



Función Pública

Estrategia relación Estado- Ciudadano en Función Pública 2024

PROCESO RELACIONAMIENTO ESTADO-CIUDADANÍAS

VERSIÓN 5
Febrero 2024

Elaborado por:

Milena Del Rocío Trujillo Chaparro

Oficina Relación Estado Ciudadanías

Revisado por:

Grupo de Mejoramiento Institucional

Oficina Asesora de Planeación

Edición

Equipo de trabajo

Oficina Relación Estado Ciudadanías

Febrero 2024

Tabla de versiones

Versión	Fecha Versión	Observación
N/A	2013-04-29	Estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano: incluye riesgos rendición de cuentas, atención al ciudadano y PQRDS
N/A	2014-01-30	Estrategias de Anticorrupción, Atención al ciudadano y Participación ciudadana en el Departamento Administrativo de la Función Pública: se actualiza por vigencia, se incluye mecanismos de participación y seguimiento y control
N/A	2015-01-30	Estrategias de Anticorrupción, Atención al ciudadano y Participación ciudadana en el Departamento Administrativo de la Función Pública: se actualiza por vigencia
N/A	2019-01-30	Se anexa estrategia para la audiencia pública
N/A	2020-07-30	Estrategia institucional para incrementar la participación y la transparencia en Función Pública
1	2021-01-31	Estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano en Función Pública 2022-2023: se actualiza por vigencia, participación, se actualizan líneas de defensa, se asocia nueva política y metodología de riesgos

2	2021-06-30	Estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano en Función Pública 2021-2022: se actualiza versión incluyendo menú participa y conflicto de interés
3	2022-04-27	Se anexa herramienta de medición de experiencia ciudadana en los espacios de relacionamiento con el ciudadano y realización de análisis de los resultados.
4	2023-02-26	Se actualiza la estrategia con las acciones 2023
5	2024-02-26	Se actualiza la estrategia con las acciones 2024

Contenido

1. Introducción	5
2. Objetivo general de la estrategia	5
3. Objetivos específicos	5
4. Alcance del documento de estrategia	6
5. Glosario	6
6. Normativa Asociada.....	8
7. Responsabilidad frente a la estrategia	10
8. Conceptos básicos	12
8.1. Gestión de riesgos.....	12
8.2. Transparencia y acceso a la información:.....	13
8.3. Rendición de cuentas:	14
8.4. Servicio al ciudadano:.....	15
9. Metodología para el establecimiento de la estrategia	15
10. Estrategia relación Estado-Ciudadano	16
10.1. Frente a la administración del riesgo.....	17
10.2. Frente a la gestión de trámites	18
10.3. Frente al control social y la rendición de cuentas	19
10.4. Frente a Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:.....	22
10.5. Frente a la transparencia y acceso a la información,.....	25
10.6. Frente Iniciativas Adicionales	28
10.7. Acciones de Participación Ciudadana	29
10.8. Medición de la percepción del Servicio.	30
Anexos	30

1. Introducción

Este documento tiene como finalidad la integración de los requerimientos, acciones e iniciativas que Función Pública acoge para llevar a cabo su propósito de mejorar continuamente la relación con todos los grupos de valor (entendidos como entidades públicas, servidores públicos y ciudadanías diversas) de manera que, a través de acciones planificadas, sistemáticas y eficientes, posibiliten la entrega de servicios y productos con criterios de calidad, oportunidad, transparencia y efectividad hacia nuestros usuarios.

Los requisitos aplicables a la entidad para el relacionamiento Estado-Ciudadanías están definidos en los lineamientos de las políticas de **participación, lucha contra la corrupción, transparencia y acceso a la información, administración de riesgos, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, control social y rendición de cuentas**, emitidos por los rectores de cada política, en diversas normativas, guías e instrumentos, por lo cual se requiere adelantar un ejercicio de agrupación para un mayor entendimiento y cumplimiento de cada uno de ellos en la gestión institucional, mediante la presente estrategia, la cual será para uso interno en el desarrollo de los procesos y procedimientos establecidos en el sistema integrado de planeación y gestión – SIPG.

2. Objetivo general de la estrategia

Desarrollar la estrategia de relación Estado - ciudadanías para la vigencia 2024, a través de acciones internas articuladas que permitan fortalecer la transparencia, la participación, el control social y la prestación del servicio hacia los grupos de valor.

3. Objetivos específicos

- i) Disminuir la posibilidad de actos de corrupción en la gestión institucional a través de la administración de riesgos anticorrupción, la publicación permanente de información de interés público y la implementación de controles en la gestión de procesos institucionales.
- ii) Fortalecer la participación ciudadana durante el desarrollo de políticas y metodologías, la definición de planes y programas y la construcción de proyectos normativos.

- iii) Fortalecer el control social mediante acciones de rendición de cuentas, diálogo con la ciudadanía para el entendimiento de sus necesidades y expectativas y entrega de información de interés general.
- iv) Establecer mecanismos y lineamientos para la medición de los productos servicios y canales institucionales.

