

# Informe de Gestión 2018



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

**Fernando Antonio Grillo Rubiano**

Director

**Claudia Patricia Hernández León**

Subdirectora

**Ángela María González Lozada**

Secretaria General

**Carlos Andrés Guzmán Rodríguez**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Fernando Augusto Segura Restrepo**

Director de Participación, Transparencia y  
Servicio al Ciudadano

**María Magdalena Forero Moreno**

Directora de Gestión del Conocimiento

**Armando López Cortés**

Director Jurídica

**Francisco Camargo Salas**

Director de Empleo Público

**Juan Pablo Remolina Pulido**

Director de Desarrollo Organizacional

**María del Pilar García González**

Directora de Gestión y Desempeño  
Institucional

**Luz Stella Patiño Jurado**

Jefe Oficina de Control Interno

**Julio César Rivera Morato**

Jefe Oficina de Tecnología de la  
Información y las Comunicaciones

**Diana María Bohórquez Losada**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**Departamento Administrativo  
de la Función Pública**

Carrera 6 No 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 739 5656 / 86 - Fax: 739 5657

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.

## Tabla de contenido

Introducción.....	3
1. Estrategias para enaltecer al servidor público y su labor.....	3
Gestión estratégica del talento humano (GETH) .....	3
Meritocracia para un servicio público calificado y competente.....	4
Las capacidades tienen más importancia al ingresar y permanecer en el servicio público .....	4
Gerencia Pública.....	5
Programa Estado Joven.....	6
Programas de teletrabajo y horarios flexibles en la jornada laboral .....	7
Programa Servimos.....	8
Día del Servidor Público.....	10
Estrategia de equipos transversales.....	11
2. Estrategias para el fortalecimiento de las entidades públicas .....	12
Acción integral para el fortalecimiento de capacidades de entidades del orden territorial.....	12
Modelo integrado de planeación y gestión MIPG.....	12
Jefes de control interno .....	13
Buenas prácticas- incentivos a la gestión pública.....	14
3. Estrategias para aumentar la confianza entre el ciudadano y el Estado.....	15
Racionalización de trámites.....	15
Participación ciudadana en la gestión pública del Estado.....	17
4. Estrategias para el fortalecimiento interno de Función Pública en beneficio de sus grupos de valor.....	19
Gestión del conocimiento .....	19
Estrategia de gestión internacional.....	21
Gestor normativo Función Pública.....	23
Defensa jurídica .....	26
Gestión de Talento Humano.....	27
5. Gestión presupuestal y contractual en Función Pública .....	32
Ejecución Presupuestal año 2018 .....	32
Ejecución contractual año 2018.....	35
6. Resultados de la atención a las peticiones de los grupos de valor.....	36
7. Modelo de Servicio al Ciudadano en la Función Pública .....	37
Direccionamiento estratégico al interior de la Función Pública .....	38



Mejora continua de Procesos y procedimientos .....	38
Cultura de servicio al ciudadano por los servidores públicos .....	39
Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano .....	39
Medición de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor caracterizados. ....	39
Información confiable .....	40

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Candidatos evaluados por género 2018 .....	4
Ilustración 2 Programa Estado Joven .....	7
Ilustración 3 . Entidades implementando teletrabajo, horarios flexibles y entornos laborales saludables .....	7
Ilustración 4 Día Nacional del Servidor Público.....	11
Ilustración 5 Trámites racionalizados.....	16
Ilustración 6 Entidades Asesoradas en Rendición de cuentas 2018.....	17
Ilustración 7 Gestor Normativo .....	25
Ilustración 8 Evolución de visitas Gestor Normativo de abril de 2016 a diciembre de 2018 ....	25
Ilustración 9 Celebración fechas especiales .....	29
Ilustración 10 Talleres de liderazgo personal.....	29
Ilustración 11 Ejecución presupuestal 2018.....	32
Ilustración 12 Presupuesto de Funcionamiento 2018.....	33
Ilustración 13 Ejecución proyectos de inversión 2018.....	34
Ilustración 146 Componentes del Modelo de Servicio al ciudadano .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1 Convocatorias Estado joven vigencia 2018 .....	6
Tabla 2 Alianzas logradas en el marco del Programa Servimos .....	8
Tabla 3 Participantes por equipo transversal nación y territorio.....	12
Tabla 4 Relación de eventos internacionales con ponencias o experiencias .....	22
Tabla 5 Relación Publicaciones Gestor normativo.....	24
Tabla 6 Relación Gestión Defensa Jurídica .....	26

Tabla 7 Composición planta global y temporal de Función Pública .....27

Tabla 8 Beneficiarios teletrabajo y horario flexible vigencia 2018 .....28

Tabla 9 Proyectos de inversión Función Pública 2018 ..... 33

Tabla 10 Número total de contratos por modalidad proceso de selección vigencia 2018 ..... 35

Tabla 11 Tiempo promedio (días) de respuesta a una PQRSD por parte del GSCI..... 36



## Introducción

El Departamento Administrativo de la Función Pública rinde cuentas a todos las entidades, servidores públicos y ciudadanos a través del presente balance de gestión institucional del año 2018, desarrollado conforme a los requerimientos de los usuarios y en concordancia con la normativa aplicable a la Entidad y atendiendo los compromisos definidos al inicio de la vigencia.

Para el año 2018, Función Pública se planteó una ruta de trabajo que reuniera los compromisos con los grupos de valor de la Entidad en grandes estrategias que, ejecutadas de manera articulada por los 15 procesos institucionales, permitieran cumplir el propósito fundamental de *fortalecer de las capacidades de los servidores públicos y de las entidades y organismos del Estado, su organización y funcionamiento, el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano; mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación.*

En este sentido se presenta a continuación los resultados que dan cuenta de la gestión adelantada por todo el equipo humano Función Pública durante el 2018. Este documento estará disponible en los canales oficiales de comunicación de la Entidad.

### 1. Estrategias para enaltecer al servidor público y su labor

Función Pública es la entidad encargada de liderar la *política de empleo público y de gestión estratégica del talento humano (GETH) en el Estado colombiano*, que tiene como bandera el enaltecimiento del servidor público y su labor.

Para lograr dicho propósito, se pusieron en marcha programas que contribuyen al cumplimiento efectivo del ciclo de vida del servidor público en las entidades del orden nacional y territorial. Se adelantaron acciones que permitieron cumplir el principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, el disfrute de estímulos con una gerencia pública enfocada en la consecución de resultados en beneficio de los grupos de valor, entre ellas:

### Gestión estratégica del talento humano (GETH)

La *gestión estratégica del talento humano* exige la alineación de las prácticas de talento humano con los objetivos y con el propósito fundamental de la entidad, para lograrlo se hace necesario vincular desde la planeación al talento humano, de manera que las áreas de personal o quienes hagan sus veces puedan ejercer un rol estratégico en el desempeño de la organización.

Durante el año 2018 Función Pública estandarizó, organizó y consolidó lineamientos y metodologías de la GETH en 151 entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, 63 alcaldías capitales y gobernaciones y en 150 municipios priorizados por el Gobierno nacional



con programas de desarrollo con enfoque territorial (PDET), establecidos en el Decreto 893 de 2017, en total, 364 entidades han implementado la GETH.

De igual manera, se alcanzó la implementación de modelos de evaluación orientados al cumplimiento de objetivos y metas institucionales en 151 entidades, de las cuales 60 pertenecen a la Rama Ejecutiva del orden nacional y 91 al orden territorial.

### Meritocracia para un servicio público calificado y competente

En el marco de la meritocracia para un servicio público calificado y competente, Función Pública adelantó durante la vigencia 2018 la evaluación a 3.690 candidatos de Libre Nombramiento y Remoción de los niveles directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial.

*Ilustración 1 Candidatos evaluados por género 2018*

**Ilustración 1. Candidatos evaluados por género año 2018**



Fuente: Función Pública (2018)

Por otra parte, para la selección de los jefes de las Oficinas de Control Interno de las entidades del Gobierno Nacional, desde Función Pública se apoyó el proceso meritocrático a través de la evaluación a 58 aspirantes a jefes. De igual manera se adelantó la evaluación de 127 jefes de control interno que se encontraban desempeñando su cargo.

### Las capacidades tienen más importancia al ingresar y permanecer en el servicio público

Teniendo en cuenta que la formación, la capacitación y el entrenamiento del talento humano al servicio del Estado colombiano juegan un papel estratégico en la cultura organizacional, se busca entonces, que las entidades públicas evolucionen mostrando mejores niveles de integridad, eficiencia y efectividad. En este sentido, la formación, capacitación y entrenamiento deben progresar al interior de las entidades públicas permitiendo generar modelos adaptables a las demandas del entorno de la organización y a las brechas entre las capacidades y habilidades que se manifiesten individualmente por los servidores y los perfiles de los diferentes cargos. Esto, mediante herramientas innovadoras y flexibles, que faciliten medir el impacto de la formación y la capacitación en el servidor y en su entorno.



En concordancia con lo anterior, la Entidad promovió el aula virtual del Estado Colombiano con el fin de facilitar el acceso de los servidores públicos a la oferta de capacitación virtual de las entidades del orden nacional en el marco de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Como ejemplo de ello, en el aula se encuentra la política de Talento Humano que incluye temas como, administración de recursos humanos, curso para empleados de carrera administrativa sujetos al sistema tipo de evaluación de la Comisión Nacional de Servicio Civil (CNSC), toma de decisiones en el nivel gerencial, desarrollo de la inteligencia emocional en lo personal y laboral, entre otros.

En relación a los logros, se beneficiaron 876 servidores con diplomados, cursos y becas con la Escuela Superior de Administración Pública (Esap) para adelantar estudios de pregrado y posgrado; 158 participantes de becas virtuales con la Universidad Internacional de la Rioja (Unir) para realizar estudios de posgrado, 925 gerentes públicos participantes de cursos de inducción, y 10 diplomados en alta dirección.

En cuanto a formación durante el 2018, también se ha impulsado el programa de bilingüismo en la administración pública en coordinación con el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), que capacitó en el idioma inglés a 1.446 servidores públicos de los órdenes nacional y territorial.

## Gerencia Pública

La gerencia pública es fundamental para el cumplimiento de los objetivos misionales de las entidades y los fines del Estado, pues es en esta instancia donde se construye y decide el ciclo de las políticas públicas, se dirige la efectiva prestación de los bienes y servicios a cargo del Estado y se lidera, forma, empodera y desarrolla al talento humano que tiene a cargo cada gerente público.

Para consolidar el rol del gerente público y contribuir a su consolidación como líder y principal responsable del desarrollo del personal a su cargo, se han venido desarrollando diferentes estrategias para la consolidación del modelo de gerencia pública en el Estado colombiano, definiendo reglas de conducta, instrumentos para orientar a las entidades en la gestión de los empleos de naturaleza gerencial y poniendo en marcha el Banco de gerentes públicos con el fin de que los actuales y potenciales gerentes incluyan sus hojas de vida, lo que permite identificar y cualificar perfiles de este nivel.

Como complemento a la adopción del Decreto 1674 de 2016, régimen de personas expuestas políticamente (PEP) para la alta gerencia, se continuó el fortalecimiento de la estrategia de fortalecimiento de lucha contra la corrupción en todos los niveles, incluyendo reglas de conducta que definen deberes y atribuciones de quienes se desempeñan como gerentes públicos, especialmente en materia de restricciones para intervenir en política; y limitaciones para desempeñarse posteriormente en el sector privado y público en áreas afines a su experiencia y competencias.





El Banco de gerentes públicos también funciona como una herramienta tecnológica, cuyo fin es poner a disposición de las entidades, de manera abierta y transparente, una base de datos de hojas de vida de los interesados a cargos de gerencia pública. En la actualidad, el Banco de gerentes cuenta con más de 14.000 hojas de vida, afianzándose como uno de los elementos básicos del modelo de gerencia pública desarrollado en el país.

### Programa Estado Joven

El programa estado joven, es una iniciativa de Función Pública, el Ministerio del Trabajo y el Servicio Público de Empleo que promueve el emprendimiento y empleo en la población joven, mediante prácticas laborales (ordinarias o judiciales) en entidades del sector público, a través de beneficios en doble vía; tanto para el Estado como para los practicantes acogidos.

Para el Estado, el programa representa la singular oportunidad de captar y servirse del talento y las habilidades de jóvenes para el desarrollo de los propósitos estratégicos y misionales de las entidades públicas de orden nacional y territorial. Para los jóvenes, se otorga el pago de un auxilio de práctica equivalente a un (1) Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) para prácticas de tiempo completo y de 0.5 SMMLV para prácticas de medio tiempo, más el aseguramiento a los subsistemas de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales. Los estudiantes reciben al final de su pasantía la certificación de la práctica laboral en las entidades públicas que se les acredita como experiencia laboral.

En el marco de este programa, en la vigencia 2018 se abrieron 3 convocatorias con un total de 3.438 plazas y con una financiación por parte del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (Fosfec), de 41.171.665.000 MCTE (cuarenta y un mil millones ciento setenta y un mil seiscientos sesenta y cinco mil pesos)

Tabla 1 Convocatorias Estado joven vigencia 2018

Convocatoria	Número de plazas	Número entidades / Número municipios PDET
Primera	1.780 plazas	373 entidades públicas
Segunda - <i>manos a la paz</i>	276 plazas	70 municipios PDET
Tercera	1.382 plazas en 301 entidades	301 entidades

Fuente: Función Pública (2018).

En este sentido, Función Pública en coordinación con el Ministerio del Trabajo, el Servicio Público de Empleo, Claro Colombia y la Fundación “Capacítate para el Empleo” de Carlos Slim, diseñó el curso virtual de “Servidor Público” que deben tomar todos los practicantes de Estado Joven como requisito para certificar sus prácticas. En el 2018, se capacitó y certificó de forma virtual a 2.841 jóvenes.



Ilustración 2 Programa Estado Joven



Fuente: Función Pública (2018)

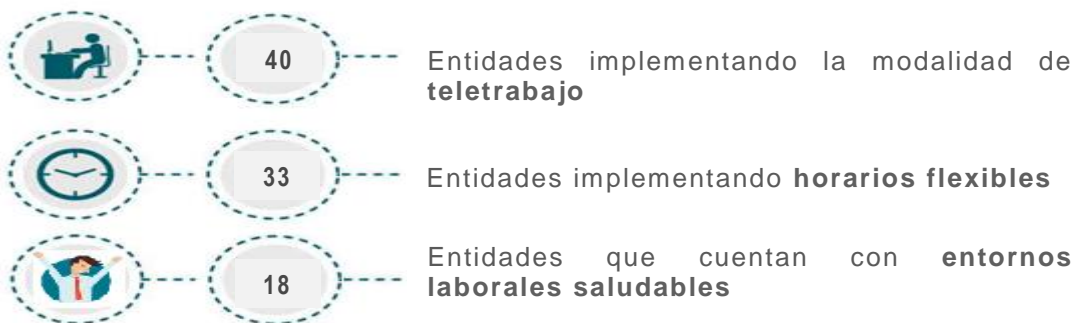
### Programas de teletrabajo y horarios flexibles en la jornada laboral

Como otras de las acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de los servidores públicos, se ha promovido la implementación de programas como el teletrabajo y los horarios flexibles en la jornada laboral.

A través de estos programas, se genera bienestar y productividad de los servidores públicos, se promueve la eficiencia en el sector público, se beneficia a los servidores en el ahorro de tiempo de desplazamiento y se les brinda una mejor calidad de vida; igualmente, los entornos laborales saludables generan un mayor rendimiento y productividad y propenden por la satisfacción y motivación de los servidores públicos en el lugar de trabajo.

De acuerdo con lo anterior, en el año 2018 se logró:

Ilustración 3 . Entidades implementando teletrabajo, horarios flexibles y entornos laborales saludables



Fuente: Función Pública (2018)



## Programa Servimos

Con el fin de ampliar la oferta de servicios de bienestar y calidad de vida de los servidores públicos, Función Pública viene gestionando alternativas para propiciar suficientes espacios de bienestar y esparcimiento. Es por ello, que en el 2016 se lanzó el Programa “Servimos”, que busca enaltecer la labor del servidor público mediante el otorgamiento de bienes y servicios a través de alianzas con diferentes entidades.

Durante el año 2018, el Programa Servimos sumó 20 alianzas con diferentes entidades que beneficiaron a 29.767 servidores públicos<sup>1</sup>. Esto ha representado un ahorro para el talento humano al servicio del Estado de \$ 13.000.000 MCTE (trece mil millones de pesos)

*Tabla 2 Alianzas logradas en el marco del Programa Servimos*

ALIANZAS	BENEFICIOS
Colpensiones	Entre los servicios ofrecidos se cuenta con líneas de servicios de atención especial tales como capacitaciones sobre los beneficios que pueden adquirir los servidores al llegar a la edad de jubilación o pensión. Así mismo, se brinda información especializada a través de un boletín para servidores públicos sobre los trámites que deben realizar, además de contar con el acompañamiento preferencial a las oficinas de talento humano de las entidades públicas.
Fondo Nacional del Ahorro (FNA)	Contempla el otorgamiento de tarifas especiales para los servidores públicos en créditos hipotecarios con una reducción de 0,5 puntos (50 puntos básicos) en la tasa de interés del crédito vigente al momento de su desembolso.
Icetex	Brinda a los servidores de carrera, a los de libre nombramiento y remoción o en provisionalidad del sector público la posibilidad de acceder a créditos educativos de pregrado y posgrado en Colombia y en el exterior con una tasa preferencial por debajo de la tasa del mercado vigente.
Dane	Ofrece cursos de programación y difusión estadística con tarifas preferenciales para los servidores públicos que deseen acceder.
Escuela Superior de Administración Pública (Esap)	A través del convenio con la ESAP se ofrecen, de forma periódica, becas para pregrado y posgrado a nivel nacional y territorial. La más reciente oferta educativa (convocatoria 2017-1) constó de 835 becas para estudios de pregrado, especialización y maestría. El beneficio cubre dos periodos académicos de cualquiera de los programas ofrecidos para servidores públicos de carrera administrativa.

<sup>1</sup> Para mayor información ver <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/servimos/index.html>



ALIANZAS	BENEFICIOS
Coldeportes	Organiza anualmente los Juegos de integración para servidores públicos del orden nacional, con el fin de fortalecer los lazos interinstitucionales a través del deporte.
La Previsora de Seguros S.A.	Ofrece a los servidores públicos que deseen adquirir seguros de vida, hogar o vehículo, tarifas preferenciales a través de libranza.
Sena	Ofrece formación especializada para fortalecer las capacidades de los servidores públicos, a través de dos estrategias:  Formación a la medida: busca mejorar aspectos como el servicio al ciudadano, el archivo de documentos y las competencias en el dominio de la ofimática para las labores de oficina. Bilingüismo: su finalidad es llegar al mayor número de servidores públicos con una oferta de formación de alta calidad para el dominio del inglés como segunda lengua. Actualmente 5.050 servidores públicos se encuentran inscritos en el programa de Bilingüismo en la Administración Pública.
Ministerio de Cultura	Con el propósito de identificar, estimular y exaltar los valores artísticos del talento humano al servicio del Estado, Función Pública y el Ministerio de Cultura crearon el concurso “Los servidores públicos tienen talento”, que, para este año, el día 30 de mayo, se llevó a cabo la premiación de la II versión de nuestro concurso “Los servidores públicos tienen talento para bailar”, se contó con la participación de 84 servidores públicos de 29 entidades de todo el territorio nacional.
Universidad Internacional de la Rioja (Unir)	La UNIR apoya los procesos de formación virtual de los servidores públicos en las siguientes líneas: • Formación en maestrías, programas de pregrado con titulación europea, licenciaturas con titulación en México y cursos de experto. • Misiones académicas internacionales y organización de foros. • Congresos y seminarios con presencia de docentes extranjeros expertos.
Hospital Universitario Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta	Los servidores públicos de carrera, libre nombramiento y remoción, en provisionalidad o contratistas del sector público pueden encontrar tarifas preferenciales para: Adquisición de productos de farmacia con un 10 % de descuento; consulta externa con un 5 % de descuento; cirugía y procedimientos con un 10 % de descuento y laboratorio clínico con un 5 % de descuento.
Sociedad Hotelera Tequendama	Esta alianza con la Sociedad Hotelera Tequendama ofrece a servidores y contratistas tarifas preferenciales de alojamiento en los hoteles de Bogotá, Cartagena, Santa Marta y Buenaventura, así mismo, un 15 % de descuento en consumo de alimentos y bebidas en sus restaurantes.
Positiva Compañía de	Este convenio le ofrece descuentos del 30% a servidores públicos en el precio de la póliza de seguro personal por accidente, con beneficios adicionales como fácil pago por reclamación y cobertura las 24 horas del día, los 365 días del



ALIANZAS	BENEFICIOS
Seguros	año; auxilio económico para suplir la urgencia accidental y cobertura en caso de muerte accidental e invalidez.
Instituto Caro y Cuervo	El Instituto ofrece un descuento especial del 15% en sus programas de educación para los servidores públicos y contratistas del país.
Jardín Botánico de Bogotá	El convenio ofrece a los servidores públicos y/o contratistas el segundo sábado de cada mes, acceso gratuito a las instalaciones.
Mina de Sal de Nemocón	Dentro del programa “Nemocón un destino por vivir”, el convenio ofrece un descuento del 50% en el ingreso a la mina a los servidores y contratistas y un 20% aplicado al grupo familiar o acompañante.
Parque Nacional Agropecuario (Panaca )	Esta alianza ofrece a los servidores públicos o contratistas y cuatro personas adicionales del grupo familiar un descuento del 15% sobre el pasaporte Terra y sobre el pasaporte especial (sujeto a horario); el descuento no es acumulable con otras promociones.
Instituto de Turismo de Paipa	Este convenio ofrece a los servidores públicos y contratistas del sector público y cinco (5) personas de su grupo familiar o acompañantes, un descuento especial en cada uno de los servicios, (excepto masajes) así: SPA 19%, hidroterapia 16%, biomédico termal 16%, parque acuático 23%.
Catedral de Sal de Zipaquirá	Los servidores públicos y contratistas del sector público disponen de un descuento del 15%, que incluye a tres personas de su grupo familiar o acompañantes, en cualquiera de los pasaportes del brochure del Parque de la Sal, además de un 15% de descuento en espacios como encuentros, integraciones, actividades de recreación y cultura, entre otros.
Instituto Nacional para Sordos (Insor)	Ofrece a servidores públicos y contratistas la oportunidad de participar gratuitamente en cursos básicos de lenguaje de señas colombiana (LSC) con enfoque a la atención del ciudadano sordo.

Fuente: Función Pública (2018).

## Día del Servidor Público

Entre las medidas de estímulo a los servidores públicos, se encuentra el Día del Servidor Público institucionalizado por el Presidente Santos mediante el Decreto 2865 de 2013, que posteriormente fue compilado por el Decreto 1083 de 2015 que declara “el 27 de junio de cada año, como Día Nacional del Servidor Público. En este día las entidades deberán programar actividades de capacitación y jornadas de reflexión institucional dirigidas a fortalecer su sentido de pertenencia, la eficiencia, la adecuada prestación del servicio, los valores y la ética del



servicio en lo público y el buen gobierno. Así mismo, las entidades deberán adelantar actividades que exalten la labor del servidor público”.

*Ilustración 4 Día Nacional del Servidor Público*



Presidencia de la República y Función Pública, tienen el gusto de invitarlo a la conmemoración del **Día Nacional del Servidor Público**, que tendrá como propósito reconocer y agradecer públicamente a los servidores públicos de los diferentes sectores administrativos, que por su gran trabajo y buena gestión, han dejado un legado en beneficio del Estado Colombiano.

El evento contará con la presencia del señor Presidente de la República.

Les recordamos a todos nuestros invitados que solo podrán ingresar las personas que se inscribieron previamente

Fecha: 28 de junio  
Hora: 1:00 p.m.

Lugar: Hotel Tequendama  
Cra. 10 #26-21 - Salón Rojo

Fuente: Función Pública (2018)

Desde su institucionalización se han adelantado 5 celebraciones de este día. En la vigencia 2018 el evento se efectuó el día 28 de junio de 2018 en el cual se reconoció el trabajo y compromiso de los servidores públicos que hacen parte del Estado colombiano

### Estrategia de equipos transversales

Con el objetivo de generar procesos de fortalecimiento de sinergia institucional, Función Pública ha liderado desde el año 2014, la estrategia de Equipos Transversales, la cual es una apuesta estratégica que busca crear redes de trabajo que faciliten la comunicación e intercambio de conocimientos y experiencias entre los líderes de las áreas estratégicas de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y las entidades territoriales

Es por ello que la Entidad conformó 12 equipos transversales en el orden nacional y territorial, en temas tales como: talento humano, defensa jurídica, tecnologías, contratación, comunicaciones, planeación, secretarios generales, control interno, jurídicos, servicio al ciudadano, viceministros – subdirectores gestión internacional y gestión documental, que han permitido compartir experiencias, intercambiar conocimientos frente a la administración pública, maximizando el bienestar y el desarrollo de los servidores públicos como eje central de todos los propósitos.





Desde la creación de la estrategia, han participado 2.432 servidores de los cuales 1449 pertenecen al orden nacional y 983 del orden territorial.

Tabla 3 Participantes por equipo transversal nación y territorio

EQUIPO TRANSVERSAL	ORDEN NACIONAL	ORDEN TERRITORIAL
Secretarios Generales	171	29
Planeación	162	118
Control Interno	149	257
Servicio al Ciudadano	171	84
Contratación	98	39
Jurídicos	50	33
Defensa Jurídica	64	22
Gestión Documental	130	68
Tecnología	142	71
Talento Humano	134	243
Comunicaciones	151	19
Gestión Internacional	27	0
<b>Total</b>	<b>1449</b>	<b>983</b>

Fuente: Función Pública (2018).

## 2. Estrategias para el fortalecimiento de las entidades públicas

### Acción integral para el fortalecimiento de capacidades de entidades del orden territorial

La estrategia se estableció desde febrero de 2016 para adelantar una acción integral con énfasis en territorio, reunió todos los esfuerzos de personal, recursos y metodologías en procura del fortalecimiento de las entidades priorizadas, a través del acompañamiento en el desarrollo de las políticas de empleo público, gestión y desempeño institucional, desarrollo organizacional y participación, transparencia y servicio al ciudadano.

Durante el año 2018, se desarrollaron 1600 talleres de asesoría, dirigidos a implementar planes de acción técnicos en 433 entidades. Igualmente, se desarrollaron 485 eventos masivos, a través de los cuales se llegó a las entidades priorizadas y a otras entidades del orden territorial que hicieron el requerimiento. Con el desarrollo de estas acciones se fortaleció la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), convirtiéndose en método estándar para caracterizar a las entidades y proponer apuestas de mejora institucional.

### Modelo integrado de planeación y gestión MIPG

El modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) es el marco de referencia diseñado para que las entidades identifiquen problemáticas, planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su



gestión en beneficio del ciudadano y surge como resultado del trabajo de coordinación interinstitucional que integró el sistema de desarrollo administrativo y del sistema de gestión de la calidad en un único sistema de gestión articulado con el sistema de control interno.

Cabe señalar que con la Ley 19 de 1958, se plasmó la intención de contar con una administración moderna y eficaz, con la Constitución Política de 1991 se materializó el interés por mejorar la calidad en la prestación de los servicios del Estado; pero fue la Ley 489 de 1998 la que abrió el camino para implementar iniciativas que permitieran a la administración pública contar con herramientas para mejorar su gestión.

Durante la vigencia 2018 se efectuó el análisis de la información FURAG, que dio a conocer a las entidades el nivel de implementación de las políticas de gestión y desempeño. El detalle de esta información se puede consultar en la página web: <http://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/visualizacion-resultados-consolidados>

Así mismo, Función Pública lideró el ejercicio técnico y coordinó las mesas de trabajo con los líderes de las 17 políticas que integran el modelo, para identificar las lecciones aprendidas, atributos, criterios diferenciales y variables que faciliten su aplicación y el aporte de éstas a una gestión institucional que atienda las necesidades reales de los grupos de valor a los que sirve.

El desarrollo del modelo durante la vigencia anterior, permitió identificar las oportunidades de mejora de cara a la próxima medición FURAG proyectada para el mes de febrero de 2019, la cual incluirá los criterios diferenciales aprobados por el consejo para la gestión y desempeño institucional en el Acuerdo 003 y 004 de 2018.

En lo referente a capacitaciones, recibieron asesoría integral sobre MIPG 32 Departamentos, 277 municipios, 380 entidades y 3.751 servidores públicos, además, en los meses de agosto y septiembre se efectuaron 8 jornadas de capacitación tanto presenciales como a través de videoconferencias, y se inició trabajo con el Grupo de Energía de Bogotá para el fortalecimiento de capacidades de los municipios de su área de influencia en los departamentos del Huila, Tolima y Valle del Cauca

Adicionalmente, se creó el curso virtual de MIPG, que se puso a prueba para servidores de Función Pública y a partir del 14 de diciembre de 2018 se dispuso para las entidades públicas del sector central y descentralizado de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial para que incluyeran este curso en sus programas de inducción y reinducción.

### Jefes de control interno

El Estatuto Anticorrupción del año 2014 modificó los artículos 11 y 14 de la Ley 87 de 1993 y modificó la facultad nominadora de los jefes de control interno en las entidades de la Rama





Ejecutiva del orden nacional y territorial al presidente de la república, los gobernadores y alcaldes, respectivamente. Con esta disposición se buscó posicionar el cargo, haciéndolo más visible en sus actividades, con el objetivo de generar valor agregado a la gestión.

Con esta norma se cualificaron aún más los roles de estos servidores, cuyo deber es el de reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya detectado, además de publicar cada cuatro meses en la página web de la entidad un informe pormenorizado del estado del control interno y, por supuesto, haciéndolos más partícipes en las estrategias de anticorrupción, sin perjuicio de las demás obligaciones legales.

Por lo anterior, Función Pública continuó en el año 2018 el desarrollo de herramientas para apoyar el fortalecimiento del control interno con una estrategia virtual y presencial para llevar a cabo el proceso de inducción a jefes de control interno.

En consecuencia, se ejecutaron 4 videoconferencias con el SENA, se llevaron a cabo 2 videoconferencia vía streaming con la Federación Nacional de Municipios y 2 jornadas presenciales con la Federación Nacional de Departamentos. De forma complementaria, se desarrollaron 8 chats temáticos para resolver dudas de los jefes de control internos.

A la fecha se continúa orientando a los jefes de control interno y los jefes de planeación sobre la implementación de MIPG y de MECI a través de los diferentes canales de información.

### Buenas prácticas- incentivos a la gestión pública

Los incentivos a la gestión pública se formalizaron en 1998 con la expedición de la Ley 489, la cual contempló el Banco de Éxitos y el Premio Nacional de Alta Gerencia como elementos para el desarrollo de la política de incentivos de la gestión pública colombiana. Durante el periodo 2014-2018, Función Pública identificó y promovió el reconocimiento de las experiencias, que pueden ser replicadas por otras entidades públicas, fomentando el aprendizaje y la innovación en el sector público colombiano.

La premiación del año 2018 tuvo como énfasis la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en donde se galardonaron a 6 administraciones públicas en las categorías Nacional, Departamental y Municipal, las cuales se seleccionaron de 313 experiencias presentadas por 85 entidades de 17 departamentos.

El evento premió, en la categoría Nacional, a la Dirección General de la Policía Nacional y al Instituto Nacional de Cancerología con las experiencias “Fuente Fotovoltaica Portátil”, dispositivo portátil que hace uso de la energía solar para posibilitar a las unidades policiales la carga eléctrica de GPS, radios de comunicación, avanteles y otros equipos electrónicos en zonas rurales o apartadas que no cuentan con energía eléctrica; y “Modelos de productividad

para el mejoramiento en la oportunidad de la prestación de servicios de salud a los pacientes con cáncer”.

Por su parte, la Alcaldía de Santiago de Cali y el Instituto para el Desarrollo de Antioquia, IDEA, obtuvieron el galardón en la categoría Municipal con “Una Experiencia de Humanización del Estado para la Salud y Bienestar de la Población” y “Desarrollo Local Bajo en Carbono”, respectivamente.

Finalmente, la Alcaldía Municipal de Manizales y la E.S.E Hospital Guachucal de Nariño, recibieron el Premio Nacional de Alta Gerencia en la categoría Municipal, gracias a las experiencias “Sistema de información eficiente para el logro de la Paz Territorial y la Convivencia – SISPaZ” y Modelo de Salud Intercultural SUMAK KAWSAY”, respectivamente.

### **3. Estrategias para aumentar la confianza entre el ciudadano y el Estado**

Con el objeto de consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, focalizada y participativa al servicio de los ciudadanos, para el año 2018 Función Pública implementó la estrategia de modelo de abordaje que busca garantizar el diseño, adopción e integración de las políticas públicas orientadas a mejorar la relación del ciudadano con el Estado.

Esto permite que las entidades de la administración pública se fortalezcan al disponer de bases conceptuales y de política para orientar la gestión pública al cumplimiento de las demandas y necesidades de la ciudadanía mediante el acceso a trámites, servicios y espacios de participación ciudadana en la gestión de las instituciones.

Con la gestión realizada, los colombianos hoy pueden acceder más fácilmente a la información, vigilar y participar en las actividades del Estado con espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana, consolidados y fortalecidos.

#### **Racionalización de trámites**

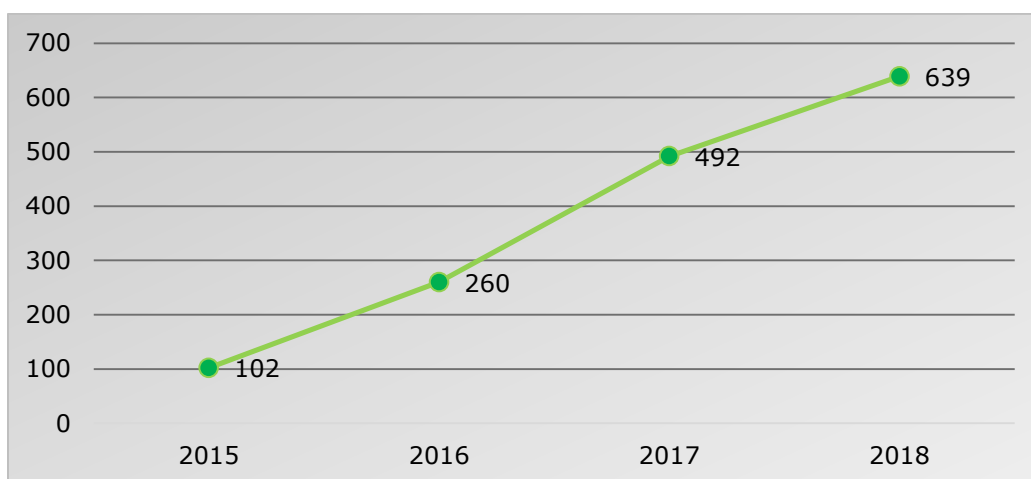
En ese sentido, Función Pública apostó por estrechar la relación entre el Estado y el ciudadano, bajo los lineamientos de MIPG, específicamente en la política de racionalización de trámites que busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.



Con este propósito, en el 2018 se resalta el fortalecimiento del proceso de aprobación de nuevos trámites, lo que ha evitado la generación de cobros y pasos no autorizados por ley, por ejemplo: el cobro por concepto de una tarjeta de acreditación de idoneidad de arqueólogos y el cobro a entidades territoriales por consultas al registro nacional de medidas correctivas. Así mismo, se evitó que en trámites nuevos se exigieran documentos que pueden ser consultados por las entidades en registros públicos y se garantizó que los procesos que surten los ciudadanos para acceder a sus derechos sean claros y sencillos.

Adicionalmente y como uno de los logros más significativos de este periodo, se superó en un 186% la meta del PND 2014-2018 “trámites racionalizados” que corresponde a 1.493 trámites, cabe señalar que en el 2018 se alcanzó el mayor número de acciones de racionalización con un total 603 trámites, tal como se evidencia la siguiente gráfica:

Ilustración 5 Trámites racionalizados



Fuente: Plataforma Sinergia – DNP (2018)

Igualmente, se logró la inscripción de 8.807 registros de trámites en el SUIE, esto le ha garantizado a los ciudadanos información actualizada sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para acceder a los servicios del Estado.

Conforme a lo anterior, y junto con las acciones para la automatización de trámites, la apertura de nuevos puntos de atención, reducción de tiempo de entrega del trámite, reducción de requisitos o pasos para los ciudadanos y la eliminación del trámite o procedimiento, se logró la generación de ahorros para los ciudadanos por valor de \$ 25.285.752.381 MCTE (veinticinco mil doscientos ochenta y cinco millones setecientos cincuenta y dos mil trescientos ochenta y un pesos).

En el próximo periodo de gobierno se continuará trabajando en la simplificación de trámites en las entidades del orden nacional y territorial, con el objetivo de reducir los costos de transacción

de ciudadanos y empresarios en su interacción con el Estado y la facilitación del ejercicio de los derechos.

**Participación ciudadana en la gestión pública del Estado**

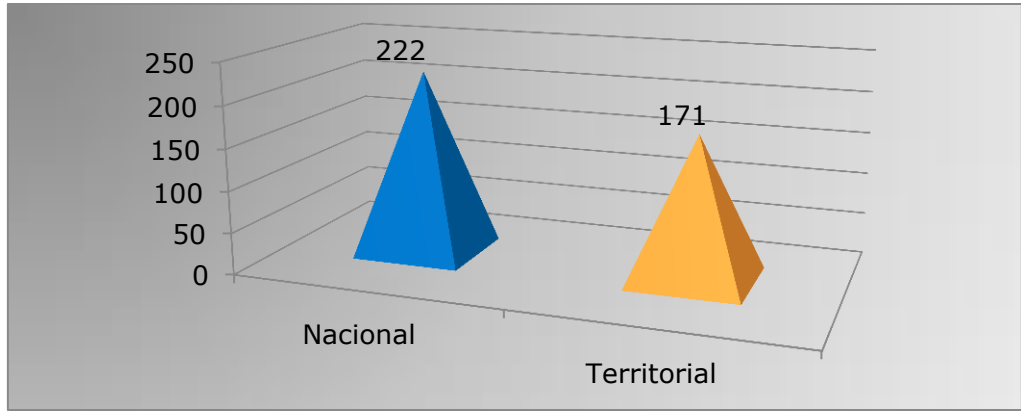
Dentro de las políticas que desarrolla Función Pública se encuentran algunas dirigidas a mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano como uno de los aspectos esenciales de la gestión pública. Por este motivo, en la vigencia 2018 se pusieron en marcha varias estrategias que robustecieron los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas en las entidades del orden nacional y territorial.

En el marco de la política de participación se llevaron a cabo acciones de formulación de lineamientos de política, asesoría a las entidades del orden nacional y territorial, y el acompañamiento a los ejercicios de control ciudadano que han fortalecido la participación ciudadana y la rendición de cuentas mediante una transformación cultural de las instituciones, en consecuencia, se ha mejorado la capacidad instalada en las entidades.

Como resultado de esta intervenciones se destaca el cumplimiento de la meta de gobierno denominada “*entidades del Orden Nacional cumpliendo el componente de rendición de cuentas de la Estrategia de Democratización de la Administración Pública*”, con la cual se logró brindar asistencia técnica en la implementación de la política de rendición de cuentas a un total de 2.037 entidades del orden nacional y territorial, representadas por 6.659 servidores públicos

Con estos espacios de asesoría se orientó a las entidades para que, además de las audiencias públicas, formularan una estrategia anual con diversas actividades de diálogo, información en lenguaje claro e incentivos para motivar a ciudadanos y servidores en los ejercicios de rendición de cuentas

*Ilustración 6 Entidades Asesoradas en Rendición de cuentas 2018*



Fuente: Función Pública (2018)



Asimismo, se actualizó el Manual único de rendición de cuentas con enfoque de derechos humanos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS y la paz. Hoy todas las entidades del Gobierno nacional rinden cuentas a través de espacios de información y diálogo.

En relación con la meta “*multiplicadores formados en procesos de control social a la gestión pública en el marco de la estrategia de democratización de la administración pública*” se superó la meta del cuatrienio con un resultado del 116%, que equivale a 5.818 ciudadanos como multiplicadores en control social, y específicamente en el 2018 se alcanzó una cifra de 1.800 multiplicadores.

La formación de multiplicadores se extendió por varios departamentos y municipios del país, entre los que se encuentra, Bogotá, Buenaventura, Guadalajara de Buga, Montería, Neiva, Campoalegre, Popayán, Bucaramanga, Mocoa, Sabaneta, Cartagena, San Juan de Nepomuceno, Chinchiná, Quibdó, Sincelejo, La Virginia, Armenia, Fonseca, Aguazul, Condoto y Juradó.

Así mismo, y en cumplimiento de los indicadores del Plan Marco de Implementación de los Acuerdos de Paz, se diseñó el sistema de rendición de cuentas para la implementación del acuerdo de paz - Sircap, el cual tiene como propósito articular un conjunto de actores, directrices y herramientas para rendir cuentas sobre la implementación del acuerdo, facilitando el acceso a información específica y generando espacios de diálogo efectivos en torno al proceso de paz.

Con relación al tema anterior, durante el transcurso del 2018 se capacitaron 57 entidades con obligaciones directas en el acuerdo de paz o sus decretos reglamentarios, 10 direcciones o dependencias que hacen parte del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, 1 órgano autónomo; y 3 entidades adicionales de la Rama Ejecutiva sin obligaciones directas que aportan en la construcción del acuerdo de paz.

También se avanzó en la actualización del “Plan Nacional de Apoyo a la Creación y Promoción de Veedurías Ciudadanas” a partir de una serie de documentos que, en forma de módulos temáticos y conceptuales, apoyan ejercicios de capacitación y formación ciudadana en materia de control social a la gestión pública.

En el 2018, se trabajaron los contenidos de 5 módulos de formación: control social a la gestión pública, mecanismos jurídicos, control social en salud, control social a los servicios públicos y control social a la contratación estatal. Lo anterior se llevó a cabo de manera articulada con las entidades coautoras de estos módulos que hacen parte de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas.

De igual forma, se elaboraron 3 nuevos módulos en los siguientes temas: i) control social juvenil, ii) control a la cadena de valor de la Industria extractiva, en donde se revisaron y ajustaron, de acuerdo con los comentarios de entidades públicas y privadas interesadas en la materia y iii) control social a la implementación de los acuerdos de paz.



Además, se adelantó el diseño pedagógico, gráfico y tecnológico de este programa de capacitación virtual en control social a la gestión pública, se realizó el seguimiento y la revisión de actualización de contenidos, el desarrollo de una propuesta para el diseño gráfico de los módulos y para el diseño de la virtualización, la revisión y aportes a la estructura pedagógica de los módulos y, de forma permanente, la coordinación de las mesas de trabajo interinstitucionales.

En resumen, con la implementación de las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas se logró establecer y posicionar en las entidades del orden nacional el enfoque integral de la participación ciudadana en la gestión que articula la rendición de cuentas como un proceso inherente a las fases del ciclo de la gestión pública.

#### **4. Estrategias para el fortalecimiento interno de Función Pública en beneficio de sus grupos de valor**

##### **Gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento y la innovación es un elemento esencial del ciclo de la política pública que permite obtener mejores resultados y generar mayores retornos sobre la inversión en términos de valor público. Para ello, produce conocimiento desde lo ya construido, interconecta áreas de trabajo, mejora los ciclos de aprendizaje, optimiza la toma de decisiones y la generación e implementación de soluciones; además de promover buenas prácticas, facilitar la innovación y promover la adaptación a los cambios que son parte del quehacer de las administraciones públicas.

Para la implementación de la estrategia de gestión del conocimiento y la innovación durante 2018, se trabajó bajo el sistema de los 4 ejes, que ha permitido diagnosticar y definir las acciones de implementación de mecanismos de gestión del conocimiento.

En este orden, el primer eje, que se relaciona con las acciones de investigación, innovación y experimentación; contribuyó a que la Entidad liderara el proyecto denominado “El estado del Estado” con el objetivo de incentivar la investigación y la discusión académica en torno a la historia del Estado y la administración pública en Colombia.

El proyecto contó con el apoyo del Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación (Colciencias). El resultado de este proyecto se vio reflejado en 11 documentos escritos por reconocidos investigadores en el tema de la administración pública y que se encuentran en la página web de Función Pública. A continuación, los títulos y sus autores:



- Dilemas y retos del enfoque territorial en la implementación de los acuerdos de paz - Darío Restrepo
- Un paso adelante y medio atrás: el cambio del Estado en Colombia desde la perspectiva de la administración pública (1957-2017) - Santiago Leyva
- Capacidades de interacción y el desafío de la gestión pública participativa - Juan Fernando Londoño
- Construcción de la estatalidad a nivel local desde los actores intra y extra estatales - Germán Burgos
- Competencias diferenciadas, delegación y asociatividad entre entidades territoriales - Augusto Hernández Becerra
- Memorias de las administraciones del Poder Ejecutivo nacional - Armando Martínez Garnica
- Aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento - César Vallejo Mejía
- Políticas de gestión pública, desarrollos conceptuales y traducción en Colombia - André-Noël Roth Deubel
- Desarrollo normativo y avance jurisprudencial - Juan Manuel Charry
- La trayectoria histórica del servicio civil y la función pública en Colombia - Rocío Londoño
- Cambio cultural en la gestión pública colombiana - Tatiana Forero

Además, la Entidad celebró 2 importantes convenios para fortalecer la relación entre el Estado y la academia, uno con la Universidad Nacional de Colombia, cuyo propósito es el de aunar esfuerzos en materia de participación ciudadana de cara a la implementación de los acuerdos de paz, y el otro convenio se suscribió con las universidades de Los Andes y EAFIT, con el fin de coeditar dos publicaciones a partir de los documentos que conformaron el proyecto “El estado del Estado”.

En cuanto al segundo eje, que reúne las acciones de compartir y difundir el conocimiento tanto al interior de la Entidad como hacia fuera, este se materializó a través del fortalecimiento del proceso editorial de la Entidad y de las capacidades en redacción de sus servidores, para el posicionamiento de sus publicaciones, de manera que se consolidaron estándares de calidad en la producción de sus guías, cartillas, lineamientos, etc. En consecuencia, en el 2018 se publicaron 21 documentos metodológicos, 8 documentos de planeación y 5 documentos de lineamientos técnicos, además de los 11 textos que hicieron parte del proyecto El estado del Estado, antes mencionado.

Por otro lado, durante el 2018, Función Pública fortaleció la implementación de la dimensión de gestión del conocimiento y la innovación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, a través de asesorías a 150 entidades del orden nacional y territorial. Entre las entidades asesoradas se encuentran: la Alcaldía Mayor de Bogotá, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.





El tercer eje, que promueve las actividades relacionadas con el análisis de datos para retroalimentar los procesos de toma de decisiones, hizo posible que la Entidad llevara a cabo un ejercicio de caracterización de los grupos de valor, basado en los requerimientos directos a Función Pública, a través de un modelo de datos que evidencia 9 variables específicas: **ubicación geográfica, grupo étnico, requerimientos en el tiempo, edad, grupo de usuarios, tipología organizacional, género, uso de canales, temas de consulta.** Las variables demográficas, incluidas por primera vez en el 2018, han permitido mejorar el enfoque diferencial de atención a usuarios.

Finalmente, el cuarto eje, que se refiere al uso de herramientas tecnológicas para almacenar y distribuir el conocimiento tanto entre los servidores de la Entidad como hacia los grupos de valor, permitió difundir el conocimiento que produce Función Pública. Es así como en el 2018 se creó la sección El Estado en cifras, que se encuentra en el portal web de la Entidad, donde se alojan 21 visualizaciones interactivas en temas relacionados con la administración pública colombiana.

### Estrategia de gestión internacional

Con el fin de consolidar a Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador, en el año 2015 se definió la *Estrategia de Gestión Internacional*, con el propósito de fortalecer los lazos de cooperación e intercambio de experiencias entre los países para estar acorde con la agenda política y los compromisos internacionales en ámbitos multilaterales como las Naciones Unidas y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE.

Es por eso que, para el 2026 se aumentará la capacidad de la Función Pública para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos a partir de una gestión internacional consolidada, así como el posicionamiento a nivel internacional, a través de la gestión del conocimiento de sus buenas prácticas. Para esto, se identificaron 3 componentes para la estrategia: I) visibilidad, II) cooperación técnica y financiera y III) formación, los cuales se complementaron con una caracterización de compromisos internacionales de Función Pública, que buscan alinearse con la política exterior del Gobierno Nacional y generar una mayor inserción en los distintos escenarios internacionales donde se aborden temas de su competencia.

Para el 2018, la estrategia tuvo como resultado el desarrollo de actividades para el mejoramiento de las capacidades de los servidores públicos, a través de los 6 convenios de cooperación internacional, suscritos con entidades homólogas de diferentes países. Asimismo, para el periodo 2014-2018, Función Pública se presentó a 2 ediciones del Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público, 3 ediciones del premio a la excelencia Novagob y a 2 ediciones del Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública de la OEA, donde se logró posicionar tanto a la Entidad como a sus equipos técnicos en otros ámbitos internacionales.





Adicionalmente, Función Pública participó en el Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD sobre la reforma del Estado y la administración Pública, el cual tiene como objetivo propiciar el intercambio de experiencias, investigaciones, estudios y publicaciones sobre las principales dimensiones del renovado proceso de reforma del Estado y de modernización de la administración y la gestión de los asuntos públicos en los países de Iberoamérica y el Caribe, así como en otros países cuyas experiencias resulten de relevancia para la región, a fin de contribuir al avance del conocimiento en estas materias.

En dicho congreso Función Pública presentó a los países miembros, la implementación de la Economía Naranja en la administración pública. Este es un modelo que pretende que las ideas se transformen en bienes y servicios culturales en donde se brinden oportunidades para el desarrollo de contenidos creativos que permitan visibilizar y vender la producción cultural e intelectual del país al resto del mundo de la mano de las nuevas tecnologías.

Igualmente, entre 2015 y 2018 Función Pública ha participado en 41 eventos internacionales con representación constante de los temas de la Institución y la apertura a nuevos temas que hacen parte de la agenda internacional, como lo son la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En términos de cooperación financiera, en el periodo 2014-2018 el Departamento ha recibido recursos por un monto aproximado de \$ 3.400.000.000 MCTE (tres mil cuatrocientos millones de pesos), los cuales son provenientes de distintas organizaciones y agencias de cooperación, entre las que se encuentran, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo – Aecid, el Proyecto de la Unión Europea “Fortalecimiento institucional de la capacidad colombiana para aumentar la integridad y la transparencia”, Organización Internacional para las Migraciones – OIM, Centro latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD, entre otros.

De la misma manera, la siguiente tabla relaciona los eventos y experiencias realizados en el ámbito internacional y de los cuales Función Pública fue partícipe en el año 2018:

Tabla 4 Relación de eventos internacionales con ponencias o experiencias

EVENTO	FECHA	PAÍS / CIUDAD	ENTIDADES / ORGANISMOS
Coloquio interno: Desafíos del Servicio Civil en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 29 en Caracas	29 de Enero 2018	Caracas, Venezuela	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
World Government Summit	10 al 13 de febrero de 2018	Dubái, Emiratos Árabes	Oficina del Primer Ministro de Emiratos Árabes
Reforma y Modernización de la Administración Pública	15 al 16 de febrero de 2018	Santo Domingo, República Dominicana	Ministerio de Administración Pública (MAP)



EVENTO	FECHA	PAÍS / CIUDAD	ENTIDADES / ORGANISMOS
Integrity Review de la OCDE	10 y 11 de abril 2018	Buenos Aires, Argentina	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
Foro Internacional “el estado del Estado”	16 de abril 2018	Bogotá, Colombia	Foro organizado por Función Pública
“Simposio Iberoamericano sobre Modelo de Gestión Pública con miras a los ODS y la Agenda 2030”.	7 y 8 de junio 2018	Lima, Perú	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
“XVIII Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado” y a la “Reunión Extraordinaria del Consejo Directivo del CLAD”	26 y 27 de julio 2018	Ciudad de Antigua Guatemala	Instituto Nacional de Administración Pública de Guatemala
Simposio Internacional: La Política de Integridad en la Latinoamérica: Límites y Posibilidades desde El Servicio civil	1 de octubre 2018	Lima, Perú	SERVIR
VI Foro de la Función Pública: Importancia de la Evaluación del Desempeño Laboral para la Profesionalización del Servicio Público en El Salvador”	4 y 5 de octubre 2018	San Salvador	VI Foro de la Función Pública: “importancia de la evaluación del desempeño laboral para la profesionalización del servicio público en El Salvador”

Fuente: Informe de estrategia de gestión internacional 2014-2018

Como retos, se pretenden generar nuevas alianzas, para que la Estrategia de Gestión Internacional se convierta en una de referencia en el ámbito internacional, así como es necesario que se continúe con la implementación de la estrategia al interior de la entidad.

### Gestor normativo Función Pública

El gestor normativo es una herramienta de consulta jurídica, especializada en normas, doctrina, jurisprudencia y documentos relacionados con temas de Función Pública, dispuesto a través del portal web, de fácil acceso y consulta gratuita, administrado y actualizado permanentemente por un grupo calificado de la Entidad.

En 2018 se depuraron normas, jurisprudencias y conceptos, bajo un criterio de especialidad en temas de Función Pública; para ello fue necesario la modificación, eliminación e inclusión de normas, conceptos y jurisprudencia (con sus respectivos vínculos). Así mismo, se desarrollaron 6 de líneas jurisprudenciales sobre insubsistencia en cargos de libre nombramiento y remoción – acto no motivado – y sus excepciones, retiro del servicio de empleados como consecuencia de la declaratoria de vacancia por abandono del empleo, retiro del servicio por destitución como consecuencia de proceso disciplinario, motivación del acto administrativo que desvincula a un



empleado provisional, reconocimiento por parte del Gobierno nacional en materia de prima especial para magistrados del tribunal, jueces y cargos equivalentes, y reconocimiento de indemnización en caso de reintegro de un empleado que se encontraba en provisionalidad.

De otra parte, se creó el módulo de regímenes Especiales elaborando 6 regímenes especiales (Sistema General en el orden Nacional y Territorial, Aeronáutica Civil- Aerocivil, Procuraduría General de la Nación, Auditoría General de la Republica, y las Agencias Estatales).

La Dirección Jurídica revisó las normas de naturaleza jurídica y estructura de las entidades del orden nacional, para la actualización del módulo de Estructura del Estado interactivo.

Se ha continuado con la actualización del tesauo, que a la fecha contiene 96 temas y 751 subtemas. Finalmente, se diseñó el botón “Ayúdanos a mejorar el gestor Normativo”, con el fin de generar un espacio para recibir sugerencias de los usuarios frente a los documentos publicados en el gestor normativo, revisando la pertinencia de las sugerencias y emitiendo respuesta a las mismas.

Actualmente, en el gestor normativo se encuentran incorporados los siguientes documentos:

Tabla 5 Relación Publicaciones Gestor normativo

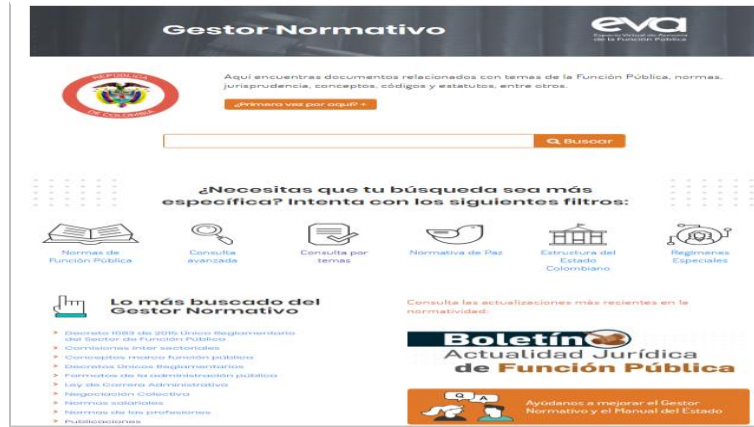
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL
Leyes	1.593
Decretos	7.384
Acuerdos	163
Directivas	80
Circulares	161
Resoluciones	149
Estatutos sociales	8
Actos legislativos	54
Documentos Conpes	2
Constitución Política	10
Conceptos	2.147
Conceptos marco	10
Conceptos Sala de Consulta	641
Sentencias	3.037
Total	15.439

Fuente: Función Pública (2018)

El gestor normativo ha sido un logro de Función Pública desde su lanzamiento en diciembre de 2015. Como se muestra en la ilustración, han aumentado el número de consultantes, lo que significa que es reconocido, visible y confiable. Por esta razón, el reto es mantener actualizada su información para prestar un servicio de calidad y facilitarle a los servidores y ciudadanos la obtención de la información en los temas de competencia de Función Pública.



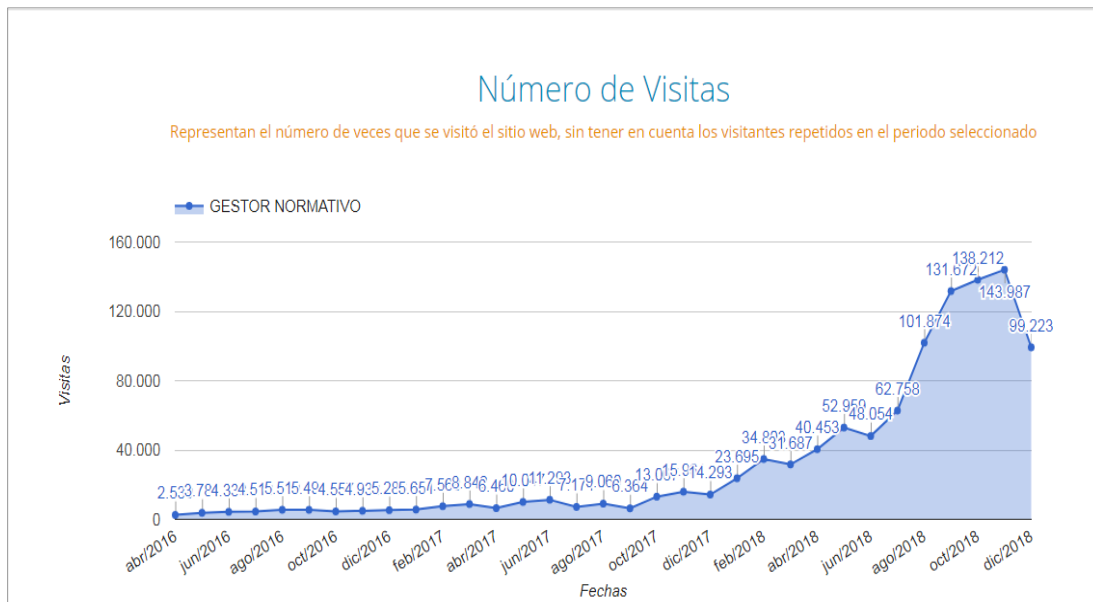
Ilustración 7 Gestor Normativo



Fuente: Función Pública (2018)

Como se muestra en el gráfico, el número de consultantes ha ido en aumento, lo que significa que es reconocido, visible y confiable, por esta razón, el reto es mantener actualizada su información para prestar un servicio de calidad y facilitarle a los servidores y ciudadanos la obtención de la información en los temas de competencia de Función Pública.

Ilustración 8 Evolución de visitas Gestor Normativo de abril de 2016 a diciembre de 2018



Fuente: Función Pública (2018)



## Defensa jurídica

La defensa jurídica se orienta a la definición y orientación de la política de defensa judicial en los temas de competencia de la Entidad, la representación judicial y extrajudicial de Función Pública en los procesos judiciales y procedimientos administrativos en los cuales sea parte, previo otorgamiento de poder o delegación del Director General, establecer estrategias de prevención del daño antijurídico y participar en la definición de riesgos jurídicos del Departamento y dirigir y coordinar las actividades relacionadas con el proceso de jurisdicción coactiva. Esta gestión se ve reflejada en el mapa de procesos de la entidad, como un proceso de apoyo denominada Defensa Judicial, y está a cargo de su Director Jurídica y el Grupo de Defensa Jurídica.

La Dirección jurídica de Función Pública, ha tenido varios reconocimientos especiales de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado por la oportuna y adecuada formulación de la política de prevención del daño antijurídico.

En la siguiente tabla se exponen los datos de la gestión de defensa jurídica con corte a 31 de diciembre de 2018:

*Tabla 6 Relación Gestión Defensa Jurídica*

TIPO DE ACCIÓN/PROCESO	2018
Acciones contractuales	1
Acción de cumplimiento	2
Acciones de grupo	10
Acciones populares	4
Nulidad	116
Nulidad y restablecimiento	156
Nulidad por inconstitucionalidad	6
Recursos de revisión	2
Reparación directa	7
Laborales	19
Acciones públicas inconstitucionalidad	41
Procesos ejecutivos	2
Conflictos de competencias	0
<b>Subtotal</b>	<b>366</b>
<b>Acciones de tutela</b>	<b>179</b>
<b>Total</b>	<b>545</b>

Fuente: Función Pública (2018)



## Gestión de Talento Humano

La Secretaría General de Función Pública a través del proceso de Gestión del Talento Humano tiene encomendada dirigir la ejecución de los programas y actividades relacionadas con gestión humana, adicionalmente, de acuerdo con la resolución 1089 del 23 de diciembre de 2015, están delegadas por la Dirección General a la dependencia, la administración del recurso humano, con excepciones en nombramientos, aceptación de renuncias y otorgamiento de licencias.

En el 2018, se suprimieron 27 cargos garantizando el cumplimiento de las metas institucionales. Esto significó pasar de una planta de personal conformada por 243 cargos en 2017 a 216 en 2018, distribuidos en 186 planta Global y 30 planta temporal, por niveles así:

*Tabla 7 Composición planta global y temporal de Función Pública*

NIVEL	PLANTA GLOBAL		PLANTA TEMPORAL	
	2018		2018	
	Nº DE CARGOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL	Nº DE CARGOS	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Directivo	11	6%	-	-
Asesor	20	11%	-	-
Profesional Especializado	84	45%	26	87%
Profesional Universitario	30	16%	1	3%
Técnico Administrativo	19	10%	3	10%
Asistencial	22	12%	-	-
<b>Totales</b>	<b>186</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de Planta de Persona Función Pública (2018)

El Grupo de Gestión Humana expidió 596 situaciones administrativas de los servidores de la Entidad, en las cuales se relacionan, entre otras: Nombramientos, renuncias, encargos vacaciones, interrupción y reanude vacaciones, comisiones, permiso remunerado, entre otras.

Igualmente, se expidieron 583 certificaciones a los servidores de la Entidad, en las cuales se relacionan, entre otros datos: tiempo de vinculación, ingresos percibidos, funciones desempeñadas, etc.

En relación al tema de bienestar e incentivos, se desarrollaron estrategias y actividades con el propósito de propender por generar un clima organizacional que manifestara en los servidores motivación y calidez humana en la prestación de los servicios, satisfacción de sus labores y liderazgo personal, entre otros.

Entre las acciones, se encuentra la implementación del teletrabajo y horario flexible, que beneficiaron a 57 servidores públicos, de acuerdo con la siguiente relación:

*Tabla 8 Beneficiarios teletrabajo y horario flexible vigencia 2018*

BENEFICIO	2018
Horario flexible	46
Teletrabajo	11

Fuente: Función Pública (2018)

También se puso en marcha como parte de esta estrategia de incentivos a través de la redención de 1000 puntos, la cual ha tenido un alto nivel de aceptación, toda vez que permite equilibrio entre la vida laboral y familiar y es factor de motivación para los servidores de la Entidad. En 2018, se beneficiaron 44 servidores de la opción “disfruta tu día”, 24 del “puente más largo”, 02 de la “tarde de bienestar e integración”, 23 en “comparte con los tuyos”, para un total de 93 beneficiados en el primer semestre de 2018. Frente al segundo semestre de 2018, se presentará el informe de impacto de salario emocional en el primer trimestre de 2019.

Otra de las acciones, es la puesta en marcha del Programa “Servimos”, iniciativa de la Dirección de Empleo Público que Función Pública acogió como una práctica que busca enaltecer la labor del servidor público por medio de la generación de diferentes alianzas públicas, mixtas y privadas, con el fin de otorgar bienes y servicios con un descuento especial para todos los servidores públicos, sin importar su tipo de vinculación.

Así mismo, se lideraron los Juegos de Función Pública (2017-2018), con 18 servidores inscritos en las modalidades: fútbol de salón (15 servidores) alcanzando la primera fase y tenis de campo (3 servidores).

De igual forma, se incentivó la celebración de fechas especiales: día de la mujer, día del hombre, día de la madre, día del padre, día de la secretaria, día del conductor, amor y amistad, halloween, novenas de aguinaldos y cierre de gestión. Es importante aclarar que estas actividades se adelantaron con el apoyo de Compensar y recursos de los propios servidores públicos, en razón a que la Entidad no cuenta con un presupuesto para bienestar en el rubro uso de gasto de funcionamiento.





### Ilustración 9 Celebración fechas especiales



Fuente: Función Pública (2018)

Se realizaron talleres de liderazgo personal alineados a la planeación estratégica de la gestión humana, lo que permite afianzar la cultura de Función Pública a partir de un ejercicio de transformación personal fundamentándose en el código de integridad y los valores del servicio público. Durante 2018 se realizaron 10 sesiones, cada una de ellas con una duración de 3 días, con una asistencia de 142 servidores, con un nivel de satisfacción del 98%.

### Ilustración 10 Talleres de liderazgo personal



Fuente: Función Pública (2018)

Las gestiones efectuadas para el bienestar de los servidores, se reflejan en los resultados de la encuesta de cultura organización, que contiene aspectos tales como felicidad, el orgullo y confianza:

- En una escala de 1 a 5 en donde 1 representa “nada feliz” y 5 representa “muy feliz”, el promedio aumentó de 3,5 en 2016 a 4,1 en 2018. Esto indica que los servidores de Función Pública se sienten más felices en su trabajo diario.
- Ante la afirmación: “Para usted, ser servidor público tiene algún significado o valor especial frente a trabajar en otros sectores laborales”, la encuesta reveló que la gran mayoría de encuestados sienten que ser servidor público tiene un valor especial. En una escala de 1 a 10 en donde 1 representa “totalmente en desacuerdo” y 10 “totalmente de acuerdo” el promedio en 2018 fue de 8,4.

En lo que corresponde a los tema de capacitación, se han desarrollado aquellas aprobadas por el Comité de Capacitación y Estímulos, hoy Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en las que se cuentan talleres, diplomados y cursos dirigidos a la formación o entrenamiento en el puesto de trabajo de los servidores.





Adicionalmente, se llevaron a cabo capacitaciones con dos enfoques, el primero orientado al fortalecimiento de competencias mediante capacitaciones con contenido técnico relacionado con función pública, para generar oferta en temas de interés para los servidores públicos de la Entidad, apalancadas en la experticia de los directivos, asesores y profesionales del Departamento, quienes, por su conocimiento, formación o experiencia, han impartido las mismas. Dentro de estas se incluyen los denominados “seminarios técnicos” que desarrollan módulos temáticos asociados a la misión de Función Pública, tales como: talleres de repaso-estructura del Estado para los servidores de las áreas misionales.

El segundo enfoque ha estado encaminado a robustecer y complementar los conocimientos de los servidores para el ejercicio de sus funciones, así como actualizaciones en torno al cumplimiento de aspectos normativos. Dentro de estas se tienen: conjuntamente con el SENA, bilingüismo, Evaluación del Desempeño Laboral y Comisiones de Personal, conjuntamente con la ESAP Diplomado Defensa Judicial, Capacitación Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, Seminario de Finanzas Públicas, Diplomado Virtual Gestores de Paz, Capacitación de Power Bi, entre otras.

En lo que concierne a seguridad y salud en el trabajo (Sgsst), durante el año 2018 se adelantaron actividades para los servidores públicos y contratistas de Función Pública, fortaleciendo la seguridad laboral, promoción y prevención de la salud, tales como: entorno laboral saludable, prevención de riesgo cardiovascular y riesgo psicosocial-

En definitiva, se pueden concluir con la gestión estratégica del talento humano para el 2018, alcanzó los siguientes logros:

- Transformación y fortalecimiento de la cultura organizacional en los servidores de la Entidad como producto del impacto en el “ser”.
- Promoción de hábitos orientados a la escucha efectiva, el respeto a los puntos de vista de los demás, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos.
- Impulso del liderazgo personal a partir de un ejercicio de transformación fundamentado en el código de integridad y los valores del servicio público.
- Fortalecimiento de la comunicación directa con los servidores, a través del uso del correo electrónico como medio que apoya la cultura organizacional.
- Generación de una base de datos de identificación y consolidación de los actos administrativos proyectados por el GGH, lo que permitió optimizar tiempos para la generación de informes, facilitar la búsqueda de información asociada a las situaciones administrativas de los servidores y racionalizar la gestión del grupo en lo que respecta al apoyo jurídico transversal.



- Uso del beneficio de horario flexible por parte de 46 servidores de la Entidad, previa propuesta de modificación al acto administrativo que lo reglamenta para fortalecer el seguimiento y control del beneficio, lo que generó un mayor nivel de confianza en los líderes de las diferentes dependencias de Función Pública y, con esto, se incentivó el acceso a estos horarios complementarios.
- Implementación de un control y seguimiento frente a identificación de las causales de retiro de los servidores de Función Pública.
- Generación de bases de datos frente a las modificaciones del Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Entidad, así como para la evolución y dinámica permanente de la planta de personal.
- Intervenciones para el mejoramiento del clima laboral.
- Conformación del Comité de Convivencia Laboral a pesar de la baja inscripción de servidores.
- Desarrollo de reuniones mensuales de la Comisión de Personal, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, así como el reporte de su gestión en el aplicativo del a CNSC dentro de los primeros 8 días hábiles de cada mes.
- Ejecución de actividades deportivas, recreativas y culturales, vacaciones recreativas y participación en los Juegos de la Función Pública.
- Implementación de la Estrategia de Entorno Laboral Saludable, desarrollo de campañas de salud preventiva, planeación y ejecución de simulacros de emergencia y disminución de accidentes de trabajo.
- Aplicación de la Matriz de Autodiagnóstico de Talento Humano, obteniendo un resultado de 90,2 con nivel de madurez “Consolidación” de la gestión estratégica de talento humano en Función Pública para 2018. Este resultado posibilitó la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora para incrementar el crecimiento de la Gestión Estratégica del Talento Humano.
- Actualización y modificación de 186 empleos a los requerimientos de MIPG y al Decreto 815 de 2018 de competencias laborales generales, para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.
- Elaboración del Plan Estratégico de Talento Humano, integrando tanto los lineamientos, las dimensiones y políticas del MIPG, como los demás planes y programas de Gestión Humana.



- Actualización del manual de funciones y competencias laborales con el apoyo de las direcciones Jurídica y de Desarrollo Organizacional de Función Pública, para adelantar concurso a través de la Comisión Nacional del Servicio Civil-CNSC, para la provisión de las vacantes definitivas de la Entidad.

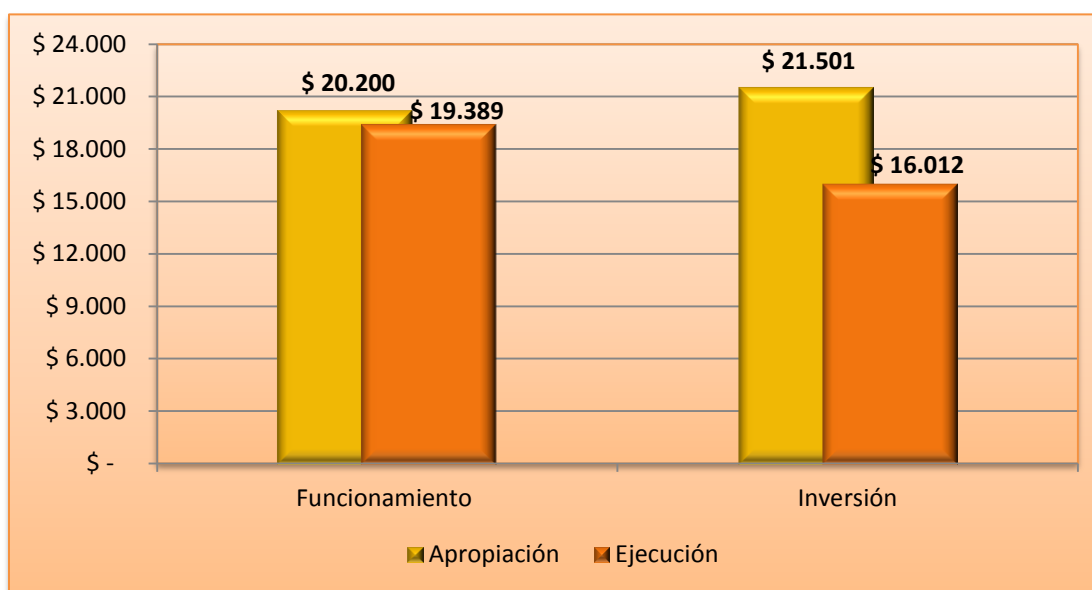
## 5. Gestión presupuestal y contractual en Función Pública

### Ejecución Presupuestal año 2018

El Departamento Administrativo de la Función Pública para cumplir con su misión de *fortalecer la gestión de las entidades públicas nacionales y territoriales y, mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores*, contó con un presupuesto total al finalizar la vigencia fiscal 2018 de \$ 41.701.114.059 MCTE (cuarenta y un mil setecientos un millones ciento catorce mil cincuenta y nueve pesos).

La ejecución presupuestal superó el 80%, gracias a la planeación de las necesidades y obligaciones inherentes al gasto público, las acciones y estrategias para su seguimiento permanente, el riguroso cumplimiento del Estatuto Orgánico de Presupuesto y las demás disposiciones y lineamientos de carácter presupuestal, financiero y contable.

Ilustración 11 Ejecución presupuestal 2018

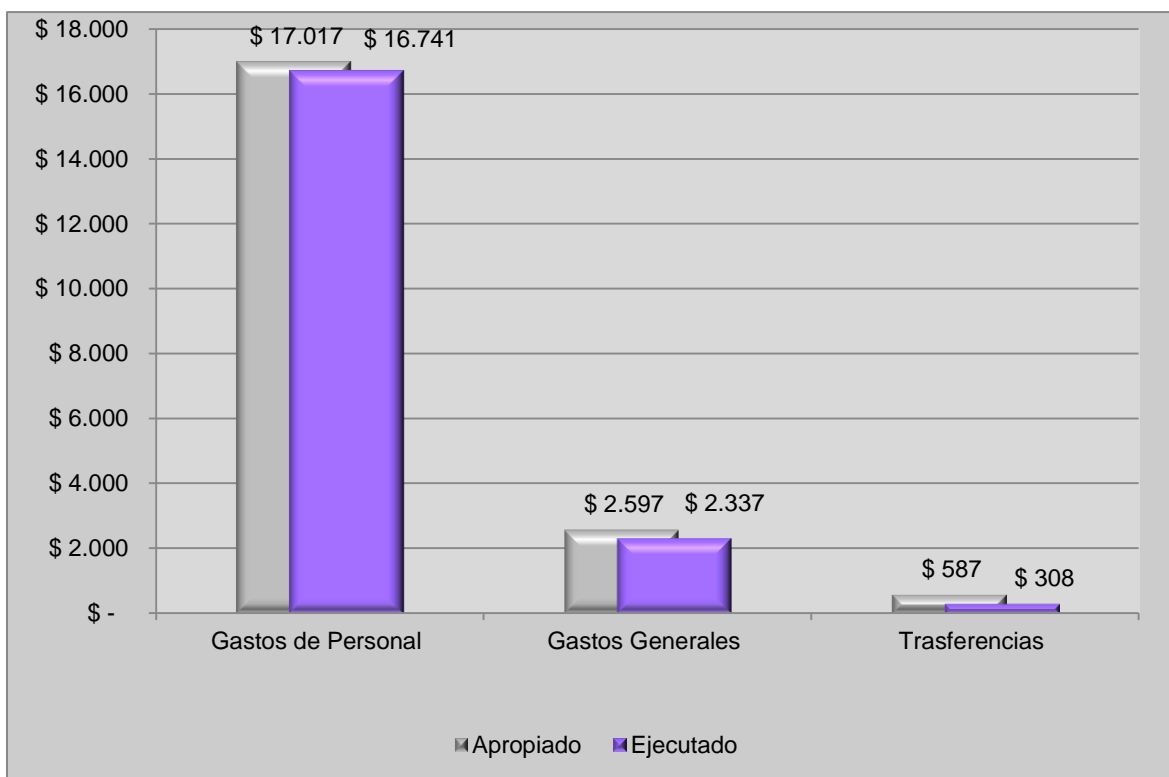




Fuente: Función Pública (2018)

En relación con el presupuesto de funcionamiento, se apropiaron recursos por \$ 20.200.435.459 MCTE (veinte mil doscientos millones cuatrocientos treinta y cinco mil cuatrocientos cincuenta y nueve pesos), del cual se ejecutó a nivel de obligación el 96%, que corresponde a \$ 19.386.467.478 MCTE (diecinueve mil trescientos ochenta y seis millones cuatrocientos sesenta y siete mil cuatrocientos setenta y ocho pesos). El detalle de la ejecución presupuestal se expone a continuación:

Ilustración 12 Presupuesto de Funcionamiento 2018



Fuente: SIIF con corte a 31 de diciembre de 2018

En cuanto a inversión, se apropiaron \$ 21.500.678.600 MCTE (veintiún mil quinientos millones seiscientos setenta y ocho mil seiscientos pesos), representados en los siguientes proyectos de inversión:

Tabla 9 Proyectos de inversión Función Pública 2018

DENOMINACIÓN	VALOR ASIGNADO
Mejoramiento de la gestión de las políticas públicas a través de las tecnologías de información Tic	\$ 2.840.000.000
Implementación y fortalecimiento de las políticas lideradas por Función Pública a nivel nacional	\$ 7.650.000.000

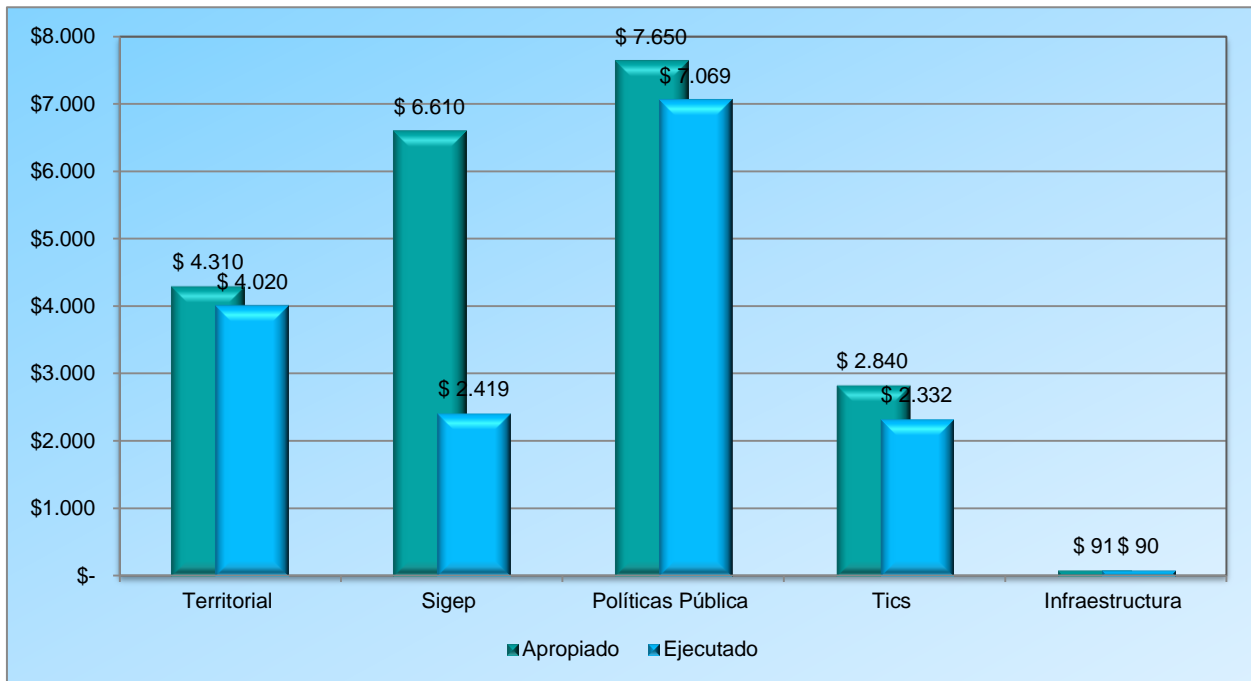


DENOMINACIÓN	VALOR ASIGNADO
Mejoramiento de la infraestructura propia del sector	\$ 90.678.600
Desarrollo y fortalecimiento de capacidades de las entidades territoriales de la circunscripción nacional	\$ 4.310.000.000
Fortalecimiento de los sistemas de información del empleo público en Colombia	\$ 6.610.000.000

Fuente: SIIF con corte a 31 de diciembre de 2018

La ejecución de inversión alcanzó el 74%, que corresponde a \$ 15.930.326.280 MCTE (quince mil novecientos treinta millones trescientos veintiséis mil doscientos ochenta pesos), así:

Ilustración 13 Ejecución proyectos de inversión 2018



Fuente: SIIF con corte a 31 de diciembre de 2018

Es importante señalar que la ejecución de los recursos de inversión presentó un rezago del 26% debido a dos aspectos que generaron la constitución de una reserva presupuestal por valor de \$ 3.699.012.427 MCTE (tres mil seiscientos noventa y nueve millones doce mil cuatrocientos veintisiete pesos). El primer aspecto se relaciona con retrasos en el cumplimiento de hitos en el proyecto de inversión “Fortalecimiento de los sistemas de información del empleo público en Colombia” el cual ha generado sanciones a la firma contratista; el segundo, tiene que ver con la no asignación de Plan Anual de Caja de acuerdo con la directrices por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



## Ejecución contractual año 2018

La planeación, estructuración y desarrollo de los procesos de selección para la contratación de bienes, servicios y obras requeridos por Función Pública durante la vigencia 2018 se reflejan en la suscripción de 315 contratos y 14 convenios, esto es un 95,7% y 4,3%, respectivamente, de un total de 329.

De acuerdo con las modalidades de selección definidas en la normativa vigente, durante este periodo la contratación directa concentró un 76,8% de los procesos adelantados por Función Pública. Los acuerdos marco de precios representaron el 8,5% y las contrataciones de mínima cuantía un 6%. Los contratos resultantes de procesos de adquisición en grandes superficies correspondieron al 5,4% y la selección abreviada por subasta inversa constituyó un 2,7%. Las selecciones abreviadas de menor cuantía integraron el 0,6% restante.

*Tabla 10 Número total de contratos por modalidad proceso de selección vigencia 2018*

MODALIDAD	2018
Contratación directa	253
Acuerdo marco de precios	28
Mínima cuantía	20
Grandes superficies	18
Selección abreviada subasta	9
Selección abreviada menor cuantía	1
Totales	329

Fuente: Función Pública 2018

Es importante observar que la contratación de bienes y servicios con características técnicas uniformes y de común utilización, a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (acuerdo marco de precios, grandes superficies y agregación de demanda), se reflejó en el desarrollo de procesos más ágiles en Función Pública, puesto que la plataforma genera automáticamente la orden y permite la firma digital de la ordenadora del gasto en la respectiva compra, razón por la cual se elimina la elaboración de minutas.

En virtud de continuar el fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano de Función Pública para la vigencia 2018, se desarrollaron actividades la actualización de los enlaces de apoyo para atender las peticiones reiterativas de los grupos de valor, con el fin de mejorar los tiempo de respuesta; el rediseño la estructura del informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD, así como diseñar infografías de datos para su divulgación. Finalmente, se implementó la campaña de cambio cultural, para mejorar el servicio en la Entidad.

De igual manera, el chat del espacio virtual de atención –EVA se ha consolidado como un espacio confiable y eficiente, pues facilita la participación y el acceso a la información pública actualizada. Se ha integrado con el proceso de servicio al ciudadano, incluyendo interoperabilidad con el sistema de gestión documental y el sistema CRM para verificar el



estado a las PQRSD que recibe la Entidad por los distintos canales de atención. Producto de ello, se efectuó un incremento superior al 40% en visitas registradas con respecto a la vigencia anterior, fortaleciendo así los diferentes canales dispuesto para los grupos de valor de la entidad.

Así las cosas, EVA permite disponer de información pública como (normas, conceptos, códigos, estatutos y jurisprudencia de las Altas Cortes) las 24 horas del día los 7 días de la semana,

## 6. Resultados de la atención a las peticiones de los grupos de valor

Función Pública, atendió de manera oportuna y conforme a los lineamientos del Modelo de Servicio al Ciudadano 138.150 PQRDS recibidas a través de los diferentes mecanismos dispuestos durante la vigencia 2018, los cuales permiten analizar y establecer un aumento considerable el número de requerimientos formulados por los grupos de valor a Función Pública, destacando así, un crecimiento de las peticiones recibidas por la Entidad, como consecuencia del fortalecimiento de los canales de atención dispuestos por el Departamento, en especial el canal virtual (EVA) y telefónico (voz IP).

Así mismo, a pesar de que los requerimientos en la vigencia 2018 aumentaron, el promedio de respuesta fue reducido y mejorado, toda vez que en el primer trimestre del año 2018 se respondieron los requerimientos en promedio de 5,1 días, en comparación al mismo periodo del año 2017 los cuales fueron contestados en promedio a 6,1 días.

*Tabla 11 Tiempo promedio (días) de respuesta a una PQRSD por parte del GSCI*

TIPO PQRSD ATENDIDO	2017	2018
Acciones judiciales		4,4
Consultas	8,4	14,3
Expedición de copias o fotocopias	2,7	4,9
Petición de documentos	2,8	6,3
Petición de interés general o particular	5,1	6,2
Petición de no competencia del departamento	2	2,6
Petición de información entre autoridades	3,1	4,8
Petición para corregir o aclarar la solicitud	3,1	2,3
Petición de solicitud de información	5,5,	4,8
Peticiones incompletas	2,7	2,1
Quejas	-	-
Reclamos	5,5	6
Solicitudes de acceso a la información	7	1,5
Solicitudes de información	-	3



TIPO PQRS D ATENDIDO	2017	2018
congresistas		
Días promedio de respuesta	6,1	5,1

Fuente: Función Pública (2018)

Respecto de los reclamos registrados, es preciso señalar que estos se clasifican bajo los criterios objetivos de “prosperan” y “no prosperan”. Los criterios para identificar los reclamos que prosperan, fueron clasificados teniendo en cuenta los casos en los cuales se presentó una indebida prestación del servicio o por falta de atención de una solicitud, así:

- Falla en el servicio tecnológico
- No contestar lo solicitado en una petición
- Remitir la respuesta a una dirección errada
- Remitir a destinatario equivocado u omitirlo
- Respuesta por fuera de los términos de ley
- No remisión de anexos y demás soportes que se requieran

Estos resultados serán la base fundamental del mejoramiento en la atención del servicio en Función Pública que se reflejará en los planes y proyectos para el año 2019 y continuar así con nuestro compromiso con los ciudadanos.

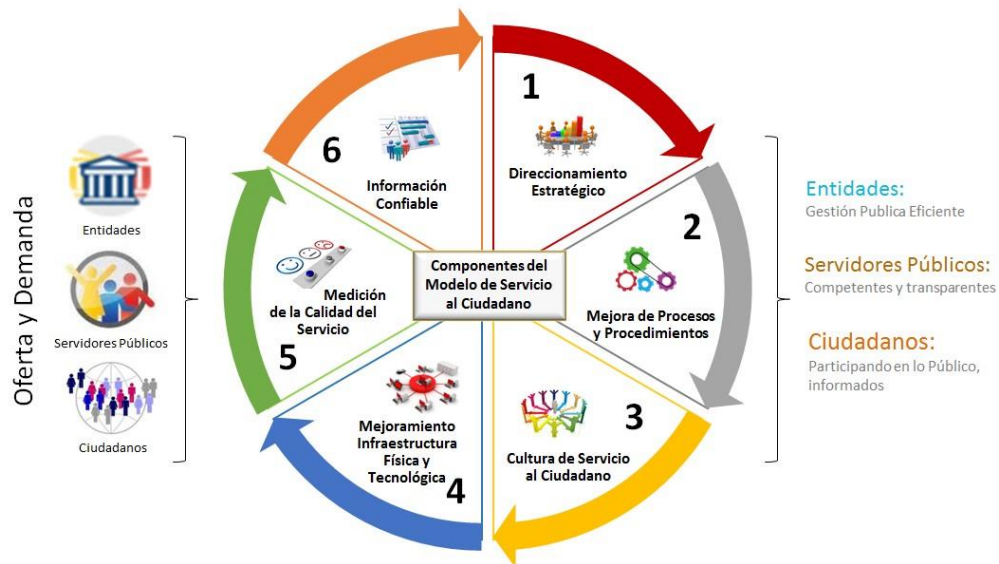
## 7. Modelo de Servicio al Ciudadano en la Función Pública

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, encaminó sus esfuerzos para el cumplimiento del modelo de servicio al ciudadano de la Entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, establecidos en el Conpes 3785 de 2013, el cual agrupa de manera integral 6 componentes, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera.





Ilustración 14 Componentes del Modelo de Servicio al ciudadano



Fuente: Función Pública (2018)

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.

### 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 de Función Pública, consolidó la información y presentó los resultados de la percepción de satisfacción y gestión fundamental de manera trimestral para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios, productos y trámites de la Entidad.



## 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, una información confiable a los grupos de valor en los temas de competencia de la entidad, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, actualizó las preguntas frecuentes registradas en el portal institucional con el propósito de que los servidores públicos y los ciudadanos tuvieran acceso a información completa, clara y precisa sobre las políticas generadas por la entidad.



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Informe de Gestión 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:

