



FUNCIÓN PÚBLICA

Estrategia institucional para incrementar la participación y transparencia en Función Pública

VERSIÓN 1

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Objetivo.....	4
2. Marco normativo	5
3. Descripción de los componentes en Función Pública.....	6
4. Metodología para el establecimiento de las acciones de la estrategia anualmente	9
5. Ejecución de la estrategia y control de cambios al plan	11
6. Monitoreo y seguimiento	11

Introducción

En la búsqueda de contribuir a un Estado Legal, transparente, íntegro y eficiente, Función Pública establece lineamientos que permitan cumplir con las directrices del Gobierno Nacional frente a la participación democrática y el incremento de los espacios de participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas de manera que fortalezca la relación Estado- Ciudadano.

Es así, como la Entidad identifica en cada vigencia actividades y controles que mitiguen los posibles *riesgos de corrupción* e incumplimiento de la normatividad que se puedan presentar; establece iniciativas que promuevan *acciones de transparencia* y *espacios de participación* en el desarrollo de la gestión institucional, desarrolla una acción permanente de seguimiento para el *mejoramiento de los tramites y mecanismos para la atención al ciudadano* y de manera constante *rinde cuentas* a la los grupos de valor en general.

Para dar cuenta de lo anterior, anualmente se construye de manera participativa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), donde se consolidan las actividades específicas que la entidad ejecuta para el cumplimiento de los seis (6) componentes permitiendo evidenciar la democratización pública en la Entidad, desarrolladas por todas las dependencias y relacionadas con las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

1. Objetivo

Definir y dar a conocer las estrategias, acciones y medidas que Función Pública promueve para generar una cultura del control social, una gestión transparente y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, mediante actividades, tareas, programas, proyectos, controles y seguimientos anuales integrados a la planeación institucional.

Componentes de la Estrategia

- i) **Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigar los riesgos:** herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- ii) **Racionalización de trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- iii) **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos y responsable. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos, entidades, ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Función Pública asume los lineamientos del MURC que se encuentran en la página: www.funcionpublica.gov.co
- iv) **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara,

consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Función Pública atiende los lineamientos del DNP que se encuentran en la página: www.dnp.gov.co correo electrónico.

v) **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

2. Marco normativo

- ✓ **Constitución Política de 1991**
- ✓ **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 489 de 1998:** Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- ✓ **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ✓ **Ley 962 de 2005:** Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Ley 1474 del 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- ✓ **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- ✓ **Ley 1955 de 2019:** Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”

- ✓ **Ley 2106 de 2019:** Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
- ✓ **Decreto 1450 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- ✓ **Decreto 2641 del 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ **Decreto 943 de 2014:** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- ✓ **Decreto 1081 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- ✓ **Decreto 1078 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- ✓ **Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ **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
- ✓ **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.
- ✓ **Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- ✓ **CONPES 3654 de 2010:** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- ✓ **CONPES 3649 DE 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

3. Descripción de los componentes en Función Pública

Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigar los riesgos: Función Pública establece una política de riesgos atendiendo los lineamientos de la *Guía para la administración del riesgo* y el diseño de controles en entidades públicas, la cual

contempla la identificación, valoración y evaluación de los riesgos asociados a los objetivos de los procesos institucionales, labor coordinada por la Oficina Asesora de Planeación en cada vigencia, que concluye con la construcción del mapa de riesgos donde se registra la ruta de control, monitoreo y posibles mejoras a cada uno de ellos.

Racionalización de trámites: para este ejercicio, se cumplen las directrices de Gobierno Nacional y anualmente se revisan e identifican de manera participativa acciones para la racionalización de los tramites existentes en el Inventario, las cuales se planifican en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y una vez ejecutadas y validadas se consolidan en el (SUIT) Sistema Único de Información de Trámites.

Estrategia para el dialogo, la rendición de cuentas y la participación ciudadana:

Función Pública entendiendo la rendición de cuentas como un proceso permanentemente, define las siguientes actividades para dar cumplimiento a este ejercicio:

- Publicación y actualización permanente de información a través del portal web
- Interlocución constante con los grupos de valor a través del chat de equipos transversales, chat temáticos y chat EVA.
- Realización de grupos focales y mesas de trabajo con actores claves durante el desarrollo de herramientas para la implementación de políticas a cargo de la Entidad, como mecanismo, de participación, validación, dialogo y socialización (según el caso específico)
- Publicación de información y habilitación de canales virtuales para la participación de todos los interesados en los procesos de planeación, proyectos institucionales, procesos contractuales.
- Reuniones internas denominadas “encuentro con el director” y externas lideradas por el director del Departamento (según convocatoria o necesidad especifica), donde se propicia el dialogo y la transferencia de información de importancia del grupo de valor.
- Audiencia publica de rendición de cuentas (mínimo una vez al año) para evaluar la gestión realizada y sus resultados
- Generación, entrega y publicación de informes obligatorios y reportes de información requeridos por los entes de control e interesados

- Elaboración y publicación del informe de gestión semestral, con un lenguaje mas cercano, donde se dan a conocer los resultados institucionales.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y acceso a la información:

Función Pública con el fin de fortalecer las capacidades de los servidores públicos, de las entidades y organismos del Estado, para el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, cumple como usuario los parámetros del *modelo de servicio al ciudadano* establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el Conpes 3785.

En primera medida, dado la relevancia de este requisito se cuenta con el *compromiso de la Alta dirección* mediante la existencia de una estructura formal para la atención ciudadana, un espacio físico dispuesto en el piso 3 de la Entidad con acceso diferencial, un formulario virtual para la recepción peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia PQRDS y una herramienta integral y automatizada para la recepción de asignación, seguimiento y consulta de las PQRDS por diferentes canales. De igual manera, en cada vigencia se apalancan *recursos* para el fortalecimiento de la prestación de los servicios y ampliación de capacidad y cobertura nacional y territorial.

De otro lado, se cuenta con el micrositio en el portal web denominado “*espacio virtual de asesoría – EVA*” para facilitar el *acceso a la información confiable* completa, clara y precisa sobre las políticas generadas por la entidad, con el “*Gestor Normativo*” y la publicación de *preguntas frecuentes* (base del conocimiento) para la *disposición de información* permanente y la *autogestión de las consultas* en temas propios de la Entidad. Al mismo tiempo, se trabaja constantemente en el fortalecimiento de una *cultura de servicio al ciudadano* mediante el desarrollo de habilidades y competencias coordinadas por el Grupo de Grupo de Gestión Humana, consolidadas en el Plan Institucional de Capacitación anual.

Para *interactuar con los ciudadanos*, se actualizan de manera permanente los criterios de accesibilidad y usabilidad en los portales web y sistemas de información para facilitar la participación y el control social de los ciudadanos.

Al mismo tiempo, se fortalece el modelo de servicio mediante la sujeción a la norma, en términos de documentación y actualización de *procesos y procedimientos*, racionalización *de trámites*, *atención oportuna de las peticiones*, el establecimiento de *protocolos y estándares* para la prestación del servicio y la disposición de un enlace dispuesto por la Procuraduría General de la Nación en su página web para atender las solicitudes de información con identidad reservada.

Frente al requerimiento de *conocer las características y necesidades de los grupos de valor*, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a productos ofrecidos por la Entidad, se elabora y publica anualmente el *informe de caracterización de los grupos de valor* y se adelanta la *medición de percepción del servicio* a través de *encuestas*, las cuales se encuentran a disposición de los usuarios internos y externos en la intranet, el portal web institucional y las herramientas internas de *control de acceso* a la entidad y *Orfeo*.

Por último, en forma trimestral se presente a la Alta Dirección un *informe* detallado del *trámite de PQRDS* y la *medición de percepción* del servicio ofrecido a los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar desviaciones de cumplimiento o inconformidades de los grupos de valor, para establecer acciones de mejoramiento que permitan fortalecer la prestación del servicio y afianzar la confianza del ciudadano con el Departamento.

4. Metodología para el establecimiento de las acciones de la estrategia anualmente

En cada vigencia el Departamento Administrativo de la Función Pública adelanta la estrategia institucional para incrementar la participación y transparencia implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es así como el plan se construye de manera conjunta y participativa con anterioridad al inicio de la gestión anual, con todas las áreas adoptando las siguientes acciones en el desarrollo del plan:

- Establecer mesas de trabajo con enlaces internos por cada dependencia, los cuales formulan actividades que van atadas al plan institucional y se desarrollan en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)
- Identificación de los compromisos o entregables establecidos en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA)
- Identificación de los compromisos o entregables establecidos en el Plan estratégico (PES)
- Establecer periodicidades de reporte de acuerdo a la ejecución de las actividades visualizadas en los planes mencionados.
- Concertación vía correo electrónico con los directores y jefes de las dependencias en la inclusión de las actividades en el plan.
- Desarrollo en el diseño en el documento
- Publicación del documento a 31 de enero de cada vigencia.

Las estrategias y actividades formuladas surgen del análisis y verificación documental del estado de implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con los componentes que constituyen este Plan, los informes de seguimiento al PAAC presentados a la Oficina de Control Interno, la aplicación de lo autodiagnóstico de rendición de cuentas con enfoque de derechos y paz, plan anticorrupción servicio al ciudadano, Participación Ciudadana y Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción, el avance en la implementación del Plan **FOGEDI** y el plan de mejoramiento institucional asociados a los componentes.

Elaborada la propuesta preliminar del plan, se lleva a cabo la socialización a la ciudadanía y los grupos de interés para conocer sus aportes y observaciones a través de los canales dispuestos por para comunicación con la ciudadanía, como la página web, las redes sociales o el chat institucionales.

5. Ejecución de la estrategia y control de cambios al plan

Las acciones del plan quedan consolidadas en el Sistema de Gestión Institucional (SGI) y se controlan por las alertas que el mismo sistema arroja a los correos de cada responsable, así mismo el sistema permite al usuario responsable de la dependencia consignar los reportes en avance cualitativo, ruta de verificación y nombre del documento o soporte para el cumplimiento de la actividad, la cual puede ser descargada por medio de una matriz de Excel que permite verificar su contenido y realizar el seguimiento necesario de las actividades inmersas en el PAAC

Otro aspecto que el sistema nos permite adelantar es la opción para realizar cambios y/o ajustes a los tiempos o actividades que relacionan la actividad, esto con una justificación aprobada por el jefe del área para la validación del mismo. Las dependencias realizan su gestión según lo planificado y reportan su gestión de acuerdo a como lo han dirigido en su planeación.

Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción es un documento donde quedan consolidadas las acciones de la estrategia relación estado-ciudadano que se realiza al inicio de cada vigencia, es posible al que se puede adicionar o eliminar actividades de acuerdo con los cambios que se dan al interior de la entidad, ya sea por temas presupuestales, gerenciales, coyunturales entre otros.

6. Monitoreo y seguimiento

1. El Plan Anticorrupción y de Atención Al ciudadano (PAAC) será monitoreado por parte de la Oficina Asesa de Planeación.
2. El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2020, será realizado por la Oficina de Control Interno.

Como parte fundamental de este documento, en cada vigencia se elaborarán, revisarán y publicarán los siguientes documentos.

- Mapa de riesgos institucional.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Matriz de Transparencia ITA.
- Informes de rendición de Cuentas y audiencias.
- Formatos de participación ciudadana.

La información asociada quedará para consulta interna a través de la intranet en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión <https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/calidad> y para consulta externa en el portal web a través del vínculo de rendición de cuentas <https://www.funcionpublica.gov.co/rendicion-de-cuentas>

Oficina Asesora de Planeación

Julio de 2020