4. Alcance del documento de estrategia

Esta estrategia **aplica a todas las dependencias y procesos** de la entidad, así: i) en las decisiones de la alta dirección para el establecimiento de planes y recursos, ii) durante el cumplimiento de las funciones delegadas a cada servidor público, pasantes y judicantes), iii) durante al desarrollo de políticas y metodologías de las áreas misionales y a las acciones de apoyo estratégico y transversal de los procesos de talento humano, meritocracia, comunicaciones, tecnología, gestión contractual, servicio al ciudadano, financiera, comunicación y defensa jurídica, iv) en la identificación de acciones del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC institucional y v) en la entrega y medición de la prestación del servicio.

5. Glosario

- **Alta Dirección** Cargos que constitucional y legalmente se encargan de la dirección general de las entidades y organismos de la rama ejecutiva en el nivel nacional, como ministros, directores de departamento, directores generales, gerentes generales y todos aquellos que conlleven la responsabilidad de la representación legal, (artículo 4, Decreto Ley 770 de 2005. Para estos efectos en Función Pública se define como director, subdirector y Secretario General con la asesoría y acompañamiento del Jefe de Planeación.
- **Botón de transparencia** Espacio virtual del portal web institucional que reúne en un solo sitio las obligaciones de publicidad, consulta y contacto con los grupos de valor contempladas en la política de transparencia y acceso a la información
- **Menú participa** Espacio virtual destacado en la página inicial del sitio web institucional dirigido a los grupos de valor, donde se dispone la información sobre los mecanismos que ofrece cada entidad pública para una participación efectiva.
- **DAFP** Departamento Administrativo de la Función Pública
- **DNP** Departamento Nacional de Planeación

• DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
• DT	Direcciones técnicas
• DGC	Dirección de Gestión del Conocimiento
• DPTSC	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
• GGH	Grupo de gestión humana
• GGC	Grupo de gestión contractual
• GGD	Grupo de gestión documental
• OAP	Oficina asesora de planeación
• OAC	Oficina Asesora de Comunicaciones
• OTIC	Oficina de las tecnologías y las comunicaciones
• OCI	Oficina de Control Interno
• OCDI	Oficina Control Disciplinario Interno
• OREC	Oficina Relación Estado Ciudadanías
• PAA	Plan de Acción Anual
• PAAC	Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
• MURC	Modelo Único de Rendición de cuentas. (caja de herramientas diseñada por el DAFP)
• SIPG	Sistema Integrado de Planeación y Gestión, herramienta definida en el DAFP para la integración de requisitos y operación por procesos
• SGI	Sistema de Gestión Institucional, herramienta de apoyo tecnológico para la formulación, ejecución y seguimiento de la planeación, riesgos e indicadores
• MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1083 de 2015
• FURAG	Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG Es un cuestionario en línea para recolección de información sobre el cumplimiento de los objetivos y la implementación de las políticas de MIPG, el avance y la efectividad del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
• SIRECI	Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes, es una herramienta mediante la cual los sujetos de vigilancia y control fiscal y entidades del nivel territorial, deben rendir cuenta e informes-según la modalidad de rendición-a la

Contraloría General de la República, Según Resolución Orgánica 6289 De 2011

6. Normativa Asociada

- **Ley 489 de 1998** Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- **Ley 850 de 2003** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Ley 962 de 2005** Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1437 de 2011** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 del 2011** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto Ley 019 de 2012** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 1712 de 2014** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1757 de 2015** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 1955 de 2019** Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad"
- **Ley 2106 de 2019** Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
- **LEY 2052 de 2020** "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones" Art 17 oficina de la relación con el ciudadano, esta

ley busca el liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado – Ciudadano.

- **Ley No. 2195 de 2022** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1450 de 2012** Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- **Decreto 2641 del 2012** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 943 de 2014** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- **Decreto 1081 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 1078 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 1083 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 124 de 2016** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- **Decreto 1166 de 2016** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- **DECRETO 430 DE 2016** Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública, refiere al Departamento como entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano
- **Decreto 1499 de 2017** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 612 de 2018** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

<ul style="list-style-type: none"> • CONPES 3654 de 2010 	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
<ul style="list-style-type: none"> • CONPES 3649 de 2010 	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 1519 del 2021 	anexo 2 Lineamientos de servicios al ciudadano- Menú de atención y servicios a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1603 de 2023 	Po el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública y se crean las oficinas OREC y OCDI
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1604 de 2023 	Por el cual se modifica la planta de personal del Departamento Administrativo de la Función Pública y se crean las oficinas OREC y OCDI
<ul style="list-style-type: none"> • 31000, GTC 137, COSO 2017 	Normas técnicas asociadas

7. Responsabilidad frente a la estrategia:

Las responsabilidades frente a la estrategia están relacionadas en el manual de funciones de la Entidad, el liderazgo de los procesos institucionales y la conformación de los equipos de trabajo internos, articuladas a las líneas de defensa definidas en la política de Control Interno.

Sin embargo, la Oficina de Relación Estado – ciudadanías tiene las responsabilidades de coordinar y monitorear la consolidación de acciones para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano al interior de la Entidad, a través del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano y las áreas tienen la responsabilidad de ejecutar dichas acciones.

