



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

# 6

## Encuentro del Equipo Transversal Relación Estado-Ciudadano



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

DICIEMBRE

# 15

2 0 2 1

7:45 a.m.

You Tube f LIVE

De Función Pública

El Departamento Administrativo de la Función Pública invita a los jefes de planeación, jefes de control interno y responsables de las dependencias encargadas de la relación del Estado con la ciudadanía a conversar sobre el proceso de formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), cada uno de los componentes que lo conforman y los lineamientos para tener en cuenta en la etapa de planeación institucional.



# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y Estrategia de Participación Ciudadana

Dirección de Participación, Transparencia y  
Servicio al Ciudadano

# Contenido

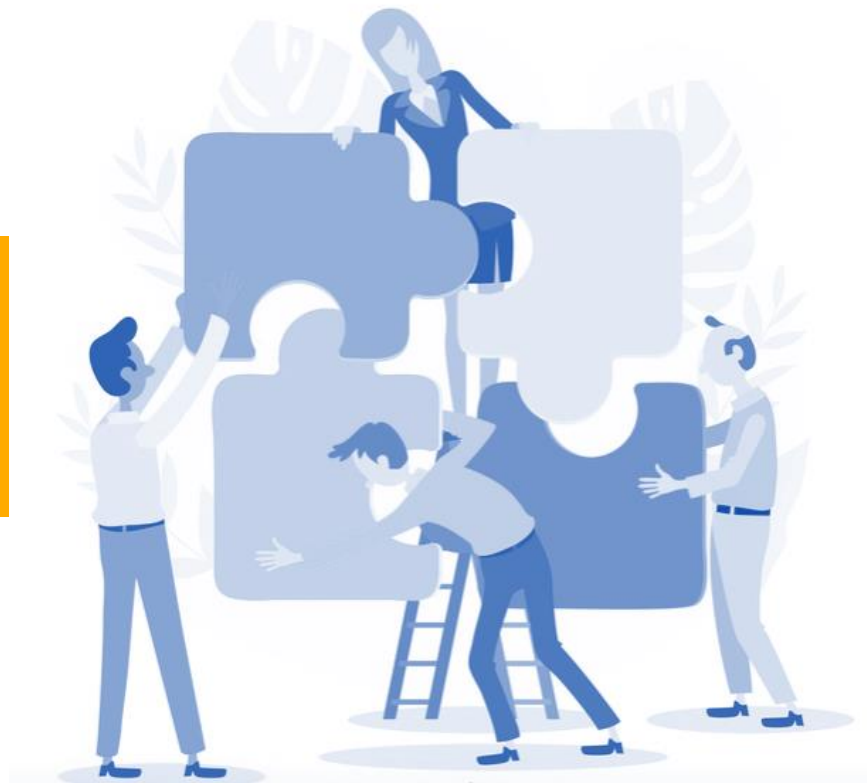
01. Generalidades para la formulación del PAAC
02. Importancia del lenguaje claro en la interacción del Estado con la ciudadanía – Manuel Teodoro
03. Recomendaciones para la formulación del componente de *rendición de cuentas* en el PAAC
04. Recomendaciones para la formulación del componente de *servicio al ciudadano* en el PAAC
05. Recomendaciones para la formulación del componente de *racionalización de trámites* en el PAAC
06. Recomendaciones para la formulación del componente de *iniciativas adicionales (integridad)* en el PAAC

01.

Generalidades

# Estado Abierto

Una cultura de lo público más dialogante, con mayor equilibrio entre el poder público y la 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

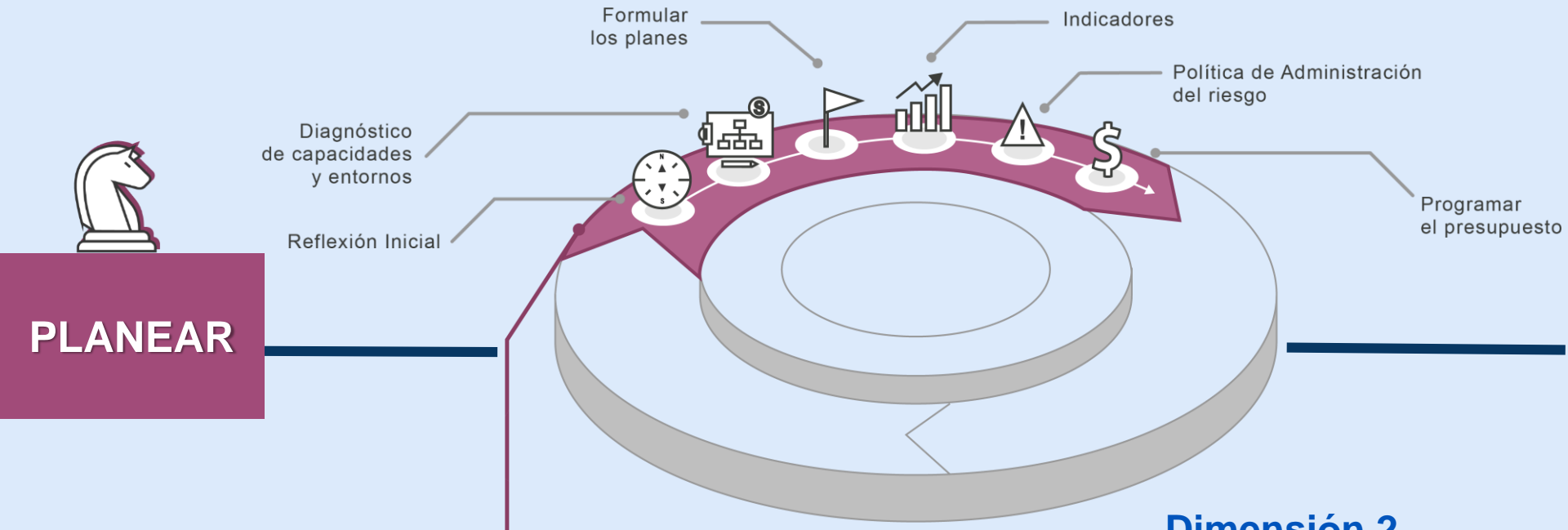
Adelanta trámites y otros procedimientos administrativos

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

- Aporta en la formulación de planes, normas y proyectos
- Construye conjuntamente soluciones a problemas públicos
- Acompaña el seguimiento y la evaluación

Participa y colabora

# Modelo Integrado de Planeación y Gestión



**PLANEAR**



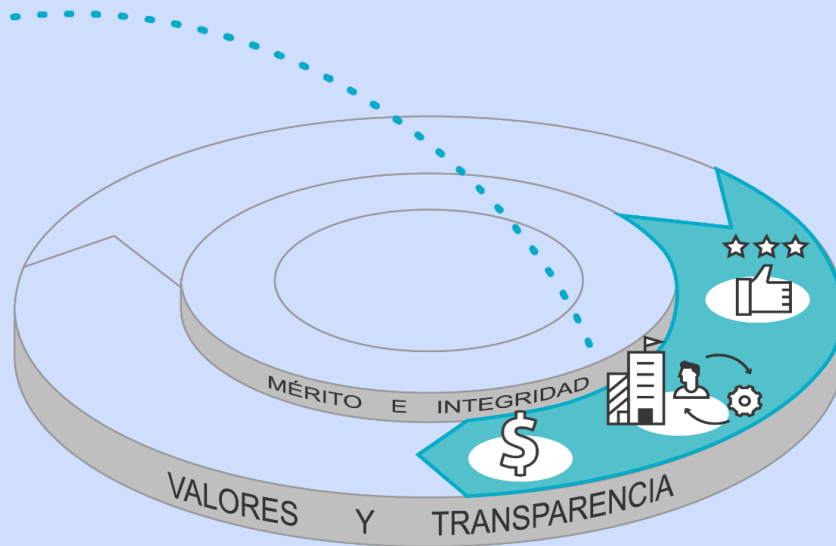
**Dimensión 2.  
Direccionamiento estratégico  
y de planeación**



# Modelo Integrado de Planeación y Gestión



- **Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción**
- **Servicio al Ciudadano**
- **Racionalización de Trámites**
- **Participación Ciudadana en la Gestión**
- **Gobierno Digital**
- **TIC para la Sociedad**



**Dimensión 3. gestión con valores para resultados**

# ¿Qué es el PAAC?

## Características principales



Es una apuesta institucional para combatir la corrupción, desde la prevención



Documento flexible que debe reflejar las decisiones de la entidad



Contiene una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales.



Permite dialogar con la ciudadanía



Activa las primeras líneas de defensa en el cuidado de lo público



Consolida los esfuerzos de las entidades por mejorar la relación con la ciudadanía

# ¿Cuáles son los componentes del PAAC?



# Datos clave del PAAC

## ¿CADA CUÁNTO SE ELABORA?

Anualmente, pero es posible modificarlo cuando se requiera.

## ¿QUIÉN Y CUÁNDO HACE SEGUIMIENTO?

**Seguimiento:** Jefe de Oficina de Control Interno

**Monitoreo:** Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento tres (3) veces:

- Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. Publicación diez (10) primeros días hábiles de mayo.
- Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. Publicación diez (10) primeros días hábiles de septiembre.
- Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. Publicación diez (10) primeros días hábiles de enero.



## ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE?

Se debe determinar los líderes de cada una de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración y su consolidación.

## ¿CUÁNDO Y DÓNDE SE PUBLICA?

A más tardar el 31 de enero de cada año. Se deberá publicar en la página web de la entidad en la sección denominada "Transparencia y acceso a la información pública" o en un medio de fácil acceso al ciudadano, como carteleras, murales etc.

## ¿QUÉ PASA SI NO SE ELABORA EL PAAC?

Constituye falta disciplinaria grave de conformidad con lo señalado en el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011.

# Tres líneas estratégicas a tener en cuenta para la formulación

1

## Disposiciones generadas en normatividad vigente

### Ley 1474 de 2011

- Plan Acción Institucional
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### Ley 1712 de 2014

- Transparencia y Acceso a la Información

### Ley 1757 de 2015

- Participación y Rendición de Cuentas

### Decreto 612 de 2018

- Integración de planes en MIPG

### Ley 1955 de 2019

- Plan Nacional de Desarrollo



### Decreto Ley 2106 de 2019

- Decreto Ley Antitrámites

### Ley 2013 de 2019

- Declaración Pública de Bienes y Rentas, Registro de Conflictos de Interés y Declaración de Renta

### Ley de Código de Integridad

- Ley 2016 de 2020

### Ley 2052 de 2020

- Disposiciones transversales –racionalización

### Decreto 230 de 2021

- Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas

# Tres líneas estratégicas a tener en cuenta para la formulación

2

Revise previamente los planes municipales, departamentales, sectoriales y nacionales

Plan de desarrollo  
**MUNICIPAL**

Plan de  
**Acción**  
Institucional

¿Qué nos propusimos hacer?

¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de las metas de estas políticas a la fecha?

¿Qué nuevas necesidades u obligaciones han surgido o pueden surgir?



# Tres líneas estratégicas a tener en cuenta para la formulación

3

Identifique compromisos en proyectos estratégicos o focalizados

## Documento Conpes

Consejo Nacional de Política Económica y Social  
República de Colombia  
Departamento Nacional de Planeación

¿Qué nos propusimos hacer?

¿Cuál es el porcentaje de avance en los compromisos?

¿Qué relación guardan estos compromisos con los componentes del PAAC?



# Otros elementos a tener en cuenta

Contexto estratégico de la entidad. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción y sobre las necesidades asociadas a los componentes del PAAC

4

5

Áreas responsables del PAAC. Determine los líderes de cada una de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. necesarios.

Presupuesto. Establezca los recursos con que cuenta la entidad para adelantar la estrategia anticorrupción.

6

7

Metas e indicadores. Determine las metas estratégicas, misionales y de apoyo de la entidad territorial, respecto a cada uno de los cinco (5) componentes.

