



# Servicio al ciudadano y racionalización de trámites en el marco del COVID-19



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

### **Elaborado por:**

Fernando Augusto Segura Restrepo

Lina María Moncaleano Cuellar

Adriana Vargas Tamayo

Elsa Yanuba Quiñones

Edinson Malagón Mayorga

Jaime Orlando Delgado Gordillo

Ana Milena Cáceres

**Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano**

### **Editorial**

Carolina Mogollón Delgado

**Oficina Asesora de Comunicaciones**

### **Diseño y Diagramación**

César Augusto Arciniegas Beltrán

**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.

Mayo 2020



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

# Contenido

Pág. **5** Público objetivo

**5** Propósito

**5** Política de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano en tiempos de COVID-19

**6** Planeación en el marco del COVID-19

**8** Caracterización de grupos de valor

**10** Canales para el acceso a trámites y servicios

**12** Divulgación y difusión de los canales utilizados para atender requerimientos ciudadanos y gestionar trámites

**13** Consideraciones para la prestación del servicio al ciudadano en el marco del COVID-19

**14** Garantía de los derechos ciudadanos en tiempos de COVID-19

**17** ¡Tenga en cuenta las directrices sobre la mejora del servicio al ciudadano y simplificación de trámites dadas en la normatividad expedida en el marco de la emergencia!

## Kit de herramientas para mejorar la relación Estado-ciudadano en el marco del COVID-19

Este kit de herramientas tiene como objeto ofrecer orientaciones, recomendaciones y alternativas para que las entidades públicas del orden nacional y territorial continúen desarrollando sus acciones en materia de transparencia, participación, mejora de trámites y servicio al ciudadano en el marco de la pandemia del COVID-19.

Así mismo, es una invitación a las entidades y servidores públicos a crear las condiciones adecuadas que garanticen la vinculación de la ciudadanía en la gestión pública teniendo en cuenta la situación actual para convertirla en una oportunidad que fortalezca los lazos de confianza entre el Estado y los ciudadanos.

A continuación se presentan algunas herramientas cortas dirigidas a las entidades que les permitirán:

- Mantener el diálogo con lo público.
- Fortalecer los lazos de confianza con la ciudadanía.
- Activar el enfoque de *Estado Abierto* en el manejo de la emergencia.

*La situación actual es un desafío para entidades públicas y servidores, el llamado es a poner en práctica los valores del servicio público y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.*

*Reinventarse para lograr interacciones de valor que permitan una comunicación efectiva es la forma de maximizar la gestión pública.*

## Público objetivo

### ¿A quién está dirigido?

- Responsables del servicio al ciudadano
- Responsables de la atención y gestión de trámites y peticiones
- Oficinas de planeación
- Secretarios generales

## Propósito

### ¿Qué busca este lineamiento?

Orientar a los responsables de liderar la gestión del servicio al ciudadano y de los trámites de la entidad en el desarrollo de estrategias y mecanismos que les faciliten a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos en materia de acceso a trámites y permitan a las entidades la gestión de los requerimientos de los ciudadanos.

## Política de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano en tiempos de COVID-19

### ¿Por qué hablar de mejora de servicio al ciudadano y simplificación de trámites en tiempo de COVID-19?

El servicio al ciudadano es uno de los fines esenciales del Estado y los trámites son el mecanismo a través de los cuales los ciudadanos acceden a sus derechos.

En el marco del COVID-19, las entidades deben garantizar la continuidad en la atención a los requerimientos de los ciudadanos de forma ágil, sencilla y permitiendo el uso de canales electrónicos, dado que los mecanismos presenciales son restringidos.

Es ahora el momento para que las entidades y particulares que cumplen funciones públicas aceleren la implementación de las políticas que buscan mejorar el servicio al ciudadano, simplificar y automatizar los trámites; de modo que el Estado pueda mitigar los efectos negativos que la pandemia pueda traer y así continuar garantizando los derechos de los ciudadanos.



