de atención en salud ☎ 4865555

- Maltrato intrafamiliar Opción 0
- Fallecidos por COVID - 19 Opción 4
- Orientación sobre COVID - 19 Opción 7
- Adulto mayor Opción 8
- Salud mental Opción 9



SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA DE CALI

SALUD VIRTUAL CALI



1. Pertinencia

Contexto



Articulación grupo SAC y CRUEM genera estrategias de control y mitigación del impacto por el COVID 19.

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA DE CALI

SALUD VIRTUAL CALI



1. Pertinencia

Definición



Escucha activa de la comunidad

Canales constantes de comunicación

Atributos del Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad

Garantizar de la prestación de los servicios de salud

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA DE CALI

SALUD VIRTUAL CALI



2. Metodología, aplicabilidad y réplica.



COVID 19

- Preparación ante la llegada de la pandemia. Escucha activa de la comunidad



LINEAS COVID

- Articulación SICO y SAC.
- Líneas de orientación en situaciones relacionadas con la COVID 19.



VIRTUALIDAD

- Trabajo tecnológico de acceso a la población.
- Trazabilidad constante y continua de la gestión.



COMUNIDAD

- Satisfacción del usuario
- Restitución de derechos en salud

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA DE CALI

SALUD VIRTUAL CALI



3. Resultados e impacto.

ALÍ Línea atención a la comunidad 5554545 y 4865555 covid 19 (60.728 solicitudes)

Por tu salud, atención virtual! #TodosEnCasa Línea de salud Mental (2.510 solicitudes)

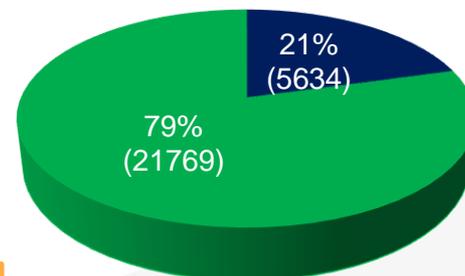
GUARDIANES como Usted Línea de la familia (1.466 solicitudes)

ovid-19 Línea del adulto mayor (637 solicitudes)

ovid Línea de fallecidos (695 solicitudes)

RECURSOS	
SAC	CRUE
\$ 617.950.665	\$ 500.000.000
TOTAL	
\$ 1.117.950.665	

Atenciones Realizadas en Oficina S.A.C.
Corte Enero - Diciembre - Año 2020. N.
27403



■ V. UNICA ■ DEFENSORIA

70% de los colaboradores de la secretaria de salud de Cali, realizaron trabajo a distancia.

CÓMO GARANTIZA SU SOSTENIBILIDAD

4. ¿Cómo garantiza su sostenibilidad?



Garantía de la atención integral a la comunidad.

Escucha activa frente a los requerimientos de los ciudadanos

Innovación en la atención comunitaria y aplicación de políticas públicas



Apoyo administrativo
Talento Humano capacitado
Innovación tecnológica
Políticas públicas



Trabajo articulado con el sector de la salud

Equipo de trabajo multidisciplinario y capacitado
Apoyo intra y extra institucional





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

¡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**