Línea defensa	Perfil	Función específica
Línea estratégica	Alta Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos y estrategias institucionales. Proveer recursos para la implementación de la estrategia. Tomar acciones frente a los resultados institucionales, al

		desarrollo de la estrategia y a la medición de percepción del servicio.
	Comité Directivo	Validar, recomendar y asegurar el cumplimiento de las actividades planificadas y tomar acciones oportunas.
	Comité Institucional de Gestión y desempeño	Validar y comunicar el PAAC de la estrategia en cada vigencia, adelantar el seguimiento y asegurar al cumplimiento.
	Comité Institucional de Control Interno	Asegurar el cumplimiento de Sistema de Control Interno en la gestión, validar y recomendar acciones para el cumplimiento de la estrategia y recomendar acciones al CIGD sobre la gestión de riesgos
Primera línea y segunda línea	Oficina de Relación Estado-Ciudadanías	Coordinar el establecimiento de la estrategia institucional y el PAAC en cada vigencia, con sus componentes de riesgos de corrupción participación, rendición de cuentas, trámites y transparencia. Monitorear el cumplimiento de las actividades planificada en el PAAC. Promover el fortalecimiento en la prestación del servicio en la Entidad.
	Líderes de proceso	Identificar las actividades requeridas para el cumplimiento del PAAC. Identificar los riesgos e indicadores en el marco de la estrategia. Promover el reconocimiento y cumplimiento de las obligaciones asociadas en la estrategia, al igual que la aplicación de las herramientas de percepción por parte de su equipo de trabajo. Evaluar y hacer seguimiento a la prestación del servicio a través de las herramientas definidas al interior de la entidad.

		Hacer seguimiento y tomar acciones correctivas frente a las desviaciones de la estrategia y los planes asociados.
	Oficina Relación Estado Ciudadanías	Desarrollar e implementar el modelo de servicio al Ciudadano articulada a la estrategia. Consolidar, analizar y presentar los resultados de la medición de percepción de prestación del servicio a la alta dirección. Liderar la implementación de la política de servicio al ciudadano articulada a la estrategia.
	Delegados y responsables de las actividades del PAAC	Participar en la construcción del PAAC. Ejecutar y reportar las acciones planificadas en el PAAC. Atender las observaciones de la OREC frente a las acciones del PAAC.
Tercera línea	Oficina de Control Interno	Hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos integrados en la estrategia. Evaluar el cumplimiento de las acciones consolidadas en la estrategia y en el PAAC. Recomendar acciones para el fortalecimiento de las políticas de relación Estado-Ciudadanías.

8. Conceptos básicos

Este documento es un ejercicio articulado para la operación institucional y no pretende desconocer los lineamientos definidos en las normas, guías y metodologías de cada uno de los apartes de la estrategia que se anexan a este documento. Por lo tanto, a continuación, se describe el propósito y generalidades de cada lineamiento y la manera como se integrarán al Sistema de Gestión de Función Pública.

8.1. Gestión de riesgos

Desde la política de Control Interno y el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) se establece la gestión del riesgo como un mecanismo a

implementarse en todas las entidades públicas para prevenir las desviaciones en la gestión institucional y controlar las eventualidades que puedan alterar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Desde los rectores de política se sugieren el diseño y articulación de los siguientes documentos:

- Política de riesgos institucional, con tablas de probabilidad e impacto adaptadas y lineamientos para la administración y materialización de riesgo.
- Adopción de una metodología para la identificación, clasificación, valoración y evaluación del riesgo.
- Mapa de riesgos institucional.
- Identificación de riesgos de corrupción integrados al PAAC.

Ver: Guía para la administración del riesgo, DAFP 2022

8.2. Transparencia y acceso a la información:

Requerimiento definido en la Ley 1712 de 2014 sobre la transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y el decreto reglamentarios 1081 de 2015, que busca que las entidades identifiquen, clasifiquen, organicen, actualicen y dispongan la información pública a disposición de los ciudadanos y comuniquen claramente las restricciones de entrega.

Los documentos asociados a esta política y sus responsables son:

- Levantamiento del inventario de activos de información, **GGD, OTIC, OAP**
- Índice de información clasificada y reservada, **GGD, OTIC y OAP**
- Esquema de publicación de información, **GGD, OTIC y OAC**
- Programa de Gestión Documental. **GGD**
- Plan de transformación digital, **OTIC**
- Protocolos para la actualización, diseño y entrega de la información, **OAC**
- Política de habeas data, privacidad de la información, **OAP**
- TRD actualizada, **GGD**
- Cuadros de clasificación documental, **GGD**
 - Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, **OREC y dependencias**

Las Entidades responsables del diseño, implementación y promoción de esta política son secretaria de transparencia de la Presidencias de la república, Min TIC, DAFP, DNP, Archivo General, DANE. Estos lineamientos han sido

integrados en MIPG en la dimensión de gestión para resultados con valores y la dimensión de información y comunicación.

Guía de instrumentos de gestión de información, 2019; Guía para responder solicitudes de acceso a la información, 2019; ABC para la implementación de un programa de gestión documental, 2019

8.3. Rendición de cuentas:

La **rendición de cuentas** se entiende como un proceso permanentemente de **información** (transparencia, activa y pasiva); **diálogo** (contar, escuchar, consultar y actuar frente a la consulta) y **responsabilidad** (cumplimiento y respuesta).