## Planeación en el marco del COVID-19

### **¿Qué elementos debo revisar para garantizar el cumplimiento de las metas planeadas? ¿Debería reformular mi planeación para ser más efectivo en la entrega de bienes y servicios del Estado?**

La planeación institucional en materia de mejora de trámites y de servicio al ciudadano que fue formulada antes de la coyuntura actual contemplaba recursos, tiempos y prioridades diferentes a las que se tienen hoy en día. Por tal razón, es oportuno revisar actividades y cronogramas para encontrar alternativas que garanticen el cumplimiento a partir de la adaptación o reformulación de los planes de acción.

Para ello, debe revisar los siguientes instrumentos de planeación:

1. Plan de Acción Anual
2. Plan de Desarrollo Municipal y Departamental, en el caso de las entidades territoriales
3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en los componentes de mejora de servicio al ciudadano y racionalización de trámites



**Para cada una de las metas formuladas en los planes revise los siguientes aspectos:**

- ¿La meta sigue siendo una prioridad teniendo en cuenta las necesidades actuales de los grupos de valor?
- ¿Qué actividades y metas podrían reformularse para lograr la virtualización de trámites y la recepción de peticiones a través de canales electrónicos?
- ¿Qué actividades y metas podrían reformularse para adecuar los canales presenciales, de modo que cumplan con las condiciones de bioseguridad requeridas?
- Dependiendo de los recursos disponibles y la pertinencia para los grupos de valor ¿qué actividades y metas pueden priorizarse y cuáles podrían reprogramarse?
- ¿Los trámites programados para racionalizar en la vigencia son los más demandados por los ciudadanos y sus acciones de racionalización permiten su virtualización?
- ¿Las acciones planeadas garantizan la accesibilidad web de sus portales para la interacción con los ciudadanos en condición de discapacidad?
- ¿Qué modificaciones deben efectuarse sobre la oferta institucional y la forma en que se presta el servicio para lograr satisfacer las necesidades actuales de los grupos de valor?
- ¿Qué modificaciones deben efectuarse para disminuir los desplazamientos de los ciudadanos y la presencialidad en la atención de sus requerimientos?



## Buenas prácticas que pueden ayudar

### **¡Colpensiones en casa!**

Si eres pensionado y recibes el pago de tu pensión por ventanilla, actualiza tus datos y el banco te entregará un medio virtual para el pago de tu próxima mesada

### **¡Bogotá solidaria en casa!**

Entrega de un giro adicional del Programa Colombia Mayor y de Bogotá Solidaria en Casa.

### **Trámites en el Invima**

Atención prioritaria de trámites relacionados con actividades que mitigan la emergencia a través de los canales virtuales del Invima, habilitación de pago por PSE, reducción de tiempos y tarifas diferenciadas.

## Caracterización de grupos de valor

### **¿Conoce quiénes son sus usuarios y cuál es la mejor forma de llegar a ellos en esta coyuntura?**

Conocer a los usuarios permite diseñar e implementar las mejores estrategias para llegar a todos los grupos de valor de su entidad. Por esta razón, revisar la identificación de necesidades, características, intereses y preferencias de los grupos de valor en la coyuntura actual permite contar con insumos adecuados para mejorar los trámites y facilitar la atención de sus requerimientos. Para ello, lleve a cabo lo siguiente:

1. Revise la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor con los que interactúa para atender trámites y peticiones
2. Identifique los grupos de valor que han interactuado con la entidad y los que no
3. Para aquellos con los cuales no ha interactuado, identifique si cuenta con información suficiente sobre su capacidad de acceso a medios virtuales
4. Identifique las necesidades de información sobre sus grupos de valor e indague qué entidades tienen estos datos y pueden brindárselos
5. Efectúe alianzas con entidades como el DANE, DNP, DPS, MinHacienda para compartir información sobre bases de datos que le permitan fortalecer sus ejercicios de caracterización y adecuación de la oferta institucional a las necesidades de sus grupos de valor
6. Utilice encuestas telefónicas y virtuales para actualizar la información de caracterización de sus grupos de valor
7. Aproveche la apertura de nuevos canales para profundizar en la caracterización de los grupos de valor.



