



Bogotá D.C.

Señor
SEBASTIAN RAMIREZ MORENO
Profesional Especializado
Grupo interno de servicio transparencia y pc
Defensoría del Pueblo
notificaciones_gd@defensoria.gov.co
Bogotá D.C.

Referencia: Solicitud capacitación especializada en política de servicio al ciudadano.

Radicado interno No. 20252060216072 del 27 de marzo de 2025

Reciba un cordial saludo por parte de Función Pública.

En atención a la comunicación de la referencia, mediante la cual solicita «(...) reconociendo la experiencia y trayectoria de su entidad en la implementación de esta política, acudimos a ustedes con el fin de solicitar, de manera respetuosa, su colaboración para desarrollar una jornada de formación presencial o virtual dirigida a nuestro equipo. Esto permitirá afianzar herramientas técnicas y metodológicas que impulsen una gestión más eficiente, accesible e incluyente, en línea con las necesidades ciudadanas, entre los temas abordados, escenarios de relacionamiento, racionalización de trámites, políticas de transparencia y racionalización de trámites, comunicación asertiva y lenguaje claro, integridad pública y cultura del servicio, evaluación de resultados y experiencia del ciudadano...»», desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

La Dirección, ha optado por emplear una estrategia de encuentros de aprendizaje colectivos, mediante sesiones de capacitación virtual para solventar las necesidades y solicitudes de cualificación con mayor demanda por parte de servidoras y servidores públicos; teniendo en cuenta que las solicitudes de asesorías personalizadas desborda nuestra capacidad en términos de recurso humano, compartimos la agenda de capacitaciones establecidas para los próximos tres meses en las 3 políticas a cargo de nuestra dirección, esto para que su equipo de trabajo se pueda programar y participar de dichos espacios:

FECHA Y HORA	TEMA
Jueves 10 de abril de 2025 Hora: 8 a.m. a 12 p.m.	Política de racionalización, simplificación y estandarización de tramites
Jueves 15 de mayo de 2025 Hora: 8 a.m. a 12 p.m.	Política racionalización, simplificación y estandarización de tramites
Jueves 19 de junio de 2025	Política racionalización, simplificación y

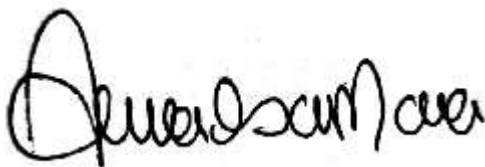
FECHA Y HORA	TEMA
Hora: 8 a.m. a 12 p.m.	estandarización de tramites
Martes 6 de mayo de 2025 Hora: 8:30 a 11:00 a.m.	Política de participación ciudadana y rendición de cuentas
Martes 3 de junio de 2025 Hora: 8:30 a 11:00 a.m.	Política de participación ciudadana y rendición de cuentas
Jueves 10 de abril de 2025 Hora: 9:00 am a 10:00 a.m.	Política de servicio al ciudadano – evaluación del Servicio y Medición de la experiencia
Jueves 24 de Abril de 2025 Hora: 9:00 am a 11:00 a.m.	Política de servicio al ciudadano - lenguajes claros, comprensibles e incluyentes
Miércoles 14 de mayo hora: 9:00 am a 11:00 am	Gestión oportuna de PQRSDF
Miércoles 21 de mayo Hora: 9:00 am a 11:00 a.m.	Política de servicio al ciudadano - lenguajes claros, comprensibles e incluyentes

Adicionalmente, la Dirección implementa una estrategia de aprendizaje colectivo mediante sesiones de capacitación masivas durante la vigencia 2025 a través de la plataforma Teams, relacionadas con las políticas de relacionamiento con las ciudadanías; los interesados pueden inscribirse directamente a través del siguiente formulario: [Dar clic para acceder al formulario de inscripción.](#)

Con relación a la política de Transparencia, es preciso indicar que le compete a la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República todo lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública (en adelante PTEP) establecidos en la Ley 2195 de 2022¹ y reglamentados en el Decreto 1122 de 2024¹

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su requerimiento, y le invitamos a consultar nuestro Espacio Virtual de Asesoría – EVA, en la dirección www.funcionpublica.gov.co/eva/ donde encontrará las normas, jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de la nuestra entidad, entre otras opciones, las cuales serán de gran apoyo en su labor y en el cuidado de lo público, recordando que lo público es suyo, es mío, es nuestro, es de todos. ¡Unidos cuidamos lo público!

Cordial saludo,



AURA ISABEL MORA
Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

¹ Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”

Anexo: *Solicitud Defensoría del Pueblo*

Con copia a: Contacto@presidencia.gov.co

Proyectó: Andrea Priscila Molina Hernández
Revisó: Cindy Carolina Valbuena
11502/DPTSC