



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC

Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano

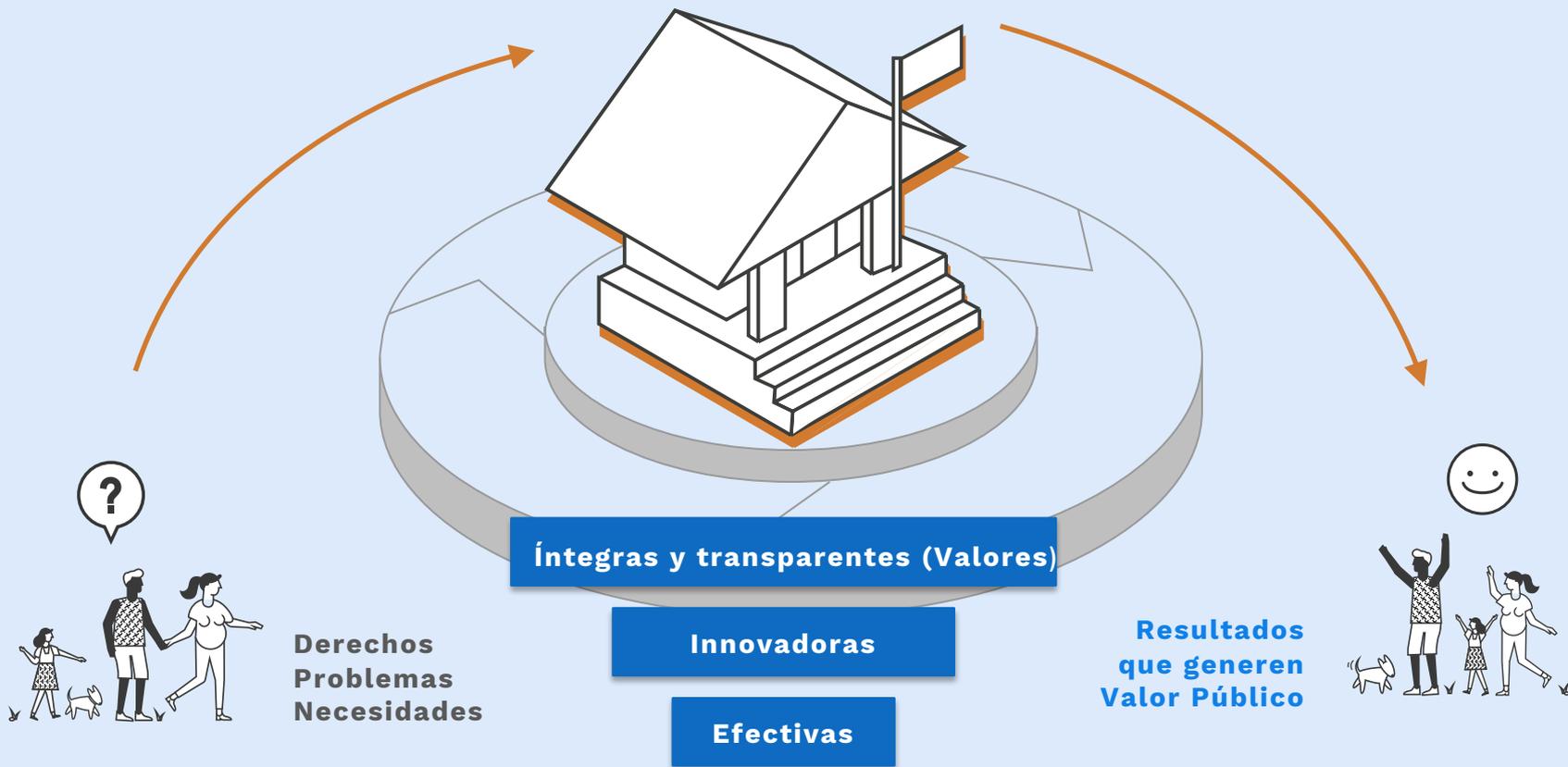
Contenido

- 01.** Recomendaciones para la formulación del componente de *servicio al ciudadano* en el PAAC
- 02.** Recomendaciones para la formulación del componente de *mejora de trámites* en el PAAC

01.

Recomendaciones para la
formulación del componente
de **servicio al ciudadano** en el
PAAC

Todos soñamos con Entidades Públicas



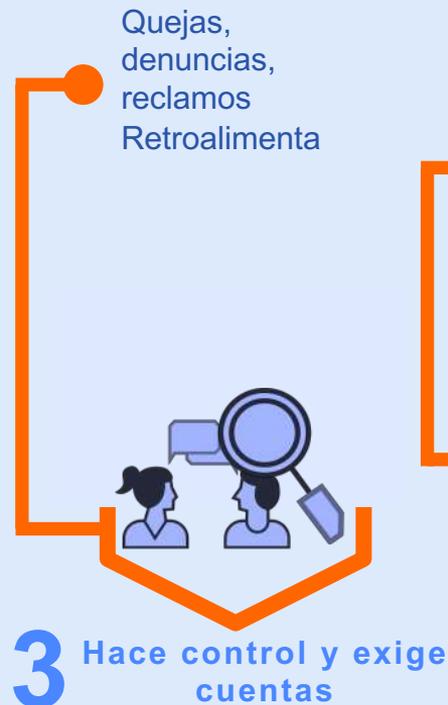
Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado – Servicio al Ciudadano



2 Adelanta Trámites y Otros Procedimientos Administrativos



4 Participa y colabora



Pasos generales



1

Identifique **oportunidades de mejora** en el relacionamiento con el ciudadano



2

Defina y priorice acciones a implementar, con la **participación de grupos de valor**



3

Establezca un **cronograma de implementación**



4

Divulgue el plan interna y externamente

1. Identifique oportunidades de mejora en el relacionamiento con el ciudadano

Revise los nuevos lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano e identifique qué elementos no han sido desarrollados aún en la entidad.

Revise los resultados de:

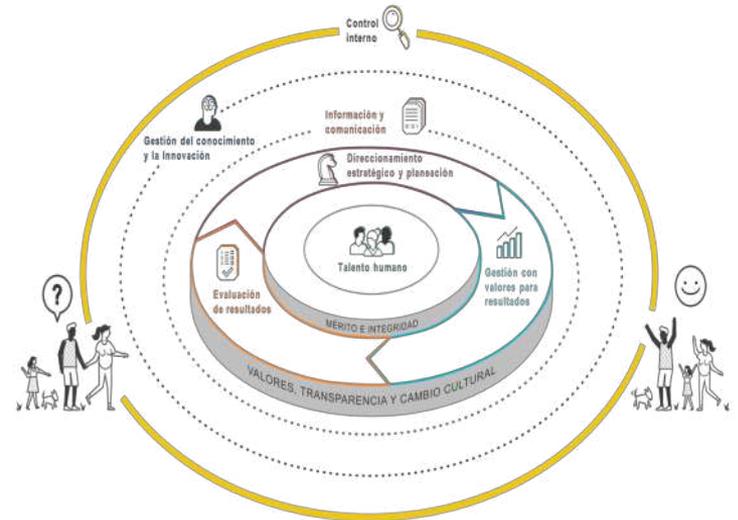
- Caracterización de ciudadanos
- Encuestas de percepción ciudadana
- Informes de peticiones, quejas y reclamos
- Resultados del FURAG
- Demás instrumentos de diagnóstico



2. Defina y priorice acciones con la participación de los ciudadanos

Con base en el diagnóstico, efectúe espacios de diálogo con ciudadanos

Según los recursos disponibles priorice las acciones a implementar



Talento Humano

- Crear esquemas de **reconocimiento y estímulos** especiales dirigidos a los servidores públicos.
- Implementar jornadas de **capacitación y formación permanentes** y especializadas en temas de Servicio al Ciudadano e Integridad en lo público.
- Efectuar y/o actualizar la **caracterización de servidores** públicos para conocer sus características y necesidades.
- Actualizar o elaborar **manuales y perfiles** de los cargos responsables del relacionamiento con el ciudadano.
- Incluir módulos o contenidos sobre la Política de Servicio al Ciudadano en los **programas de inducción y reinducción**.
- Promover y apropiar el **Código de Integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica** para promover y fortalecer la ética de lo público.



Gestión con valores para resultados



- Identificar y simplificar los **procesos misionales de la entidad que están detrás** de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos
- Efectuar **análisis de cargas de trabajo** para identificar si el talento humano es suficiente y sus perfiles son adecuados
- Estructurar la **dependencia encargada de liderar las políticas** que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano
- Diseñar o actualizar los **manuales y protocolos de servicios** para garantizar la homogenización del servicio
- Implementar **herramientas de automatización de procesos internos BPM, CRM** para la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos
- Implementar acciones para garantizar **accesibilidad de canales de atención** (medio físico NTC 6047 / accesibilidad web: Resolución 1519 de 2020)
- Adecuaciones físicas para que los canales presenciales cumplan con **condiciones de bioseguridad**

Información y comunicación

- Diseñar e implementar de estrategias que garanticen que la **información es homogénea y esté actualizada**, sin importar el canal a través del cual se presente
- Diseñar de estrategias y **procesos para traducción de información en lenguas nativas** y respuesta a peticiones en formatos accesibles.
- Garantizar la **calidad y claridad en la respuesta** a los ciudadanos
- Oriente a la ciudadanía sobre información oficial sobre programas y subsidios y **prevenga la divulgación de noticias falsas**
- Actualizar la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites –**SUIT**–
- Elaborar y publicar documentos, instructivos, infografías que presenten **claramente las reglas de juego sobre pasos y requisitos para adelantar tramites**



Información y comunicación - Lenguaje Claro

- Identificar documentos relevantes para el ciudadano (respuestas a PQRS, información sobre trámites y servicios, normatividad) y **transformarlos mediante el uso de lenguaje claro y diseño comprensible** (infografías, audios, videos, folletos)
- Promover actividades internas de **reconocimiento al compromiso** de servidores y dependencias que elaboren y difundan comunicaciones en Lenguaje Claro
- Programas de **formación y cualificación en uso de lenguaje claro** a servidores públicos y contratistas
- Actualizar los **formatos asociados a trámites** a versiones más simples y **validar estas versiones** con los ciudadanos y servidores
- Incluir **Lenguaje Claro en manuales** de servicio a la ciudadanía, PQRS y protocolos de servicio
- Realizar ejercicios de **medición antes y después de la difusión** de documentos simplificados de la entidad, para identificar resultados y posibles acciones de mejora



Gestión del conocimiento y la innovación

Generación y producción



- Promover la generación de **retos para encontrar soluciones** a problemáticas y situaciones que afecten el relacionamiento con los ciudadanos
- Generar alianzas con los grupos de valor, la academia y las entidades privadas para **cocrear productos y servicios** y que posibiliten la **solución a problemas del servicio**
- Desarrollar investigaciones e **incentivar a los servidores** a producir conocimiento y a la creación y el desarrollo de prácticas innovadoras de servicio al ciudadano.

Gestión del conocimiento y la innovación

Herramientas de uso y apropiación

- Establecer **lineamientos claros para la gestión de la información producida en el marco del proceso de Servicio al Ciudadano** y promover su conocimiento y apropiación por parte de todos los funcionarios de la entidad.
- Promover la **comunicación proactiva y constante entre dependencias** y servidores públicos con el objetivo de mejorar los canales de información, agilizar los procesos al interior de la entidad y facilitar la interacción de los ciudadanos con el Estado
- Organizar la información relacionada con las diferentes **interacciones que los ciudadanos han tenido con la entidad y divulgarla internamente para tener trazabilidad** sobre las decisiones, garantizar homogeneidad de la información, reducir tiempos de respuesta en la atención de requerimientos y anticiparse a sus necesidades



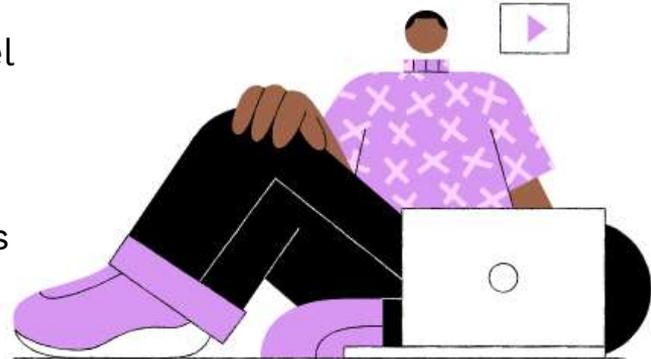
Gestión del conocimiento y la innovación

Analítica institucional

Analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, y los servicios con mayor demanda y sus tiempos de espera y de atención

Desarrollar programas de **inteligencia artificial** que permitan analizar y ordenar la información cualitativa y cuantitativa de manera que contribuyan a:

- Fortalecer la relación de los ciudadanos con el Estado
- Entregar un trato digno y diferenciado basado en el enfoque diferencial étnico y para poblaciones con discapacidad, LGBTI, y grupos etéreos.
- Hacer análisis comparativos con otras entidades.



Gestión del conocimiento y la innovación

Cultura de difundir y compartir

- Abrir espacios de socialización al interior de las entidades para **compartir experiencias exitosas** de Servicio al Ciudadano.
- Documentar las **buenas prácticas** internas
- Promover el **intercambio periódico de buenas prácticas y experiencias exitosas entre entidades** nacionales o territoriales.



Evaluación y gestión

Definir esquema de seguimiento y evaluación en dos espacios:



Medición de gestión

- Diseñar un esquema de **monitoreo sobre la gestión**: construir la cadena de valor, formular indicadores, identificar responsables, establecer periodicidad de la medición

Medición de experiencia de usuario y percepción ciudadana

- Analizar información sobre peticiones y gestión de trámites
- Efectuar encuestas de percepción ciudadana
- Desarrollar ejercicios de cliente incognito
- Implementar herramientas de *journey map*

3. Establezca un cronograma de implementación

Concerte las acciones al interior de la entidad

Defina:

- Responsables
- Fechas de inicio y fin
- Indicadores

4. Divulgue el plan interna y externamente

Lleve a cabo campañas de difusión y apropiación de las acciones al interior de la entidad

Divulgue a los ciudadanos las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción

02.

Recomendaciones para la formulación del componente de **racionalización de trámites** en el PAAC

Pasos generales

Priorice los trámites
a racionalizar,
involucrando a los
usuarios

01



Identifique **recursos y cronograma** para la implementación de acciones

03



02

Identifique y **defina las actividades** para lograr la mejora de los trámites



04



Implemente una estrategia interna para **difundir la estrategia** de racionalización

Registre la Estrategia de Racionalización de Trámites en el **Sistema Único de Información de Trámites – SUIT-**

05



06

Defina una **estrategia de seguimiento** y de a conocer los **beneficios de la racionalización**



1. Identifique y priorice los trámites a racionalizar

Aquellos que...

- ✓ Estén relacionados con la **superación de la emergencia** por el Covid 19
- ✓ Estén relacionados con la **reactivación económica y social** en el marco del Covid 19
- ✓ Den respuesta a la ejecución de los **planes de desarrollo**
- ✓ Faciliten la ejecución del **Acuerdo de Paz**
- ✓ Tengan mayores **quejas y reclamos** por parte de la ciudadanía.
- ✓ Son **más solicitados** por parte de la ciudadanía.
- ✓ Han sido objeto de **observaciones por parte de los entes de control** y/o de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Son **más costosos y complejos** tanto para el usuario como para la entidad.
- ✓ Puedan ser susceptibles de **riegos de corrupción**.
- ✓ Han sido identificados por los usuarios como de **mayor impacto**.
- ✓ Están relacionados con la expedición de certificados y demás información, que pueden **transformarse en consultas de acceso** a información pública

2. Identifique las acciones a implementar

Normativas:

Modificaciones a circulares, resoluciones, decretos que reglamentan trámites

Administrativas:

Mejoras al proceso interno, horarios de atención, reducción de tiempo, ampliación de puntos de atención

Tecnológicas:

Servicios Ciudadanos Digitales, automatización de trámites, radicación y notificación electrónica, botones de pago

¡Identifíquelas con la participación de los ciudadanos!

3. Identifique los recursos necesarios y establezca cronograma

Concerte las acciones al interior de la entidad

Defina:

- Recursos necesarios
- Responsables
- Fechas de inicio y fin
- Indicadores

4. Establezca estrategia de divulgación

Diseñe e implemente una estrategia de difusión y apropiación de las acciones al interior de la entidad

Esto garantiza que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos para la oportuna implementación

5. Registre la estrategia de racionalización en el SUIT

Registre las acciones para la mejora de trámites **en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT–**
Módulo de racionalización de trámites

Para cada trámite identifique:

- Responsables
- Acción específica de racionalización.
- Descripción de la situación actual.
- Descripción de la mejora a implementar.
- Fechas de inicio y fin de la implementación de las acciones de racionalización planeadas.

6. Establezca estrategia de seguimiento y divulgación de los beneficios a los ciudadanos

Mida el **impacto de la mejora** de los trámites hacia los ciudadanos

Divulgue a los ciudadanos las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción

A group of seven hands of various skin tones are holding up large, colorful letters that spell out the word "Gracias" in Spanish. The letters are: 'G' (blue), 'r' (green), 'a' (red), 'c' (purple), 'i' (yellow), 'a' (light blue), and 's' (pink). The hands are positioned below each letter, supporting it from underneath. The background is plain white.

Gracias



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**