Contar con una caracterización actualizada de los grupos de valor que reciben los bienes y servicios que genera la entidad le permitirá responder adecuadamente a las necesidades de los ciudadanos y dar continuidad en el servicio, por esto, permítase:

1

Replantear las decisiones tomadas tiempo atrás

2

Innovar en la entrega de la oferta institucional. Recuerde que innovar puede ser retomar formas olvidadas

3

Dialogar con sus grupos de valor las decisiones a tomar



## Buenas prácticas que pueden ayudar

La selección de los hogares en condición de pobreza y vulnerabilidad que reciben un *Ingreso Solidario* fue realizada a partir del cruce de información del Sisbén, DPS, MinTrabajo, MinSalud y MinHacienda



## Herramientas y guías que pueden ayudar

Para caracterizar los grupos de valor puede utilizar las siguientes herramientas:

- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés <https://n9.cl.e9jz>
- Base de datos del Sisbén
- Información del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018

## Canales para el acceso a trámites y servicios

### ¿Qué consideraciones debo tener en cuenta, en materia de canales de atención, para facilitarle a la ciudadanía el acceso a trámites y atender sus requerimientos?

Garantizar la continuidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos y la atención a sus peticiones y requerimientos es primordial para la garantía de sus derechos. A continuación, algunas consideraciones para garantizar la prestación de los servicios:

A partir de los resultados de los ejercicios de caracterización identifique los canales que debería habilitar o fortalecer para mantener la interacción continua con el ciudadano.

#### **Priorice el uso de canales virtuales y tenga en cuenta:**

1. Revisar si los aplicativos y formularios electrónicos que tiene implementados están funcionando de forma adecuada, en caso contrario, implemente de forma inmediata los ajustes requeridos
2. Habilitar botones de pago para evitar desplazamiento de los ciudadanos
3. Enviar mensajes de confirmación respecto a la recepción de comunicaciones
4. Garantizar la posibilidad de hacer seguimiento en línea al estado de las peticiones o trámites
5. Permitir la radicación y notificación electrónica de documentos
6. Establecer mecanismos de interoperabilidad con otras entidades para compartir información
7. Implementar al menos las herramientas gratuitas de accesibilidad que ofrece el Ministerio TIC como el software lector de pantalla y el centro de relevo
8. Garantizar la accesibilidad web de los canales virtuales

### **El uso de canales presenciales es la excepción, sin embargo, es necesario:**

1. Identificar e implementar los ajustes razonables que debe implementar para garantizar la atención a personas con discapacidad
2. Priorizar los recursos necesarios para implementar los ajustes razonables que garanticen accesibilidad
3. Implementar agendamientos de citas o esquemas de “pico y cédula” para evitar aglomeraciones
4. Efectuar las adecuaciones para garantizar los protocolos de bioseguridad, distanciamiento entre personas, ventilación, etc.
5. Establecer protocolos específicos en la atención presencial para evitar aglomeraciones al interior de los puntos de atención y largas filas al exterior
6. Garantizar la accesibilidad, distanciamiento y comodidad de las personas que deben esperar en fila
7. Identificar alianzas con otras entidades o con el sector privado para ampliar la cobertura de los canales y que, incluso, sirvan de intermediarios para recibir solicitudes



### **Buenas prácticas que pueden ayudar**

**¡Espacios Seguros!** La Secretaría de la Mujer de Bogotá efectuó alianzas con cadenas de supermercados y droguerías para recibir denuncias de violencia intrafamiliar.

