



* 2 0 2 2 5 0 1 0 0 3 7 9 6 1 *

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20225010037961

Fecha: 24/01/2022 06:00:57 p.m.

Bogotá D.C.

Referencia: Guía política de servicio al ciudadano

Radicado N°: 20222060019752 de fecha 2022/01/12

Respetada señora Castellanos, reciba un cordial saludo por parte de Función Pública.

En atención a su comunicación mediante la cual solicita se le informe si existe una guía específica para elaborar un diagnóstico de cumplimiento de la política de servicio al ciudadano, de manera atenta la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano da respuesta en los siguientes términos:

Debido a que la estrategia de servicio al ciudadano es uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, en el marco de su construcción, es clave que la entidad: a) Diagnostique las oportunidades de mejora a partir de la revisión de los lineamientos de la política de servicio al ciudadano y de los informes de implementación y de la caracterización de usuarios, b) Priorice las acciones a implementar a partir del diálogo con los grupos de valor y la disponibilidad de recursos c) Elabore un cronograma de implementación y d) Divulgue el plan de acción al interior y exterior de la entidad.

En virtud de los nuevos desarrollos legales y normativos, así como de las políticas de gestión y desempeño institucional y de metodologías que se han expedido en el transcurso de estos seis años, se hace necesario brindar orientaciones integrales a las entidades para que en el 2022 incorporen dichas actualizaciones, especialmente en los componentes que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública: 1. Racionalización de Trámites 2. Rendición de Cuentas y 3. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.



El componente de servicio al ciudadano busca facilitar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, de acuerdo con la Política de Servicio al Ciudadano, definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – en cabeza de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Teniendo en cuenta que los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano fueron actualizados en el 2021, incluyendo las actividades a través de la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y que con posterioridad a la publicación de las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” del año 2015” surgieron los siguientes cambios normativos, así:

- a. Decreto 1166 de 2016 *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- b. Decreto 430 de 2016 *“Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública”*.
- c. Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”*.
- d. Ley 2052 de 2020 *“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”, en especial lo referente a las Oficinas de Relación Estado Ciudadano, incluido en el artículo 17.*
- e. Resolución 1519 de 2020 *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*.
- f. Circular No. 100-010-2021 *“Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro”*.
- g. Circular Externa No. 100-020 *“Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al Ciudadano”*.

Las entidades deben diseñar la estrategia anual de servicio al ciudadano en el marco del PAAC, de acuerdo con los lineamientos descritos en los siguientes subcomponentes:



Planeación estratégica del servicio al ciudadano: La entidad debe formular ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de las entidades, como un elemento indispensable previo a cualquier intervención, diseño o implementación de planes de la gestión institucional.

Adicionalmente debe analizar los datos sobre las interacciones y revisar resultados del diagnóstico sobre el estado de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, en el caso de entidades con grandes volúmenes de transacciones con los grupos de valor, se recomienda el uso de herramientas de análisis de datos (Big Data). El diagnóstico debe contemplar las variables del Formulario Único de Reportes de Avance de la Gestión (FURAG), los informes de entes de control y otros que permitan identificar qué acciones priorizar para lograr el ciento por ciento del cumplimiento.

Así mismo, la entidad debe efectuar espacios de diálogo internos y con demás grupos de valor, con el fin de identificar prioridades, definir colaborativamente acciones y establecer los indicadores para realizar el seguimiento.

Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano: Para el diseño de la estrategia se recomienda incorporar acciones de capacitación de servicio al ciudadano en los programas de inducción y reinducción, así mismo desarrollar jornadas de capacitación permanentes con estos temas, así como crear esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos, que permitan destacar sus competencias en materia de servicio al ciudadano, también actualizar o elaborar manuales y perfiles de los cargos de servicio al ciudadano/relación con la ciudadanía.

Gestión del relacionamiento con los ciudadanos: La entidad debe identificar y simplificar los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, diseñar o actualizar los manuales y protocolos de servicios para garantizar la homogenización del servicio, implementar herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos, implementar acciones para garantizar accesibilidad de canales de atención (medio físico NTC 6047 / accesibilidad web: Resolución 1519 de 2020) y establecer acciones para adoptar la oficina de Relación Estado Ciudadano.

Adicionalmente la entidad debe diseñar e implementar estrategias de homogenización y actualización de información, sin importar el canal a través del cual se publique, así mismo establecer procesos para traducción de información en lenguas nativas y respuesta a peticiones en formatos accesibles, así como actualizar la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), elaborar y publicar documentos, instructivos, infografías que presenten claramente las reglas de juego sobre pasos y requisitos para adelantar trámites y los demás lineamientos incluidos en la Circular No. 100-010-2021 “Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro”.



Conocimiento del servicio al ciudadano: Es necesario que la entidad incluya acciones para la generación y producción de conocimiento, como retos para encontrar soluciones a problemáticas y situaciones de relacionamiento con los ciudadanos, alianzas con los grupos de valor, para cocrear productos y servicios, desarrollar investigaciones e incentivar a los servidores a producir conocimiento. Así mismo diseñar herramientas de uso y apropiación de conocimiento, con lineamientos claros, organizar la información de las interacciones, al igual que analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, el uso de inteligencia artificial que permita analizar y ordenar la información cualitativa y cuantitativa, así como fomentar la cultura de difundir y compartir, a través de espacios de socialización, documentar buenas prácticas y promover el intercambio de información y lecciones aprendidas.

Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana: La entidad debe incluir el diseño de esquemas de monitoreo sobre la gestión: (construir la cadena de valor, formular indicadores, establecer responsables, definir periodicidad de la medición), al igual que herramientas para medir la experiencia de usuario y percepción ciudadana, entre ellas el análisis de información sobre peticiones y gestión de trámites, encuestas de percepción ciudadana, ejercicios de ciudadano incógnito y herramientas como journey map, perfilación de usuarios, entre otras.

En el portal de Función Pública www.funcionpublica.gov.co en el Espacio virtual de Asesoría EVA, en la sección de Publicaciones > puede consultar la Caja de transformación institucional: Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía - Versión 1 – Noviembre o en el siguiente enlace:
https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/40730740

Lenguaje claro

A través de la Circular 100 de 2021 se establecen las directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro, entre las que se recomienda:

- a. Elaborar y publicar documentos, instructivos, infografías que presenten claramente las reglas de juego sobre paso y requisitos para adelantar trámites y acceder a la oferta de la entidad.
- b. Generar versiones simplificadas de documentos más complejos (resoluciones, decretos, leyes) para que su lenguaje y diseño sean más comprensibles (infografías, audios, videos, folletos).
- c. Diseñar estrategias y procesos para la traducción de información homogénea, actualizada y en lenguaje claro a lenguas nativas.

En general, en el mismo portal de Función Pública www.funcionpublica.gov.co en el *Espacio virtual de Asesoría EVA*, en la sección de *Publicaciones* >, así como en el enlace a documentos y herramientas para la implementación de políticas de fortalecimiento de la relación Estado Ciudadano en el menú *La entidad* de la página de inicio > la opción *Áreas de la entidad* > en



nuestro sitio denominado *Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano*, > en la opción *Enlaces de interés*, encontrará los documentos y herramientas actualizados sobre las políticas que lidera esta dirección.

Nos permitimos copiar al doctor Javier Ulloa Vera, Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión de la Secretaría General, quien lidera la política de servicio al ciudadano en la gobernación para que puedan coordinar la elaboración del diagnóstico y la implementación de la política.

Esperamos con lo anterior haber dado respuesta satisfactoria a su solicitud. Desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano estamos en total disposición para apoyarlos en la implementación de las políticas (participación ciudadana, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, integridad y racionalización de trámites) que buscan mejorar la relación del ciudadano con el Estado. Para ello se ha designado a la profesional Luz Miriam Díaz Díaz, quien le brindará la asistencia técnica necesaria. Si desea contactarla, puede hacerlo al correo electrónico ldiaz@funcionpublica.gov.co.

Finalmente, la invitamos a consultar nuestro Espacio Virtual de Asesoría – EVA, en la dirección www.funcionpublica.gov.co/eva/ donde encontrará las normas, jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de la Función Pública, entre otras opciones, las cuales serán de gran apoyo en su labor.

Cordialmente,

ADRIANA VARGAS TAMAYO
Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Copia: Doctor Javier Ulloa Vera, Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión, Secretaría General,
Gobernación de Valle del Cauca julloa@valledelcauca.gov.co

Proyectó: Luz Miriam Díaz Díaz
Revisó: Jady Milena Muñoz

11502/DPTSC