



Consolidado de preguntas – Servicio al Ciudadano

1. Acceso a la información

Pregunta	Respuesta
<p>HAROLD ALBEIRO DELGADO M.</p> <p>Por favor nos facilitan el enlace donde podemos obtener la presentación. Muchas gracias</p>	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
<p>Adalberto Vega</p> <p>Por favor que envíen a los correos electrónicos las memorias de estos eventos, por de los anteriores no lo han enviado. Gracias</p>	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
<p>Alejandro Flórez</p> <p>Nos envían por favor las memorias a los correos.</p>	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p>



	Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.
JAIRO CASTAÑEDA G70 Cordial saludo, por favor enviarnos las memorias de la reunión a los correos relacionados en la asistencia. Muchas gracias.	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
Teresa Cecilia Rave Cárdenas Buenos días. Por favor hacer llegar la presentación y la lista de asistencia, debido que no la están enviando. Soy de la Contaduría General d la Nación. Gracias.	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
Jatob74 Buenos días. por favor Dr. Reyes compartir la presentación. Atte.: Jairo	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p>



<p>Tobar. Gobernación del Valle</p>	<p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
<p>Personal y presupuesto s Biblioteca Pública Piloto ¿Buenos días, las memorias las van a enviar a los correos de los asistentes?</p>	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
<p>Claudia Lucia Avendaño Cuervo Como se accede al Diplomado</p>	<p>https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-integridad</p>
<p>Eileen Chegwin Dónde se encuentra la información del premio nacional de alta gerencia?</p>	<p>https://www.funcionpublica.gov.co/web/buenas-practicas-de-gestion-publica-colombiana/premio-nacional-de-alta-gerencia</p>
<p>dalberto Vega Como acceder a la inscripción al Diplomado, que menciona</p>	<p>https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-integridad</p>



la orientadora DAFP	
Miguel Ángel Rico Ramírez- GPC @Función Pública Por favor el enlace para inscripción del Diplomado	https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-integridad
planeación miranda- cauca Nos enviaran las diapositivas a los correos de los registros?	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
RICHARD MELO TOVAR agradezco me informen si tenemos la presentación de la caja de herramientas	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
Constanza Cristina Diaz Romero	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p>



POR FAVOR NOS MUESTRAN EN LA PÁGINA WEB DE DAFP, dónde UBICAR ESTA CAJA DE HERRAMIENTAS.	<p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
Teresa Cecilia Rave Cárdenas Importante ese tema de la caja de herramientas. .. donde la podemos encontrar?	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
Adriana R Rodríguez Dónde encontramos la caja de herramientas ?	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
JUAN DE JESUS VILLALOBOS FLORIAN	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p>



<p>En dónde se puede consultar la Caja de Herramientas ?</p>	<p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
<p>Johanna Paola Andrade Solano</p> <p>A partir de cuándo tendremos acceso a todos los elementos de la caja de herramientas ?</p>	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
<p>Nubia Luis</p> <p>Me recuerdan por favor como se llama la caja de herramientas ?</p>	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
<p>Teresa Cecilia Rave Cárdenas</p> <p>Donde puedo encontrar los asesores por sector?</p>	<p>https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28586175/28586216/Asesores+maestro.pdf/a78a1b30-5d78-162d-1030-3fbac510b759?t=1565989543283</p>



<p>SERGIO ANTONIO PLATA GONZALEZ</p> <p>Este material ya lo podemos descargar de la página web de la función pública o a partir de cuándo podría ser posible. Gracias</p>	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>
<p>¿Nos regalan por favor el enlace de la función pública para llegar a los documentos?</p>	<p>En el portal web de Función Pública, se podrá encontrar información relacionada con la cadena de valor del relacionamiento con el ciudadano, a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes</p> <p>Allí en la parte inferior, donde se menciona la política: Servicio al Ciudadano se podrá dar click e ingresar a la información.</p> <p>Adicionalmente la presentación expuesta, se enviará a los correos registrados en el link de asistencia el día de la capacitación.</p>

2. Ley 2052 de 2020 – Trámites

Pregunta	Respuesta
<p>Camilo Muñoz</p> <p>¿Por qué se asume que más trámites es algo necesariamente malo? ¿No sería mejor enfocarse en que independientemente del número de trámites, existan trámites sencillos, claros y eficientes?</p>	<p>Efectivamente, de conformidad con la política de racionalización de trámites se busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, a través de la disminución de costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el</p>



	<p>acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.</p> <p>Para mayor comprensión, se invita a consulta el material de capacitación de SUIT a través del siguiente link:</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/material-de-capacitacion</p> <p>De igual manera, puede profundizar la ley 489 de 1998 en sus artículos 17 y 18, Ley 962 de 2005, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Ley 2106 de 2019, Ley 2052 de 2020</p>
<p>Yamile Pira Manrique Piñeros:</p> <p>¿Buenos días se hace necesario que un trámite lleve la escritura, aun entregando el certificado de libertad?</p>	<p>Las notarías no tienen acceso a las escrituras públicas de las demás notarías del país, pero si a la información de los certificados de tradición y libertad.</p> <p>Los requisitos y documentos estipulados para cada uno de los trámites, se pueden encontrar en el Sistema único de Información de Trámites – SUIT, dependiendo del nombre del trámite es posible realizar la búsqueda en SUIT a través del siguiente link: https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites e identificar las condiciones actuales del trámite requerido.</p> <p>Ahora bien, precisamente la política de racionalización de trámites que deben formular y ejecutar las entidades, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, a través de la disminución de costos, tiempos, requisitos, documentos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones</p>
<p>Diego Emerson Pinilla Lombana</p> <p>Entonces ¿esta ley deroga los tiempos de respuesta establecidos en el CPACA?</p>	<p>No, al contrario, usa los términos dispuestos en el CPACA para evitar que las entidades tomen más tiempo del que señala la ley para los trámites que no cuentan con una norma especial. El artículo 20 de la Ley 2052 de 2020 señala que el término para resolver de fondo un trámite será el dispuesto en la ley que fundamenta su creación o su decreto reglamentario. En caso de que no se disponga término para</p>



	resolver de fondo un trámite en la ley o decreto reglamentario, éste deberá resolverse conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 (Ley que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) o demás disposiciones que la desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen.
Juan Carlos Nocua Camargo cómo se articula con la ley 1755 de 2015 derecho de petición	De igual manera a la respuesta anterior, si hay reglamentación especial del trámite, en ella se puede definir el término; sino aplican los mismos 15 días de conformidad con la Ley 1755 de 2015.
Camilo Muñoz Las cadenas de trámites no se las inventó esta ley, vienen desde la Ley 962 de 2005.	La cadena de trámites, es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite, se pueden visualizar en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT reglamentado por la Ley 962 de 2005.
Diego Emerson Pinilla Lombana pero esa cadena de trámites ¿no nos regresaría al mismo escenario de la “tramitología” o “tramitis” que se pretende erradicar?	La cadena de trámites, es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite, se pueden visualizar en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT reglamentado por la Ley 962 de 2005.
Josepily Rodríguez ¿Qué pasara con las estampillas físicas que emite el Mintic?	Ministerio TIC, Colombia Compra y el Ministerio de Hacienda trabajan en la reglamentación de la desmaterialización y automatización de estampillas electrónicas
Daniel Guzmán Holguín Alguien me recuerda la ley de la cual es autor el congresista REYES KURI? Gracias	LEY 2052 DE 2020 " <i>por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones</i> "



3. Oficina de relacionamiento de Estado - Ciudadano

Pregunta	Respuesta
Camilo Muñoz ¿Y de dónde sale la plata para la creación de esa oficina? ¿Para la gente? ¿Para el espacio?	Las entidades analizarán sus capacidades institucionales y financieras que le permitan fortalecer o crear la instancia de relacionamiento con la ciudadanía. por austeridad, debería ser a cero costos. Cuando se levante la austeridad, si definitivamente implica un cambio en estructura y no es a cero costos debe pedirse autorización a Min Hacienda y Presidencia
RODRIGO AGUJA PARRA Es necesario que DAFP emita una directiva, circular u otro acto administrativo enviando a las entidades con parámetros para la creación o transformación de la Oficina de Atención al Ciudadano.	Ese es el propósito de la caja de herramientas de la que vamos a hablar o mejor: Caja de Transformación Institucional del Relacionamiento con la ciudadanía
Eileen Chegwin Representante Reyes, la creación de la oficina de relación con el ciudadano, debe estar en vigencia, ¿a partir de cuándo?	El artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 señala que la Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en la norma, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley. La Ley entro en vigencia a partir de su promulgación, es decir del 25 de agosto de 2020. Por lo tanto el plazo es hasta el 25 de agosto de 2021
Myriam Cristancho que función cumple las oficinas de control interno frente a este tema	El mismo que ejercen respecto al resto de dependencias de la entidad
Camilo Muñoz La reestructuración de las oficinas tiene que pasar en algunos casos por el Concejo. ¿Cómo dar cumplimiento en 4 meses, si el trámite de un acuerdo es largo?	Acerca de la instancia del relacionamiento con la ciudadanía, la entidad previa revisión de su capacidades y condiciones, determinará la instancia adecuada con su desarrollo institucional, requieren aprobación de concejos, cuando se creen dependencias como oficinas o direcciones



	que modifiquen la estructura administrativa de alcaldía
Camilo Muñoz ¿Se tendrá que hacer un rediseño completo de la entidad?	El alcance del rediseño dependerá de la operación actual del relacionamiento con la ciudadanía en la entidad. /Depende de la decisión institucional y de estructura administrativa que tome la entidad, la articulación entre las dependencias es fundamental en el relacionamiento con la ciudadanía
Camilo Muñoz ¿Las funciones en rendición de cuentas y participación de las oficinas de planeación, de trámites de las oficinas misionales y de servicio a la ciudadanía van a pasar a la oficina de relacionamiento?	Depende de la decisión institucional y de estructura administrativa que tome la entidad, la articulación entre las dependencias es fundamental en el relacionamiento con la ciudadanía
Dolly Sánchez Una empresa industrial y comercial debe estructurar la oficina estado ciudadano?	Si. La. Norma no hace ninguna precisión sobre entidades descentralizadas. Las entidades descentralizadas también son sujetos obligados y deben crear la instancia y también son sujetos obligados del MIPG
Aseneth Correa Rodríguez ¿¿De manera específica cuales son las políticas de desarrollo administrativo que vendría a liderar la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano??	Las políticas que lideraría la instancia son: <ol style="list-style-type: none">1. Transparencia y acceso a la información pública2. Racionalización de tramites3. Participación y rendición de cuentas4. Servicio al ciudadano Lo anterior, teniendo en cuenta los momentos de relacionamiento que se contemplan en la actualización de los lineamientos de la política de servicio al ciudadano
Camilo Muñoz Bogotá tiene 57 entidades: ¿es necesario crear 57 oficinas de relacionamiento o si creamos 1 sola a nivel de Subsecretaría para todo el distrito ya dimos cumplimiento?	Con el Distrito Capital estamos revisando la operación del relacionamiento con el ciudadano en Bogotá, por lo que, la forma organizacional adecuada corresponderá a los análisis de capacidades institucionales
Natalia Alejandra Ospina Mejía	1. Las Instituciones de Educación Superior, no están obligadas en el marco de la ley por



<p>La Ley también contempló los órganos de control? Les agradezco si nos pueden precisar sobre el particular.</p>	<p>no ser parte de la rama ejecutiva del nivel nacional ni territorial. 2. Los órganos de control no son objeto de la Ley</p>
<p>Селина Обрегон</p> <p>Las universidades del orden territorial deben también crear estas oficinas</p>	<p>1. Las Instituciones de Educación Superior, no están obligadas en el marco de la ley por no ser parte de la rama ejecutiva del nivel nacional ni territorial. 2. Los órganos de control no son objeto de la Ley</p>
<p>Camilo Muñoz</p> <p>El Manual Operativo de MIPG habla de 5 políticas de relación Edo-Ciudadano, sin embargo, el Acuerdo 04 de 2018 del CGDI menciona 7 ¿cuáles son definitivamente las políticas que hay que articular?</p>	<p>Las políticas que lideraría la instancia son:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Transparencia y acceso a la información pública2. Racionalización de tramites3. Participación y rendición de cuentas4. Servicio al ciudadano <p>Lo anterior, teniendo en cuenta los momentos de relacionamiento que se contemplan en la actualización de los lineamientos de la política de servicio al ciudadano</p>
<p>Aldemar Mendoza</p> <p>buenos días...cuál es la fecha límite para la creación de la nueva oficina de relación con el ciudadano?</p>	<p>El artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 señala que la Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en la norma, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley. La Ley entro en vigencia a partir de su promulgación, es decir del 25 de agosto de 2020. Por lo tanto el plazo es hasta el 25 de agosto de 2021</p>