



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

# Informe estrategias para el fortalecimiento de la relación Estado - Ciudadano y la lucha contra la corrupción **Vigencia 2018**

**Función Pública**  
Enero 31 de 2019



## Introducción

Función Pública en cumplimiento del artículo 73, 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta sus estrategias de anticorrupción y de servicio al ciudadano con el fin de consolidar una gestión institucional transparente y prestar sus servicios con oportunidad, calidad e innovación a los servidores públicos, a las instituciones y a los ciudadanos. El presente informe consta de siete componentes:

### 1. Gestión de riesgos de corrupción en Función Pública

#### Mapa de riesgos institucional y de corrupción

El primer componente tiene como propósito ofrecer a la entidad un instrumento que permita la identificación, el análisis y el control de aquellos eventos que podrían ser fuente de materialización de hechos de corrupción. La entidad está comprometida con la correcta gestión de los riesgos Institucionales y de Corrupción, para ello, ha formulado una matriz de riesgos, con el objetivo de incluir todos los criterios documentados en la Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas. De esta manera, la Oficina Asesora de Planeación, lideró mesas de trabajo con los 15 procesos de la Entidad con la participación de sus líderes y colaboradores para explicarles en principio la nueva metodología de la Guía y posteriormente la identificación y gestión de los riesgos del proceso y de corrupción en la herramienta dispuesta “Módulo de Riesgos en SGI” ajustada a la nueva metodología.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción, la Oficina Asesora de Planeación elaboró una matriz con todos los criterios establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas con el fin de que cumpliera con todos los lineamientos establecidos en la metodología. Posteriormente el documento fue presentado a la alta dirección para su aprobación antes de ser publicado en página WEB.

Una vez se publicó, se invitó a través de un banner dispuesto en la página web de la Entidad a nuestros Grupos de Valor a realizar sugerencias y/o comentarios para el mismo, la Oficina Asesora de Planeación fue la responsable de coordinar las acciones de verificación y análisis de la información y con el apoyo de los líderes de proceso, modificar la información pertinente. (ver ilustración 1)

#### Ilustración 1. Imagen consulta Mapa de Riesgos de Corrupción





**Fuente: (Función Pública - 2018)**

Para este componente se tuvieron en cuenta los subcomponentes de la estrategia de Gestión del Riesgo descritos a continuación:

- **Política de Administración del Riesgo:** Es el propósito de la Alta Dirección para gestionar el riesgo, la actual política de administración del riesgo modificada y actualizada teniendo en cuenta los componentes que demanda la nueva metodología, divulgada al interior de la entidad a través de Intranet en el siguiente enlace:

[http://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702985/Políticas\\_riesgos\\_direccionamiento\\_estrategico.pdf/206b683f-e5d4-4919-99e5-ada49fadf8e6?t=1536160877949](http://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702985/Políticas_riesgos_direccionamiento_estrategico.pdf/206b683f-e5d4-4919-99e5-ada49fadf8e6?t=1536160877949)

- **Construcción de Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción:** La identificación de los riesgos Institucionales y de Corrupción se realizó teniendo en cuenta el contexto interno y externo y los factores que desde la misión de la entidad podrían ser generadores de riesgos de corrupción. En segundo lugar, la valoración de los riesgos de corrupción se realizó teniendo en cuenta los criterios para su medición (probabilidad e impacto), las zonas de riesgo antes y después de controles, así como la naturaleza y los criterios de calificación de los controles, y,



en tercer lugar, la matriz del Mapa de riesgos Institucional y de Corrupción se elaboró de acuerdo con los criterios establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas. Para garantizar la aplicación de la metodología la Oficina Asesora de Planeación, acondicionó el Modulo de Riesgos en SGI con todos los criterios y categorías de medición para facilitar el análisis y calificación de los riesgos antes y después de controles.

[http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506987/mapa\\_riesgos\\_institucionales\\_2018.xlsx/67158cf0-abf3-61f1-247d-5d4bd8da94aa?t=1546016958625](http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506987/mapa_riesgos_institucionales_2018.xlsx/67158cf0-abf3-61f1-247d-5d4bd8da94aa?t=1546016958625)

• **Consulta y Divulgación:** el interés de la Oficina Asesora de Planeación ha sido cumplir con un ejercicio interno y externo de retroalimentación para el Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción, para ello, y en su primera etapa ha invitado a los líderes de proceso a compartir la información de los riesgos de corrupción identificados con sus equipos de trabajo para hacer de este documento una herramienta enriquecida por todo el personal que tenga interés en manifestar y robustecer el ejercicio de la gestión de los riesgos de corrupción.

Una vez internamente se realizó la retroalimentación de los riesgos a través del Módulo de Riesgos en SGI, fue publicado en la página WEB para que nuestros Grupos de Valor del sector manifiesten todas sus observaciones y enriquezcan el ejercicio de transparencia en la gestión al que está abocado el presente documento. De esta manera, la entidad da cumplimiento a los objetivos de esta etapa que son: ayudar a establecer el contexto estratégico, ayudar a determinar que los riesgos estén correctamente identificados, reunir diferentes áreas para el análisis de los riesgos institucionales y de corrupción y fomentar la gestión de riesgos.

• **Monitoreo y Revisión:** Teniendo en cuenta que los riesgos son dinámicos y su gestión requiere de una revisión permanente, la entidad se ha propuesto de acuerdo con los lineamientos metodológicos, que sean los líderes de proceso los responsables del monitoreo de los riesgos de corrupción que hayan identificado desde sus áreas (Segunda línea de defensa). Lo anterior, con el objetivo de que se verifique oportunamente la efectividad de los controles y el cumplimiento de las acciones propuestas. Así, se espera garantizar la gestión del riesgo evidenciando la zona de riesgo antes y después de controles.

La Oficina Asesora de Planeación y los líderes de los procesos en conjunto con sus colaboradores han monitoreado y revisado periódicamente sus riesgos institucionales y de Corrupción a través del Módulo de Riesgos en SGI (Semáforo de reporte de acciones preventivas a implementar por los procesos) y Tablero de Control (Estado de Gestión e Implementación en cifras) realizando los ajustes necesarios. (Ver ilustración 2 y 3)

Su importancia ha radicado en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar.



- **Seguimiento:** La Oficina de Control Interno ha adelantado seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción. En ese sentido, esta dependencia en su ejercicio de auditoría interna enriquece el proceso de la gestión de riesgos al analizar las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados que han sido incluidos en el mapa.

**Ilustración 2. Visualización Semáforo reporte acciones preventivas**

#	Riesgo	Tipo	Acción	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
1	Atención extemporánea y impropias a los grupos de valor	Riesgos de Procesos	El Coordinador de A&G o A&P, realizará un monitoreo semanal a los profesionales que de manera recurrente tengan PQR&D próximas a vencer (amarillo, naranja), con el fin de hacerles un llamado de atención y prevenir la materialización del riesgo. Correo electrónico basado en el BGD.	A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO
2	Atención extemporánea y impropias a los grupos de valor	Riesgos de Procesos	El director de la DDO como líder del proceso de acción Integral, realizará seguimiento mensual o cada vez que se requiera, a la atención oportuna de las PQR&D de las Direcciones Técnicas vinculadas al proceso, con el fin de solicitar al Grupo de Control Interno Disciplinario la apertura de investigación preliminar, si se considera pertinente, en contra del servidor que figura como responsable de dar respuesta al Grupo de Valor y que haya incumplido los términos señalados en la Ley.		A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO
3	Atención extemporánea y impropias a los grupos de valor	Riesgos de Procesos	El jefe de dependencia o coordinador designado (A&G o A&P) mensualmente, con el fin de garantizar la calidad de las respuestas, a través de espacios de retroalimentación en los que se difunda actualización normativa y se den a conocer casos emblemáticos que dan origen a conceptos tipo. Realiza mesas de trabajo mensuales con su equipo. No da lugar a desviaciones, como evidencias se dejan correos electrónicos y actas de reunión.	A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO
4	Intervención en los procesos meritocráticos en favor de terceros.	Riesgos de Procesos	El coordinador del grupo de gestión meritocrática, mensualmente o cuando se requiera, con el fin de evitar acciones indebidas, monitorea las acciones de los profesionales encargados de aplicar las pruebas, en el caso de evidenciar irregularidades se debe reportar el caso al grupo interno de procesos disciplinarios y como evidencias se tienen actas de reunión.	A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO
6	Intervención en los procesos meritocráticos en favor de terceros.	Riesgos de Procesos	El coordinador del grupo de gestión meritocrática, mensualmente o cuando se requiera, con el fin de mantener evitar acciones indebidas monitorea las acciones de los profesionales encargados de aplicar las pruebas, en el caso de evidenciar irregularidades se debe reportar el caso al grupo interno de procesos disciplinarios y como evidencias se tienen actas de reunión.	A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO
8	Intervención en los procesos meritocráticos en favor de terceros.	Riesgos de Procesos	El profesional asignado cada vez que se requiera, con el fin de llevar a cabo un proceso transparente, realiza acta de cierre y apertura de las tulas que contienen las pruebas a desarrollar, no se puede dar continuidad al proceso si estas tulas y en caso de omisión se debe reportar al grupo de procesos disciplinario, como evidencias se tienen las actas de cierre y apertura.	A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO	A TIEMPO

Fuente: (Función Pública - 2018)



Ilustración 3. Tablero de Control



Fuente: (Función Pública - 2018)



## 2. Estrategia de servicio al ciudadano

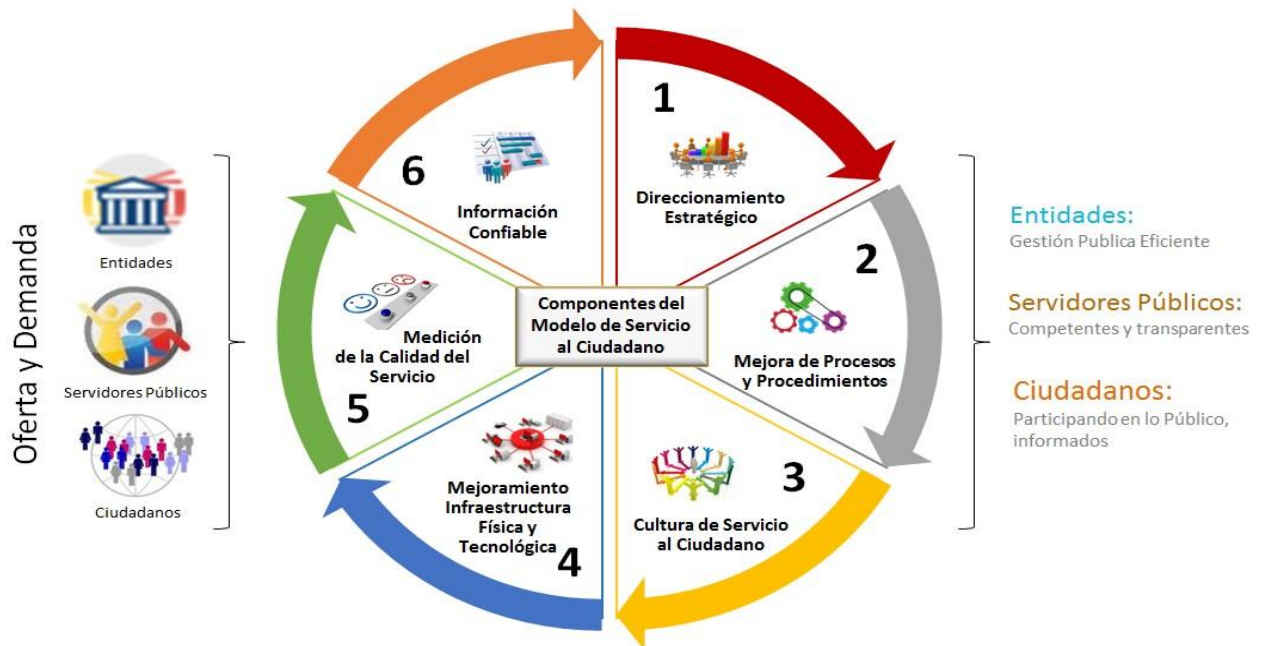
El objetivo de esta estrategia fue afianzar el modelo de servicio integral al ciudadano y grupos de interés. En este sentido se ejecutaron acciones orientadas a la identificación y atención de necesidades y expectativas, garantizar el acceso a los servicios institucionales, fortalecer los canales de atención existentes en la entidad y fomentar la cultura de servicio al ciudadano en todos los servidores públicos de la entidad.

La Estrategia se desarrolló a través de 6 componentes:

1. Direccionamiento estratégico
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio
6. Información confiable

### Gráfica 2. Componentes gestión del servicio al ciudadano

Ilustración 4. Tablero de Control



Fuente: (Función Pública - 2018)



## 1. Direccionamiento estratégico al interior de la Función Pública

Este componente da cuenta de la importancia y relevancia institucional de la adecuada atención y servicio al ciudadano al interior de la entidad, por tal motivo, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en la vigencia 2018, efectuó 4 informes de resultados que se socializaron ante la Alta Dirección, y los cuales detallan entre otros aspectos, el número total de PQRSD gestionadas en forma oportuna y el trámite adelantado para la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y de esta forma afianzar la confianza del ciudadano con el Departamento.

## 2. Mejora continua de Procesos y procedimientos

El proceso de Servicio al Ciudadano, fue objeto de rediseño al igual que el procedimiento asociado al mismo, buscando con ello una mejora continua en la atención oportuna las peticiones presentadas por los grupos de valor.

Para dar cumplimiento a los lineamientos señalados en la Resolución 3564 de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se rediseñó el formulario de recepción de PQRSD ajustando los campos de información de los peticionarios, al igual que se dispuso el enlace dispuesto por la Procuraduría General de la Nación en su página web para atender las solicitudes de información con identidad reservada.

## 3. Cultura de servicio al ciudadano por los servidores públicos

Con el objeto de desarrollar niveles de eficacia en búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios y productos ofrecido por Función Pública en procura de obtener un mayor nivel de satisfacción frente a los grupos de valor, se diseñó en coordinación con el Grupo de Cambio Cultural y el Grupo de Gestión Humana, un plan estratégico para el fortalecimiento de las competencias de los servidores desde el ingreso al Departamento.

## 4. Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano.

La entidad fortaleció los canales de atención para relacionarse con los grupos de valor, de esta manera cuenta con actualización constante del gestor normativo, de la base del conocimiento para la atención oportuna, implementación de «chatbot» de respuesta automática al micro sitio llamado «Espacio Virtual de Asesoría - EVA», que opera con una base de conocimiento de preguntas frecuentes. A la fecha, la base de conocimiento tiene más de 650 preguntas y respuestas frecuentes incorporadas, que permiten a los grupos de valor auto gestionar sus consultas en temas propios de Función Pública.





## 5. Medición de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor caracterizados.

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios, productos y trámites ofrecidos por la Entidad, para la toma de decisiones tendientes a la mejora continua.

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional se encargó de consolidar la información y en forma trimestral dando a conocer los resultados de la percepción de satisfacción, gestión fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios, productos y trámites de la Entidad.

## 6. Información confiable.

Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite.

