



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20225010224501

Fecha: 21/06/2022 10:04:44 a.m.

Bogotá D.C.

Referencia: Consulta preguntas de servicio al ciudadano consagradas en el  
Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG

Radicado interno No. 20222060309922 del 2022-06-06

Respetada señora Angela Noraima, reciba un cordial saludo por parte de la Función Pública.

En atención a su comunicación, mediante la cual solicita respuesta a dudas sobre la herramienta Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG en la política de servicio al ciudadano, desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano nos permitimos dar respuesta en el orden de sus inquietudes, en los siguientes términos:

**PREGUNTA 129:**

*La Corporación cuenta con su política de servicio al ciudadano y se encuentra publicada en su página Web, la duda que se presenta, es cómo hago alineación con el plan de desarrollo territorial PDT o con el plan nacional de desarrollo PND. ¿Debe haber un documento para decir que se encuentra alineada y poder justificar la respuesta o existe otro mecanismo para la alineación?*

*Si tiene otra idea más acorde a la planteada agradecería que me informara.*

**RESPUESTA:**

Es importante señalar en primer lugar, que la Corporación Autónoma Regional, debe formular e implementar la política pública de servicio al ciudadano.

Alinear la política de servicio al ciudadano con el Plan de Desarrollo Territorial o el Plan Nacional de Desarrollo, se refiere a la coherencia entre las acciones planteadas en los instrumentos, a partir de la coordinación de enfoques, que finalmente deben incidir en las estrategias, programas



o proyectos que desarrolle la entidad de cara a resolver las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de sus grupos de valor.

Las políticas deben estar articuladas en línea técnica con el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, “*Pacto por Colombia, Pacto por la Legalidad*” (o el que lo sustituya o actualice) en el que se enmarca el compromiso de la gestión pública nacional y, del cual se despliega, el Plan de Desarrollo Territorial, la forma en que se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano, contenido en las metas, entre ellas, el Pacto por la Legalidad: Alianza contra la corrupción: tolerancia cero con los corruptos, materializado en el Plan de Acción Institucional donde hace parte el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.

A través de la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción en su artículo 73, indica que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Es clave mencionar que este lineamiento se modifica por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, donde las entidades ahora tendrán la obligación de elaborar programas de transparencia y ética en el sector público.

Por lo tanto, no es necesario que exista un documento diferente a la planeación institucional y de las estrategias de la política de servicio al ciudadano consagradas en el PAAC.

### **PREGUNTA 133:**

*Para el año 2021 se realizó un análisis de suficiencia de talento humano, por el cual se solicitó personal para el apoyo de un trámite, esto se hizo de manera escrita. ¿Cómo hago para dejar evidencia de la suficiencia de talento humano, lo puedo hacer mediante informe de estudio basado en las encuestas y registro de atención y pasarlo a Secretaría General, o, se debe publicar en la página como soporte de que se realizó?  
Si tiene otra idea más acorde a la planteada agradecería que me informara.*

### **RESPUESTA:**

Es importante que el análisis de suficiencia de talento humano se piense en dos dimensiones de medición, así: a) De cara a la experiencia ciudadana; a través de encuestas de percepción, entrevistas a profundidad, observación directa, o método de ciudadano incógnito, que permita medir la percepción sobre la suficiencia en la asignación de personal asignado para la atención de canales, que puede valorarse por los tiempos de espera para acceder a los atención (relación oferta y demanda), en las características y resultado de la interacción (idoneidad del talento), entre otros aspectos. Una segunda dimensión, b) De cara a las características del recurso humano, a partir de la evaluación de desempeño, análisis de puestos y cargas, de tiempos y movimientos, entre otros, que permitan establecer si la asignación del personal es suficiente, respecto a la cantidad e idoneidad del mismo.



Para cada caso es importante articular la gestión con el administrador del recurso humano, y de la gestión del relacionamiento con la ciudadanía, definir el plan de trabajo (actividades, periodicidad, responsables, instrumentos e indicadores de la medición), realizar el ejercicio y consolidar y analizar los resultados, para compartir las propuestas de mejora con la alta dirección o el comité de gestión y desempeño institucional.

Desde el Departamento Administrativo a través de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano estamos en total disposición para apoyarlos en la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del ciudadano con el Estado. Para todo lo requerido puede contactarse con Yenit Fabiola Camargo Gómez, asesora para el Departamento de Norte de Santander, a quién podrá contactar a través del correo electrónico [ycamargo@funcionpublica.gov.co](mailto:ycamargo@funcionpublica.gov.co)

Finalmente, la invitamos a consultar nuestro Espacio Virtual de Asesoría – EVA, en la dirección [www.funcionpublica.gov.co/eva/](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/), donde encontrará 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

Proyectó: Yenit F. Camargo G  
Revisó: Sandra Marcela Espejo/Jady M. Muñoz A.  
DPTSC 11502