Los documentos y actividades asociados a esta política, con su respectivo responsable son:

- Estrategia de rendición de cuentas, en las 5 etapas de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación, a cargo de **OREC y dependencias técnicas**
- Identificación y operación de espacios de diálogo articulados a la gestión institucional, **OREC y dependencias técnicas**
- Formatos de agenda, recolección de insumos, listas de chequeo, encuestas, **OREC, OAP y OAC**
- Agenda de audiencia con actores claves durante el desarrollo de herramientas para la implementación de políticas a cargo de la Entidad, como mecanismo, de participación, validación, dialogo y socialización (según el caso específico), a cargo de la **Dirección General y OREC**
- Publicación de información y habilitación de canales virtuales para la participación de todos los interesados en los procesos de planeación, proyectos institucionales, procesos contractuales, **OREC, OAP, GGC, Dirección Jurídica, OAC**
- Audiencia pública de rendición de cuentas (mínimo una vez al año) para evaluar la gestión realizada y sus resultados
- Generación, entrega y publicación de informes obligatorios y reportes de información requeridos por los entes de control e interesados, **OCI, OAP y OREC.**

Ver Manual Único de Rendición de cuentas, DAFP, 2019

8.4. Servicio al ciudadano:

Los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano se describen en el CONPES 3785 y se complementan con los requisitos de la política de gobierno y seguridad digital, de transparencia y acceso a la información, del control social y la rendición de cuentas y de la política de participación.

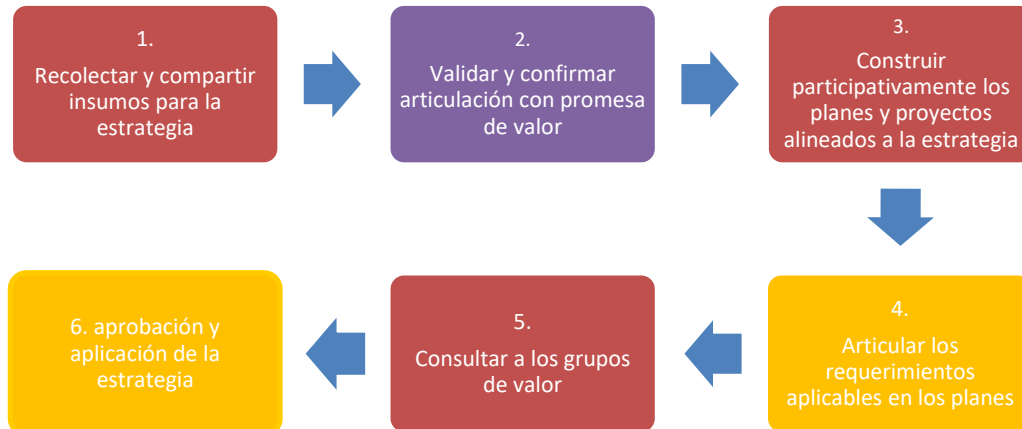
Para su desarrollo es importante contar con:

- El compromiso de la Alta dirección para la existencia de una estructura formal para la atención ciudadana, con acceso diferencial,
- formulario virtual para la recepción peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia PQRDS,
- Garantía del derecho al turno en la prestación del servicio con criterios de atención preferencial, diferencial y equidad,
- Destinación de recursos para el fortalecimiento de la prestación de los servicios y ampliación de capacidad, cobertura y mejoramiento tecnológico,
- implementación de una cultura de servicio,
- Reconocimiento de las características de los grupos de valor, así como sus necesidades, expectativas, intereses y percepción respecto a productos ofrecidos.
- Herramientas habilitadas a través de los diferentes canales para adelantar la medición de la prestación del servicio.
- Espacio virtual habilitado denominado botón de transparencia, para incluir los temas de interés de los grupos de valor, facilitar su contacto y propiciar la consulta de información y resultados

Ver Manual Operativo MIPG, 2023, versión 5; Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, DNP; Guía de Lenguaje claro, DNP

9. Metodología para el establecimiento de la estrategia

En el marco de la formulación del plan de acción anual de cada vigencia, Función Pública adelanta la revisión de las estrategias y acciones institucionales establecidas previamente, entre ellas las asociadas a la relación con los grupos de valor, con el fin de confirmar su pertinencia, ajuste y continuidad mediante las siguientes actividades:



Fuente: Propia DAFP

- i) **Recolectar insumos** de cambios del entorno, análisis de resultados, nuevas obligaciones y compromisos
- ii) **Validar y confirmar la articulación de la estrategia con las iniciativas institucionales**
- iii) **Construir participativamente los planes y proyectos institucionales**
- iv) **Identificar y actualizar los riesgos e indicadores** en cada vigencia
- v) **Articular los requerimientos aplicables** frente a la relación con los grupos de valor, en entregables, productos o actividades del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC, con criterios de racionalidad, respetando las funciones y responsabilidades delegadas a cada dependencia y evitando duplicidad en diferentes herramientas y planes.
- vi) **Hacer partícipes a los grupos de valor** durante las etapas de diagnóstico, formulación, ejecución y evaluación de políticas, metodologías, planes, proyectos, y procesos contractuales, mediante espacios de consulta pública, dialogo y publicación de información.
- vii) **Presentar al Comité la estrategia y el Plan Anticorrupción** con el propósito de aprobar, socializar y tomar decisiones institucionales.

La estrategia y actividades formuladas se documentarán en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión - SIPG, en los planes estratégicos y de acción institucionales, en el PAAC y en el aplicativo Sistema de Gestión institucional - SGI para su ejecución y seguimiento.

10. Estrategia relación Estado-Ciudadano

Función Pública en el marco de mejorar y fortalecer la relación Estado – Ciudadanía implementa la estrategia mediante un total de **57 acciones** y/o actividades en los siguientes 6 componentes del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción,
2. Racionalización de Trámites,
3. Estrategia de Rendición de Cuentas,
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano,
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales.

Este seguimiento lo efectúa la Oficina de Relación Estado-Ciudadanía dependiendo de la periodicidad de cada acción, mediante los reportes del Sistema de Gestión Institucional y del PAAC. Las acciones de cada componente de la estrategia son:

10.1. Frente a la administración del riesgo:

En Función Pública se establece la Política de riesgos para determinar el marco de acción institucional, la cual es revisada y validada anualmente en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y aprobada en el Comité Institucional de Control Interno.

La política contempla la identificación de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital en cada proceso bajo la responsabilidad del líder de proceso y la asesoría de la OAP, siguiendo los lineamientos de la *Guía para la administración de riesgos del DAFP* vigente. Los riesgos residuales y sus respectivos controles quedan registrados en el Mapa de riesgos Institucional y se gestionan a través del módulo de riesgos del Sistema de Gestión Institucional SGI.

Para reducir los factores que posibiliten actos de corrupción al interior de la Entidad, se fortalecen los controles de los riesgos, se publican en el portal web para consulta y control social, al igual que los reportes de seguimiento. De igual manera, se actuará de manera oportuna ante la materialización de riesgos (ver procedimiento y política) y se informará a la Alta Dirección los resultados para la toma de decisiones y acciones de corrección y mejoramiento. Las actividades de la estrategia 2024 son:

Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Política y metodología del riesgo en Función Pública, actualizada y aprobada	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2024	30/04/2024
Identificación de riesgos fiscales, prevención del daño antijurídico y de continuidad en Función Pública	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2024	30/06/2024
Mapa de riesgos institucional actualizado y publicado	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2024	30/04/2024
Herramienta para la gestión del riesgo actualizada y en operación	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2024	30/12/2024
Efectuar seguimientos a la gestión institucional y elaborar informes de ley	Oficina Control Interno	02/01/2024	31/12/2024

El PAAC será monitoreado mensualmente por la segunda línea de defensa

10.2. Frente a la gestión de trámites:

La Entidad revisa en cada vigencia la necesidad de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos, con el fin de dar cumplimiento a la Política anti trámites.

En cada vigencia se establecerá un plan de trabajo para la identificación de posibles nuevos trámites y el mejoramiento de los ya existentes (reducción de pasos, optimización y automatización), bajo la responsabilidad de líder de cada proceso, la coordinación de la OREC y el acompañamiento técnico del asesor de la Dirección de Participación Transparencia y Servicio Al Ciudadano (DPTSC) de Función Pública.

Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Mesa para validación del OPA Incentivos a la gestión pública	DGDI - OREC	20/03/2024	31/12/2024
Mesa para validación del trámite Aprobación (adopción e implementación) de nuevos trámites o modificación estructural	DPTSC	16/04/2024	31/12/2024
Mesa para la validación del trámite Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores	Grupo de Gestión Meritocracia	21/05/2024	31/12/2024
Mesa para la validación del trámite Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas	DDO	18/06/2024	31/12/2024
Mesa para la validación del trámite Registro de hoja de vida en el SIGEP	DEP	16/07/2024	31/12/2024
Mesa para la validación del trámite Declaración de bienes y rentas en el SIGEP	DEP	13/08/2024	31/12/2024

10.3. Frente al control social y la rendición de cuentas

Función Pública reconoce la importancia de abrir espacios para que los ciudadanos ejerzan el control social de la gestión en las etapas de planificación, ejecución y evaluación, mediante el establecimiento de las acciones de: **i)** la publicación permanente de información de interés general con criterios de accesibilidad y calidad en el portal web, **ii)** la entrega de resultados e informes según la solicitud de los interesados, **iii)** la celebración

de audiencias y eventos presenciales y virtuales para socialización y rendición de cuentas, iv) la promoción de espacios de dialogo en el desarrollo y entrega de productos y servicios para interactuar con los grupos de valor y capturar sus necesidades y expectativas y v) la habilitación de canales de comunicación, control y denuncia con criterios de fácil acceso y protección de la información.

Subcomponente	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Información	Publicar el Informe de rendición de cuentas sobre la gestión institucional previo a la audiencia pública	Oficina Relación Estado Ciudadanías	02/01/2024	30/10/2024
	Publicar los avances de compromisos generados del Plan Marco de Implementación de los acuerdos de Paz	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2024	31/12/2024
	Diseñar, implementar y divulgar estrategias para incentivar la participación de los grupos de valor en los ejercicios de la rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Relación Estado Ciudadanías	02/01/2024	31/12/2024
	Seguimiento de la información institucional mediante el portal web de la Entidad	Oficina Relación Estado Ciudadanías	02/01/2024	31/12/2024
	Desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de Función Pública.	Oficina Relación Estado	01/06/2024	30/11/2024

Subcomponente	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
<u>Diálogo</u>		Ciudadanías		
	Ejecutar los "juntémonos para tejer lo público" para propiciar el diálogo de saberes y participación incluyente en los que la ciudadanía se acerca a trámites y servicios de entidades públicas nacionales y territoriales priorizados de acuerdo con las necesidades de los territorios.	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	01/04/2024	31/12/2024
<u>Responsabilidad</u>	Elaborar y publicar la agenda y coordinar la ejecución de los espacios de dialogo planificados.	Oficina Relación Estado Ciudadanías y todas las Direcciones técnicas.	01/02/2024	16/12/2024
	Realizar seguimiento a las mejoras institucionales derivadas de la retroalimentación con los grupos de valor	Oficina Relación Estado Ciudadanías y todas las Direcciones técnicas.	01/02/2024	31/12/2024
	Dinamizar el sistema nacional de rendición de cuentas y la conformación de nodos de conformidad con el plan de acción	Dirección de Participación, Transparen	01/01/2024	31/12/2024

Subcomponente	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
	definido, en el marco de la implementación de tres (3) rutas de rendición de cuentas articuladas con ejercicios de control social en temas priorizados	cia y Servicio al Ciudadano.		
	Generar una estrategia para la puesta en marcha de espacios de planeación participativa y rendición de cuentas incluyente	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	01/01/2024	30/04/2024
	Actualizar y monitorear el Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP)	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	01/01/2024	31/12/2024
	Divulgar el Sistema de Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz (SIRCAP)	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	01/01/2024	31/12/2024

Las acciones anteriores fueron construidas y concertadas con las dependencias al comienzo de cada vigencia y se articularon a las acciones del plan de acción anual y al PAAC

10.4. Frente a mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Para facilitar la atención a los grupos de valor, la entidad cuenta con los siguientes mecanismos: i) espacio virtual de asesoría EVA ii) el Gestor Normativo, como mecanismo de consulta de la normativa aplicable al Estado”, iii) la base del conocimiento (preguntas y respuestas) dispuesta en el portal web iv) los canales de atención escrito (Orfeo- Proctiva Net) virtual (chat Bot y chat humano) Presencial y Telefónico (CRM).

De igual manera, los portales web y sistemas de información cuentan con criterios de accesibilidad y usabilidad requeridos, para facilitar la participación y el control social de los ciudadanos. Al mismo tiempo, se fortalece el modelo de servicio mediante la sujeción a la norma en términos de documentación y actualización de procesos y procedimientos, racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones, el establecimiento de protocolos y estándares para la prestación del servicio y la disposición de un enlace dispuesto por la Procuraduría General de la Nación en su página web para atender las solicitudes de información con identidad reservada.

Para dar cumplimiento al reconocimiento de las características, necesidades, expectativas e intereses de los usuarios, se elabora y publica anualmente el informe de caracterización de los grupos de valor y se adelanta la medición de percepción del servicio a través de encuestas, las cuales se encuentran a disposición de los usuarios internos y externos en la intranet, el portal web institucional y las herramientas internas de control de acceso a la entidad y Orfeo.

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

Para la vigencia 2024 se contemplan las siguientes acciones, teniendo en cuenta el cada subcomponente:

Subcomponente	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Planeaci	Documentar y publicar la estrategia de relacionamiento Estado - Ciudadanías para la	Oficina Relación Estado	02/01/2024	31/12/2024

ión estratégi ca del servicio al ciudadan o	vigencia	Ciudadanías		
	Identificar y gestionar las mejoras para las herramientas de atención a los Grupos de valor	Oficina de relacionamiento Estado - Ciudadanías	01/02/2024	31/12/2024
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Desarrollar las actividades programadas para el cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación	Grupo de Gestión Humana Oficina de relacionamiento Estado - Ciudadanías	02/01/2024	31/12/2024
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Gestionar las PQRSD designadas a la OREC (incluye soporte a mesa de ayuda SIGEP, SUIT y orientación)	Oficina Relación Estado - Ciudadanías (OREC)	02/01/2024	31/12/2024
	Administrar los canales de atención para disponer de ellos de manera eficiente y eficaz (Presencial, escrito, virtual y telefónico)	Oficina Relación Estado - Ciudadanías (OREC)	02/01/2024	31/12/2024
	Elaborar y gestionar las estadísticas mensuales de PQRSD atendidos por parte de OREC	Oficina de relacionamiento Estado - Ciudadanías	01/02/2024	31/12/2024
Evaluación de gestión y medición de	Asesorar y acompañar a las dependencias de la entidad para la mejora de las encuestas realizadas dirigidas a los grupos de valor OREC	Oficina Relación Estado - Ciudadanías (OREC)	01/02/2024	31/12/2024

la percepción ciudadana	Realizar informes trimestrales de la gestión adelantada con respecto los 4 mecanismos de los Equipos Transversales	Subdirección	02/01/2024	31/12/2024
	Elaborar y publicar el informe unificado de resultados de PQRSD y percepción de los grupos de valor en el portal WEB de la entidad.	Oficina Relación Estado - Ciudadanías (OREC)	02/01/2024	31/12/2024
Conocimiento de Servicio al Ciudadano	Actualizar el informe de caracterización de grupos de valor 2024	Oficina Relación Estado - Ciudadanías (OREC)	02/01/2024	30/06/2024

Las acciones anteriores fueron construidas y concertadas con las dependencias al inicio de la vigencia y se articularon a las acciones del plan de acción anual y al PAAC.

10.5. Frente a la transparencia y acceso a la información:

La transparencia y el derecho de acceso a la información, se gestionan y controla en la Entidad a través de la identificación plena de la información, los requerimientos de la ley, las expectativas de los usuarios y los lineamientos de accesibilidad, documentación electrónica y publicidad aplicables.

Conforme a lo anterior, se implementan elementos aplicables para cada subcomponente con base a cada criterio como transparencia activa, pasiva, elaboración de los instrumentos de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad, monitoreo del acceso a la información pública, transparencia colaborativa, Transparencia focalizada y subcomponente de gestión documental; permitiendo así, asegurar la seguridad y privacidad de la información, la consistencia, coherencia y calidad de los datos, la interoperabilidad de los mismos, la implementación de datos abiertos, el mejoramiento de los aplicativos de información interno y externo y el fortalecimiento de canales virtuales y tecnológicos para la entrega de información. Para la vigencia 2024, las acciones son:

Subcomponente	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Transparencia Activa	Actualizar permanentemente la información del menú transparencia, menú participa y servicio al ciudadano a través del portal web.	Oficina Relación Estado Ciudadanías	02/01/2024	31/12/2024
Transparencia Pasiva	Publicar en el portal web institucional, previa visto bueno de las áreas, los documentos diagramados	Oficina Asesora de Comunicaciones	02/01/2024	20/12/2024
	Producir y difundir comunicados de prensa y materiales periodísticos.	Oficina Asesora de Comunicaciones	02/01/2024	20/12/2024
	Elaborar y publicar el informe unificado de resultados de PQRSD y percepción de los grupos de valor en el portal WEB de la entidad.	Oficina Asesora de Comunicaciones	02/01/2024	31/12/2024
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Gestionar los instrumentos de gestión de la información de acuerdo a la ley 1712 de 2014.	Oficina Relación Estado Ciudadanías	2/01/2023	31/12/2023

Subcomponente	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Criterio diferencial de accesibilidad	Implementar gradualmente mecanismos en el portal web para las comunidades o personas con discapacidad.	Oficina Relación Estado Ciudadanías	02/01/2024	31/12/2024
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Oficina Relación Estado Ciudadanías	02/01/2024	31/12/2024
Transparencia colaborativa	Adelantar la medición del desempeño institucional de la vigencia 2023	Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	15/01/2024	30/09/2024
Transparencia focalizada	Mantener actualizado el micrositio y todo lo relacionado con la estrategia "Más Jóvenes en el Estado"	Dirección de Empleo Público	01/01/2024	31/12/2024
	Orientar la actualización y ajustes del aplicativo por la Integridad Pública.	Dirección de Empleo Público	02/01/2024	31/12/2024
	Elaborar y publicar el informe de Ley de Cuotas.	Dirección de Empleo Público	02/01/2024	31/12/2024

Subcomponente	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Gestión documental	Elaborar y socializar a cada dependencia el resultado del diagnóstico documental de su competencia.	Grupo de Gestión Documental	02/01/2024	31/12/2024
	Realizar la publicación del inventario de eliminación documental, en el portal web de la entidad	Grupo de Gestión Documental	02/01/2024	31/12/2024
	Suscribir y publicar el acta de eliminación documental en el portal web de la entidad	Grupo de Gestión Documental	02/01/2024	31/12/2024

10.6. Frente Iniciativas Adicionales:

Función Pública mantiene su compromiso institucional de ser referente de integridad y transparencia, refiriendo las acciones o estrategias que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, por lo cual se integra las acciones del Código de integridad, la gestión de conflictos de interés, entre otras acciones como:

Acciones	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Socializar piezas gráficas relacionadas con el código de integridad, con el fin de sensibilizar a los servidores públicos	Grupo de Gestión Humana	02/01/2024	31/12/2024

Acciones	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realizar seguimiento para que los funcionarios de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas	Grupo de Gestión Humana	01/04/2024	31/08/2024
Actualización del Manual de Supervisión con los lineamientos normativos vigentes	Grupo de Gestión Humana	02/01/2024	31/08/2024
Realizar seguimiento a las personas Expuestas Políticamente – PEP y Declaración de Conflicto de Interés para que diligencien la información en el aplicativo por la integridad, de acuerdo al Decreto 830 de 2021 y Ley 2013 de 2019	Grupo de Gestión Humana	02/01/2024	31/12/2024
Efectuar seguimiento al buzón de conflicto de interés	Grupo de Gestión Humana	02/01/2024	31/12/2024

10.7. Acciones de Participación Ciudadana:

En el marco de la carta política de 1991, en el Artículo 270, la participación ciudadana es un derecho de intervención y control que permite vigilar la gestión pública, mediante diferentes mecanismos permitiendo garantizar el cumplimiento de las necesidades de nuestros grupos de valor. Por eso, desde El Departamento Administrativo de Función Pública como líder de estas iniciativas, presenta sus acciones encaminadas a espacios e instancias de participación:

Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
Identificar estrategias y dar lineamientos a las entidades para implementar acciones que garanticen la participación ciudadana incidente, vinculando Gobernaciones, así como a los órganos de control.	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Desarrollar acciones simbólicas para la construcción colectiva de escenarios de paz total en conjunto con organizaciones de la sociedad civil	01/01/2024	31/12/2024	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
---	------------	------------	---

10.8. Medición de la percepción del Servicio:

Para llevar a cabo la medición de la entrega del portafolio, la entidad ha establecido 8 tipos de encuestas que evalúan los atributos de cada producto y servicio entregado a nuestros grupos de valor, según el canal utilizado, así: **i)** Encuestas de percepción de servicios asesoría integral focalizada, capacitación, formación y eventos, **ii)** Encuestas de primer nivel de servicio, **iii)** Encuesta de Percepción de Trámites realizados en Función Pública, **iv)** Evaluación del servicio de selección meritocracia por parte de los candidatos evaluados, **v)** Evaluación de conocimientos y capacidades del facilitador en la acción integral, **vi)** Evaluación de percepción del servicio uso de canales para todos los equipos transversales, **vii)** Encuesta de Datos Abiertos, **viii)** Evaluación de la experiencia del usuario en el microsítio SIE

Las encuestas se encuentran dispuestas de manera permanente en el portal web de la entidad para facilitar su uso, de igual manera a través de la intranet desde el sistema integrado de planeación y gestión para la promoción de las mismas por parte del funcionario que preste el servicio, y cada una de ellas cuentan con el código QR para mayor acceso mediante los equipos móviles.

La medición del servicio del canal escrito (sistema de información y chat bot) se realiza mediante correo electrónico enviado una vez finalizado el acompañamiento; la medición del canal presencial (orientación de primero y segundo nivel), se realiza mediante encuesta en directo al momento de cerrar la asesoría o la orientación, y la medición de la asistencia técnica en territorio se lleva a cabo por parte del líder territorial o profesional que presta el servicio mediante encuesta física u electrónica.

Acciones	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Asesorar y acompañar a las dependencias de la entidad para la mejora de las	Oficina Relación	02/01/2024	31/12/2024

Acciones	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Encuestas realizadas dirigidas a los grupos de valor OREC	Estado Ciudadanías		
Análisis y entrega de resultados obtenidos de las encuestas de percepción diligenciadas por los grupos de valor ante el comité	Oficina Relación Estado Ciudadanías	02/01/2024	31/12/2024
Elaborar informe de encuestas de percepción	Oficina Relación Estado Ciudadanías	02/01/2024	31/12/2024

Anexos

Para una mayor comprensión y aplicación de la estrategia de consolidación de la relación del Estado con el Ciudadano en Función Pública, se asocian las guías, metodologías y formatos para su consulta y aplicación:

Generales:

- **Manual operativo MIPG**
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Modelo_integrado_planeacion_gestion.pdf/7f3d55ea-4ad6-3bdc-3f05-a23d287ca69b?t=1615223466439
- **Matriz de autoridad y responsabilidad**
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/manuales-proceso-direccionamiento-estrategico>
- **Manual del usuario – módulo de riesgos SGI**
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Manual_usuario_sgi_modulo_riegos_direccionamiento.pdf/e9a51e27-30af-4045-b0b2-53713707d456?t=1536164158725

Gestión del riesgo:

Metodología de riesgos

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Manual_metodologia_riegos.pdf.pptx/8b3d4a02-7c0d-41a7-b609-3752cb063bc8?t=1536162961916

Guía para la Administración del riesgo de FP

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Guia_externa_adm_inistracion_riesgo_direccinamiento_estrategico.pdf/0330fa64-0a6a-4772-887f-27aae325afa5?t=1614199851989

Participación Ciudadana:

- Lineamientos para publicar información en menú participa sobre la participación ciudadana en la gestión pública, DAFP, versión 1, mayo 2021
- Caja de herramientas MURC, DAFP
- Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública, DAFP
- Lineamientos para la realización de presupuesto participativo; MinTIC
- Guía para realizar consulta pública en el proceso de producción normativa, DAFP-DNP- MinTIC
- Ruta de codiseño con participación ciudadana, DAFP
- Guía para la innovación abierta, MinTIC
- Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas en el marco del COVID 19, DAFP
- Plan Nacional de formación para el control social, DAFP.
- Acciones de participación ciudadana (PAAC 2024)

Transparencia y acceso a la información

- Guía de instrumentos de gestión de información, 2019
- Guía para responder solicitudes de acceso a la información, 2019
- ABC para la implementación de un programa de gestión documental, 2019

Control Social y rendición de cuentas

- Manual Único de Rendición de cuentas, DAFP, 2019

Conflicto de intereses

- Guía para la identificación y declaración de conflicto de intereses, DAFP 2019, versión 2

Servicio al Ciudadano

- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, DNP
- Manual Operativo MIPG, 2023, versión 5, DAFP

- Guía de Lenguaje claro, DNP
- Proceso y procedimientos de servicio al ciudadano, PQRDS y evaluación de servicio
- Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, en el componente de servicio al ciudadano
- Manual del usuario CRM, Proactivanet, Orfeo
- Matriz de planeación y control ITA y Menú Participa
- Políticas de seguridad, continuidad, protección de datos y habeas data

Estrategia relación Estado- Ciudadano en Función Pública 2024

Sistema Integrado de Planeación y Gestión SIPG

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Febrero 2024