<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/mujer/acciones-de-la-secretaria-de-mujer-por-coronavirus>

## Divulgación y difusión de los canales utilizados para atender requerimientos ciudadanos y gestionar trámites

### ¿Qué, cómo y cuándo divulgar las nuevas formas de relacionarse con la ciudadanía?

Garantizar que la ciudadanía conozca las nuevas formas de interacción disponible es determinante para fortalecer los lazos de confianza, para esto:

- a. Revise el plan y las estrategias de comunicación relacionadas con trámites y prestación del servicio al ciudadano e identifique aquello que la coyuntura no le permite llevar a cabo:
  - Atención presencial
  - Encuentros masivos
  - Lanzamientos presenciales
- b. Incluya en el plan y estrategias de comunicaciones las actividades específicas relacionadas con la divulgación de los ajustes en la oferta institucional o los nuevos canales habilitados
- c. Garantice que sus grupos de valor estén al tanto de los cambios en las condiciones de prestación de los trámites, los horarios de atención, cambios en tarifas y canales habilitados para el relacionamiento con ellos

Canales que puede utilizar para divulgar los cambios y mejoras en tarifas, plazos, descuentos, prórrogas, documentación, canales, lugares y horarios de atención, seguimiento y control de los trámites y peticiones:

- Páginas web institucionales, ventanillas únicas y demás portales digitales
- Prensa
- Emisoras, emisoras comunitarias
- Televisión nacional, programa institucional por tv
- Pauta en negocios locales
- Mensajes de texto a celulares (SMS)
- Perifoneo

- [www.gov.co](http://www.gov.co)
- [www.urnadecristal.gov.co](http://www.urnadecristal.gov.co)
- Facturas de servicios públicos



### Buenas prácticas que pueden ayudar

El Fondo Nacional del Ahorro envía mensajes de texto a sus afiliados invitando a hacer uso de los canales virtuales

## Consideraciones para la prestación del servicio al ciudadano en el marco del COVID-19

### ¿Qué retos urgentes e inmediatos deben atender las entidades para atender la pandemia y sus efectos?

El aislamiento preventivo obligatorio tiene efectos en la economía y golpea principalmente a las poblaciones vulnerables. El Gobierno nacional, en coordinación con los gobiernos locales, han dispuesto de subsidios y programas sociales para mitigar el efecto social de la pandemia.

Acerca de los programas sociales se recomienda a las entidades:

1. Orientar a la ciudadanía sobre la información oficial frente a la programas sociales y subsidios. Evite la divulgación de noticias falsas.
2. Las entidades responsables de Ingreso Solidario, devolución del IVA, programas sociales y subsidios, créditos, adulto mayor, garantías para el trabajo y arrendamientos deben acoger las recomendaciones de manera inmediata.
3. Si la entidad es responsable de subsidios y programas sociales, publique información sobre beneficiarios, focalización y medios de entrega.
4. Disponga de canales de atención al ciudadano permanentes para orientar a la población beneficiaria de cómo acceder a los programas sociales.

## Principales subsidios y programas sociales

Ingreso solidario y devolución del IVA

<https://www.dnp.gov.co/>

Programas sociales y subsidios

<https://www.prosperidadsocial.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>

Créditos:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/index.jsf>

Adulto mayor y garantías de trabajo:

<https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/inicio>

Arrendamientos:

<https://www.minvivienda.gov.co/>

## Garantía de los derechos ciudadanos en tiempos de COVID-19

### ¿Cuál es la finalidad del Decreto 491 del 2020 y qué implicaciones tiene frente a la prestación de los servicios al ciudadano?

El objetivo es proteger la salud de los servidores públicos y de los ciudadanos que acceden a los servicios del Estado a través del uso de medios tecnológicos y de la ampliación o suspensión de términos, sin afectar los derechos fundamentales ni los servicios públicos esenciales.

### ¿Quiénes deben implementar las acciones contenidas en el Decreto 491 del 2020?

Las tres ramas del poder público (Legislativa, Ejecutiva y Judicial), los órganos de control, los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares cuando cumplan funciones públicas.