Coronavirus COVID-19



# Otros elementos a tener en cuenta

8



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

## CIRCULAR EXTERNA No. 100-020

**PARA:** ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL, DEPARTAMENTAL, DISTRITAL Y MUNICIPAL

**DE:** DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**ASUNTO:** LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

**FECHA:** 10 DE DICIEMBRE DE 2021

El artículo 73 de la Ley 1474 de 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"* señala que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

La metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, contenida en el documento denominado "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" del año 2015<sup>1</sup> establece los siguientes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción
- b) Racionalización de Trámites
- c) Rendición de Cuentas
- d) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Iniciativas Adicionales

# Normativa asociada a los componentes del PAAC

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### Ley 962 de 2005

- Reserva legal.
- Procedimiento creación nuevos trámites \*
- SUIT

### Dto Ley 019 de 2012

- Prohibición documentos
- Acceso a registros públicos
- Eliminación huella dactilar

### Dto Ley 2106 de 2019

- Estrategia de racionalización en SUIT
- Desmaterialización
- Cobros ilegales
- Consultas acceso a la información
- Pago por PSE
- Interoperabilidad

### Ley 2052 de 2020

- Automatización y digitalización de los trámites
- Consultas de acceso a la información pública
- Oficina de la relación con el ciudadano

# Normativa asociada a los componentes del PAAC

## RENDICIÓN DE CUENTAS

### Ley 1757 de 2015 – Capítulo IV

- Obligtoriedad de rendir cuentas
- Manual Único de Rendición de Cuentas –MURC
- Estrategia de rendición de cuentas – PAAC
- Espacios de diálogo
- Etapas del proceso de rendición de cuentas

Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz

- Lineamientos por naturaleza jurídica de la entidad
- Lineamientos según nivel en rendición de cuentas
- Enfoque en DD.HH y garantía de ODS

### Decreto 230 de 2021

- Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas

### Circular conjunta 100-001 de 2021

- Lineamientos para la rendición de cuentas de la implementación del Acuerdo de Paz

## SERVICIO AL CIUDADANO

### Resolución 1519 de 2020

- 1) **desarrolla las directrices de accesibilidad web;**
- 2) nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos;
- 3) medidas en materia de seguridad digital;
- 4) condiciones sobre datos abiertos

### Guías de servicio

- Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupo de valor.
- Lineamientos para el diseño e implementación de mediciones de percepción y expectativas ciudadanas
- Protocolos de servicio al ciudadano
- Circular 100-010-2021 directrices de lenguaje claro.

### Actualizaciones

Lineamientos política de servicio al ciudadano

Caja de transformación institucional: herramientas organizacionales para la implementación de la Relación Estado Ciudadanía

¿Qué revisa Función Pública en  
el Plan Anticorrupción y de  
Atención al Ciudadano?

# Revisión PAAC por Función Pública

## 1. Publicación del PAAC.

- Publicación en términos o extemporánea (A más tardar 31 de enero)
- ¿El PAAC se integra al Plan de Acción Institucional?
- Verificación de cada componente (Que se incluya en el PAAC )
- Publicación del PAAC en sección “Transparencia y Acceso a la Información”
- Enlace de publicación

## 2. Componente de Racionalización de Trámites

- Coherencia en la formulación de la estrategia: tipo de acción, acción, beneficio e información del SUIT
- Estrategia formulada en SUIT
- Número de trámites a racionalizar
- Número de acciones de racionalización formuladas
- Total acciones de racionalización bien formuladas
- Total acciones de racionalización por ajustar

# Revisión PAAC por Función Pública

## 3. Componente de rendición de cuentas.

- ¿Se formuló el componente de acuerdo a los lineamientos del MURC Versión 2?
- ¿Cuántos espacios de diálogo se van a realizar? Presenciales o Virtuales
- Rendición de cuentas en nodos en el marco del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas

## 4. Componente de Servicio al Ciudadano

- Acciones para caracterizar usuarios, información de interacciones, diagnóstico y priorización.
- Acciones de capacitación o cualificación del talento humano en temas de servicio al ciudadano y esquemas de reconocimiento y estímulos.
- Acciones encaminadas a la creación de la Oficina de Relación Estado - Ciudadano
- Acciones para mejorar accesibilidad a canales de atención
- Acciones para el fortalecimiento de la estrategia de lenguaje claro
- Acciones relacionadas con la publicación/actualización de manuales y protocolos de servicios

# Revisión PAAC por Función Pública

## 5. Componente de Iniciativas Adicionales

- Acciones relacionadas con la implementación, difusión y apropiación del código de integridad.
- Acciones relacionadas con la realización del Curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- Estrategia para la gestión de conflicto de intereses
- Acciones de involucramiento del sector privado y la ciudadanía en la promoción de la integridad pública.
- Acciones relacionadas con el seguimiento a la divulgación proactiva de información (Aplicativo por la Integridad - Ley 2013 de 2019)

# 02.

Importancia del lenguaje claro en la interacción del Estado con la ciudadanía

*Manuel Teodoro*



Manuel Teodoro

Media

Trainers

---

Ingeniería de mensajes

[www.manuelteodoro.com](http://www.manuelteodoro.com)

Cel: 318 795 31 80

# 03.

Recomendaciones para la  
formulación del componente de  
**rendición de cuentas** en el  
PAAC

# ¿Qué es rendición de cuentas ?



**Proceso** conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados **mediante** los cuales, **las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.**

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

*(Art. 48 Ley 1757 de 2015)*

# Participación y rendición de cuentas

La **rendición de cuentas** promueve la participación ciudadana en la **fase de evaluación del ciclo de la gestión pública**, con el objetivo de:

✓Garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad que garanticen un adecuado ejercicio de **evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía.**



# Elementos de la rendición de cuentas

## Información



Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

## Diálogo



Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

## Responsabilidad



Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

# Elementos de la rendición de cuentas



# ¿Cómo se define la estrategia de rendición de cuentas?



## INICIAL

Entidades que están comenzando las primeras experiencias en la rendición de cuentas



## CONSOLIDACIÓN

Entidades que cuentan con experiencia y quieren continuar fortaleciendo la rendición de cuentas



## PERFECCIONAMIENTO

Entidades que han cualificado su proceso y requieren perfeccionar sus estrategias de rendición de cuentas

# ¿Cómo se define la estrategia de rendición de cuentas?

El servicio público es de todos | Función Pública

Conozca MIPG | Cómo opera MIPG | **Autodiagnóstico** | Medición desempeño | Resultados Medición | Resultados Registro Administrativo

MIPG > Autodiagnóstico

## Herramientas de autodiagnóstico

- Guía de uso de las Herramientas de Autodiagnóstico
- Autodiagnóstico de Gestión del talento humano
- Autodiagnóstico de Integridad
- Autodiagnóstico de Plan Anticorrupción
- Autodiagnóstico de Gobierno Digital
- Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano
- Autodiagnóstico de Trámites
- Autodiagnóstico de Participación Ciudadana
- Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas**

El servicio público es de todos | Función Pública

Seleccionar idioma | Buscar

MURC | Lineamientos | Caja de Herramientas | Control Social | Buenas Prácticas | Preguntas Frecuentes | Diseño de Estrategia

Rendición de Cuentas | Actividades | Actividad 3 AUTODIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

## ACTIVIDAD 3 AUTODIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Objetivo

modelo integrado de planeación y gestión

AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
ENTIDAD	42.3
	Nivel Inicial

**Niveles Autodiagnóstico**

- 0-50: Nivel Inicial
- 51-80: Nivel consolidación
- 81-100: Nivel perfeccionamiento

INICIO

GRÁFICAS

ESTRATEGIA



# ¿Cómo se define la estrategia de rendición de cuentas?



1

Identifique los líderes de la rendición de cuentas en la entidad



2

Identificación del nivel actual



3

Identificación del reto de la rendición de cuentas



4

Diseño de la estrategia



5

Evaluación del nivel de avance en el proceso de rendición de cuentas

# Etapas del proceso de rendición de cuentas



# 1. Aprestamiento

1. Capacitación
2. Identificación de enlaces de las áreas y experiencias de relacionamiento
3. Caracterización de actores y grupos de interés
4. Análisis de entorno
5. Reconocer las necesidades de información, diálogo, así como temas prioritarios para la rendición de cuentas con la participación de los interesados
6. Sensibilización para la rendición de cuentas: los servidores públicos de la entidad deben recibir sensibilización, información y capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas

## 2. Diseño

1. Elaborar la estrategia del proceso de rendición de cuentas de la entidad
2. Elaboración del componente de comunicación de la estrategia de rendición de cuentas
3. Definir con la ciudadanía los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar
4. Validación participativa de la estrategia de rendición de cuentas
5. Elaboración participativa de la estrategia de rendición de cuentas
6. Establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas
7. Sensibilización y difusión de la estrategia de rendición de cuentas

## 3. Preparación

1. Análisis del grupo de interés
2. Identificación de la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas
3. Recolectar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas
4. Sistematizar y preparar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas en lenguaje claro
5. Capacitación
6. Fortalecimiento de la petición de cuentas
7. Convocatoria

## 4. Ejecución

1. Brindar la información a los grupos de valor y de interés de manera amplia
2. Diálogo con la ciudadanía
3. Evaluación del diálogo con la ciudadanía

## 5. Seguimiento y Evaluación

1. Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas
2. Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos
3. Revisar y ajustar la planeación institucional, metas misionales y planes de mejoramiento
4. Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante control interno y organismos competentes
5. Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora
6. Evaluar la contribución de la rendición de cuentas a la gestión pública e identificar lecciones aprendidas
7. Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas

# EJEMPLO ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Verbo + elemento + alcance + grupo de valor

Elemento	Acción	Meta/producto	Responsable	Fecha
Información	<p>Producir, publicar y divulgar información (boletín, informe, infografía, etc) sobre avances del proyecto x para población con discapacidad</p> <p>(Elaborar el informe individual de rendición de cuentas para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 y publicarlo en la página web de la alcaldía en la sección "Transparencia y acceso a información pública)</p>	Información (boletín, informe, infografía, etc.) publicada y divulgada	XX	XX
Diálogo	Desarrollar jornada de diálogo de rendición de cuentas (feria, café, audiencia, foro) sobre avances del proyecto x para población con discapacidad	Jornada de diálogo de rendición de cuentas (feria, café, audiencia, foro) sobre avances del proyecto x para población con discapacidad	XX	XX
Responsabilidad	Publicar, para seguimiento de grupos de valor, el informe de compromisos de mejora como resultado de ejercicios de diálogo implementados	Informe de compromisos de mejora como resultado de ejercicios de diálogo publicado	XX	XX



# 04.

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

# 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

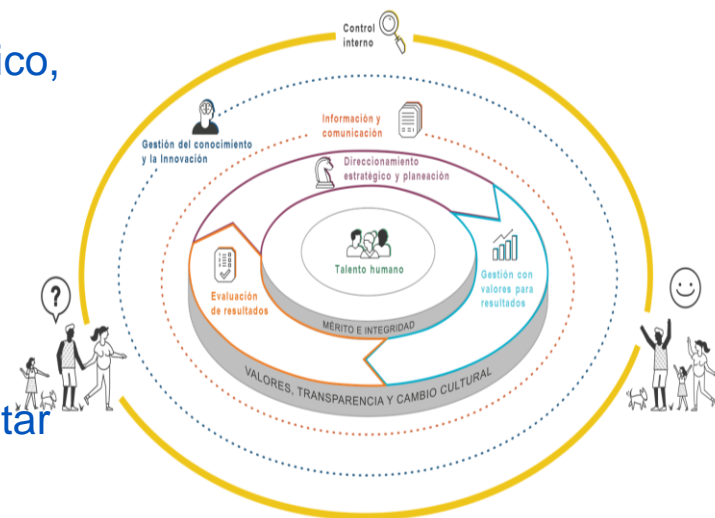


## 2. Defina y priorice acciones con la participación de los ciudadanos

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

Según los recursos disponibles priorice las acciones a implementar

**Aquí algunas ideas.....**



# Planeación estratégica del servicio al ciudadano



1

Desarrollar ejercicios de **caracterización de usuarios.**



2

**Analizar datos** de las interacciones con los grupos de valor y **revisar resultados del diagnóstico del estado de implementación** de la Política S al C.



3

Establecer prioridades y **definir colaborativamente acciones.**

# Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano

- Crear esquemas de **reconocimiento** y estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos.
- Implementar jornadas de **capacitación permanentes** y especializadas en temas 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.
- Desarrollar espacios de formación y capacitación sobre **integridad pública**.



# Gestión del relacionamiento con los ciudadanos



- 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 y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos
  - Implementar acciones para garantizar **accesibilidad de canales** de atención (medio físico NTC 6047 de 2013 / accesibilidad web: Resolución 1519 de 2020)

# Gestión del relacionamiento con los ciudadanos

- Incorporar los lineamientos de la **Circular 100-010-2021** sobre la estrategia de Lenguaje Claro.
- 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.
- Simplificar el proceso de atención a peticiones, optimizando tiempos, garantizando **calidad en la respuesta** a los ciudadanos y uso de lenguaje claro en las mismas
- 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



# Gestión del relacionamiento con los ciudadanos

- Identificar los documentos de la entidad más relevantes para el ciudadano (respuestas a PQRS, información sobre trámites y servicios, normatividad) que requieran **transformación en su lenguaje**, a partir del *inventario* de solicitudes ciudadanas y de la experiencia de los servidores
- Priorizar y caracterizar las comunicaciones de la entidad para publicar o difundir la **información más importante** y útil para el ciudadano
- Contar con **versiones simplificadas de los documentos** más complejos (resoluciones, decretos, leyes), para que su lenguaje y diseño sean más comprensibles (infografías, audios, videos, folletos)
- Promover actividades internas de **reconocimiento al compromiso** de servidores y dependencias que elaboren y difundan comunicaciones en Lenguaje Claro
- Actualizar los formatos tipo 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





# Conocimiento del servicio al ciudadano

## 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.
- 
- Diseñar **guías y protocolos** que orienten la investigación y desarrollo en servicio al ciudadano.

# Conocimiento del servicio al ciudadano

## 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 funcionarios 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



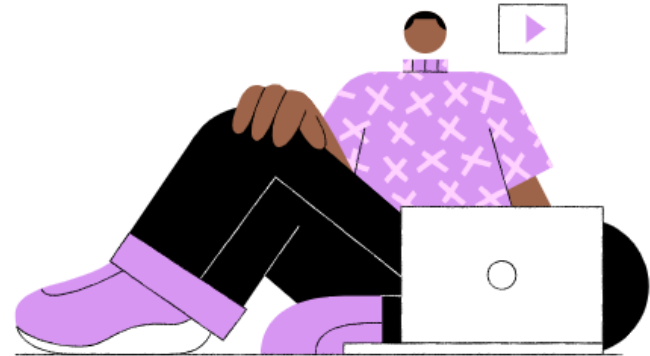
# Conocimiento del servicio al ciudadano

## 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 estos con el Estado, así como el trato digno y diferenciado basado en el enfoque diferencial étnico y para poblaciones con discapacidad, LGBTI, y grupos etarios.
- Hacer análisis comparativos con otras entidades.



# Conocimiento del servicio al ciudadano

## 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 ciudadano incógnito
- Implementar herramientas de *journey map*

## Herramienta de Evaluación

¡Entidades! **Ahora podrán conocer comentarios y recomendaciones de los ciudadanos** para mejorar su atención y servicio.

suit



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública





SUIT > Evalúa tu experiencia con la entidad

Suit

## ¿Quieres evaluar tu experiencia con nuestra entidad?

El objetivo de esta medición es evaluar y analizar las experiencias ciudadanas en su relacionamiento con las entidades públicas, es decir, aquellas relacionadas con el acceso a información, realización de un trámite, control social o participación ciudadana, con el fin de garantizar y promover que los servicios del Estado sean prestados de forma adecuada y respondan efectivamente a las necesidades y el goce efectivo de derechos, en el marco de la transparencia, la legalidad y la integridad.

Para evaluar su experiencia como ciudadano frente a su interacción con los servicios de la entidad por favor ingrese a este enlace:

[Evaluación experiencia ciudadana](#)

En el siguiente video encontraras más información:



La opinión de los ciudadanos es fundamental para mejorar los procesos de su entidad. Por eso, le invitamos a implementar la **Herramienta de Evaluación de la Experiencia Ciudadana**, la cuál permitirá recopilar, con facilidad, los comentarios de los ciudadanos para ser tenidos en cuenta en las mejoras de atención y servicio.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/evalua-tu-experiencia-con-la-entidad>

### 3. Establezca un cronograma

Componente 4: Servicio al ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	"Actividad 1.1. Caracterización de grupos de valor"	Informe de caracterización de grupos de valor.	Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía.	30 de junio de 2022
	1.2	"Actividad 1.2"			
	1.3	"Actividad 1.3"			
	1...	"Actividad 1..."			
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	"Actividad 2.1. Capacitación en atención incluyente"	Talento humano de la entidad, capacitado en atención incluyente.	Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía y Dirección de Gestión del Talento Humano.	30 de septiembre de 2022
	2.2	"Actividad 2.2"			
	2.3	"Actividad 2.3"			
	2...	"Actividad 2..."			
<b>Subcomponente 3</b> Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	"Actividad 3.1. Estrategia de fortalecimiento de canal virtual de atención"	Fortalecimiento del canal de atención virtual de la entidad, incorporando lineamientos Resolución 1519 de 2020.	Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, de Comunicaciones y Tecnologías de la información	30 de noviembre de 2022
	3.2	"Actividad 3.2"			
	3.3	"Actividad 3.3"			
	3...	"Actividad 3..."			
<b>Subcomponente 4</b> Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	"Actividad 1.1. Diseño y desarrollo del concurso de nuevos escenarios de relacionamiento"	Propuestas de nuevos escenarios de relacionamiento	Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, de Comunicaciones y Dirección de Gestión del Talento Humano.	30 de noviembre de 2022
	4.2	"Actividad 4.2"			
	4.3	"Actividad 4.3"			
	4...	"Actividad 4..."			
<b>Subcomponente 5</b> Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	"Actividad 6.1. Diseño e implementación del método de ciudadano incógnito en el canal telefónico"	Informe de resultado del método de ciudadano incógnito	Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía.	30 de noviembre de 2022
	5.2	"Actividad 1.2"			
	5.3	"Actividad 1.3"			
	5...	"Actividad 1..."			



## 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

# 05.

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



02

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



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

03



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 dé 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
- ✓ Asociados a **documentos Conpes** (SAT, Reactivación, Formalización)
- ✓ Den respuesta a la ejecución de los **planes de desarrollo**
- ✓ Faciliten la ejecución del **Acuerdo de Paz**.
- ✓ Con mayores **quejas y reclamos** por parte de la ciudadanía.
- ✓ Exigen **mayor demanda** 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.
- ✓ En donde se puedan presentar **riegos de corrupción**.
- ✓ Identificados por los usuarios como de **mayor impacto**.
- ✓ 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!**

# Acciones de racionalización

## Acciones de racionalización normativa

Ampliación de cobertura
Aumento de vigencia del trámite
Eliminación de documentos
Eliminación de requisitos (verificaciones)
Eliminación del trámite
Eliminación por decreto 2106 de 2019
Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos
Incentivo de pago
Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite
Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite
Reducción y/o eliminación del pago

## Acciones de racionalización administrativa

Ampliación de cobertura
Aumento de canales y/o puntos de atención
Aumento de canales y/o puntos de atención - brigadas de atención
Aumento de canales y/o puntos de atención - ferias de servicio
Aumento de canales y/o puntos de atención - medio telefónico
Aumento de canales y/o puntos de atención - unidades móviles
Aumento de medios de pago
Aumento de medios de pago - ampliación de entidades financieras
Aumento de medios de pago - ampliación de franquicias
Aumento de medios de pago - con tarjeta crédito
Aumento de medios de pago - con tarjeta débito
Aumento de medios de pago - corresponsal bancario
Aumento de medios de pago - débito desde la cuenta de ahorros o corriente
Aumento de medios de pago - pago con cheque de gerencia o personal
Eliminación de documentos
Eliminación de requisitos (verificaciones)
Eliminación del trámite
Estandarización del trámite u otros procedimientos administrativos
Extensión de horarios de atención
Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos
Implementación de formularios únicos
Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite
Pre-radicación de documentos
Reducción de costos administrativos para la institución
Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano
Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos
Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite
Reducción, estandarización y/o optimización de formularios

## Acciones de racionalización tecnológica

Aplicaciones móviles apps
Desmaterialización
Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite
Firma electrónica
Formularios diligenciados en línea
Interoperabilidad externa a través de los servicios ciudadanos digitales - xroad
Interoperabilidad interna
Optimización del aplicativo
Pago en línea
Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
Respuesta y/o notificación por medios electrónicos
Trámite total en línea
Validación de datos a través de medios tecnológicos
Ventanilla única institucional
Autenticación digital
Carpeta ciudadana
Atención o asesoría virtual a través de plataformas tecnológicas

### 3. Identifique los recursos necesarios y establezca cronograma

Concerté 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





# Módulo de Racionalización de Trámites del SUIT



The screenshot displays the SUIT system interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Administración', 'Formato Integrado', 'Racionalización' (highlighted), 'Autorización de Nuevos Trámites', 'Cadenas de Trámites', and 'MI cuenta'. On the left side, there is a sidebar titled 'Opciones de menú' with three buttons: 'Gestión de datos de operación', 'Gestión de racionalización', and 'Histórico'. The main content area has a dark blue background with the title 'Racionalización de trámites' in white. Below the title, there are three paragraphs of text in white. To the right of the text, there is a photograph of a person's hands holding a document in an office setting. The background of the main content area is decorated with various white icons related to business and technology.

Administración   Formato Integrado   **Racionalización**   Autorización de Nuevos Trámites   Cadenas de Trámites   MI cuenta

## Opciones de menú

- Gestión de datos de operación
- Gestión de racionalización
- Histórico

### Racionalización de trámites

Se ha creado el presente módulo de racionalización de trámites con el fin de apoyar a su entidad en la identificación de aquellos trámites que deban ser objeto de mejora.

La racionalización de los trámites deberá estar orientada a disminuir los tiempos de respuesta, los requisitos y documentos, los costos y a evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas públicas haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Recordemos que con los trámites garantizamos derechos y facilitamos el cumplimiento de las obligaciones del ciudadano frente al Estado. Por lo tanto, busquemos mejorar permanentemente la relación Estado-Ciudadano.



Capacitación cargue de la estrategia de racionalización en SUIT:

<https://www.youtube.com/watch?v=Dmu3rxumx3k>

# Normativa

Situación Actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acción
El tiempo de duración del trámite es de 30 días	El tiempo de duración del trámite será de 20 días	El trámite se redujo en 10 días, lo que genera disminución de tiempos para el ciudadano.	Normativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite
El trámite tiene una tarifa de 0,25 UVT	Eliminar la tarifa del trámite, el cual será gratuito	Ahorro en dinero para el usuario porque ya no tiene que realizar ningún pago	Normativa	Reducción y/o eliminación del pago
El solicitante debe presentar el Certificado de Existencia y Representación Legal en la entidad	La entidad consultará a través del RUES el certificado de existencia y representación legal y ya no exigirá el documento en físico	Reducir la presentación de documentos para agilizar los procesos que soportan el trámite, así como la reducción de costos por la obtención del certificado	Normativa	Eliminación de documentos

# Administrativa

Situación Actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acción
Actualmente el sistema sólo posibilita el pago a través de PSE con una cuenta de ahorros nacional de bancos inscritos para ese servicio	Posibilitar que los ciudadanos puedan pagar el trámite a través de otros medios.	La posibilidad de generar otros medios de pago del trámite, permite que los ciudadanos tengan la oportunidad de realizar el pago de manera diferente a la electrónica	Administrativa	Aumento de medios de pago
Actualmente los documentos necesarios para el trámite son: 1. Solicitud escrita. 2. Documento técnico de soporte. 3. Cartografía. 4. Propuesta decreto de adopción. 5. Documento que contenga la factibilidad	Disminución de los documentos para el trámite: 1. Cartografía. 2. Propuesta decreto de adopción. 3. Documento que contenga la factibilidad	Ahorro en costos de impresión, reducción en tiempo de verificación de los documentos y agilidad en el proceso.	Administrativa	Eliminación de documentos
La solicitud de la historia clínica, solo se puede hacer la sede principal del Hospital	Para la solicitud de la historia clínica se habilitaran 3 puntos de atención adicionales para el trámite por parte del usuario	El usuario se podrá beneficiar escogiendo otros puntos cercanos a su lugar de residencia	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención
El ciudadano debe surtir el siguiente paso: Entregar la copia de la consignación anotando el número de la ficha catastral para la respectiva legalización del pago, si éste fue realizado en la cuenta nacional.	Se eliminará el paso entrega copia de consignación, para lo cual la entidad realizará la verificación de la consignación por medios electrónicos.	Ahorro en tiempo y desplazamiento por valor de \$10.000	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano

# Tecnológica

Situación Actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acción
La radicación de la solicitud y documentos complementarios se realiza de manera presencial	Se habilitarán medios de radicación a través del correo electrónico y la página WEB	Disminución de costos y tiempos de desplazamiento	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos
El trámite se realiza en forma presencial	El trámite se realizará totalmente en línea	Disminución de costos y tiempo en desplazamientos a la entidad. Ahorro en costos operativos y administrativos para la entidad aproximadamente de \$10 millones mensuales.	Tecnológica	Trámite total en línea
La notificación de la respuesta del trámite se realiza de forma presencial	La notificación del trámite se podrá desarrollar por medios electrónicos	Disminución de gastos de desplazamiento, ahorro de tiempo	Tecnológica	Respuesta y/o notificación electrónica
El Centro de Bienestar Animal se encuentra en un corregimiento aislado de la centralidad, lo que dificulta que posibles adoptantes se interesen en el tema	Implementar una aplicación móvil para que los perros y gatos del Centro de Bienestar Animal puedan encontrar un hogar más rápido.	Los interesados en los animales ya no tendrán que ir hasta la sede ubicada en el corregimiento, desde el celular podrán conocer la descripción de las mascotas, hacer preguntas a los veterinarios, ver el calendario de eventos del sitio, leer testimonios de familias adoptantes, o incluso buscar animales perdidos. Igualmente la implementación de la aplicación móvil permitirá encontrar un hogar más rápido para perros y gatos.	Tecnológica	Aplicaciones móviles apps
El pago del impuesto de industria y comercio se realiza de manera presencial	Se habilitará el pago por medios electrónicos	Ahorro en costos de desplazamiento aproximado en \$10.000 y ahorro en tiempo de desplazamiento	Tecnológica	Pago en línea

## 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

# 06.

Recomendaciones para la  
formulación del componente de  
**iniciativas adicionales**  
**(integridad)** en el PAAC

# ¿Qué se entiende por Integridad?

La integridad pública se refiere a la alineación entre los valores, principios y normas éticos compartidos, para mantener y dar prioridad a los intereses públicos, por encima de los intereses privados, en el sector público.”

Fuente: basado en OCDE (2017).



# Líneas de trabajo de la integridad pública



Los servidores públicos somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar a los colombianos. Es por esto que este Código es tan importante. Llévelo contigo, léelo, entiéndelo, siéntelo y vivelo día tras día.



La gestión de conflictos de intereses de servidores públicos y contratistas desde un enfoque preventivo es uno de los componentes de la política de integridad pública que buscan garantizar comportamientos de los servidores públicos orientados por el interés general.

**UNA TAREA DE LA SOCIEDAD: ARTICULACIÓN DE OTROS ACTORES**

# Código de Integridad: Valores del servicio público

Es una herramienta de política pública para promover y fortalecer la **ética de lo público y los cambios culturales** en el servicio público colombiano



DILIGENCIA



JUSTICIA



COMPROMISO



HONESTIDAD



RESPECTO

INNOVACIÓN

**Debe ser adoptado e implementado por las entidades del Estado  
(Ley 2016 de 2020)**

# ¿Qué se entiende por implementación del Código de Integridad?

"se entenderá la capacitación obligatoria de inducción para cualquier cargo del Estado y en cualquier modalidad contractual, la evaluación y seguimiento, la generación de indicadores que permitan verificar su cumplimiento, la inclusión obligatoria del Código en los manuales de funciones y demás métodos, planes y procedimientos que fortalezcan y promuevan la Integridad en el Servicio Público".

# Recomendaciones 2022

1. Incorporar las actividades de implementación del Código en el componente de **Iniciativas Adicionales** del Plan Anticorrupción.

2. Priorizar las **actividades virtuales** para socializar y promover los valores del servicio público.

3. Incorporar la Promoción y el seguimiento a la certificación del **Curso Virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción**

# Recomendaciones 2022

4. Para las entidades públicas que llevan más de un año de implementación del Código:

Diseñar e implementar **instrumentos de medición** de apropiación de los valores (Encuesta de clima organizacional o estudios de integridad)

5. Para las entidades que deben adoptar el Código por mandato de la Ley 2016 de 2020:

**Armonizar los valores** con el acompañamiento de Función Pública

# Recomendaciones 2022



- Instrumento pedagógico para **promover valores**.
- Metodología para gestionar **cambios culturales** en el servicio público.
- Es un **recetario** de actividades, que pueden ser adaptadas a la realidad de cada entidad.
- Es **opcional**.

# Gestión preventiva Conflicto de Intereses



“Un conflicto de interés representa un **conflicto** entre el **deber público** y los **intereses privados** de un empleado, cuando el empleado tiene a título particular intereses que podrían **influir indebidamente** en la forma correcta e ejercicio de sus funciones y responsabilidades oficiales”

Fuente: OCDE

# ¿Cómo define la ley en Colombia un Conflicto de Intereses?

Cuando el **interés general**, propio de la función pública, entre en **conflicto** con un **interés particular** y directo del servidor público

Artículo 40. Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario y artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

# Gestión de Conflictos de Intereses

## ¿Qué es?

Situación en la cual se presenta una tensión o contradicción entre el deber público y los intereses privados de un empleado, estos es, cuando el empleado tiene a título particular intereses que podrían influir indebidamente en la forma correcta e ejercicio de sus funciones y responsabilidades oficiales

## Círculo de intereses

- Conyuge o compañero permanente
- Parientes consanguíneos, afinidad y civil
- Relaciones personales: Amistad y enemistad
- Relaciones profesionales, laborales y/o de negocios
- Socios o sociedades de las que hace parte

## Gestión de conflictos de interes

## Instrumentos

- Declaración situacional
- Declaración de bienes y rentas
- Gestión de conflictos de intereses (Aplicativo por la Integridad Pública)

## Tipos

- Real
- Potencial
- Aparente



# Proceso de Gestión de Conflictos de Intereses



## Orientación

1. Definir lineamientos para la gestión preventiva
2. Identifique las áreas con riesgo relacionados con conflictos de intereses.
3. Realizar el autodiagnóstico
4. Formular la estrategia institucional
5. Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos y contratistas de la entidad
6. Brindar asesoría al interior de la entidad



## Gestión

1. Definir la dependencia, área o grupo de trabajo responsables
2. Adoptar el procedimiento
3. Registrar, sistematizar y clasificar la información de conflicto de intereses
4. Ajustar el manual de contratación



## Control

1. Realizar seguimiento y monitoreo a los posibles casos de conflicto de intereses
2. Implementar canales de comunicación o denuncia de situaciones que puedan configurar conflicto de intereses
3. Hacer seguimiento a la publicación y divulgación proactiva de información que señala la Ley 2013 de 2019
4. Realizar el seguimiento y control a la implementación de estrategias de gestión preventiva

# Estrategia para la Gestión de Conflicto de Intereses

Objetivos  
Metas  
Actividades  
Responsables  
Plazos

Componente	Categoría
Planeación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño de la estrategia</li></ul>
Condiciones Institucionales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comité de Gestión y Desempeño</li><li>• Procesos y procedimientos</li></ul>
Pedagogía	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilización</li><li>• Curso virtual de Integridad</li></ul>
Seguimiento y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Declaración de bienes y rentas (Ley 2013 de 2019)</li><li>• Registro de conflictos de intereses</li></ul>

# Planeación

## Diseño de la Estrategia

- Incorporar al **Plan Institucional** la estrategia para la gestión de conflicto de intereses y publicarlo
- Incorporar controles a los conflictos de interés en la Gestión de Riesgos y en **Plan Anticorrupción (PAAC)**

# Condiciones Institucionales

## Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Definir **grupo de trabajo** para la gestión de integridad: valores del servicio público y conflictos de interés
- Definir **área** para orientar a servidores
- Realizar el **seguimiento a implementación** de estrategia de gestión de conflicto de intereses.

## Procesos y Procedimientos

- Identificar áreas con **riesgo** de conflictos de intereses
- Implementar **canal de comunicación**
- Ajustar el **manual de contratación** de la entidad con orientaciones para declaraciones de contratistas
- Establecer procedimiento interno para manejo y **declaración** de conflictos de intereses de art. 12 Ley 1437 de 2011 y Ley 2013 de 2019

# Pedagogía

## Sensibilización y Capacitación

- Realizar estrategias de **comunicación y sensibilización** relacionadas con código de Integridad y conflicto de intereses
- Implementar acciones de **capacitación** sobre declaración y trámite de los impedimentos y

## Curso Virtual

- Vincular a servidores y contratistas al **Curso Virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción** en página Función Pública



# Seguimiento y Evaluación

## Declaraciones de Bienes y Rentas

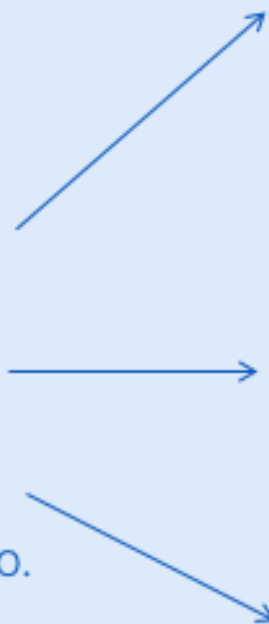
- Garantizar que el 100% servidores públicos y contratistas de la entidad obligados, publiquen la declaración **Ley 2013 de 2019** en aplicativo Función Pública

## Registro de Conflicto de Intereses

- Mantener el **registro** de conflictos de intereses que han surtido trámite
- Realizar seguimiento a declaración por servidores públicos y contratistas y al cumplimiento de las acciones para la **prevención** de la estrategia (Áreas de control interno y Comité de Gestión y Desempeño).



Facilita el cumplimiento a los **principios de transparencia** y publicidad y la promoción de la **participación y el control social** asociados a la Ley 2013 de 2019 y el Decreto 830 de 2021, orientado a la interiorización de la **cultura de integridad** propia del servicio público.



- Declaración de bienes y rentas, del registro de conflictos de interés y la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios (Ley 2013 de 2019).

- Registro de información como Personas Expuestas Políticamente (PEP) (Decreto 830 de 2021).

- Consulta Ciudadana.

# Transparencia y publicidad para la Integridad pública

- ✓ Facilitar el **control social y la veeduría ciudadana**.
- ✓ Hacer **gestión preventiva** de conflictos de intereses.
- ✓ Contribuir a **disminuir la corrupción**, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- ✓ Generar **alertas tempranas** frente a operaciones sospechosas y posibles flujos de dineros de procedencia ilícita.



## Herramientas para la gestión del conflicto de intereses

Guía para la identificación  
y declaración del conflicto  
de intereses en el sector  
público colombiano

VERSIÓN 2

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/identificacion-declaracion-conflicto-intereses/marco-normativo>

https://www.funcionpublica.gov.co/web/identificacion-declaracion-conflicto-intereses/inicio

El servicio público es de todos | Función Pública

Seleccionar idioma | A+ | A- | Buscar

Conflicto de intereses | Caja de herramientas | Preguntas frecuentes

EVA > Identificación y Declaración del Conflict... > Conflicto de intereses

Descargar Cartilla Guía | Ir al Código de Integridad

## Qué es un conflicto de intereses?

En Colombia, el concepto conflicto de intereses se encuentra definido en el artículo 40 del Código Único Disciplinario y nos dice que el conflicto surge "cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público".

¿Qué dice el Consejo de Estado?

Interés particular

Chat Virtual EVA +  
Preparación por Natara Software

## Conflicto de intereses - Identificación y Declaración del Conflicto de Intereses en el Sector Público Colombiano - Función Pública (funcionpublica.gov.co)

# ARTICULACIÓN CON OTROS ACTORES

# Recomendaciones 2022

1. Incorporar actividades que involucren a los grupos de valor en la definición y difusión de los valores del servicio público.

2. Adelantar actividades de gestión del conocimiento e intercambio de experiencias con centros de pensamiento y universidades.

3. Promover e incentivar el involucramiento de los grupos de valor en la gestión preventiva de conflictos de interés.

Gracias

The image features the Spanish word "Gracias" (Thank you) written in a playful, sans-serif font. Each letter is a different color: 'G' is light blue, 'r' is lime green, 'a' is red, 'c' is purple, 'i' is yellow, 'a' is light blue, and 's' is magenta. Seven hands of diverse skin tones are visible from the bottom, each holding one of the letters. The background is plain white.





**Código QR del  
formulario de  
registro**



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública



**¡Ayúdanos a  
mejorar  
nuestra  
estrategia!**



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**