A efectos de suministrar la entidad una información confiable a los grupos de valor en los temas de competencia de la entidad, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, periódicamente actualizo las preguntas frecuentes registradas en el portal institucional, con el fin que los ciudadanos en forma oportuna obtuvieran la información de primera mano, para auto gestionar aquellos interrogantes que pudieran presentarse con relación a los asuntos relacionados con Función Pública.

## 3. Estrategia de participación ciudadana

En esta estrategia se describen las siguientes acciones que propiciaron el diálogo, facilitaron la interacción con los ciudadanos y grupos de interés, para tener en cuenta los comentarios y opiniones, mejorando la relación y generando confianza en la labor adelantada:

- ✓ Aplicación de encuestas de medición de la gestión institucional y estructuración de informes.
- ✓ Definición de los temas y contenidos de la rendición de cuentas promoviendo la participación ciudadana a través del portal web.
- ✓ Participación ferias de servicio al ciudadano.
- ✓ Audiencia virtual de Rendición de cuentas.

## 4. Mecanismos de rendición de cuentas

Función Pública estableció espacios presenciales y virtuales, para establecer diálogos e implementar acciones de mejora, los cuales se relacionan a continuación:

- ✓ Reuniones con los Equipos Transversales.



- ✓ Audiencia virtual de Rendición de cuentas.
- ✓ Foros

## 5. Estrategia institucional Estado, Simple Colombia Ágil

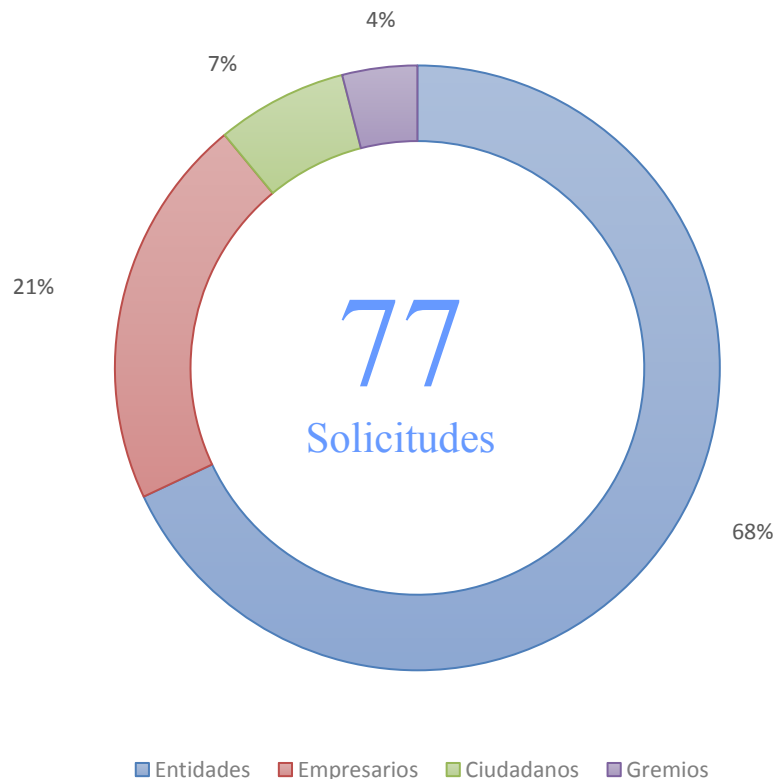
La Oficina de Planeación conjuntamente con el Grupo de Servicio al Ciudadano, analizó, clasificó y consolidó la información relacionada con los siguientes temas: trámites, normas obsoletas y normas que se consideran deben ser racionalizadas, con el fin de estructurar las acciones a implementar en la vigencia 2019. A continuación se muestran los resultados de la participación:

### Generalidades

El Sector Función Pública recibió 77 solicitudes, las cuales se encuentran distribuidas por Grupo de Valor así:

Grafica 1.

### Participación grupos de Valor



Fuente: Matriz resultados participación ciudadana en tramites  
Fuente: (Función Pública - 2018)



Respecto a si son trámites y están asociados al sector Función Pública:

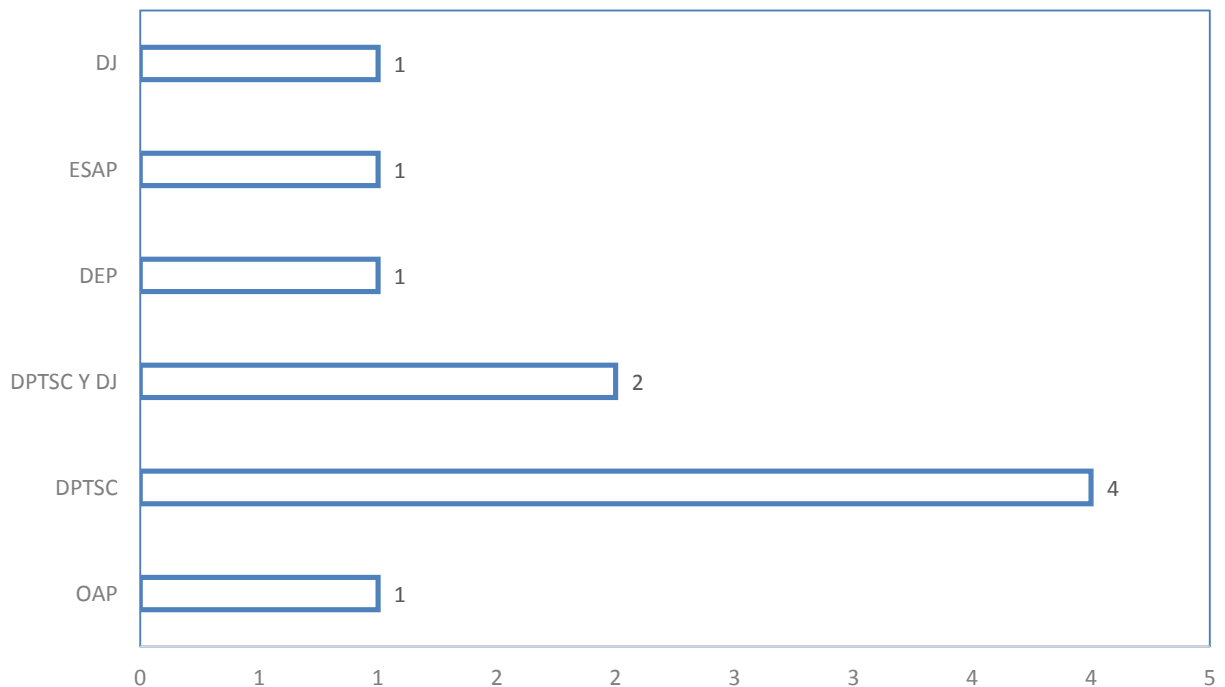
Tabla 1.

Descripción Trámite	Total Solicitudes	Participación (%)
No requiere trámite o no es clara la observación	4	5
No es un trámite y se remite a otras entidades	63	82
Para análisis sin ser tramite de FP	10	13
<b>Total Sector</b>		<b>100%</b>

Fuente: Matriz resultados participación ciudadana en tramites  
Fuente: (Función Pública - 2018)

Grafica 2.

### NORMAS PARA ANÁLISIS POR DIRECCIONES DE FP

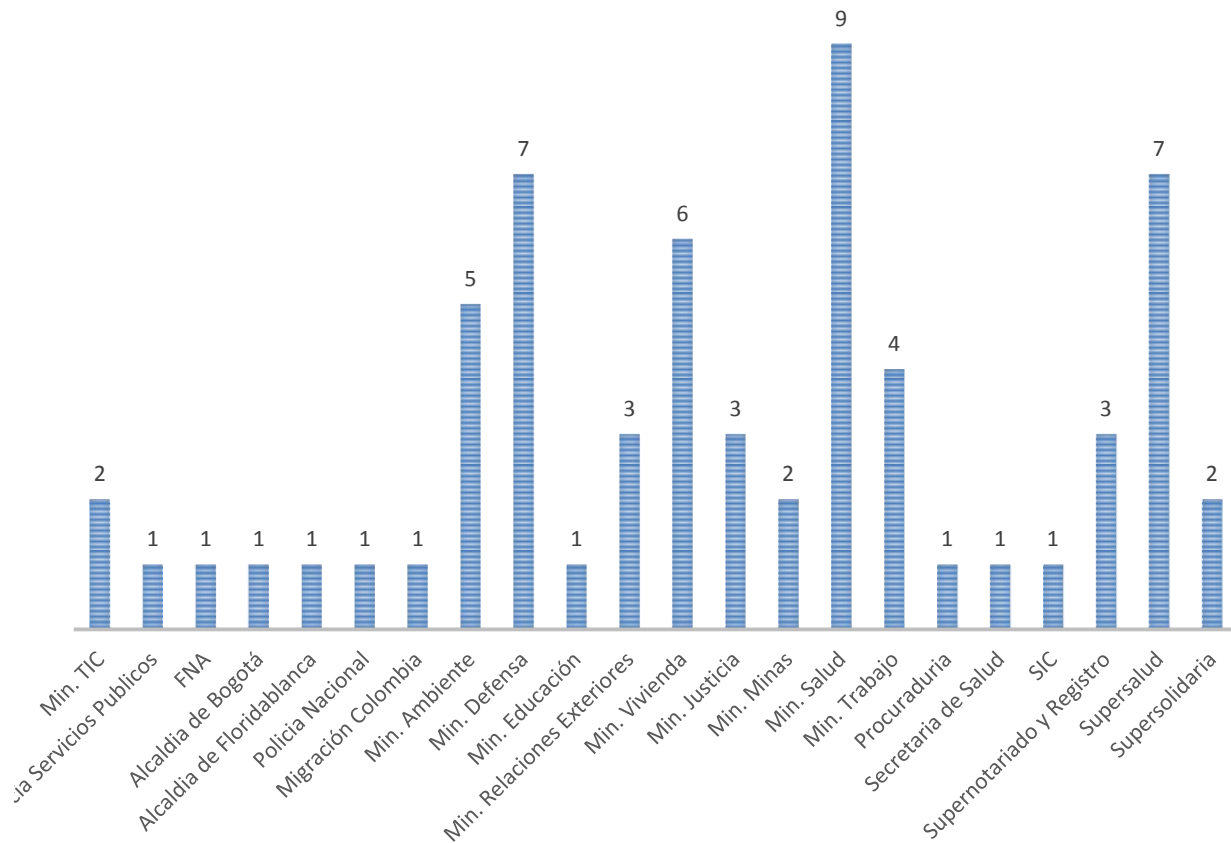


Fuente: Matriz resultados participación ciudadana en tramites  
Fuente: (Función Pública - 2018)



Grafica 3.