## **¿Cómo se debe informar a los ciudadanos las medidas adoptadas?**

Las autoridades publicarán en la página web cuáles serán los canales oficiales de comunicación o interacción para la prestación de los servicios a los ciudadanos, así como el mecanismo que tiene dispuesto para la radicación y respuesta electrónica de las peticiones.

## **¿Qué se debe hacer cuando la autoridad no cuenta con los medios tecnológicos para prestar el servicio?**

Cuando no cuenten con medios tecnológicos para la prestación de los servicios, estos se deberán prestar de forma presencial, siempre y cuando se garanticen las condiciones de salubridad necesarias. Sin embargo, el decreto establece la posibilidad de ordenar la suspensión del servicio presencial de forma total o parcial; para lo cual, deberán analizar la posible afectación a los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.

## **¿Cuáles son los principales procesos que se ven afectados de cara a la ciudadanía con la expedición del Decreto 491 de 2020?**

- a.** Las notificaciones y comunicaciones de los actos administrativos. Para ello, tenga en cuenta que:
  - Se deben realizar por medios electrónicos
  - Se deben ajustar los mecanismos de radicación, con el objeto de contar con la dirección electrónica del solicitante
  - La autorización para recibir la notificación electrónica se entiende otorgada con la simple radicación de la solicitud
  - Para las solicitudes que se radicaron con anterioridad a la expedición del decreto y estuviesen en término para resolver, es necesario que el solicitante informe el correo electrónico a través del cual puede llevarse a cabo el proceso de notificación o comunicación
  - La autoridad debe habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones en el marco del decreto.

**b.** Ampliación de términos para resolver las peticiones:

- Aplica para las peticiones radicadas con anterioridad a la emergencia sanitaria y se encuentren dentro del término para resolver, así como aquellas radicadas durante la emergencia
- El término general de 15 días hábiles para responder las peticiones se extiende a 30 días.
- Las peticiones de documentos y de información que se resolvían en 10 días hábiles, se extiende a 20 días
- Las consultas que se resolvían en 30 días hábiles, se extiende a 35 días
- La ampliación de estos términos no aplica para la efectividad de otros derechos fundamentales

**c.** Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa:

- Primero, se deberá llevar a cabo un análisis de las actividades y procesos, así como de la situación concreta a la que le aplicaría la suspensión total o parcial de términos
- La suspensión puede implementarse en trámites o procedimientos que sean virtuales o presenciales
- La suspensión de los términos de las actuaciones administrativas y jurisdiccionales en sede administrativa deberá hacerse mediante acto administrativo, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años
- Durante la suspensión no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia
- No aplica para hacer efectivos derechos fundamentales

**d.** Ampliación de la vigencia de permisos, autorizaciones, certificados y licencias:

Si vence un permiso, autorización, certificado o licencia durante el término de vigencia de la Emergencia Sanitaria se prorroga automáticamente por un mes más, contado a partir de la supuración de esta.

## **¿Qué se debe hacer cuando no se cuenta con firma digital?**

A falta de firma digital para la suscripción de actos administrativos y providencias, se puede hacer uso de la firma autógrafa mecánica, la cual debe ser digitalizada o escaneada.

## ¡Tenga en cuenta las directrices sobre la mejora del servicio al ciudadano y simplificación de trámites dadas en la normatividad expedida en el marco de la emergencia!

A continuación, los principales documentos normativos generados durante la emergencia y los aspectos esenciales a tener en cuenta para **garantizar la atención a los requerimientos de los ciudadanos y facilitar los trámites.**

Más información disponible en el gestor normativo de Función Pública:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>

Normatividad relacionada	Aspectos para tener en cuenta
<b>Decreto 491 de 2020</b>	Establece medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas



Servicio al ciudadano  
y racionalización de  
trámites en el marco  
del COVID-19



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública