

**Estrategias de Anticorrupción,  
Atención al ciudadano y  
Participación ciudadana en el  
Departamento Administrativo de  
la Función Pública**

**2015**

Enero de 2015



## Contenido

1.	ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN	4
1.1	Administración de los riesgos	4
1.2	Análisis de los procesos del Departamento con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos.	5
1.3	Desarrollo de un esquema integral y permanente de rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión institucional.	5
2.	ESTRATEGIA PARA FORTALECER EL SERVICIO AL CIUDADANO .....	10
2.1	Servicio al ciudadano	10
2.2	Gestión de reclamos, quejas y denuncias.	11
3.	SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	11

## INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento del artículo 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 2012 y el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, presenta sus estrategias de anticorrupción, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de fomentar la transparencia en su gestión institucional .y mejorar la prestación de sus servicios y entrega de sus productos a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, calidad e innovación.

El presente documento consta de tres partes:

1. Estrategia Anticorrupción
2. Estrategia para fortalecer el Servicio al Ciudadano
3. Seguimiento y Control

Adicional a dar cumplimiento a la política de Desarrollo Administrativo “*Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano*” prevista en el Decreto 2482 de 2012 y liderada internamente por la Subdirección, la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación, las dos primeras estrategias se configuran en el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012; y la tercera estrategia dará cuenta del cumplimiento por parte del Departamento de lo previsto en el Documento CONPES 3654 de 2010.

## 1. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

La estrategia anticorrupción que el Departamento Administrativo de la Función Pública desarrollará durante el año 2015, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 2641 de 2012 se llevará a cabo a través de los siguientes componentes, a saber:

- ✓ Administración de los riesgos.
- ✓ Análisis de los procesos del Departamento con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos.
- ✓ Desarrollo de esquema integral y permanente de Rendición de Cuentas Institucional.

### 1.1 Administración de los riesgos

Se revisará la política institucional de administración del riesgo y los riesgos asociados a cada uno de los procesos incluidos los de corrupción, para determinar la efectividad de los controles existentes y si han contribuido a disminuir la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos; esto con el fin de mantener actualizado el mapa institucional y garantizar la efectividad de la política. Lo anterior teniendo en cuenta la metodología y disposiciones legales vigentes en la materia.

La revisión y ajuste de los riesgos se realizará, así:

A continuación se relacionan las actividades a ejecutar durante la vigencia:

Actividades	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final
Administrar y efectuar seguimiento a los riesgos asociados a cada proceso y registrar el avance a través del Sistema de Gestión Institucional.	Líder de Proceso / Servidor designado	01/01/2015	15/12/2015
Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones.	Representante de la dirección	01/02/2015	15/12/2015
Revisar y actualizar con la participación de los procesos, usuarios, ciudadanos y grupos de interés el mapa de riesgos de cada proceso.	Oficina Asesora de Planeación	01/04/2015	15/11/2015
Analizar los riesgos institucionales identificados en el año 2014, frente a la actualización del mapa de procesos y proponer acciones de mejora.	Oficina de Control Interno	01/07/2015	15/11/2015
Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en el mapa institucional	Oficina de Control Interno	01/07/2015	30/11/2015
Difundir actualizaciones a la política y mapa de riesgos institucional.	Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Comunicaciones Estratégicas	01/01/2015	15/12/2015
Coordinar y realizar taller pedagógico sobre riesgos a toda la entidad en el marco del proyecto de aprendizaje en equipo	Dirección de Control Interno Oficina Asesora de Planeación	14/05/2015	30/11/2015
Coordinar y realizar taller de riesgos de corrupción dirigido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.	Secretaría de Transparencia Oficina Asesora de Planeación	01/02/2015	30/04/2015

## 1.2 Análisis de los procesos del Departamento con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos.

Durante el 2015 se revisarán los trámites y procedimientos administrativos institucionales vigentes, con el fin de simplificarlos, optimizarlos, automatizarlos o eliminarlos en cumplimiento a las fases de la Política Antitrámites del Gobierno Nacional.

Las actividades a ejecutar, serán las siguientes:

Actividades	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final
Mejorar el trámite de “Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites” con el aumento de canales de atención.	Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites Oficina Asesora de Planeación	01/02/2015	28/02/2015
Revisar los procesos institucionales con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar otros procedimientos administrativos	Direcciones técnicas Oficina Asesora de Planeación	01/04/2015	30/11/2015
Analizar el procedimiento administrativo “Difusión de experiencias registradas en el banco de éxitos” para su mejora, de acuerdo con normativa vigente en la materia.	Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites Oficina Asesora de Planeación	01/09/2015	30/11/2015

## 1.3 Desarrollo de un esquema integral y permanente de rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión institucional.

Las Entidades del Sector Función Pública en cumplimiento del artículo 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 2012 y el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, aprobaron y publicaron sus estrategias de anticorrupción, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de fomentar la transparencia en su gestión institucional .y mejorar la prestación de sus servicios y entrega de sus productos a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, calidad e innovación.

Teniendo en cuenta las recomendaciones de: el Informe de resultados Furag vigencia 2014 frente a los resultados sectoriales e institucionales en la implementación de la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano (que incluye el componente de rendición de cuentas), de los informes de seguimiento a las estrategias anticorrupción, elaborados por las Oficinas de Control Interno, las disposiciones técnicas del manual de rendición de cuentas, los resultados del Índice de Transparencia Nacional, las oficinas asesoras de planeación del sector procedieron a revisar la estrategia de rendición de cuentas inicialmente planteada con el objetivo de garantizar que incluya acciones concretas, innovadoras y efectivas de rendición de

cuentas distintas a la audiencia presencial, tales como propiciar espacios de dialogo con grupos de interés, audiencias y foros virtuales, sistematización, difusión y evaluación de resultados, entre otros criterios y espacios para que los ciudadanos intervengan y aporten en los procesos de toma de decisiones sectoriales e institucionales, reconociendo en la ciudadanía un aliado estratégico desde la perspectiva de sus necesidades, como base para el ejercicio de los fines esenciales del Estado.

La presente propuesta reconoce la importancia e influencia de las tecnologías de la información para facilitar la relación entre el Estado y los ciudadanos, y en especial, para el ejercicio de sus derechos a participar en la construcción de lo público.

Actividad	Componente Rendición de Cuentas- CONPES 3654/2010	Objetivo	Frecuencia	Medio
Publicar en los portales institucionales y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla cada entidad de conformidad con la Ley 1712 de 2014, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo, incluidos informes de gestión, evaluación, auditoría, entre otros.	Información	Mantener actualizada información relevante sobre las políticas y actividades de carácter institucional, sectorial y de interés público, para fomentar y facilitar el acceso a la información pública a través de los medios que establezca la ley	Permanente	Portal Institucional Canales de atención establecidos
Diseñar una página web de rendición de cuentas sectorial en los portales institucionales de la Función Pública y la ESAP	Información y Diálogo	Contar con un sitio sectorial para el suministro de información sobre la gestión de las entidades del sector, notas y temas relacionados con rendición de cuentas (Blog).	Diseñar una página web de rendición de cuentas sectorial en los portales institucionales de la Función Pública y la ESAP Noviembre 30 de 2015	Información y Diálogo
Caracterizar los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, según criterios del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano	Información y diálogo	Mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee el sector a los Ciudadanos, usuarios y grupos de interés y contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por las entidades del sector.	Anual	Portal Institucional

Actividad	Componente Rendición de Cuentas-CONPES 3654/2010	Objetivo	Frecuencia	Medio
		Fortalecer el proceso de acercamiento a grupos de interés.		
Elaborar y difundir una presentación de resultados sectoriales en eventos institucionales.	Información y diálogo	Generar espacios de diálogo con los usuarios directos de las políticas del Sector para informar avances en la planeación y permitir la evaluación de la gestión por los participantes.	Mantenimiento permanente.	Eventos institucionales Portal Sirvo a mi País Portales institucionales.
Definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas promoviendo la participación ciudadana a través de los canales de servicio disponibles.	Información y diálogo	Vincular los comentarios y opiniones de ciudadanos y grupos de interés para definir los temas y contenidos de la Rendición de Cuentas.	Permanente	Presencial (Ferias de Servicio al Ciudadano) Herramienta de Chat Redes Sociales Enlace de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los Portales institucionales Consulta en encuentros con equipos transversales Programa Construyendo Centro de Asesoría Virtual
Publicar los resultados de la consulta y los documentos ajustados de los temas y contenidos para la rendición de cuentas, identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos y grupos de interés.	Información e incentivos	Priorizar y difundir los temas y contenidos definidos para la Rendición de Cuentas. Divulgar acciones y documentos de mejoramiento que incorporen recomendaciones de ciudadanos	Anual	Portal Institucional
Realizar como mínimo dos Chat de Rendición de Cuentas del Departamento	Diálogo	Establecer diálogo con los ciudadanos sobre temas específicos de la gestión institucional y	Anual	Herramienta Chat - Portal Institucional

Actividad	Componente Rendición de Cuentas-CONPES 3654/2010	Objetivo	Frecuencia	Medio
Administrativo de la Función Pública.		sectorial		
Prestar el servicio de asesoría virtual	Diálogo	Establecer diálogo con los ciudadanos sobre temas específicos de la gestión institucional y sectorial	Anual	SISCAP Portal Institucional
Realizar una Jornada presencial de Audiencia Pública participativa de rendición de cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública	Información y diálogo	Realizar una audiencia pública participativa de Rendición de Cuentas que propicie el diálogo con los ciudadanos y grupos de interés	Anual	Presencial Herramienta Chat – Portal Web
Informar la gestión y resultados institucional y sectorial a través de los distintos canales de atención	Información y diálogo	Utilizar los canales de atención para difundir los resultados de la gestión institucional	Permanente	Boletines informativos Cartelera electrónica Ferias de Servicio al Ciudadano Estrategia “De visita por tu casa” Portal Institucional Webex Encuentros transversales Herramienta satelital.
Participar como mínimo en seis (6) ferias de servicio al ciudadano y realizar concursos de conocimiento	Información, diálogo e incentivos.	Brindar orientación a Ciudadanos y Grupos de Interés e incentivar la participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas, así como consultar temas de interés y opinión e informar avances en la gestión.	Según programación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Presencial
Capacitar a servidores públicos, ciudadanos y grupos de interés en las políticas de competencia de la entidad.	Incentivos	Incentivar la participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas institucional.	Según programación de eventos institucionales	Presencial Virtual
Aplicar encuestas de medición de la gestión institucional y difundir sus resultados.	Información, diálogo e incentivos.	Aumentar la intervención de ciudadanos y grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas	Según políticas de operación vigentes.	Encuestas de satisfacción del ciudadano, usuarios y grupos de interés.

Actividad	Componente Rendición de Cuentas-CONPES 3654/2010	Objetivo	Frecuencia	Medio
		con opiniones y propuestas.		
Socializar con los ciudadanos y grupos de interés, las propuestas de formulación o reformulación de las políticas públicas que lidera el Sector.	Información y diálogo	Involucrar a los ciudadanos o grupos de interés en la validación de instrumentos y normas elaborados por el Sector.	Permanente	Canales de atención establecidos Mesas de trabajo con equipos transversales, ciudadanos y grupos de interés
Fortalecer la publicación de datos abiertos del Sector de acuerdo con la matriz de priorización GEL.	Información	Promover la transparencia, el acceso a la información pública	De acuerdo con el plan de trabajo para implementación GEL.	Portales institucionales

## 2. ESTRATEGIA PARA FORTALECER EL SERVICIO AL CIUDADANO

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

- ✓ Servicio al Ciudadano y canales de atención.
- ✓ Gestión de reclamos, quejas y denuncias.

### 2.1 Servicio al ciudadano

El Departamento trabajará en la implementación y desarrollo del modelo de servicio integral al ciudadano y grupos de interés, con criterios de participación ciudadana, transparencia, lenguaje claro y cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Las siguientes son las actividades a ejecutar:

Actividades	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final
Difundir la estrategia 2015 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.	Grupo de Comunicaciones Estratégicas, Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Servicio al Ciudadano	26/01/2015	30/01/2015
Liderar en coordinación con la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, en el marco del comité institucional de desarrollo administrativo.	Secretaría General, Grupo de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación.	01/02/2015	15/12/2015
Implementar niveles de servicio en la entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/03/2015	31/05/2015
Identificar de forma temprana las necesidades de los ciudadanos en relación con los temas competencia de la Función Pública.	Direcciones técnicas Grupo de Servicio al Ciudadano.	01/02/2015	15/12/2015
Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales	Todas las dependencias.	01/01/2015	15/12/2015
Implementar esquema de mejoramiento para la utilización de los canales de atención dispuestos en la Función Pública.	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015
Capacitar a los servidores del Grupo de Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la entidad y en los relacionados con servicio al ciudadano.	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015
Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano que autorice la Dirección.	Grupo de Servicio al Ciudadano y servidores designados	01/03/2015	15/12/2015
Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.	Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015

## 2.2 Gestión de reclamos, quejas y denuncias.

El Departamento responderá, efectuará seguimiento e informará la totalidad de los reclamos, quejas y denuncias que presentan los ciudadanos en relación con la prestación del servicio o gestión institucional, y reportará trimestralmente sobre el estado de los mismos con el fin de facilitar al cuerpo directivo, la toma de decisiones para el mejoramiento en la prestación del servicio. Las siguientes son las actividades a ejecutar:

Actividades	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final
Prestar un primer nivel de servicio a los ciudadanos y grupos de interés con criterios de calidad, oportunidad y atención especial.	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015
Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales (segundo nivel).	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015
Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través del Grupo de Atención al Ciudadano.	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015
Resolver de fondo las causas que den lugar a reclamos, quejas y denuncias, según políticas de operación.	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015
Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información del Centro de Documentación de la entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015
Administrar el "Formulario virtual PQR" y " del portal institucional.	Grupo de Gestión Documental	01/01/2015	15/12/2015
Administrar el enlace virtual "Comunicaciones y notificaciones a ciudadanos con domicilio desconocido del portal institucional	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015
Presentar informes de avances periódicos de la atención de primer nivel en la Entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015
Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes.	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/01/2015	15/12/2015

Estas actividades contarán con un cronograma de trabajo y responsabilidades, el cual será coordinado por la Secretaría General y el Grupo de Servicio al Ciudadano del Departamento.

## 3. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Las Oficinas de Control Interno realizarán el seguimiento y verificación de la implementación de las estrategias de anticorrupción, de atención al ciudadano y control social, de las acciones y presentarán dos informes al año.

Adicionalmente, a través de los procesos de autoevaluación definidos en cada entidad, se realizará seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades y metas definidas en la presente estrategia y en los planes detallados de actividades, cronogramas y responsabilidades que de él se deriven.

Oficinas Asesoras de Planeación  
 Sector Función Pública  
 Octubre de 2015