### NORMATIVIDAD REMITIDA POR ENTIDAD



Fuente: Matriz resultados participación ciudadana en tramites  
Fuente: (Función Pública - 2018)

## EN NORMAS DE ALTO IMPACTO DEL SECTOR FUNCION PÚBLICA

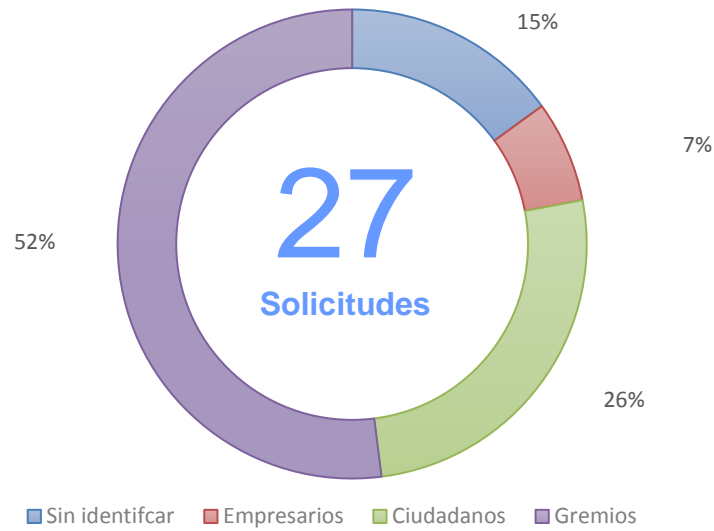
### Generalidades

El Sector Función Pública recibió 27 solicitudes, las cuales se Encuentran distribuidas así:



Grafica 4.

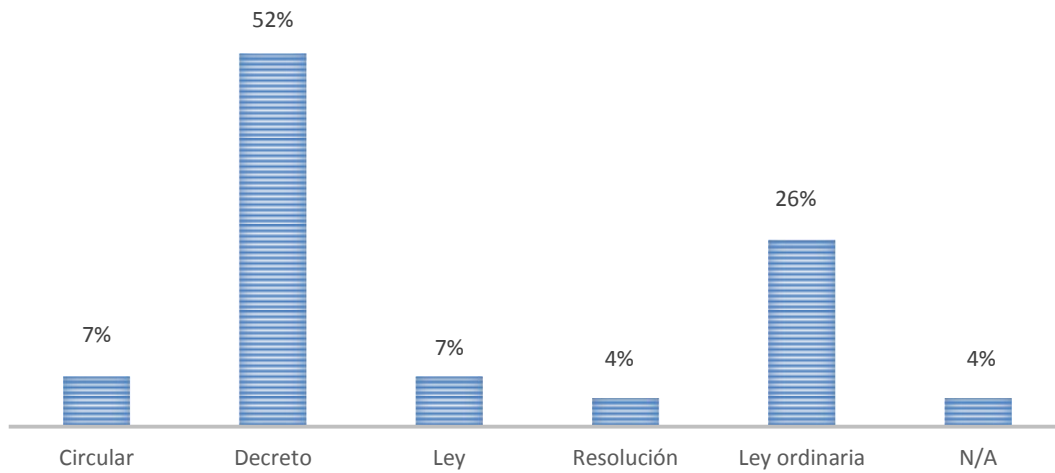
### PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR



Fuente: Matriz resultados participación ciudadana Normas de Alto Impacto Departamento Administrativo de la Función Pública

Grafica 5.

### NORMATIVIDAD PARA CONSULTA

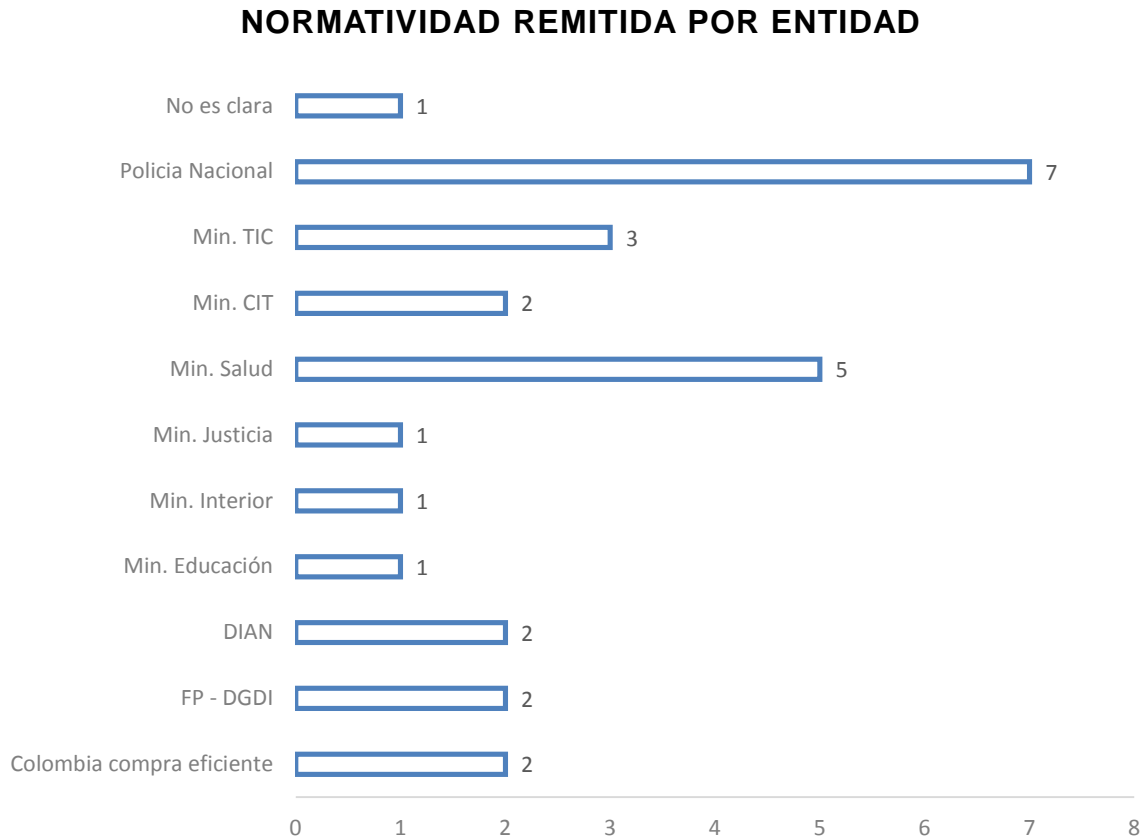


Fuente: Matriz resultados participación ciudadana Normas de Alto Impacto Departamento Administrativo de la Función Pública



De las 27 solicitudes solamente 2 normas de alto impacto competen al sector Función Pública, las (25) restantes una vez realizado la revisión y análisis fueron remitidas a las siguientes Entidades así:

Grafica 6.



**Fuente: Matriz resultados participación ciudadana Normas de Alto Impacto  
Departamento Administrativo de la Función Pública**

## EN NORMAS OBSOLETAS DEL SECTOR FUNCION PÚBLICA

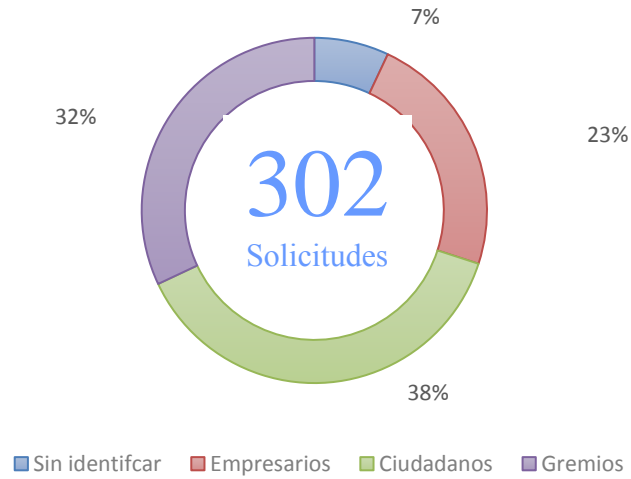
### Generalidades

El Sector Función Pública recibió 302 solicitudes, las cuales se encuentran distribuidas así:



Grafica 7.

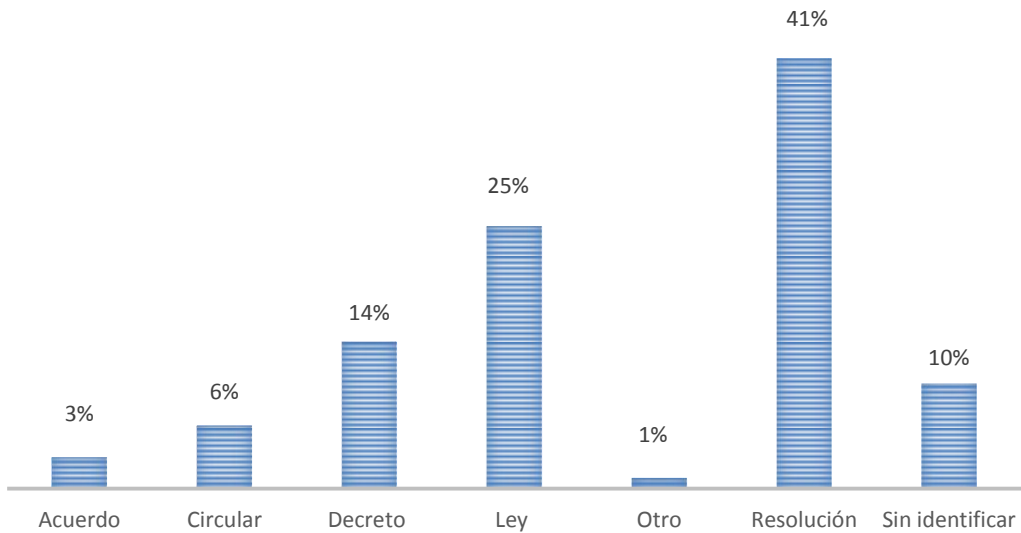
### PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR



Fuente: Matriz resultados participación ciudadana Normas Obsoletas Departamento Administrativo de la Función Pública

Grafica 8.

### NORMATIVIDAD OBSOLETA

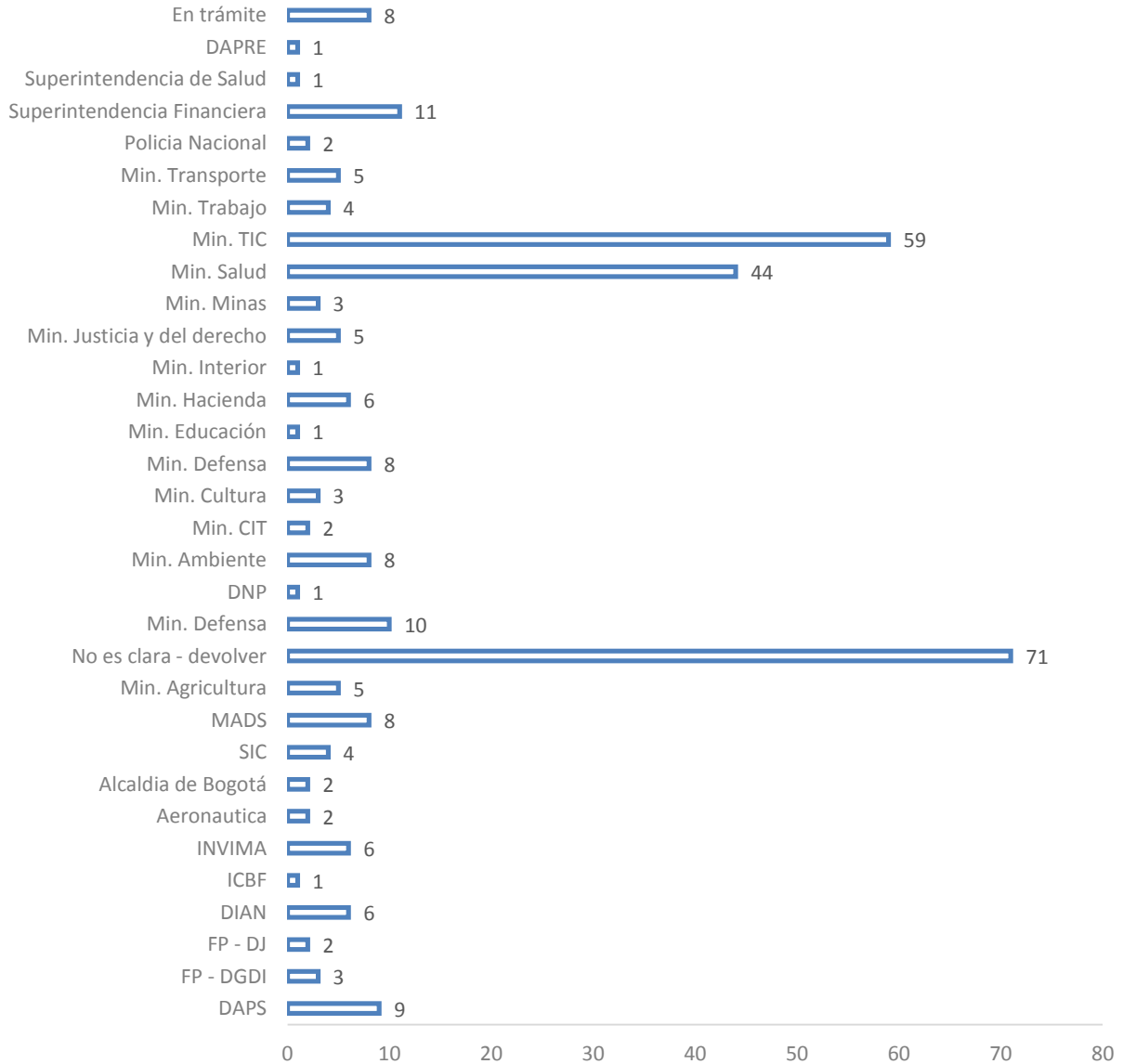


Fuente: Matriz resultados participación ciudadana Normas Obsoletas Departamento Administrativo de la Función Pública



De las 302 solicitudes de normas obsoletas únicamente (1) compete al sector Función Pública, las (301) restantes una vez realizado la revisión y análisis fueron remitidas a las siguientes Entidades así:

### NORMATIVIDAD REMITIDA POR ENTIDAD



Fuente: Matriz resultados participación ciudadana Normas Obsoletas  
Departamento Administrativo de la Función Pública





## 6. Compromisos del Departamento para garantizar transparencia en su gestión y acceso a la información pública

Función Pública para garantizar la transparencia en su gestión implemento las siguientes acciones:

- ✓ Dispuso en la página una sección identificada con el nombre de "Transparencia".
- ✓ Publicación de bases de datos abiertos en el sitio web [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)
- ✓ Publicación de informes de gestión

Oficina Asesora de Planeación  
Enero 31 de 2019



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Informe estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado - Ciudadano y la lucha contra la corrupción Vigencia 2018

BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA

ENERO 2019

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

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

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

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

VISÍTANOS O ESCRÍBENOS:

