



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

# Instalación

Función Pública  
Abril de 2021

# 4

## Encuentro del Equipo Transversal Relación Estado-Ciudadano



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

ABRIL

# 22

2 0 2 1

8:15 a.m. a  
11:00 a.m.

You Tube f LIVE

De Función Pública

Función Pública invita a los secretarios generales, líderes del relacionamiento con los ciudadanos de las entidades nacionales y territoriales a conversar sobre la importancia de la Ley 2052 de 2020 y la caja de herramientas para la creación de las oficinas de la relación Estado-ciudadano.

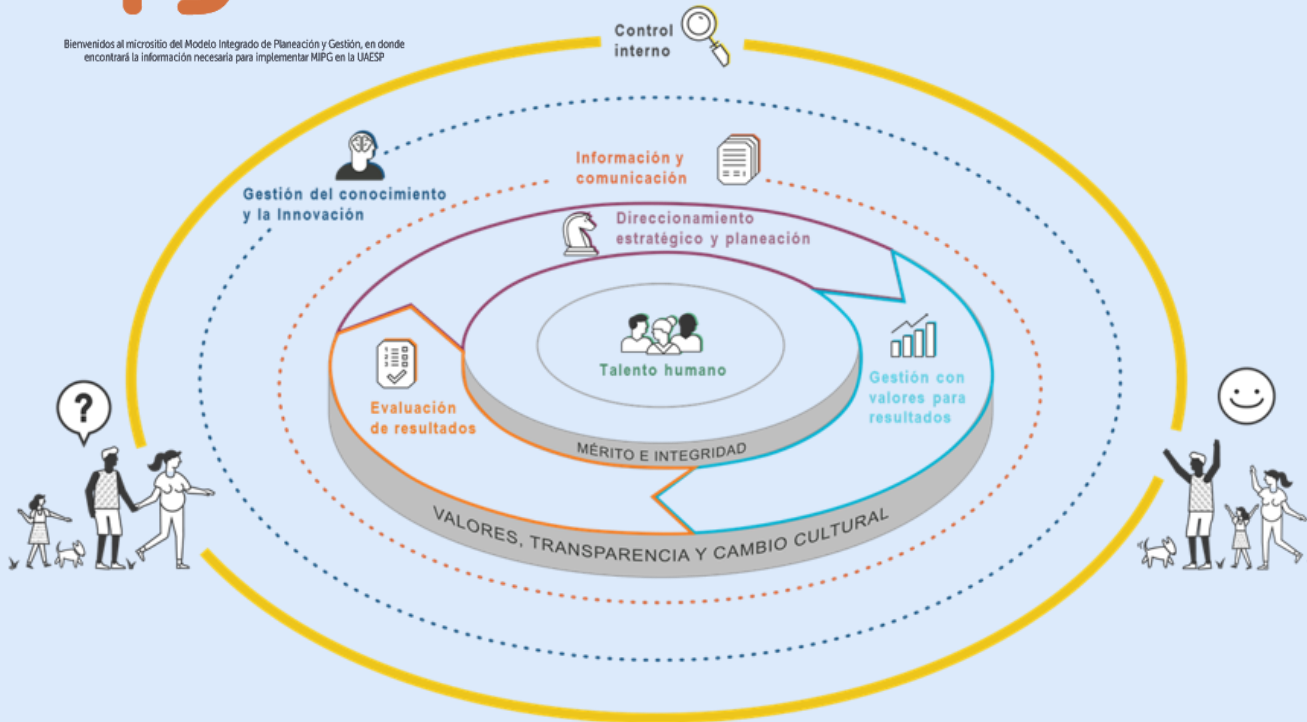


# Relacionamiento con la ciudadanía



modelo integrado  
de planeación  
y gestión

Bienvenidos al micrositio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en donde encontrará la información necesaria para implementar MIPG en la UAESP



» Servicio al ciudadano

» Racionalización de trámites

» Participación ciudadana

» Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción

» Integridad

# Política de Servicio al Ciudadano

## OBJETIVOS

- Responder de manera oportuna a requerimientos de los ciudadanos
- Generar capacidades en las entidades para mejorar la comunicación con los grupos de valor (lenguaje claro)
- Incentivar el diseño e implementación de estrategias focalizadas para las poblaciones de especial protección constitucional



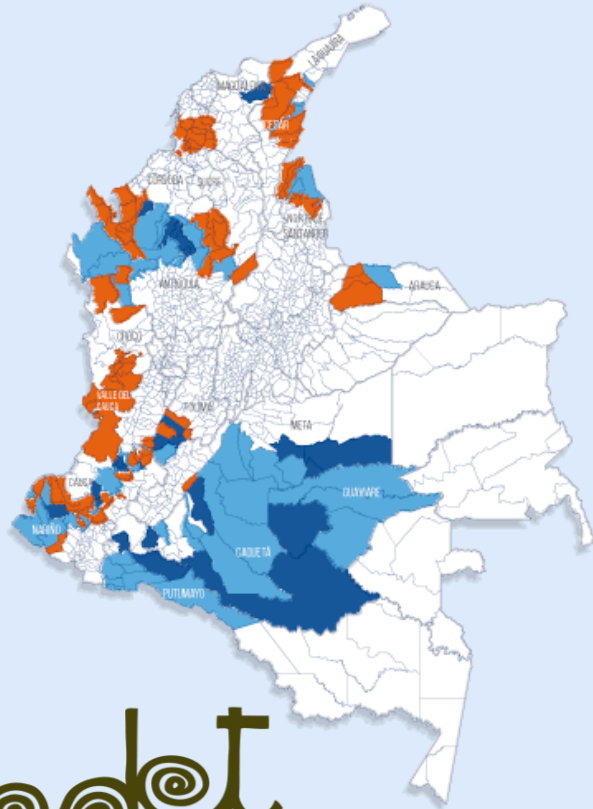
## AVANCES

- El Consejo para la Gestión y Desempeño actualizó la política de servicio al ciudadano en diciembre 2020
- 40 entidades del orden nacional y territorial (incluyendo 16 municipios PDET) acompañadas en su implementación
- Asesoría para el fortalecimiento del servicio al ciudadano en Altas Cortes (especialmente en lenguaje claro)

## RETOS

- Fortalecimiento instancias encargadas del relacionamiento del Estado con el ciudadano - Caja de herramientas.

# Re-Lanzamiento Ferias Acércate



## Programación de 2021

- **Santander de Quilichao**, Cauca (21 al 26 de junio)

- **San Jacinto**, Bolívar (26 al 31 de julio)

- **Sardinata**, Norte de Santander (6 al 11 de septiembre)

- **Dibulla**, La Guajira (25 al 30 de octubre)

Estos espacios buscan que los ciudadanos hagan control social, reciban información de su interés, se les facilite el acceso a trámites y conozcan la gestión de las entidades (rendición de cuentas)



# Política de racionalización de trámites

## OBJETIVOS

Facilitar las relaciones de la ciudadanía con la administración pública, para asegurar el ejercicio de sus actividades, derechos o el cumplimiento de obligaciones

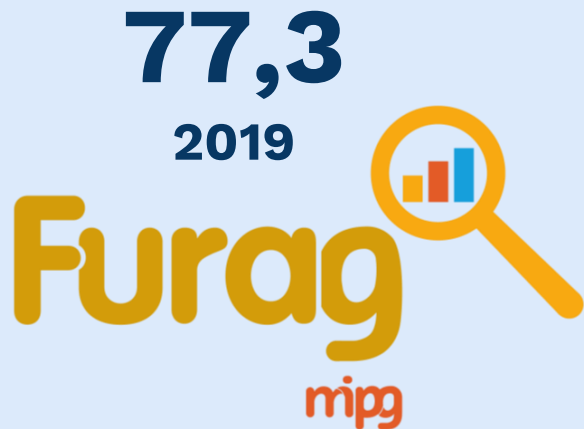
## AVANCES

Entre agosto de 2018 y enero de 2021, se desarrollaron **2.418 acciones** que impactan positivamente la vida a los ciudadanos y les han generado **ahorros alrededor de \$265.000 millones**

En lo corrido del año, se adelantaron **199 acciones de racionalización** en trámites, con los cuales se generaron **ahorros para los ciudadanos por más de \$24.000 millones**

### SE DESTACAN:

- Eliminación de tarifas relacionadas con la propiedad horizontal y certificado de residencia - municipio de Chía
- Eliminación de trámite en la Superintendencia Nacional de Salud



Decreto 2106 de 2019 (Decreto Antitrámites)

Ley 2052 de 2020 (Ley Antitrámites)

Estrategia Estado Simple, Colombia Ágil

# Política de Participación Ciudadana (RC)

## OBJETIVOS

Garantizar que la participación de los ciudadanos incidan en las decisiones de la administración

## AVANCES

- Creación y organización del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (**Decreto 230 de 2021**)
- Lineamientos para publicar la información sobre participación ciudadana en la gestión pública - Menú Participa (**Resolución 1519 de 2020 de MinTIC**)
- Estandarización de trámites a partir de insumos ciudadanos – ejercicios de participación
- Kit de herramientas para mejorar la relación Estado-ciudadano en el marco del COVID-19
- Formación de **4.811 multiplicadores en control social** a nivel nacional y territorial durante este Gobierno.

## RETOS

- Poner en funcionamiento las instancias del SNdRC.





# Política de Integridad

75

2019

Furag  
mipg

The logo consists of the word 'Furag' in a large, bold, yellow sans-serif font, with 'mipg' in a smaller, red sans-serif font below it. To the right of the text is a yellow magnifying glass icon. Inside the lens of the magnifying glass is a small bar chart with three vertical bars of increasing height, colored yellow, red, and blue from left to right.

## OBJETIVOS

Promover la apropiación de los valores, principios y normas éticas en los servidores y en los grupos de valor, para mantener y dar prioridad a los intereses de todos en el servicio de lo público

## AVANCES

- 180.117 servidores nacionales y territoriales formados en materia de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción
- 13 sectores de la administración pública que implementan acciones para prevenir conflictos de interés
- Apropiación del Código de Integridad en el servicio público

## RETOS

- Reglamentar el Sistema Nacional de Integridad (Ley 2016 de 2020).

Invitación a  
participar en el  
Premio Nacional  
de Alta Gerencia



**Premio Nacional  
de Alta Gerencia**

# Énfasis temáticos

1

Experiencias que nacieron  
para quedarse

COVID - 19

2

GESTIÓN INTEGRAL DE LA  
**MIGRACIÓN**

3

CIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA  
**CONTRATACIÓN PÚBLICA**



4



**UN ESTADO AL  
SERVICIO DE LOS CIUDADANOS**

5

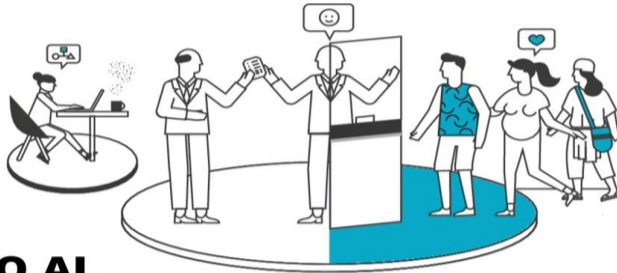
ÉNFASIS ESPECIAL



PROGRAMAS  
DE DESARROLLO CON  
ENFOQUE TERRITORIAL

# Un Estado al servicio de los ciudadanos

4



## UN ESTADO AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

- Rendición de cuentas y control social
- Mejora de trámites a partir de ejercicios de participación ciudadana (Decreto 2106 de 2019 y Ley 2052 de 2020)
- Lenguaje claro en la administración pública
- Servicio al Ciudadano





**Ley 2052 de 2020 como herramienta de mejoramiento de la relación del Estado con los ciudadanos**

Juan Fernando Reyes Kuri

**Fortalecimiento institucional y su rol dentro de la relación el Estado con el ciudadano**

Adriana Vargas Tamayo y Hugo Pérez

**Caja de herramienta para la creación de las oficinas de relación Estado-ciudadano**

Marcela Espejo

Nos basamos en las sugerencias que nos elevaron a través de nuestros chats de WhatsApp del Equipo Transversal de Relación Estado-ciudadano y la urgencia de socializar la caja básica para la creación de las oficinas de relacionamiento con el ciudadano



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública



**¡Ayúdanos a  
mejorar  
nuestra  
estrategia!**

# Ley 2052 de 2020 como herramienta de mejoramiento de la relación del Estado con los ciudadanos

Juan Fernando Reyes Kuri





**Juan Fernando Reyes Kuri**



**ESTADO ÁGIL, SIMPLE**

**Y EFICIENTE**



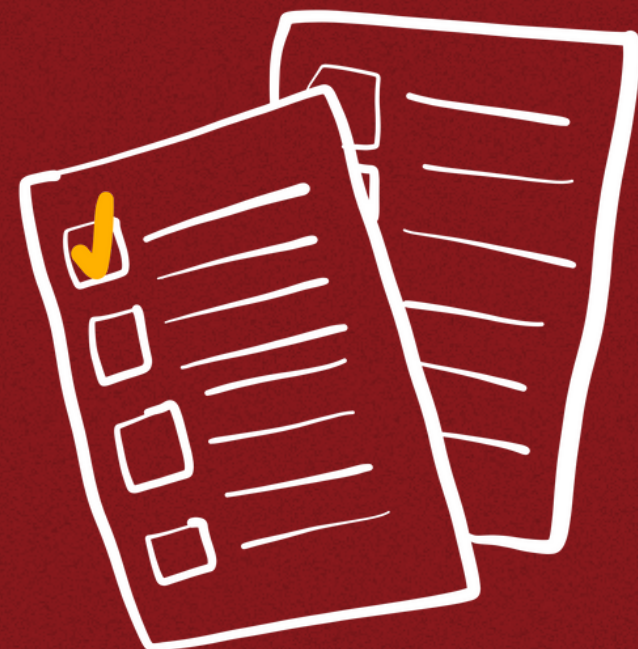
**LEY**

**ANTITRÁMITES**

**LEY 2052 DE 2020**



# HOY EN COLOMBIA SE REPORTAN MÁS DE 69.889 TRÁMITES



En Colombia se crean  
**10.6 normas por día**

(DNP, 2019)



**El 96% de los trámites**  
no se puede completar  
totalmente en línea

(BID, 2018)



Somos **el tercer país de**  
**Latinoamérica** más  
demorado en hacer un  
trámite.

(BID, 2018)



El **82%** de las entidades públicas **no comparten información entre ellas,** transfiriéndole la carga al ciudadano.

(DAFP, 2018)



En promedio, un trámite se demora **20 días.** ¡En 20 días se muere una persona o quiebra una empresa!

(DAFP, 2018)



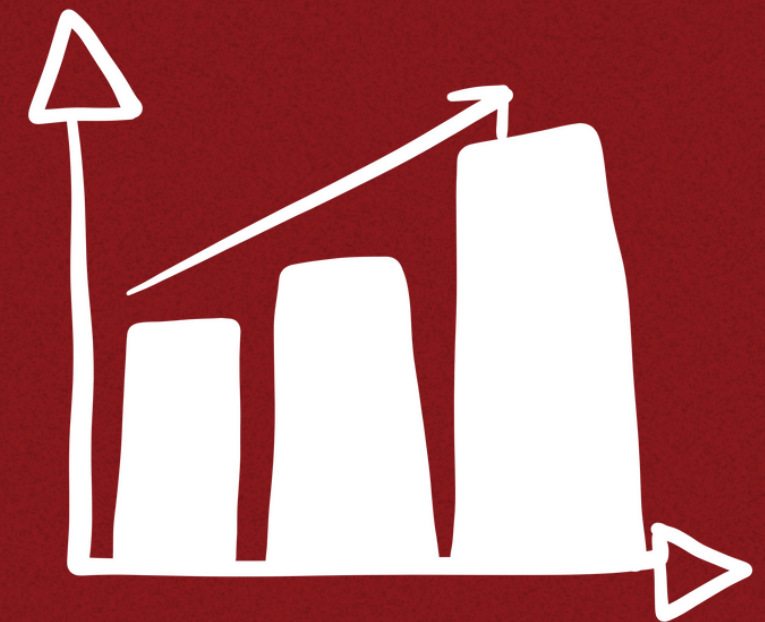
# LOS EFECTOS PERVERSOS DE LA TRAMITITIS



**Viola derechos  
fundamentales**



**Propicia la corrupción**



**Le resta  
competitividad a  
Colombia**

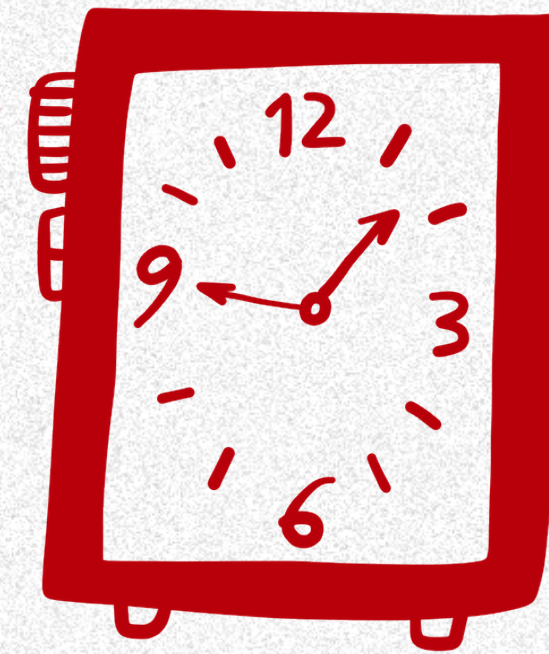


# LA TRAMITITIS VIOLA DERECHOS



**Cada 52 segundos** se interpone una acción de tutela en el país.

(Defensoría del Pueblo, 2018)



Se necesitan **9,2 horas** para realizar un trámite en salud.

(BID, 2018)



# LA TRAMITITIS PROPICIA LA CORRUPCIÓN



**90 millones** de Latinoamericanos reportaron haber pagado un soborno para acceder a un servicio público.

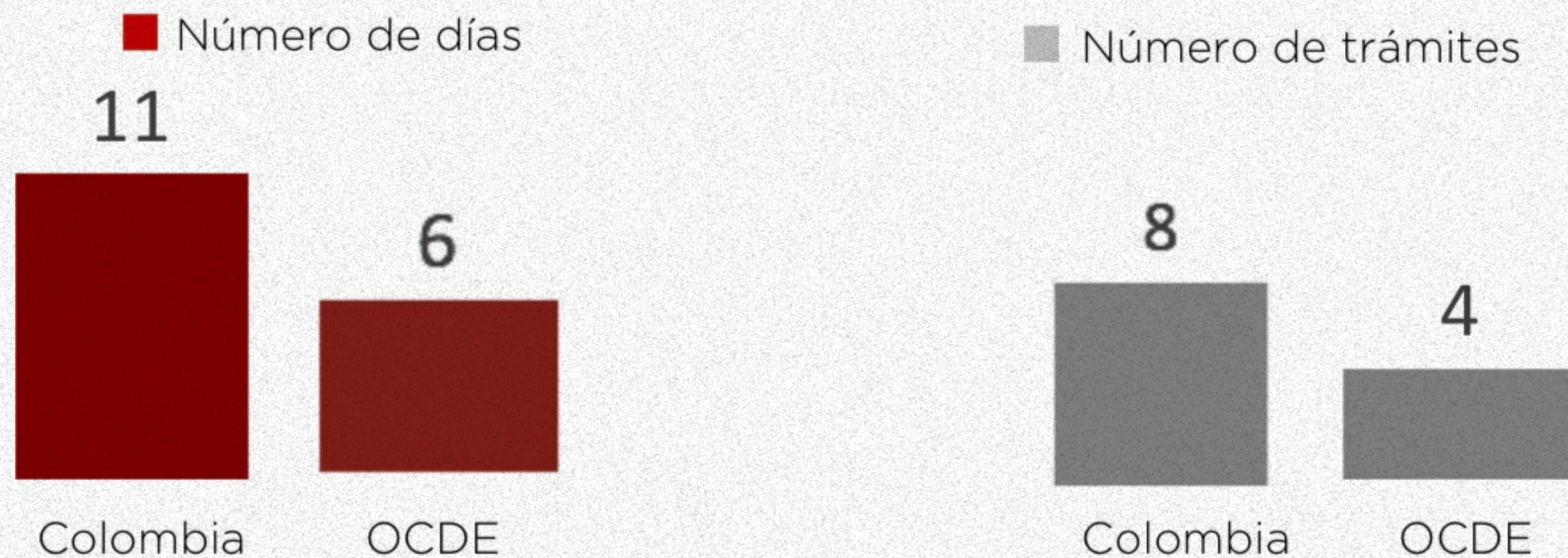
(Transparencia Internacional, 2016)





# LA TRAMITITIS DISMINUYE LA COMPETITIVIDAD

Para crear una empresa en la OCDE vs. en Colombia



Fuente: Informe Doing Business 2017 del Banco Mundial.



# ENTIDADES CON MÁS TRAMITITIS



(Derechos de petición enviados al ICA y al INVIMA)



# NUESTRA LEY



Límite de  
tiempo para  
resolver



Estampillas  
electrónicas



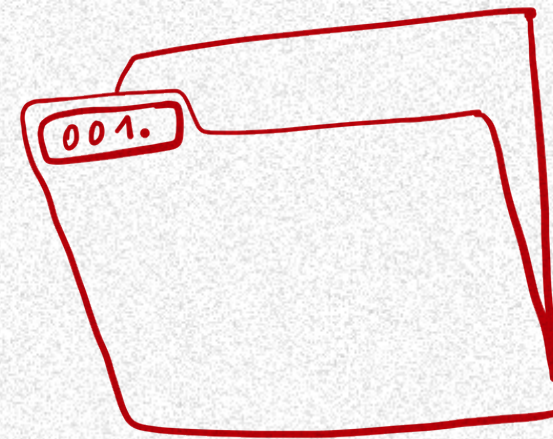
Esquemas de  
vigencia  
indefinida



# NUESTRA LEY



Cadena de trámites



Carpeta ciudadana



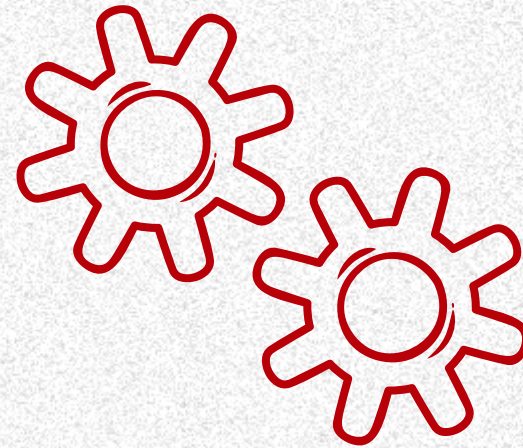
Trámites en línea



# NUESTRA LEY



**Eliminación  
de trámites**



**Automatización  
gestión interna  
de trámites**



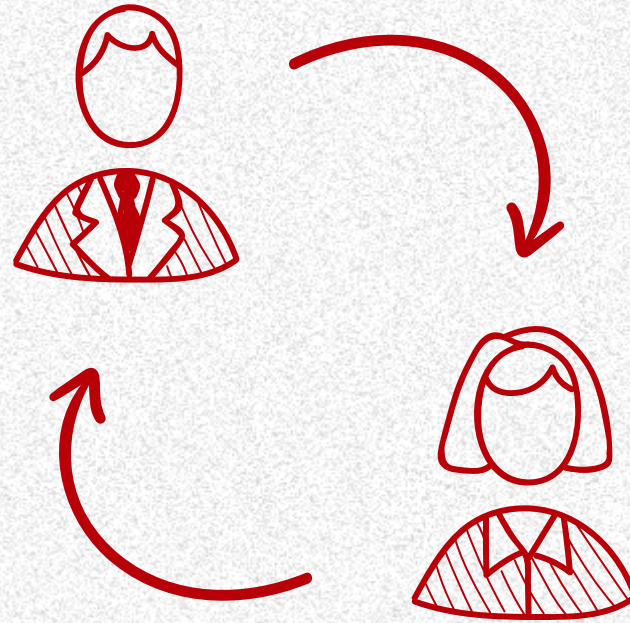
**Oficina relación  
ciudadano**



# NUESTRA LEY



**Revisión  
trámites Dafp**



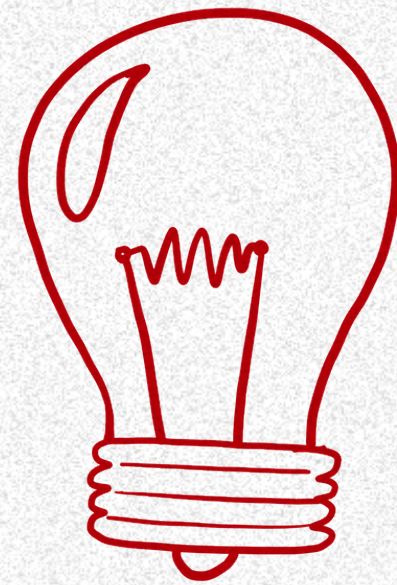
**Interoperabilidad**



**Servicios  
ciudadanos  
digitales**



# PROYECTO VS. DECRETO



Lineamientos generales **vs.**  
Racionalización de trámites  
específicos



**¡ESTAMOS CONSTRUYENDO  
UN ESTADO ÁGIL, SIMPLE Y  
EFICIENTE!**





**@ReyesKuri**  
[www.libresdeverdad.com](http://www.libresdeverdad.com)



# Conversatorio

## Fortalecimiento de la institucionalidad para el Relacionamiento con la ciudadanía

22 de abril de 2021


# **¿Por qué fortalecer la institucionalidad de la Relación Estado Ciudadanía?**

# Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado




Acceso a información pública

- Consulta sitios web
- Hace solicitudes de información
- Hace uso de los diferentes medios de consulta


- 
- Retroalimenta la gestión
  - Quejas, denuncias, reclamos

Hace control y exige cuentas



Adelanta trámites y otros procedimientos administrativos

- Accede a servicios públicos
- Paga impuestos
- Accede a bienes y servicios

- 
- Identificación de necesidades
  - Formulación de planes, normas y proyectos
  - Solución de problemas
  - Seguimiento – Implementación
  - Evaluación

Participa y colabora

Servicio al ciudadano

**¿Qué implica o porqué es importante el fortalecimiento de la institucionalidad para transformar la Relación Estado Ciudadanía?**

## 5 variables para una Transformación efectiva



¿Para dónde vamos?

Políticas Públicas



¿Cómo lo hacemos?

Modelos de operación  
y Procesos



¿Cómo nos organizamos?

Estructuras flexibles



¿Con quién trabajamos?

Planta

Cultura organizacional

**¿Cómo se articulan las instancias que lideran la relación Estado ciudadanía con otros actores al interior de la entidad?**

# Comité de Gestión y Desempeño Institucional

Misionales

Planeación

Talento Humano

Gestión documental

Comunicaciones

Administrativa

Control Interno



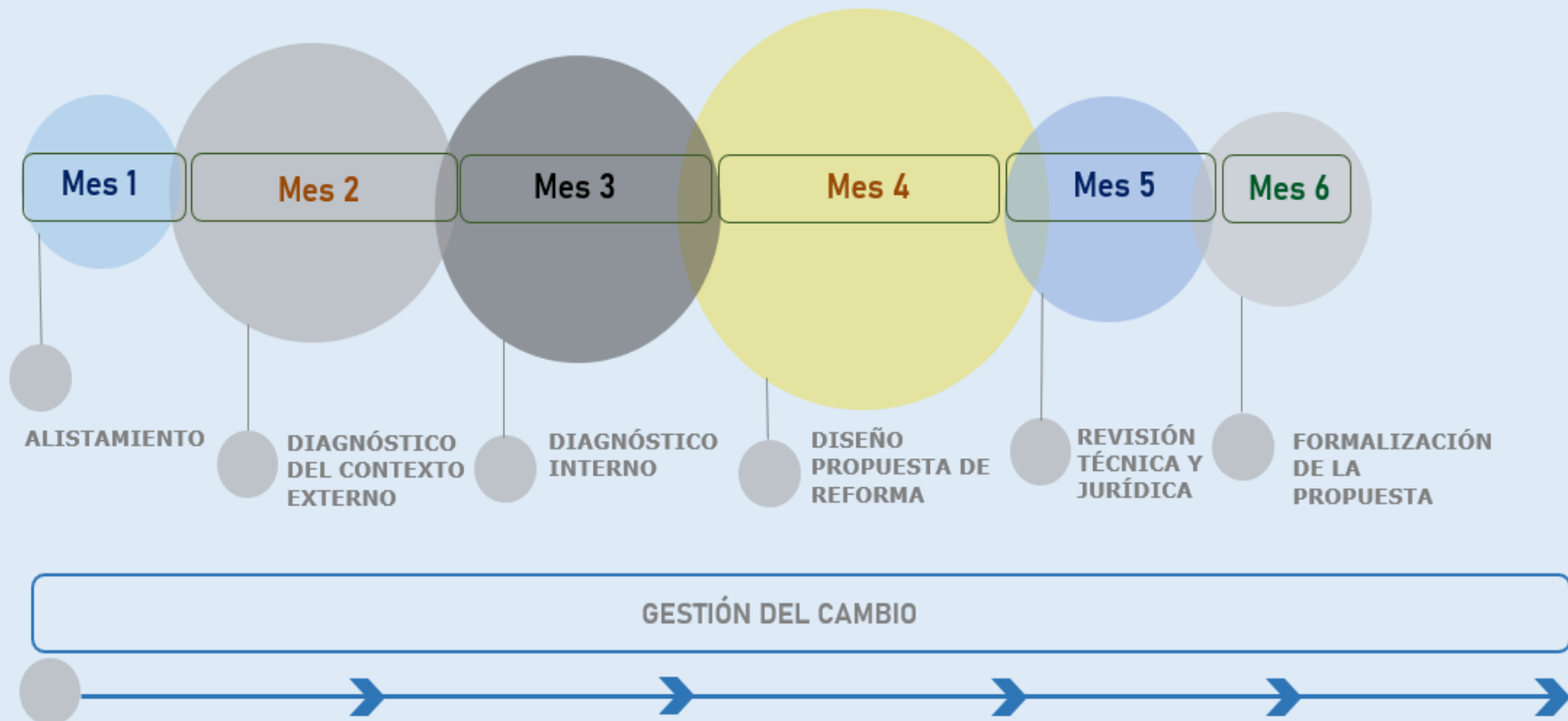


**¿Cómo se articulan estas necesidades de fortalecimiento con procesos de rediseño en curso?**

**y**

**¿Qué alternativas de implementación existen?**

# La gestión del cambio en el rediseño institucional



**¿Qué resultados se esperarían de esta nueva institucionalidad que fortalecería la relación Estado - Ciudadanía?**

# Resultados esperados

## Hacia los ciudadanos

Mejora en la percepción ciudadana sobre la oferta institucional de bienes y servicios

Ciudadanía incidente e informada

Reducción de costos de transaccionales para la ciudadanía

Mayor disponibilidad y accesibilidad de los canales de atención

## Hacia el Estado

Mayor eficiencia institucional

Mejora de la gestión a partir de diálogos ciudadanos

Servidores públicos íntegros



# Efectos esperados

## Hacia los ciudadanos

Confianza de la ciudadanía en el Estado

Goce efectivo de derechos

## Hacia el Estado

Efectividad institucional

Cultura organizacional orientada a la ciudadanía

Gobernanza pública



# Caja de Transformación Institucional del Relacionamiento con la ciudadanía

Dirección de Desarrollo Organizacional

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

22 abril 2021



# Contenido

- 01. Sujetos obligados**  
**¿Qué es la caja y cómo esta compuesta?**
  
- 02. Productos de la caja de transformación institucional - Fase 1**  
Cadena de valor  
Actividades clave  
Estructura administrativa
  
- 03. ¿Qué sigue?**  
Productos Fase 2

01.

Sujetos obligados

¿Qué es la caja y cómo está compuesta?

# Sujetos obligados

## Artículo 17 ley 2052 de 2020

### Oficina de Relación con el Ciudadano.

En la **Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes**, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de **relación con el ciudadano** que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las **políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano** definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

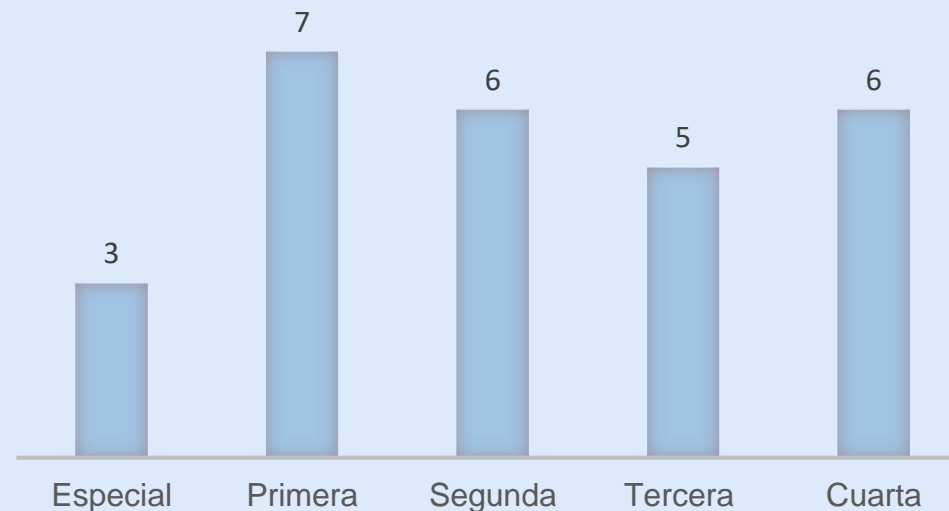
**Incluye a las entidades del sector descentralizado por servicio en los niveles departamental y municipal**



# Sujetos obligados: departamentos



### Categorías

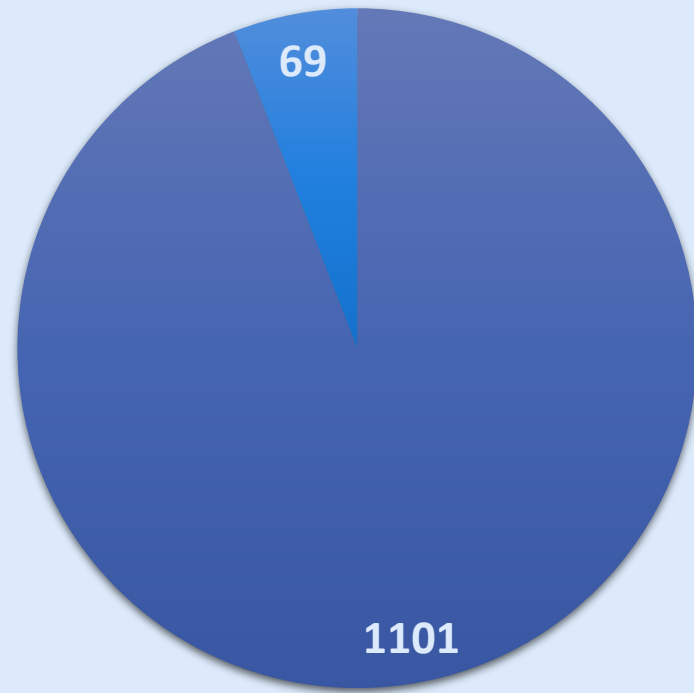


27 departamentos deben implementar la Instancia responsable de liderar la formulación, implementación y evaluación de las políticas públicas del relacionamiento con la ciudadanía.

Para los 5 restantes se considera una buena práctica

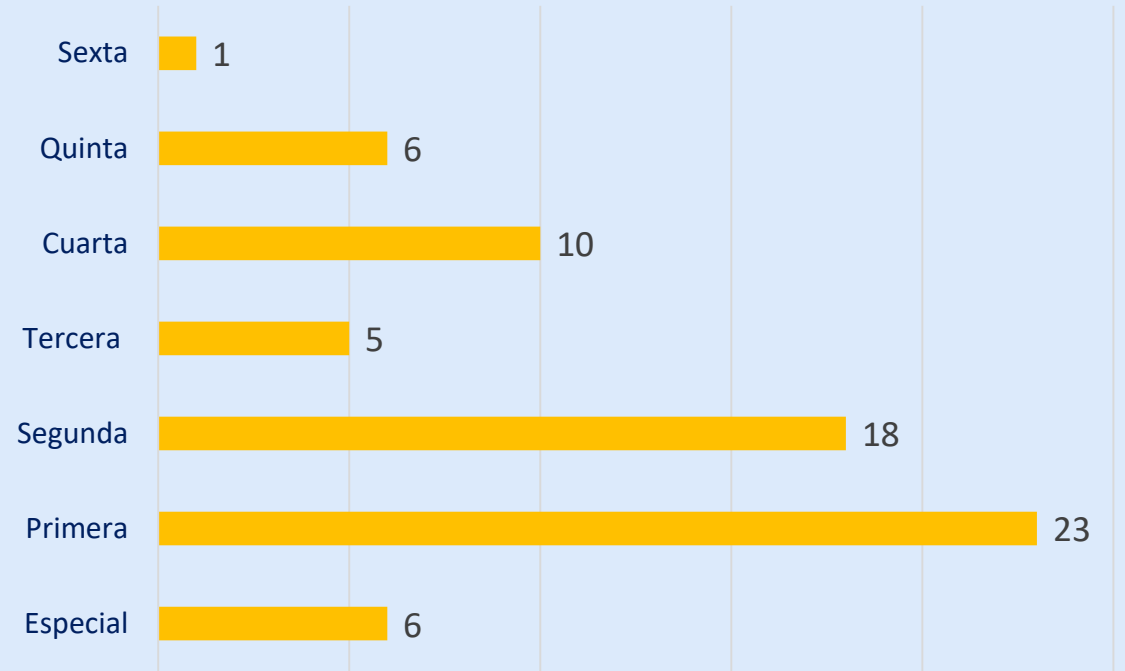


# Sujetos obligados: municipios



■ Distritos y municipios

## Categorías

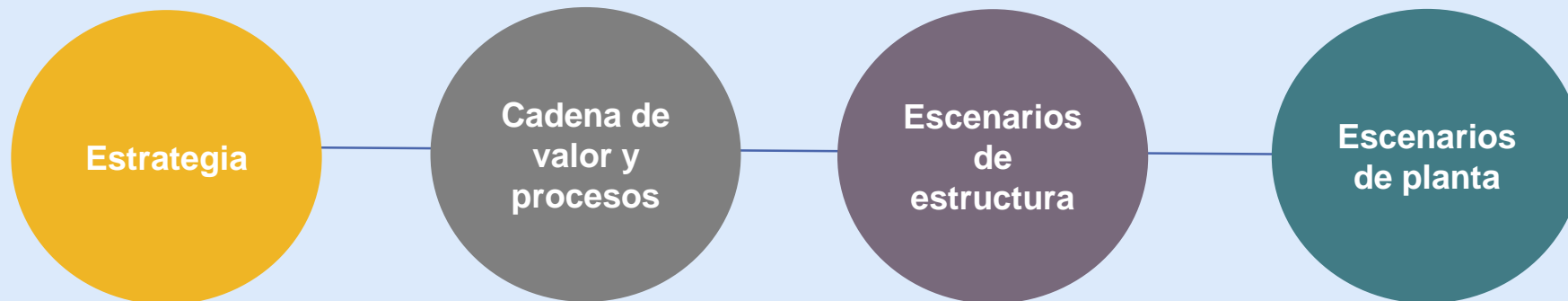


69 municipios deben implementar la Instancia responsable de liderar la formulación, implementación y evaluación de las políticas públicas del relacionamiento con la ciudadanía.

Para los 1.032 restantes se considera una buena práctica

# ¿Qué es la caja transformación institucional?

Conjunto de instrumentos estandarizados diseñados para orientar a los sujetos obligados en la implementación de la instancia que lidera el relacionamiento con la ciudadanía; y a través de los cuales se define la estrategia, insumos, procesos, resultados esperados (productos, efectos e impactos), contribuyendo al fortalecimiento de las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el Ciudadano.



# ¿Cómo está compuesta?

## Fase 1:

- Cadena de valor
- Actividades clave



## Fase 2:

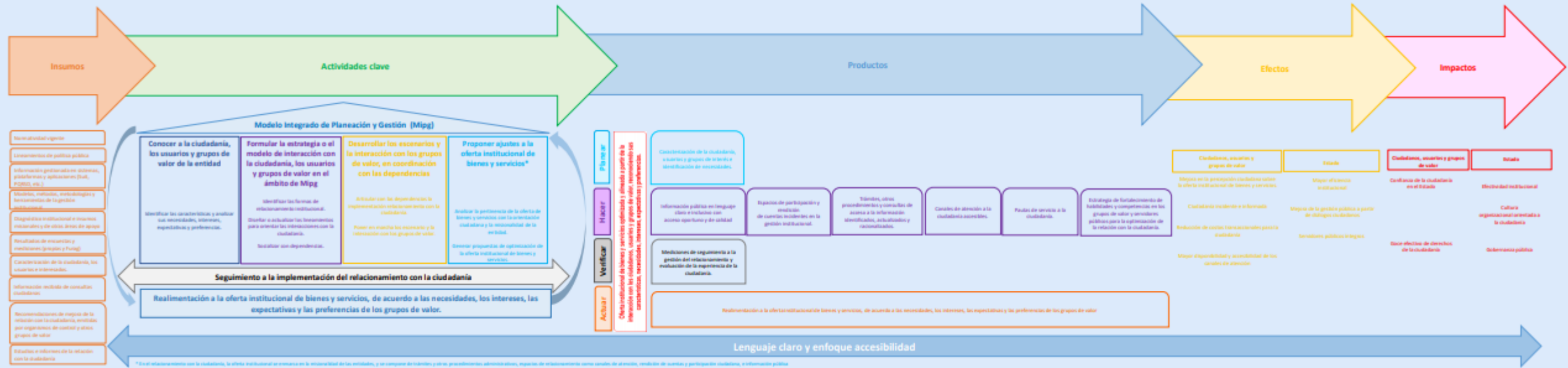
- Caracterización del proceso
- Escenarios de estructura administrativa
- Roles y perfiles de los empleos
- Modelos de actos administrativos



**02.**

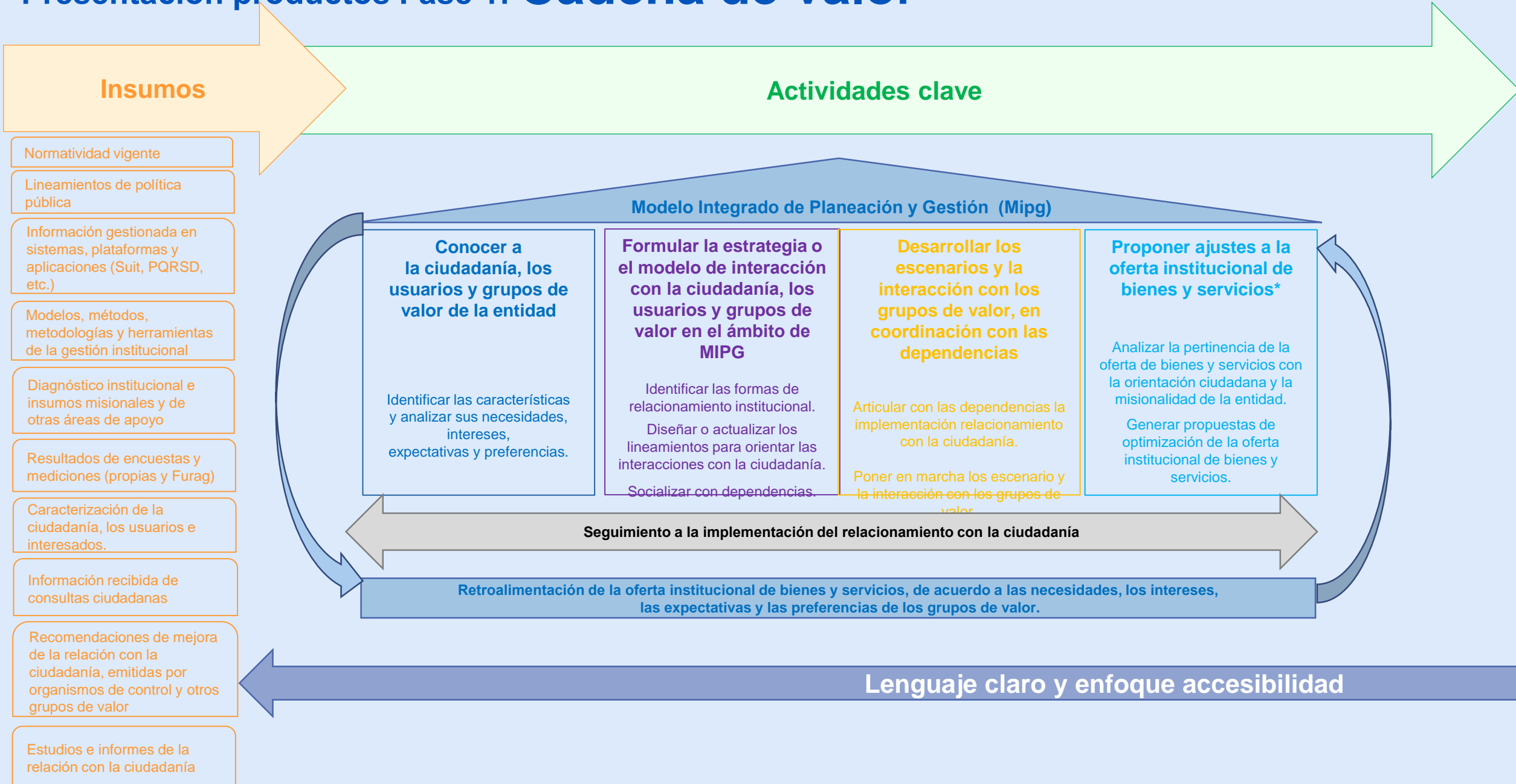
Productos de la caja de  
transformación  
institucional – Fase 1

# Presentación productos Fase 1: Cadena de valor

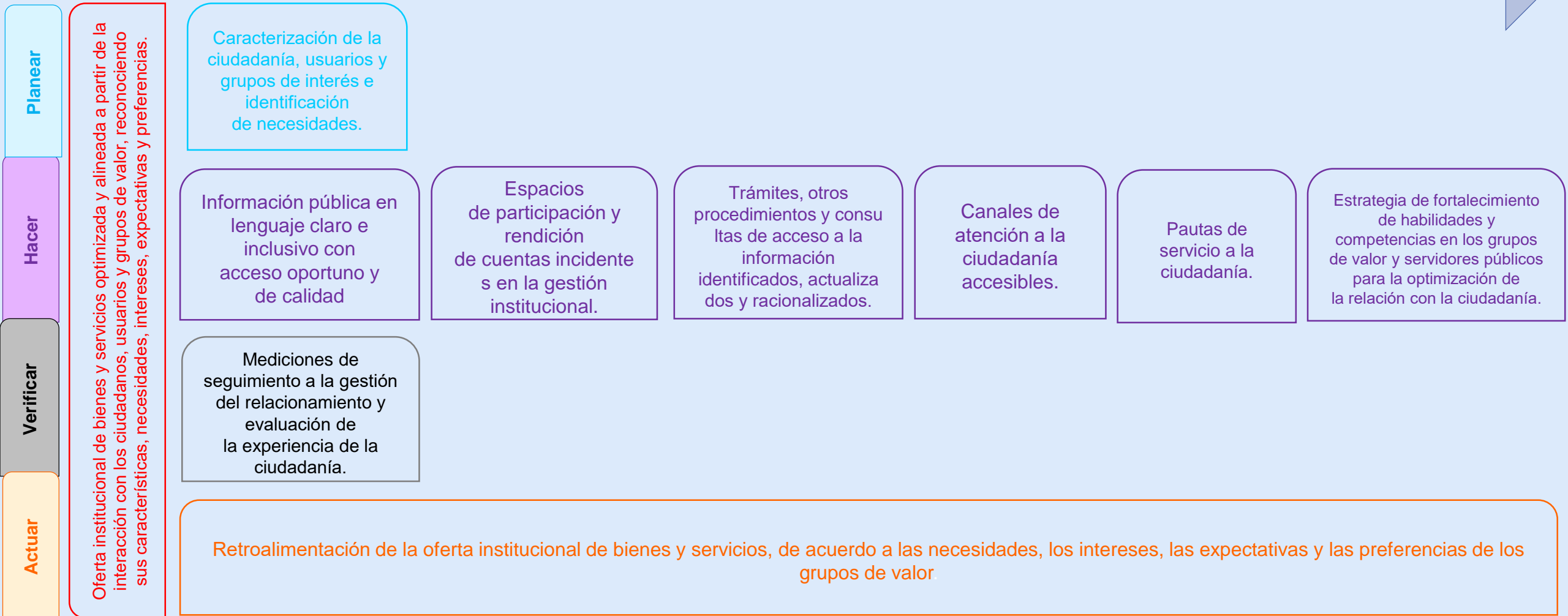




# Presentación productos Fase 1: Cadena de valor



# Presentación productos Fase 1: Cadena de valor



Lenguaje claro y enfoque accesibilidad

# Presentación productos Fase 1: Cadena de valor

## Efectos

### Ciudadanos, usuarios y grupos de valor

Mejora en la percepción ciudadana sobre la oferta institucional de bienes y servicios.

Ciudadanía incidente e informada

Reducción de costos transaccionales para la ciudadanía

Mayor disponibilidad y accesibilidad de los canales de atención

### Estado

Mayor eficiencia institucional

Mejora de la gestión pública a partir de diálogos ciudadanos

Servidores públicos íntegros

## Impactos

### Ciudadanos, usuarios y grupos de valor

Confianza de la ciudadanía en el Estado

Goce efectivo de derechos de la ciudadanía

### Estado

Efectividad institucional

Cultura organizacional orientada a la ciudadanía

Gobernanza pública

Lenguaje claro y enfoque accesibilidad

# Presentación productos Fase 1: **Actividades clave**

## Conocer a la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor de la entidad

- Definir los objetivos y elegir el mecanismo de recolección de la información
- Analizar y consolidar las características, necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de la población objetivo
- Coordinar la socialización y divulgación de la caracterización de la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor

## Formular la estrategia o el modelo de interacción con la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor, en el ámbito de MIPG

- Identificar y analizar las formas de relacionamiento institucional (con quién, para qué, cómo, y dónde)
- Identificar, consolidar y actualizar la oferta de bienes y servicios por procesos
- Diseñar la estrategia o el modelo, los indicadores y el sistema de seguimiento de relacionamiento con la ciudadanía
- Coordinar la socialización con los servidores públicos, la entidad y los grupos de valor, de la estrategia o el modelo de relacionamiento con la ciudadanía

## Desarrollar los escenarios de interacción con los grupos de valor, en coordinación con las dependencias

- Articular con las dependencias, la implementación de la estrategia o el modelo de relacionamiento con la ciudadanía
- Poner en marcha los escenarios y la interacción con los grupos de valor
- Hacer seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia o el modelo de relacionamiento con la ciudadanía

## Proponer ajustes a la oferta institucional de bienes y servicios

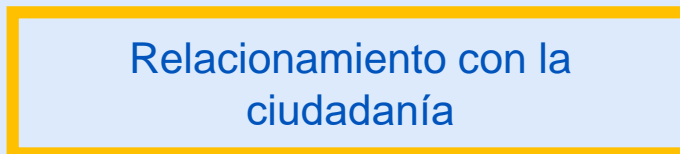
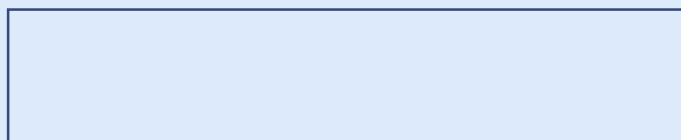
- Analizar la oferta de bienes y servicios con base en la normatividad vigente
- Estudiar y validar la pertinencia, calidad y cobertura de la oferta de bienes y servicios y su orientación a la ciudadanía
- Analizar la alineación de la oferta institucional de bienes y servicios con la dirección y planeación institucional
- Generar la propuesta de ajuste a la oferta institucional

## Seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía

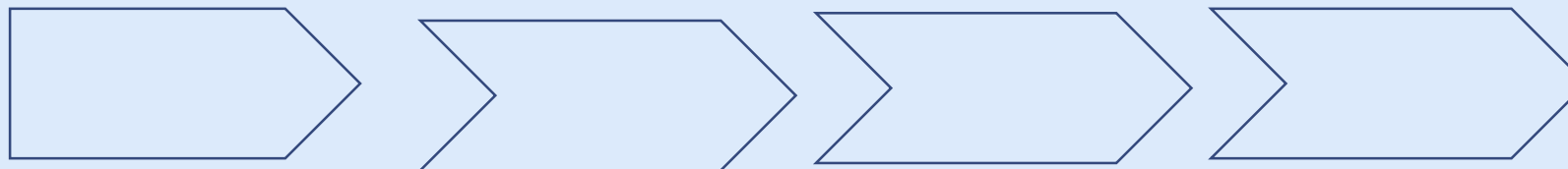
- Definir la línea base de seguimiento de la gestión institucional y de la experiencia ciudadana en el relacionamiento
- Hacer seguimiento a la gestión del relacionamiento y a la experiencia ciudadana
- Coordinar y desarrollar espacios de realimentación con las dependencias sobre el relacionamiento con la ciudadanía

# Nueva ubicación en el mapa de procesos

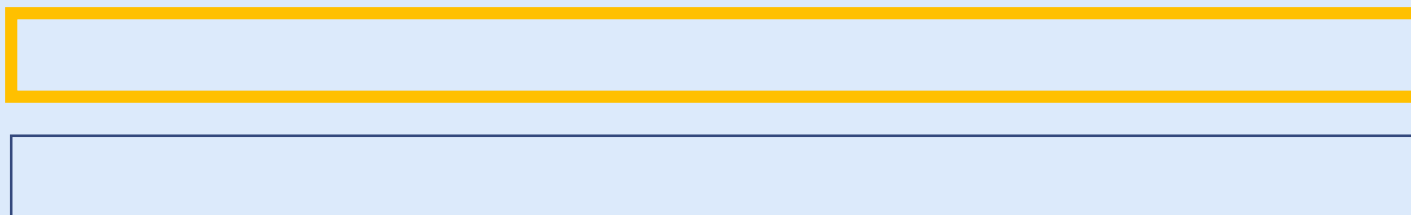
Estratégico



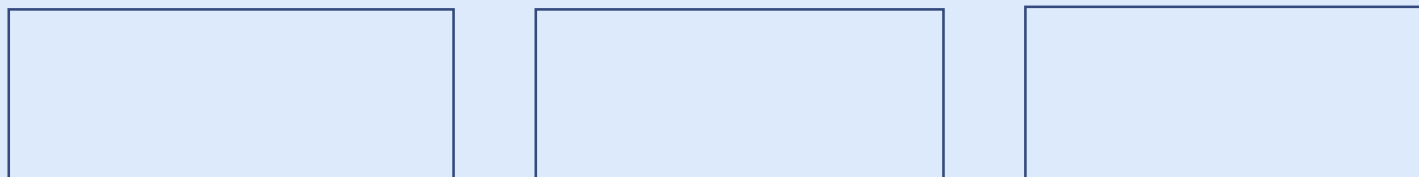
Misional



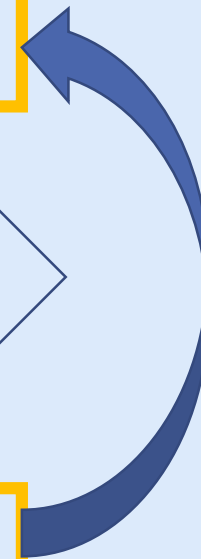
Apoyo



Evaluación



Posicionar la relación del Estado con el Ciudadano a un nivel estratégico



# Estructura administrativa

La adaptación del relacionamiento con la ciudadanía en la estructura administrativa considerará:

- El ámbito de aplicación de las políticas públicas de relacionamiento de acuerdo con la naturaleza jurídica de la entidad
- El desarrollo de las políticas del relacionamiento con la ciudadanía y su interacción con las políticas de gestión y desempeño institucional
- El enfoque estratégico del relacionamiento con la ciudadanía, en el modelo de operación
- La articulación y coordinación del relacionamiento con otros procesos y las dependencias
- Las condiciones y capacidades institucionales, de talento humano, técnica, tecnológica y financieras



03. ■

¿Qué sigue?

Productos de la caja de transformación  
institucional – Fase 2

## Fase 2

Caracterización de proceso

Escenarios de estructura administrativa

Roles y perfiles de los empleos

Modelos de actos administrativos

Gracias

A group of seven hands of various skin tones are holding up large, colorful letters that spell out the word "Gracias". 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.



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**