



FUNCIÓN PÚBLICA

**Función Pública
Octubre de 2022**

Informe para el cierre de brechas de la política de Servicio al Ciudadano

Versión 1

César Augusto Manrique

Director

Jesús Hernando Amado Abril

Subdirector

Lidoska Julia Peralta

Secretaria General

Armando López Cortés

Director de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano (E)

Jesús Hernando Amado Abril

Director de Gestión del Conocimiento (E)

Hugo Armando Pérez Ballesteros

Director de Desarrollo Organizacional

Hugo Armando Pérez Ballesteros

Director de Gestión y Desempeño
Institucional (E)

Francisco Camargo Salas

Director de Empleo Público

Armando López Cortés

Director Jurídico

Luz Stella Patiño Jurado

Jefe de Oficina de Control Interno

Daniel Canal Franco

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Henry Humberto Villamarín Serrano

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Hilda Constanza Sánchez Castillo

Jefe Oficina de Tecnología de la Información y
las Comunicaciones (E)

Elaborado por:

Maryuri Castaño Canoas

Laura Pinilla Ruíz

Grupo de Análisis y Políticas

Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano

Con la colaboración de:

Elsa Yanuba Quiñones

Grupo de Análisis y Políticas

Marcela Espejo, Contratista en Servicio al
Ciudadano

Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano

**Departamento Administrativo de la
Función Pública**

Carrera 6 n.º 12-62

Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 739 5656 / 86

Fax: 739 5657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Línea gratuita de atención al usuario:

018000 917770

Tabla de contenido

Introducción	5
1. Metodología.....	7
2. Caracterización de la política de servicio al ciudadano	10
3. Análisis de los resultados del IDI.....	13
3.1. Análisis descriptivo de los resultados del grupo nación	13
3.1.1. Comparativo nacional de la política de servicio al ciudadano	13
3.1.2. Variación intertemporal de la política de servicio al ciudadano en las entidades del nivel nación	18
3.2. Análisis descriptivo de los resultados de los grupos de entidades territoriales	20
3.2.1. Comparativo territorial de la política de servicio al ciudadano	21
3.2.2. Variación intertemporal de la política de servicio al ciudadano en las entidades del nivel territorial	26
4. Expectativas de usuarios y grupos de valor	29
5. Análisis de las brechas y sus determinantes más limitantes	34
Análisis de determinantes de la brecha No. 1	35
Análisis de determinantes de la brecha No. 2.....	38
Análisis de determinantes de la brecha No. 3.....	39
6. Recomendaciones para el cierre de brechas de la política de servicio al ciudadano	42
Conclusiones generales	47
Referencias bibliográficas.....	50
Anexos	52
Anexo No. 1. Comportamiento del índice de la política de servicio al ciudadano por grupos de entidades, 2018 – 2021.....	52
Anexo No. 2.- Avance en la implementación de estrategias en Lenguaje Claro.....	54

Índice de tablas

Tabla 1.- Muestra de entidades que reportaron información MIPG, 2021	7
Tabla 2.- Comparación nacional entre el promedio del IDI general, el Índice de la dimensión y el Índice de la política	13
Tabla 3.- Variación del índice de política entre periodos	18
Tabla 4.- Variación del índice de política entre periodos	26
Tabla 5.- Recomendaciones para el cierre de brechas de la política de servicio al ciudadano	43
Tabla 6.- Avance en la implementación de medidas en Lenguaje Claro, entidades bajo Sentencia SU020/22.....	57

Índice de figuras

Figura 1.- Comportamiento de los índices detallados.....	14
Figura 2.- Comportamiento sectorial general.....	16
Figura 3.- Entidades con mayor y menor índice de desempeño en la política de servicio ciudadano	17
Figura 4.- Análisis sectorial de la variación	19
Figura 5.- Comparación territorial entre el promedio del IDI general, el Índice de la dimensión y el Índice de la política	21
Figura 6.- Comportamiento territorial de los índices detallados.....	22
Figura 7.- Comportamiento departamental general	24
Figura 8.- Gobernaciones con mayor y menor índice de desempeño en la política de servicio ciudadano	25
Figura 9.- Análisis departamental de la variación	27
Figura 10.- Valor que agrega la política de servicio al ciudadano	29
Figura 11.- Calificación que las entidades dan a cada aspecto de la política.....	31
Figura 12.- Análisis de determinantes de la brecha No.1	36
Figura 13.- Análisis de determinantes de la brecha No. 2	38

Figura 14.- Análisis de determinantes de la brecha No.3	39
Figura 15.- Comportamiento del índice de la política de servicio al ciudadano por grupos de entidades, 2018 – 2021	52
Figura 16.- Disponibilidad de recursos para un servicio en lenguaje claro	54
Figura 17.- Herramientas implementadas por la entidad para mejorar el lenguaje con el que se comunica con sus grupos de valor	54
Figura 18.- Documentos traducidos a lenguaje claro en la vigencia evaluada	55

Introducción

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio (DAFP, 2021a, p. 8).

Dicho modelo opera a través de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, implementadas de manera articulada e intercomunicada, entre las cuales se encuentran la política de integridad pública, la política de servicio a la ciudadanía, la política de racionalización de trámites y la política de participación ciudadana en la gestión pública (que incluye los índices desagregados de rendición de cuentas), las cuales son lideradas por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano – DPTSC de Función Pública. Adicionalmente el Modelo cuenta con una herramienta en línea, el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales, territoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte (DAFP, s.f.).

Es así que el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, líder de las políticas de gestión mencionadas, valora en coordinación con las entidades que integran el Consejo de Gestión y Desempeño Institucional, los resultados del FURAG cada vigencia con el propósito de generar recomendaciones que posibiliten el cierre de brechas entre sectores, territorios y entidades para cada política. Por lo tanto, el **objetivo** de este documento es evidenciar el nivel de avance en la implementación de la política sobre servicio al ciudadano, bajo responsabilidad de la DTPSC, alcanzado por las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial, con base en los resultados FURAG 2021, a fin de contar con insumos para formular mejoras y ajustes que fortalezcan su consolidación.

En orden a lo anterior, el presente informe se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se describen los aspectos metodológicos del FURAG en función del MIPG y los análisis que de allí se generaron; en el segundo, se hace una breve caracterización de la política de servicio al ciudadano, objeto de este informe; en tercer lugar se presentan los principales resultados de desempeño obtenidos en la política de servicio al ciudadano durante 2021 y sus diferenciales (variaciones) frente al año 2020 para los niveles nacional y territorial, priorizando para el nivel territorial los datos de gobernaciones, alcaldías y municipios con Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial – PDET (Renovación del Territorio, s.f.); en cuarta instancia, se presentan las recomendaciones y posibles acciones para el cierre de brechas de esta política; y finalmente, se relacionan las conclusiones, referencias bibliográficas usadas y los anexos correspondientes.

1. Metodología

El Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece en su artículo 2.2.22.3.10 que la medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG aplica para todos los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público, a saber: 147 del orden nacional y 3.378 del orden territorial.

De dicho **universo** reportaron información a través del FURAG para la vigencia 2021 las siguientes entidades:

Tabla 1.- Muestra de entidades que reportaron información MIPG, 2021

Grupo de entidades	Entidades que les aplica MIPG	Entidades que reportaron MIPG	Cobertura
Nación	146	145 ¹	99,3%
Gobernaciones	32	32	100,0%
Alcaldías	1.101	1.101	100,0%
Alcaldías PDET	170	170	100,0%

Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Lo anterior representa una cobertura de la medición del MIPG equivalente al 100% de entidades de la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial, mismo universo que aplica a la medición de la política de servicio al ciudadano para el año 2021.

Ahora bien, con relación al **proceso metodológico** surtido, la Medición del Índice de Desempeño Institucional – IDI es una operación estadística que busca medir anualmente, de la vigencia anterior, la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial, bajo los criterios y estructura temática del Modelo Integrado de

¹ La entidad pública de la rama ejecutiva del nivel nacional a quien no se le midió su desempeño MIPG durante la vigencia 2021 fue la Central de Abastos de Cúcuta S.A., Sociedad de Economía Mixta, perteneciente al sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural.

Planeación y Gestión – MIPG, así como también el avance del Modelo Estándar de Control Interno – MECI (DAFP, 2022a, p. 5).

A partir de los resultados de la medición del IDI, la metodología para la elaboración de este informe de cierre de brechas sobre la política de servicio al ciudadano se desarrolló en las siguientes etapas:

1. Recolección de información reportada por las entidades sobre la implementación de la política a través del formulario FURAG, que se realizó entre los meses de febrero y abril de 2022.
2. Definición de criterios a considerar en el análisis cuantitativo y cualitativo para el desempeño institucional, con base en la metodología para el cierre de brechas propuesta por la Oficina Asesora de Planeación – OAP (2021b) y la experiencia previa de la DPTSC en el desarrollo de este entregable durante las vigencias anteriores.
3. Procesamiento de la información para el análisis descriptivo de los resultados del grupo nación y de los grupos territoriales: gobernaciones, alcaldías y alcaldías de los municipios PDET. Esto es:
 - 3.1. Comparación entre el promedio del IDI general, el Índice de la dimensión y el Índice de la política en cada grupo de entidades. Estos índices se presentan en una escala de 1 a 100, siendo 100 el máximo puntaje a lograr.
 - 3.2. Determinación del desempeño de la política por grupo de entidades, haciendo énfasis en aquellas que lograron los comportamientos más altos y bajos dentro de cada grupo.
 - 3.3. Variación intertemporal (2020-2021), en valores absolutos y relativos, para cada grupo de entidades.
 - 3.4. Clasificación de la variación del desempeño de la política para los grupos de entidades: nación y gobernaciones.
4. Procesamiento agregado y análisis de los subíndices de las políticas de integridad, servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites y participación ciudadana en la gestión pública (y rendición de cuentas), en relación con las preguntas que responden a los mismos.

5. Procesamiento de las frecuencias de las recomendaciones dadas para mejorar la política en cada entidad, según los grupos de análisis definidos, como primer insumo para la identificación de brechas.
6. Diagnóstico diferencial de las brechas y sus determinantes más limitantes, a partir de la elaboración de árboles que consideren, para cada brecha, los determinantes asociados a: insumos, procesos y productos.
7. Recomendaciones al líder de la política, las cuales organizan la información obtenida en un plan de trabajo donde se identifica la brecha analizada, las estrategias para abordar la superación de la brecha, los responsables y los plazos de ejecución.

Además, para este informe de cierre de brechas sobre la política de servicio al ciudadano se consideraron dos análisis adicionales, que son abordados en términos cuantitativos y cualitativos en los anexos de este documento, a saber:

1. Variación en el Índice de la política de servicio al ciudadano para cada grupo de entidades, haciendo especial énfasis en la tendencia del comportamiento general logrado durante el período de Gobierno cuatrienal: 2018 a 2021.
2. Detalle de los resultados obtenidos durante la medición de la vigencia (2021) a las preguntas del FURAG que dan cuenta de la incorporación del lenguaje claro en el servicio público colombiano, como primera estrategia de inclusión ciudadana.

Es preciso decir que la información presentada y las recomendaciones propuestas producto del análisis estadístico de la Medición del Desempeño Institucional nacional y territorial, permite contribuir al cumplimiento de los propósitos del Gobierno Nacional enmarcados en el *Plan Nacional de Desarrollo – PND 2018-2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad*, de orientar la gestión pública hacia resultados y enfocada al servicio ciudadano (DNP, 2019). Asimismo, aporta al logro de la meta del PND de incrementar el IDI de las políticas de gestión y desempeño, siendo 10 puntos para el nivel nacional y 5 puntos para el territorial, en atención a la *metodología de cierre de brechas* (DNP, 2014).

2. Caracterización de la política de servicio al ciudadano

La política de servicio ciudadano se enmarca en la Dimensión (3) de *Gestión con valores para resultados* del *Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG*, cuyo propósito es permitirle a las entidades realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público y que contribuye directamente a los objetivos del MIPG de “agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos” y “facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas” (DAFP, 2021a, p. 42).

Esta dimensión se entiende desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, lo cual se ha denominado “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación Estado-ciudadano, es decir, “de la ventanilla hacia afuera”. Es en relación con la segunda perspectiva que la política de servicio a la ciudadanía pretende facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. Por lo tanto, la gestión del servicio a la ciudadanía no es una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con la ciudadanía o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas; todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado (DAFP, 2021a, p. 64).

Es así que el **índice de la política de servicio ciudadano** mide la capacidad de la entidad pública de emprender estrategias para fortalecer componentes visibles (de la

ventanilla hacia afuera) y no visibles (de la ventanilla hacia adentro) por sus usuarios, para la entrega de servicios oportunos, certeros, de calidad y satisfactorios (DAFP, 2022b).

A su vez, el índice de la política de servicio al ciudadano está conformada por 5 **índices detallados o subíndices**, a saber:

- El índice de *planeación estratégica del servicio al ciudadano* mide la capacidad de la entidad pública de definir las estrategias, planes, programas, proyectos y servicios a partir de la caracterización, necesidades, propuestas y diferencias de grupos de valor y ciudadanos, definiendo los recursos y un diseño organizacional en función de un eficaz servicio al ciudadano.
- El índice sobre *fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano* mide la capacidad de la entidad pública de implementar planes, programas y acciones dirigidos a los fortalecer habilidades y competencias de los servidores públicos y la apropiación de los principios y valores del servicio público en la labor de servicio al ciudadano para contribuir al cumplimiento de la misión institucional y entrega de valor a los ciudadanos.
- El índice de *gestión del relacionamiento con los ciudadanos* mide la capacidad de la entidad pública de definir e implementar la estructura institucional, los procesos, protocolos y estándares para la gestión del servicio al ciudadano cumpliendo con requerimientos normativos y garantizar la excelencia en el servicio, en los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado (acceso a información, desarrollo de trámites, ejercicio de control y exigencia de cuentas, y participación y colaboración).
- El índice sobre *conocimiento al servicio del ciudadano* mide la capacidad de la entidad de generar y apropiar conocimiento sobre políticas, planes, programas y/o proyectos, estudios e instrumentos que faciliten el acceso y garanticen derechos de grupos de valor, ciudadanos y servidores públicos en atención a sus necesidades, así como de su intervención para la solución de problemas.
- Y el índice de *evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana* mide la capacidad de la entidad pública de tomar decisiones basadas en evidencias para mejorar el servicio, considerando las características y necesidades de su población

objetivo y grupos de valor, así como sus expectativas, intereses, percepción y evaluación del servicio recibido.

Finalmente, anotar que para la medición del desempeño institucional de la vigencia 2021, la política de servicio al ciudadano contempló preguntas para valorar 3 índices detallados o subíndices más, relacionados con: accesibilidad, acceso a oportunidades laborales y condiciones de trabajo para las Personas con Discapacidad – PcD y acceso a la oferta institucional, también para las PcD. Estos índices detallados o subíndices no son objeto del análisis surtido en este informe, por cuanto son informativos y no afectan la medición de la política; no obstante, sí son contemplados en el primer *informe del Índice de Accesibilidad – IdeA* que también realiza la DPTSC de Función Pública, como parte de las reflexiones que genera la dirección en aras de implementar acciones que fortalezcan la política de servicio al ciudadano.

3. Análisis de los resultados del IDI

3.1. Análisis descriptivo de los resultados del grupo nación

Para el análisis descriptivo de los resultados del grupo de entidades del orden nacional se agregaron los datos de las entidades en relación a 23 sectores de la Rama Ejecutiva a los que están adscritas o vinculadas, a fin de hacer relaciones entre los mismos. Esto excluye el Sector inteligencia y contrainteligencia, conformado por la Dirección Nacional de Inteligencia, ya que, por su naturaleza jurídica y misional, que privilegia la reserva de información institucional por asuntos de seguridad nacional, no le aplica el Modelo (MIPG).

3.1.1. Comparativo nacional de la política de servicio al ciudadano

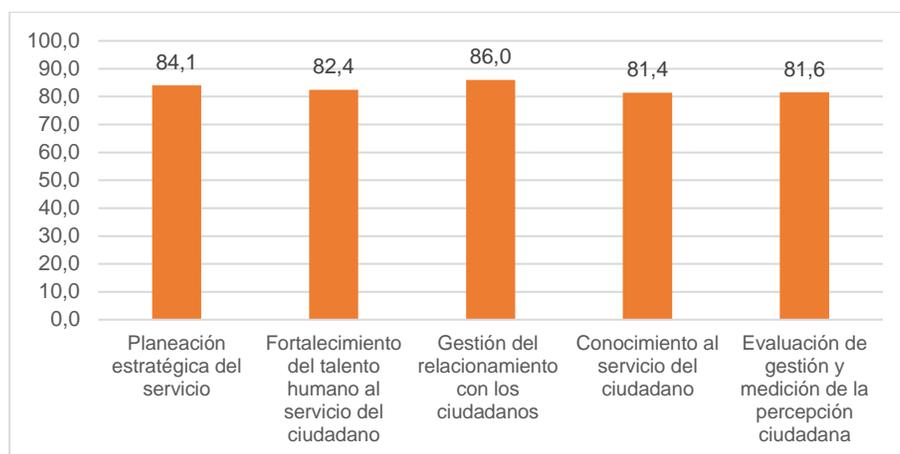
Tabla 2.- Comparación nacional entre el promedio del IDI general, el Índice de la dimensión y el Índice de la política

Promedio de Índice de Desempeño Institucional	Promedio Dimensión 3 - Gestión con Valores para resultados	Promedio de Pol10 Servicio Ciudadano
87,6	88,0	87,6

Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Para el nivel nacional se identifica que la política de servicio al ciudadano en el 2021 tuvo el mismo desempeño que el Índice de Desempeño Institucional – IDI (general), pero una menor calificación que el Índice promedio de la Dimensión, con -0,4 puntos de diferencia, como se muestra en la tabla 2.

Figura 1.- Comportamiento de los índices detallados



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

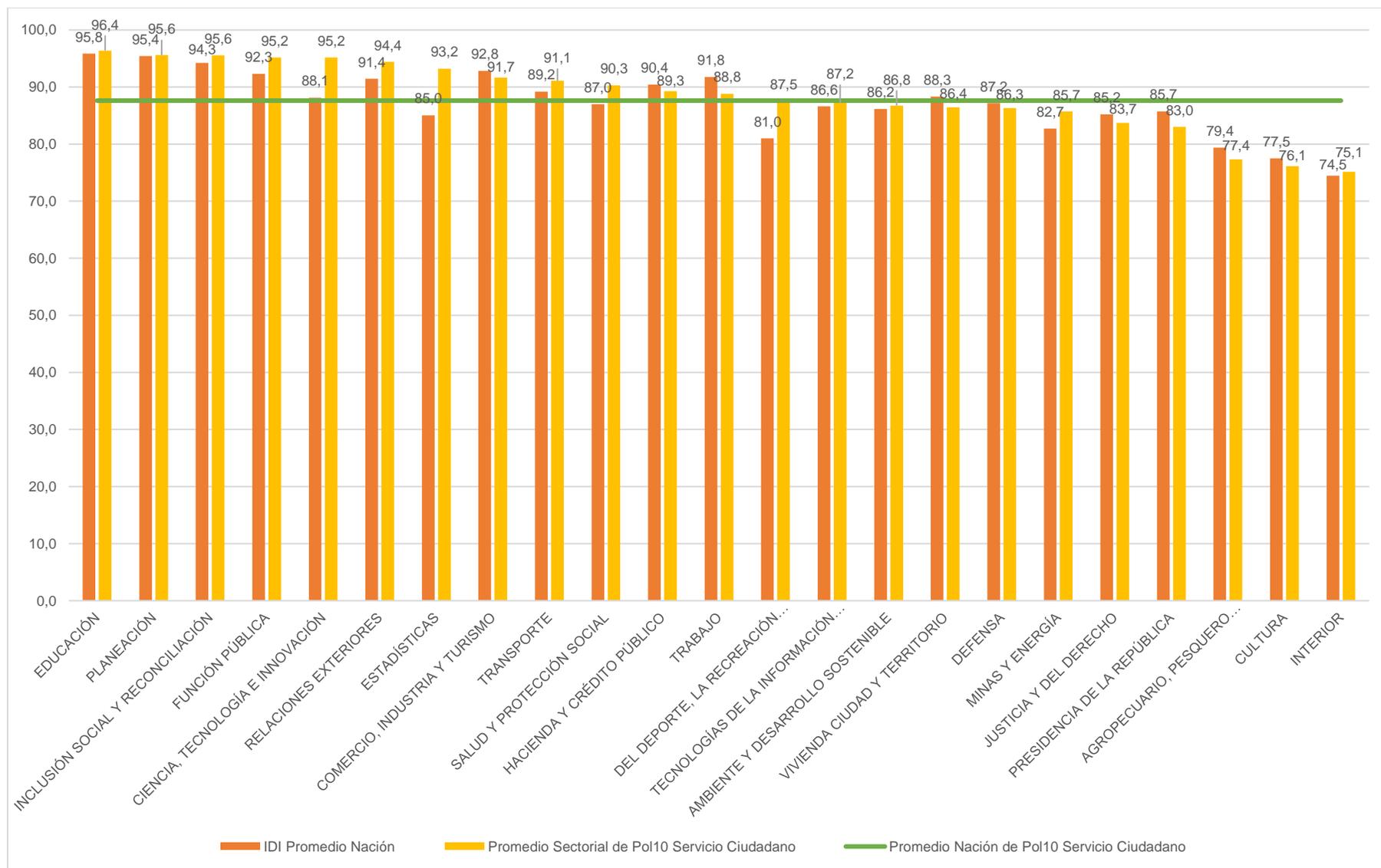
Como se observa en la figura 1, los índices de gestión del relacionamiento con los ciudadanos y planeación estratégica del servicio presentan una mayor calificación, seguido del índice de fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano, mientras que los índices de evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana y conocimiento al servicio del ciudadano presentan la menor calificación para esta vigencia.

Lo anterior llama la atención, ya que si bien, se evidencia que las entidades cuentan con capacidades institucionales para garantizar la excelencia en el servicio en atención a los requerimientos de índole legal y procedimental, persisten deficiencias asociadas a la capacidad institucional para conocer la percepción de los grupos de valor y tomar decisiones basadas en evidencias, lo cual, entre otros factores, conlleva a que las estrategias para la generación y apropiación de conocimiento sean insuficientes o escasas.

Lo anterior, representa una invitación a las entidades para que identifiquen debilidades existentes, fortalezcan sus capacidades (organizacionales, funcionales y del talento humano) e implementen planes, programas, proyectos, instrumentos e iniciativas que faciliten no sólo el acceso y el conocimiento de grupos de valor, sino también el fortalecimiento de las habilidades y competencias de los servidores públicos, y con ello, fomenten la implementación oportuna de estrategias que respondan a las necesidades de

los grupos de valor y promuevan la construcción de confianza entre el Estado y el ciudadano.

Figura 2.- Comportamiento sectorial general

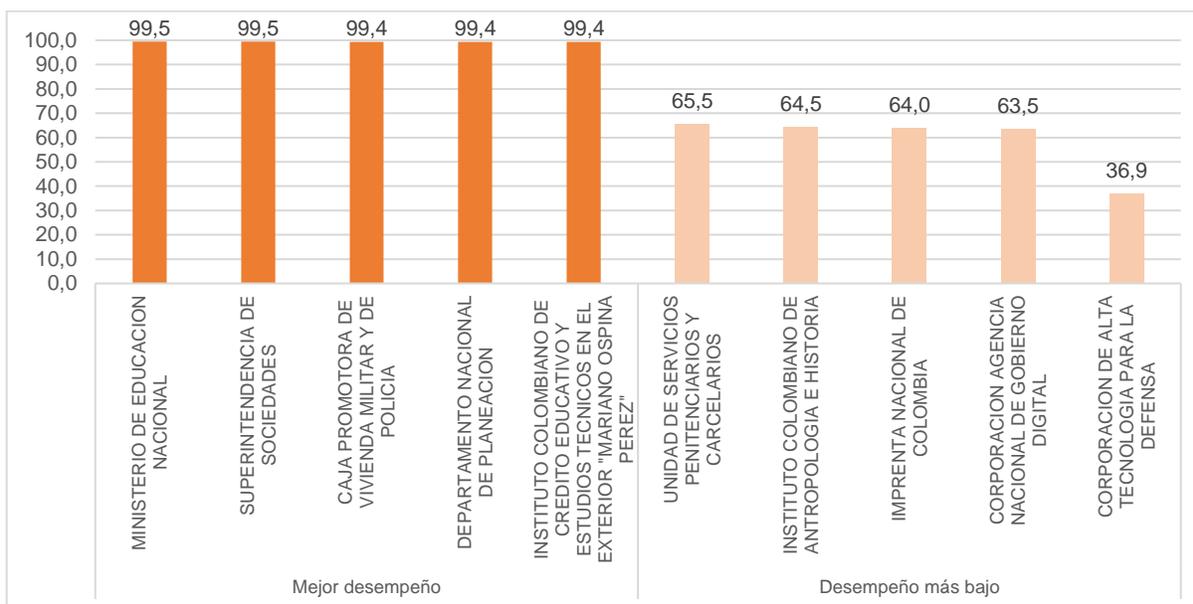


Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

La figura 2 presenta los resultados asociados al comportamiento sectorial general; si bien el IDI y la política de servicio al ciudadano tienen la misma calificación; 12 sectores superaron el promedio del IDI en la política de servicio al ciudadano, mientras que 11 sectores tuvieron una puntuación inferior.

El sector Educación presenta una puntuación mayor en la política de servicio al ciudadano que en el IDI general, con 96,4 frente a 95,8 respectivamente. Este sector, a su vez, encabeza esta política en el nivel nacional al alcanzar cerca de 10 puntos más que el promedio nación (87,6). Por su parte, los sectores con menor puntaje en la política de servicio al ciudadano son (1) Interior (75,1) y (2) Cultura (76,1), ubicándose cerca de 20 puntos por debajo de los sectores con mejor desempeño. Es de resaltar que estos sectores fueron los mismos que tuvieron la menor calificación en la política de servicio al ciudadano en la vigencia 2020, lo que representa una invitación para que el líder de la política continúe desplegando un acompañamiento específico a las entidades que conforman dichos sectores.

Figura 3.- Entidades con mayor y menor índice de desempeño en la política de servicio ciudadano



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

En relación con el desempeño comparativo entre entidades del nivel nacional, los resultados muestran una brecha de 62,6 puntos entre la entidad con el menor índice de desempeño en la política de servicio al ciudadano, la Corporación de Alta Tecnología para la Defensa (36,9), y las entidades Ministerio de Educación Nacional y la Superintendencia de Sociedades, que obtuvieron el puntaje más alto (99,5). Así mismo, es de señalar que solo 1 entidad no superó los 50 puntos: Corporación de Alta Tecnología para la Defensa.

3.1.2. Variación intertemporal de la política de servicio al ciudadano en las entidades del nivel nación

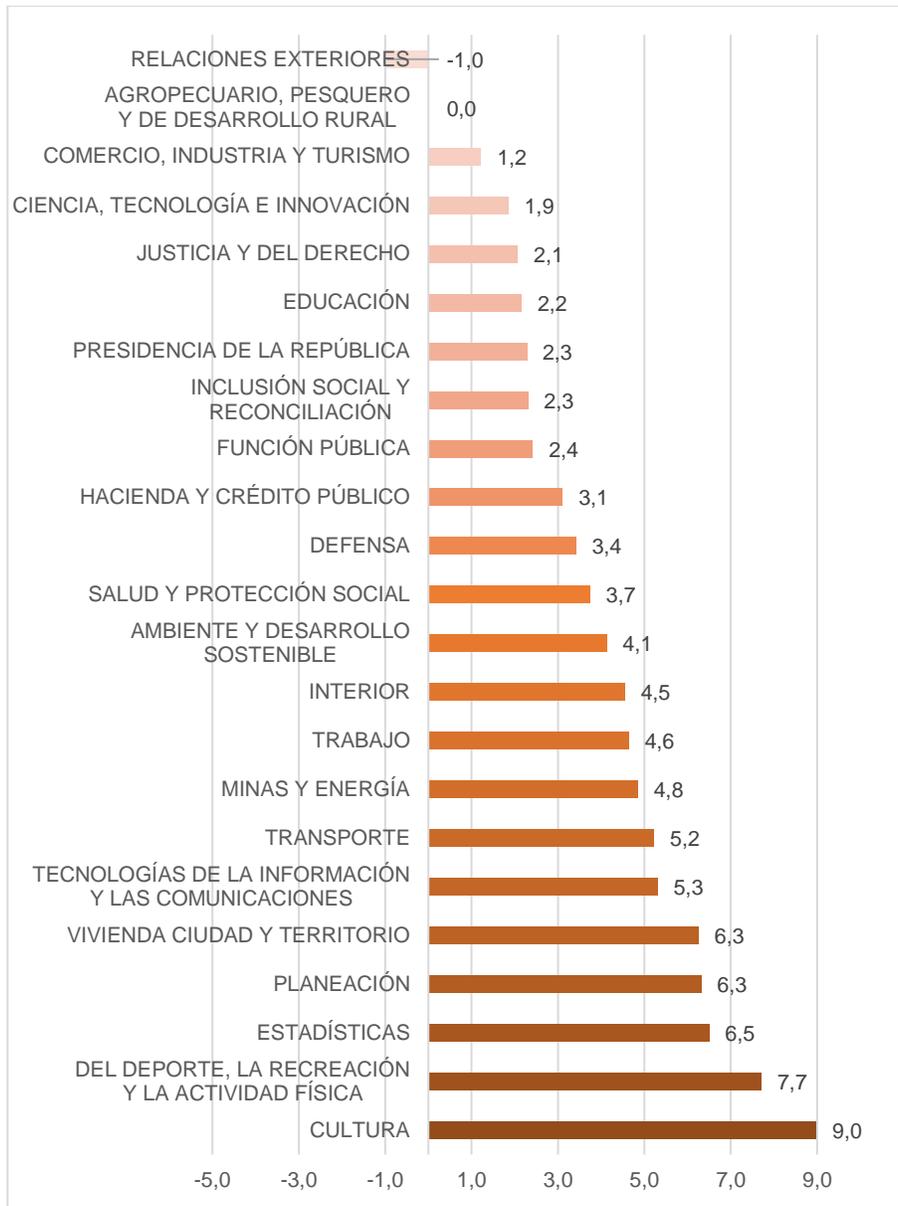
Tabla 3.- Variación del índice de política entre periodos

Variación absoluta de Pol10 Servicio Ciudadano	Variación relativa de Pol10 Servicio Ciudadano
3,5	4,0%

Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

La política de servicio al ciudadano evidencia una mejora de 3,5 puntos entre la vigencia 2020 y la vigencia 2021, que equivale a un crecimiento de 4,0%, como se muestra en la tabla 3.

Figura 4.- Análisis sectorial de la variación



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Si bien, es posible observar en términos generales un notable fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano en la vigencia 2021 frente a lo conseguido en 2020, llama la atención que el sector Cultura haya obtenido el mayor puntaje de crecimiento (9,0), no obstante, el comportamiento sectorial general lo ubica con uno de los menores desempeños para la vigencia 2021. Así mismo es de destacar los resultados obtenidos por el sector Interior que en la vigencia 2020 fue el que mayor decrecimiento obtuvo (-1,30) y

para la vigencia 2021 se ubica dentro de los 10 sectores que presentó mayor crecimiento (4,5), no obstante, el comportamiento sectorial general lo ubica con el menor desempeño para la vigencia 2021.

De igual manera, es de destacar el crecimiento que ha obtenido el sector del Deporte, la Recreación y la Actividad Física en ambas vigencias (7,7 en la vigencia 2021 y 12,82 en la vigencia 2020), evidenciando la efectividad del acompañamiento brindado por el líder de la política.

Por su parte, el sector Relaciones Exteriores fue el único sector que para la vigencia 2021 presentó decrecimiento, lo cual representa un llamado de atención para que los asesores sectoriales formulen una propuesta de acompañamiento específico a las entidades que conforman dicho sector.

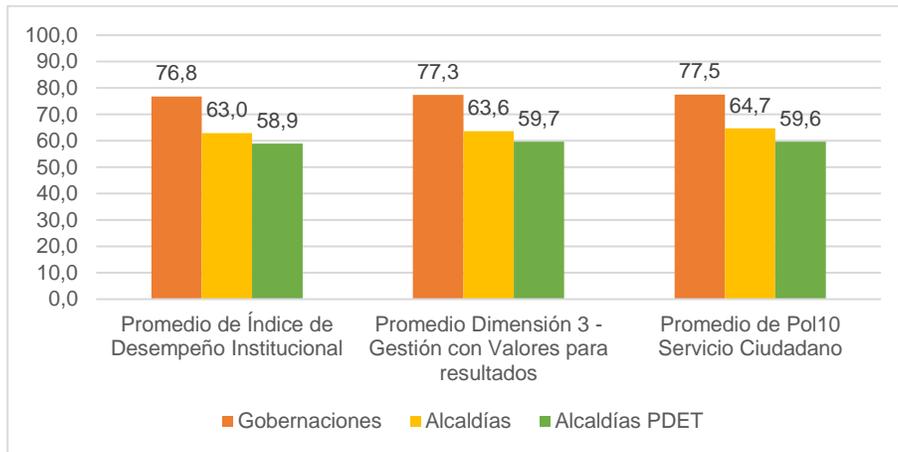
Según se puede evidenciar en la siguiente figura, es mayor el porcentaje de sectores que mejoraron su desempeño en la política de servicio al ciudadano (22 sectores equivalente al 95,7% de entidades), que aquellos que desmejoraron su desempeño (1 sector equivalente al 4,3% de entidades).

3.2. Análisis descriptivo de los resultados de los grupos de entidades territoriales

Para el análisis descriptivo de los resultados de los grupos de entidades del orden territorial, se agrupa y compara el desempeño institucional de las gobernaciones, las alcaldías y las alcaldías de los municipios PDET, que de forma general muestran el evolutivo de los territorios durante los dos años de observación.

3.2.1. Comparativo territorial de la política de servicio al ciudadano

Figura 5.- Comparación territorial entre el promedio del IDI general, el Índice de la dimensión y el Índice de la política



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

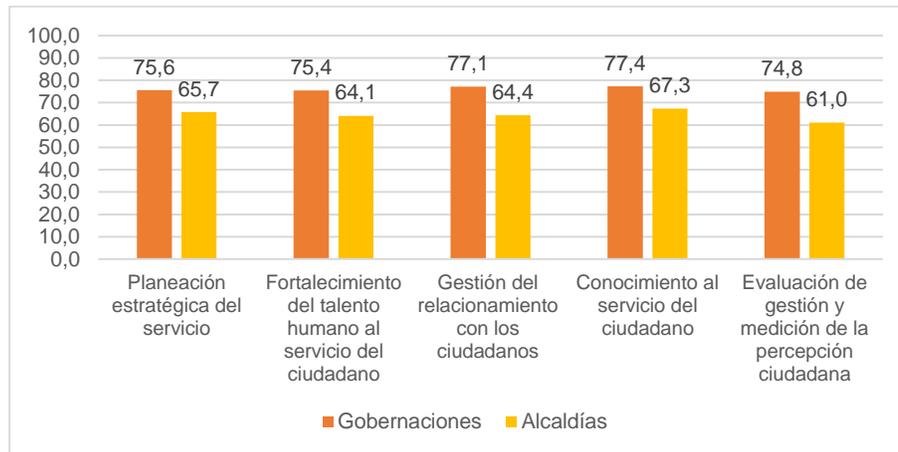
De acuerdo con lo presentado en la figura 5, se observa en cada subgrupo de entidades un comportamiento similar en el Índice de Desempeño Institucional, en el índice de la dimensión y en el desempeño de la política de servicio al ciudadano. Frente a los resultados obtenidos por cada subgrupo de entidades, las gobernaciones presentan el mejor desempeño, seguido de las alcaldías y finalmente las alcaldías de municipios PDET.

El promedio de la política de servicio al ciudadano en los tres subgrupos de entidades se encuentra por encima del promedio general del IDI y del promedio general de la dimensión, exceptuando las alcaldías de los municipios PDET en donde los resultados generales de la dimensión se encuentran por encima de los resultados obtenidos en la política de servicio al ciudadano con 0,1 puntos de diferencia.

En relación con el desempeño comparativo de la política de servicio al ciudadano entre cada subgrupo de entidades, los resultados muestran una brecha de 17,9 puntos entre las gobernaciones y las alcaldías de los municipios PDET, y una brecha de 12,8 puntos entre las gobernaciones y las demás alcaldías, lo cual representa un llamado al líder de política

a brindar un acompañamiento específico y diferenciado a las entidades que conforman el subgrupo de alcaldías y alcaldías de los municipios PDET.

Figura 6.- Comportamiento territorial de los índices detallados



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

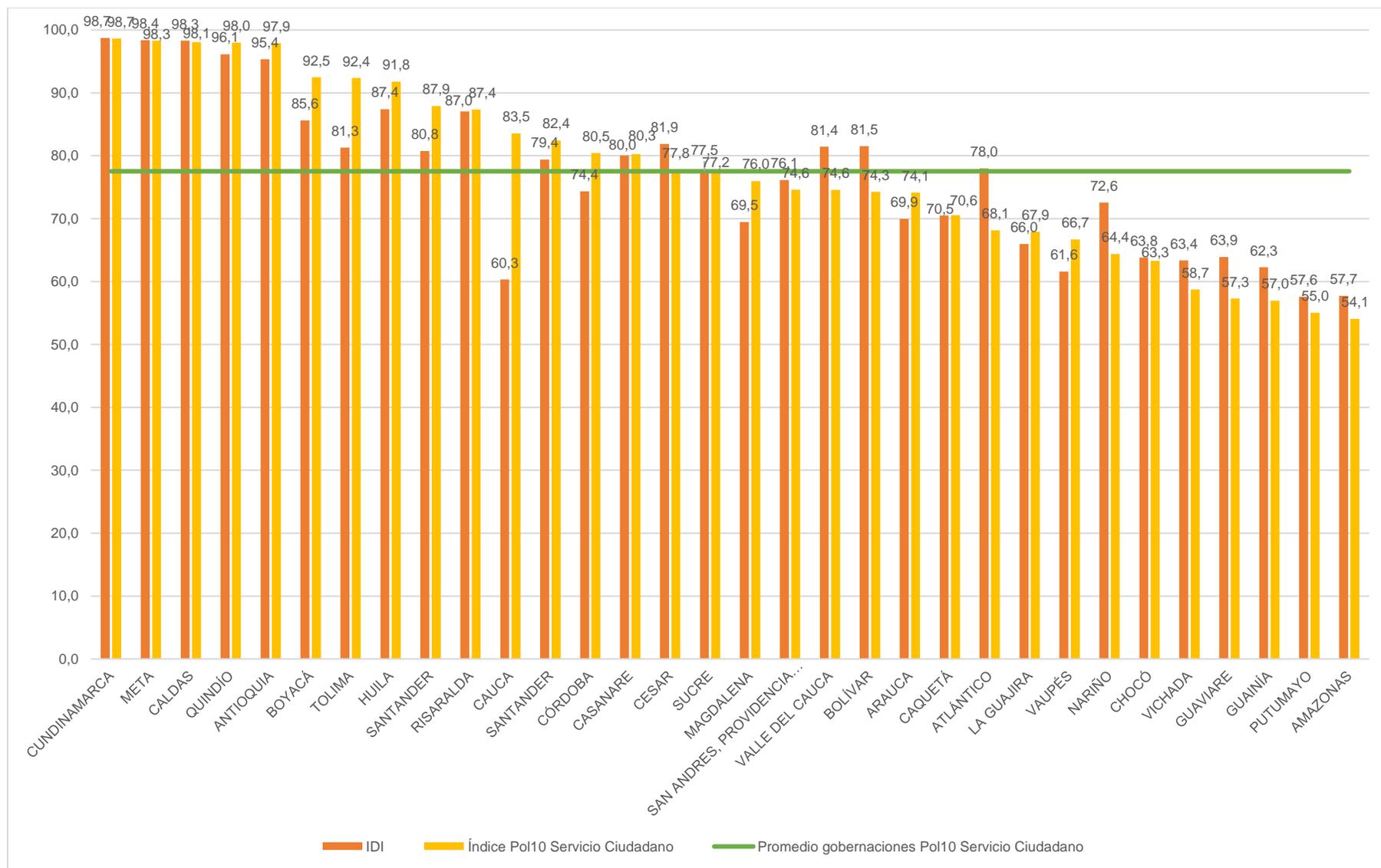
Frente al comportamiento de los índices que conforman la política de servicio al ciudadano en gobernaciones y alcaldías, es posible determinar que el índice de conocimiento al servicio del ciudadano obtuvo el mejor desempeño con 77,4 y 67,3 puntos respectivamente, mientras que el índice de evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana obtuvo el desempeño más bajo en ambos subgrupos de entidades con 74,8 y 61,0 puntos respectivamente. Lo anterior llama la atención si se analiza frente a los resultados obtenidos en el nivel nacional, en donde el índice de conocimiento al servicio del ciudadano presentó la menor calificación.

De igual forma, lo anterior representa una oportunidad para reforzar el trabajo frente a la implementación de estrategias y mecanismos para la evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana tanto en el orden nacional como en el territorial, 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.

Así mismo, merece especial atención los resultados obtenidos en el índice de fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano, el cual en ambos subgrupos

de entidades presentó la segunda menor calificación, esto significa un llamado para que el líder de política desarrolle instrumentos, actividades y estrategias encaminadas a fortalecer habilidades y competencias de los servidores públicos que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional y la entrega de valor a los ciudadanos; lo cual en su conjunto, puede generar un efecto positivo en el desempeño de los demás índices de la política de cara a las próximas vigencias.

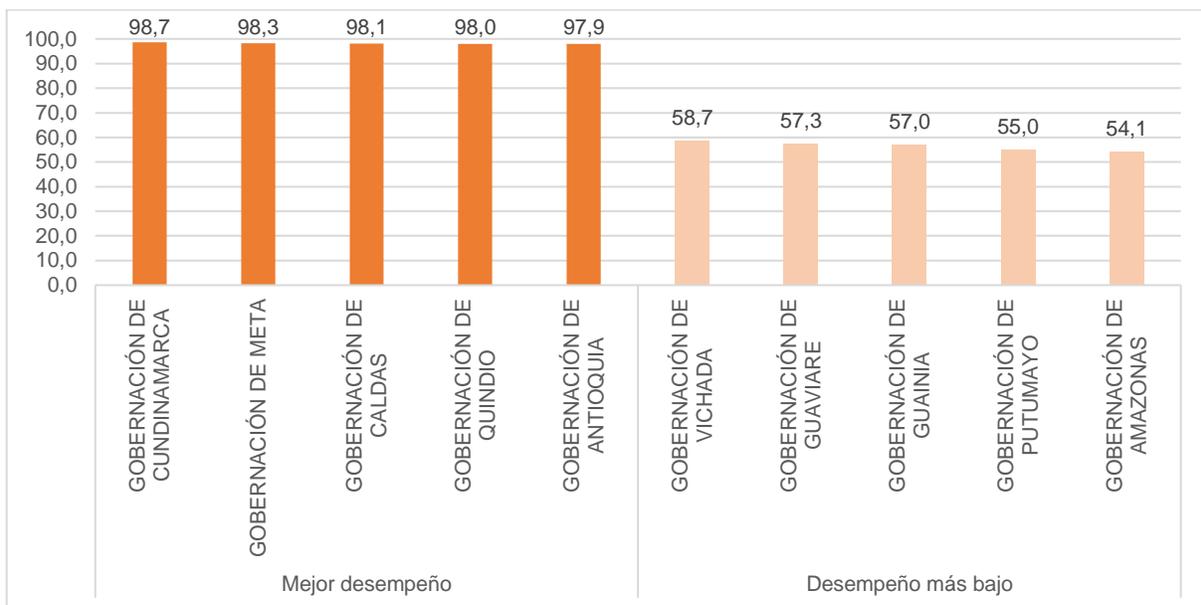
Figura 7.- Comportamiento departamental general



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Al analizar el comportamiento de la política de servicio al ciudadano en el nivel departamental, se observa que 15 gobernaciones superaron el promedio del IDI en la política de servicio al ciudadano, mientras que 17 gobernaciones tuvieron una puntuación inferior. Llama la atención en este escenario los resultados obtenidos por la Gobernación del Cauca, entidad que presentó el desempeño más bajo en el IDI general, mientras que en la política de servicio al ciudadano se encuentra dentro de las 11 entidades que mejor desempeño presentaron en la vigencia, ubicándose 15,2 puntos debajo de la Gobernación de Cundinamarca que para esta vigencia presentó el mejor desempeño en la mencionada política.

Figura 8.- Gobernaciones con mayor y menor índice de desempeño en la política de servicio ciudadano



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

En relación con el desempeño comparativo entre gobernaciones, los resultados muestran una brecha de 44,6 puntos entre la gobernación con el menor índice de desempeño en la política de servicio al ciudadano, Gobernación del Amazonas (54,1), y la Gobernación de Cundinamarca, que obtuvo el desempeño más alto (98,7).

Frente a los desempeños obtenidos por las gobernaciones en la política de servicio al ciudadano, las cinco gobernaciones con mejor desempeño son (1) Gobernación de

Cundinamarca con 98,7 puntos, (2) Gobernación de Meta con 98,3 puntos, (3) Gobernación de Caldas con 98,1 puntos, (4) Gobernación de Quindío con 98,0 puntos y (5) Gobernación de Antioquia con 97,9 puntos. Por su parte, las cinco gobernaciones con menor desempeño son (1) Gobernación de Amazonas con 54,1 puntos, (2) Gobernación de Putumayo con 55,0 puntos, (3) Gobernación de Guainía con 57,0 puntos, (4) Gobernación de Guaviare con 57,3 y Gobernación de Vichada con 58,7 puntos.

Por su parte, las Gobernaciones de Cesar y Sucre presentaron resultados cercanos al promedio general de la política con 77,8 y 77,2 puntos respectivamente.

3.2.2. Variación intertemporal de la política de servicio al ciudadano en las entidades del nivel territorial

Tabla 4.- Variación del índice de política entre periodos

Grupo de Entidades	Variación absoluta de Pol10 Servicio Ciudadano	Variación relativa de Pol10 Servicio Ciudadano
Gobernaciones	2,6	3,4%
Alcaldías	3,4	5,3%
Alcaldías PDET	3,6	6,0%

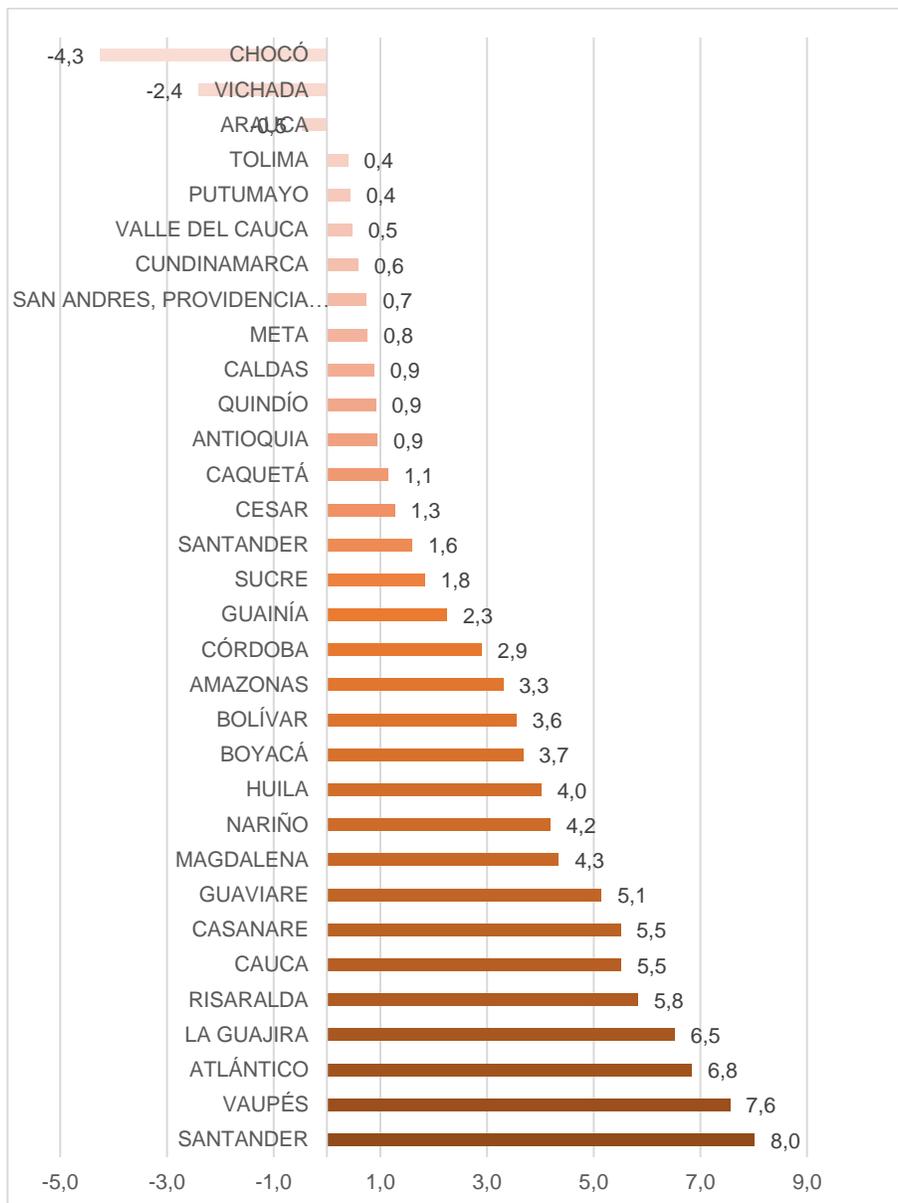
Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

En todos los subgrupos de entidades del nivel territorial la política de servicio al ciudadano evidencia una variación positiva respecto de la medición de la vigencia anterior, con un incremento que oscila entre 2,6 puntos para las gobernaciones y 3,6 puntos para las alcaldías de los municipios PDET, lo cual representa un crecimiento de 3,4% a 6,0% sobre el conjunto de las entidades de cada grupo de análisis. Esta tendencia de mejora expresa el compromiso de las entidades del nivel territorial por fortalecer la implementación de la política de servicio al ciudadano.

Frente a este punto merece especial atención y reconocimiento la variación obtenida por parte de las alcaldías de los municipios PDET, ya que este subgrupo obtuvo el mayor nivel de crecimiento en comparación con el subgrupo de alcaldías que obtuvo el segundo nivel

de crecimiento; por su parte las Gobernaciones son el subgrupo que menor crecimiento obtuvo entre períodos.

Figura 9.- Análisis departamental de la variación



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Al analizar la política de servicio al ciudadano en el subgrupo de Gobernaciones, es posible evidenciar una mejora de 2,6 puntos entre la vigencia 2020 y la vigencia 2021, que equivale a un crecimiento de 3,4%, lo cual demuestra en términos generales un

fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano en la vigencia 2021 frente a lo conseguido en 2020.

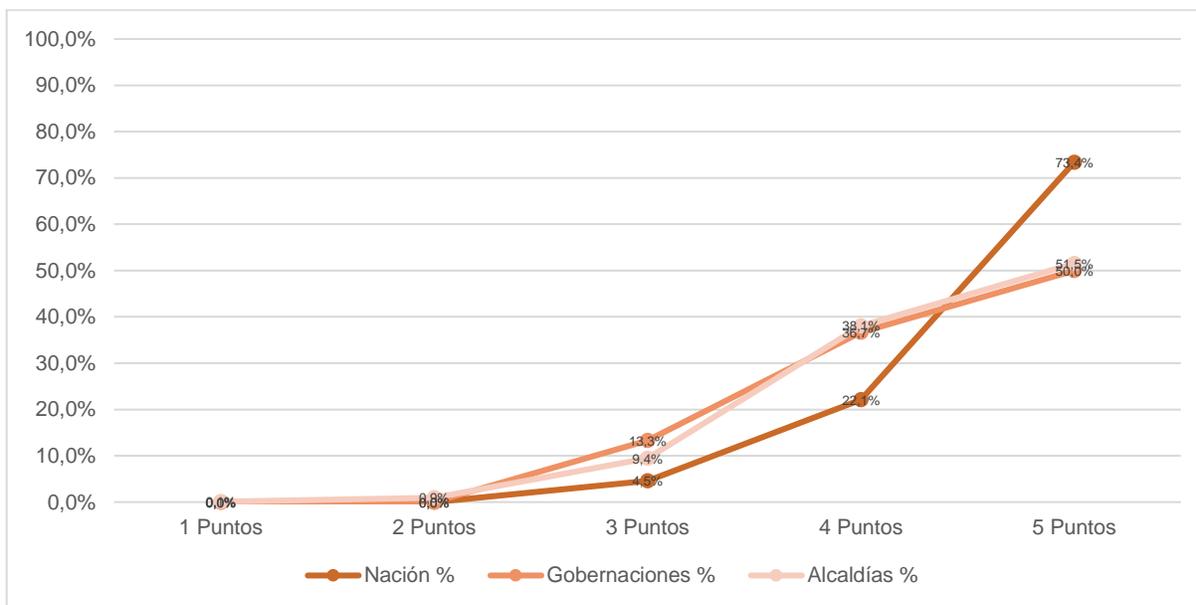
Frente a los resultados obtenidos por el subgrupo gobernaciones, se evidencia que la Gobernación de Santander obtuvo el mayor puntaje de crecimiento (8,0) seguida de la Gobernación de Vaupés con 7,6 puntos y la Gobernación de Atlántico con 6,8 puntos, mientras que la Gobernación de Chocó fue la que mayor decrecimiento obtuvo (-4,3), seguida de la Gobernación de Vichada (-2,4) y la Gobernación de Arauca con -0,5 puntos, lo cual representa un llamado de atención para que los asesores sectoriales formulen una propuesta de acompañamiento específico a estas entidades territoriales.

Según se puede evidenciar en la anterior figura, es mayor el porcentaje de gobernaciones que mejoraron su desempeño en la política de servicio al ciudadano (29 gobernaciones equivalente al 90,6% de entidades), que aquellas que desmejoraron su desempeño (3 gobernaciones equivalente al 9,4% de entidades), evidenciando la efectividad del acompañamiento brindado por el líder de la política.

4. Expectativas de usuarios y grupos de valor

Según el informe de percepción de las entidades nacionales y territoriales sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) durante la vigencia 2021, en una escala del 1 al 5, el valor que agrega la política de servicio al ciudadano a la gestión y el desempeño de la entidad, en términos de simplicidad y utilidad de sus requerimientos y del aporte a la eficiencia y eficacia, es:

Figura 10.- Valor que agrega la política de servicio al ciudadano



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

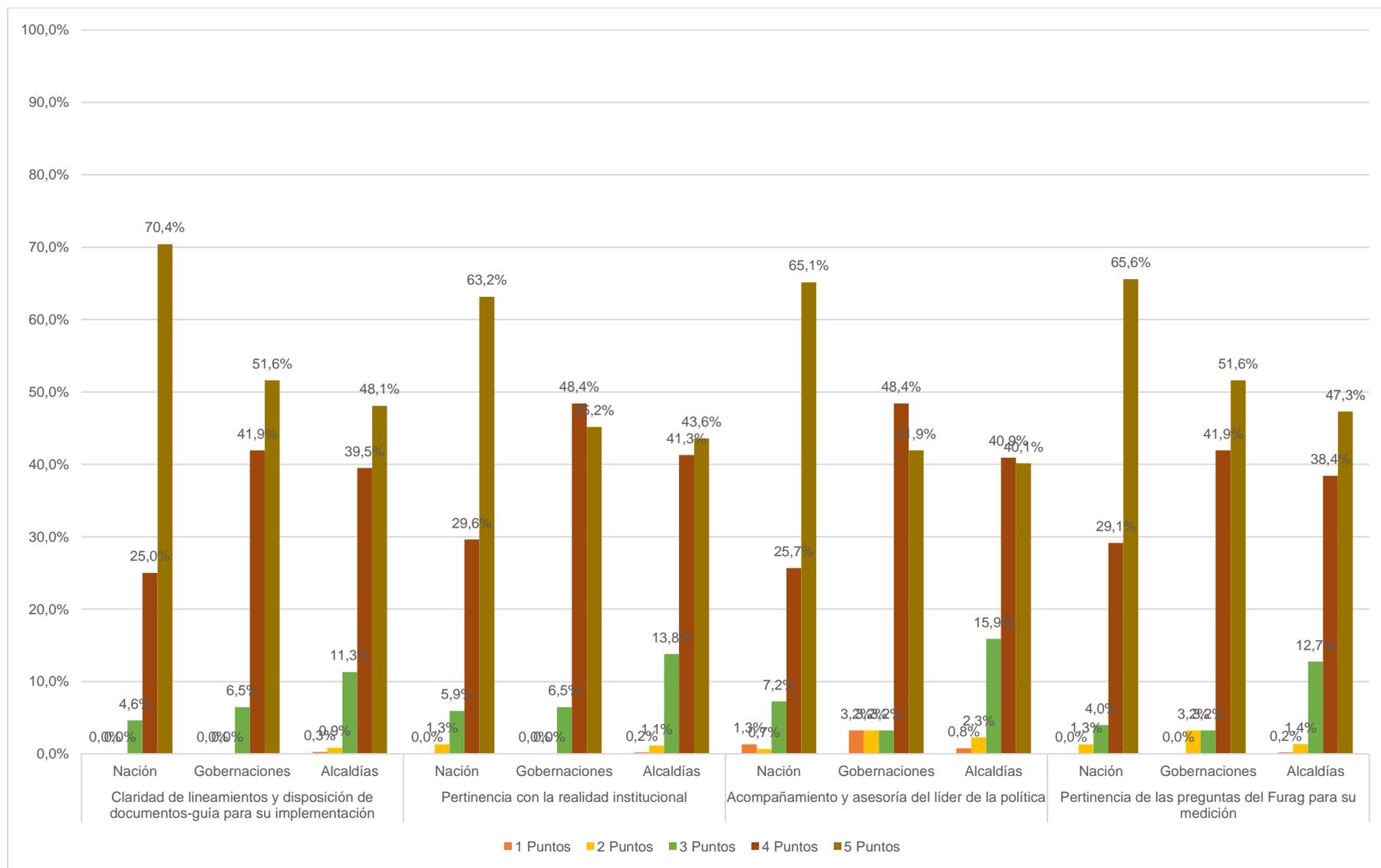
Para el caso del orden nacional, de un total de 154 entidades, 113 otorgan una calificación de 5 puntos, que equivale al 73,4% de entidades; 34 entidades otorgan una calificación de 4 puntos, que equivale al 22,1%, mientras que 7 entidades otorgan una calificación de 3 puntos, que equivale al 4,5%.

Para el caso de las gobernaciones, de un total de 30 entidades, 15 otorgan una calificación de 5 puntos, que equivale al 50% de entidades; 11 otorgan una calificación de 4 puntos, que equivale al 36,7%, mientras que 4 gobernaciones otorgan una calificación de 3 puntos, que equivale al 13,3%.

Frente a las alcaldías, de un total de 1.093 entidades, 563 otorgan una calificación de 5 puntos, que equivale al 51,5% de entidades; 416 otorgan una calificación de 4 puntos, que equivale al 38,1%, 103 otorgan una calificación de 3 puntos, que equivale al 9,4%, 10 otorgan una calificación de 2 puntos, que equivale al 0,9%, mientras que 1 alcaldía otorgó una calificación de 1 punto, que equivale al 0,1%.

Lo anterior permite evidenciar que en el orden nacional es más favorable la percepción sobre el valor que agrega la política de servicio al ciudadano a la gestión y desempeño de las entidades, mientras que en el orden territorial la calificación de la percepción es más baja; no obstante, se evidencia en términos generales un alto aporte de la política de servicio al ciudadano a la eficiencia y eficacia en la gestión y desempeño de las entidades, al ser altamente valorada por parte de los jefes de las oficinas de planeación.

Figura 11.- Calificación que las entidades dan a cada aspecto de la política



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Frente a la calificación que las entidades dan a cada aspecto de la política de servicio al ciudadano, para el caso de la claridad de lineamientos y disposición de documentos-guía para su implementación, en el orden nacional y gobernaciones las calificaciones oscilan entre los 3 y 5 puntos, mientras que, para el caso de las alcaldías, se identifican calificaciones que oscilan desde 1 hasta los 5 puntos.

Para el caso de la pertinencia con la realidad institucional, en el orden nacional las calificaciones oscilan entre los 2 y 5 puntos; en las gobernaciones las calificaciones oscilan entre los 3 y 5 puntos, mientras que en las alcaldías las calificaciones oscilan entre 1 y 5 puntos.

Frente al acompañamiento y asesoría del líder de la política, tanto en el orden nacional, en gobernaciones y alcaldías, las calificaciones oscilan entre 1 y 5 puntos. En este sentido, se observa que, en el nivel territorial, particularmente por parte de las alcaldías la calificación del acompañamiento del líder de la política es más baja (198 alcaldías y 3 gobernaciones otorgaron calificaciones entre 1 y 3 puntos), mientras que en el nivel nacional la calificación es más alta (14 entidades otorgaron calificaciones entre 1 y 3 puntos).

Con respecto a la pertinencia de las preguntas del FURAG para su medición, tanto en el orden nacional como en las gobernaciones las calificaciones oscilan entre 2 y 5 puntos, mientras que, para el caso de las alcaldías, se identifican calificaciones que oscilan entre 1 y 5 puntos.

De lo anterior, llama la atención la heterogeneidad de las calificaciones brindadas por los tres subgrupos de entidades en los cuatro aspectos de la política. Este escenario hace un llamado al líder de la política a diseñar e implementar estrategias diferenciadas para el acompañamiento tanto a entidades del orden nacional como a las entidades del orden territorial con especial énfasis en las alcaldías, que vayan más allá de la producción instrumental (lineamientos y documentos), que tengan impacto, pertinencia, correspondencia y promuevan la implementación práctica de la política a través de protocolos, rutas de acción y de servicio, en suma, que tengan en cuenta la realidad y

capacidad institucional y, orienten a las entidades en la implementación de acciones para la mejora del servicio al ciudadano.

Así mismo, esta es la oportunidad para que se revise la pertinencia de las preguntas del FURAG para la medición de la política de cara a las próximas vigencias en cuanto a su pertinencia con la realidad institucional, con el fin que se pueda garantizar la comparabilidad, identificar patrones de evolución o decrecimiento entre entidades de un período a otro e implementar de manera oportuna acciones de mejora.

5. Análisis de las brechas y sus determinantes más limitantes

Para la **identificación** de las brechas que afectan el desempeño de la política de servicio al ciudadano, en cumplimiento de la metodología de análisis de brechas para el desempeño institucional propuesta por la Oficina Asesora de Planeación – OAP (2021b), se seleccionaron las 10 recomendaciones con mayor frecuencia para el grupo de entidades nación y el grupo de entidades territorio (gubernaciones y alcaldías), obteniendo un total de 20 ítems, de los cuales se priorizaron 3 en mesa técnica con la coordinadora del grupo de Análisis y Políticas de la DPTSC, atendiendo a criterios técnico-cualitativos, como son:

- La prevalencia de la recomendación, frente a las presenciadas en la vigencia anterior,
- El peso o porcentaje de las recomendaciones en relación con el número de entidades que conforman cada grupo de análisis,
- La correlación con los índices detallados de la política,
- El contraste con la información de gestión asociada a la política,
- La disponibilidad de información para el abordaje de los factores determinantes,
- El alcance de intervención de Función Pública, como líder de la política, para que las entidades acojan la recomendación.

Con base en la priorización de las 3 recomendaciones más importantes para la mejora de la política, se redefinen los enunciados de las mismas (recomendaciones) en términos de problemática, a fin de que sean entendidas como una brecha a tratar o cerrar. Así las cosas, las **brechas** aquí expuestas hacen referencia a aquellos resultados del análisis cuantitativo que permiten evidenciar que un gran número de entidades no están presentando el desempeño esperado en los resultados del índice; de tal manera que las brechas no se refieren al comportamiento específico de una entidad, sino al comportamiento agregado de un grupo de entidades o de un ítem respecto de la política analizada.

Las 3 brechas que a continuación se analizarán son las siguientes:

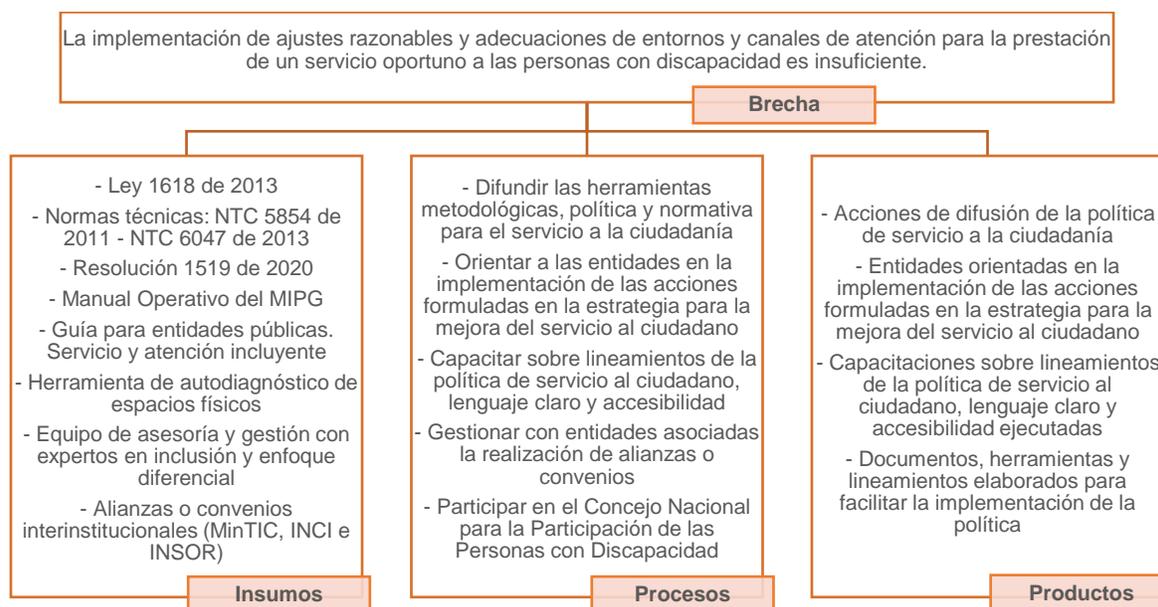
1. La implementación de ajustes razonables y adecuaciones de entornos y canales de atención para la prestación de un servicio oportuno a las personas con discapacidad es insuficiente.
2. Las entidades no cuentan con procedimientos, entornos, canales de atención, ni personal capacitado para brindar un servicio a personas que hablen otras lenguas o idiomas que garanticen la fluidez de la comunicación y la interacción.
3. Hay poca documentación de las experiencias innovadoras en la prestación del servicio ciudadano, lo que limita la evaluación de los resultados de las estrategias implementadas por las entidades, así como su réplica por otras instituciones.

Ahora bien, para el **análisis de las brechas**, se hace una revisión de cómo este ítem se desarrolla en los eslabones de la cadena de valor de la política: insumos, procesos y/o productos, de manera que las brechas se examinan en función de la coherencia y capacidad que despliega el líder la política para alcanzar los resultados que se espera logren las entidades implementadoras.

Análisis de determinantes de la brecha No. 1

La brecha No. 1 de la política de servicio al ciudadano se ha definido de la siguiente manera: *“La implementación de ajustes razonables y adecuaciones de entornos y canales de atención para la prestación de un servicio oportuno a las personas con discapacidad es insuficiente”* y sus determinantes más limitantes, son:

Figura 12.- Análisis de determinantes de la brecha No.1



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

En el entendido que los *ajustes razonables* son “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”², es posible identificar que en la actualidad existen algunos apoyos para mejorar la atención de personas con discapacidad a través del canal telefónico, como es el caso del Centro de Relevó o el Sistema de Interpretación en Línea – SIEL, siendo este último contratado y pago por las entidades interesadas; sin embargo, dichos apoyos pueden ser insuficientes, en especial, porque no son útiles los PBX o conmutadores, ni se adaptan a los menús telefónicos, sino solamente a las llamadas. Lo propio sucede con los apoyos, asesorías y recomendaciones sobre la disposición de sistemas de orientación espacial *Wayfinding*³, que se presenta como un conjunto de recursos limitados, en la medida que carecen de una perspectiva inclusiva para las personas con discapacidad.

² Definición tomada de la *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

³ Comprende la señalización, mapas y símbolos que, en combinación con aplicaciones móviles y pantallas digitales, ayuden al visitante a entender el espacio y navegar en un entorno con facilidad.

Así mismo, teniendo en cuenta la prevalencia de las debilidades identificadas en la medición de la vigencia 2021, se ha identificado que si bien en la actualidad existen herramientas para promover y garantizar la atención de personas con discapacidad visual, como es el caso del software lector de pantalla JAWS (por sus siglas en inglés: *Job Access With Speech*), NVDA (por sus siglas en inglés: *NonVisual Desktop Access*), el magnificador MAGIC, la señalización en braille, señalización podotáctil⁴, las alarmas auditivas, la compañía de perros guías o de apoyo, así como de familiares o cuidadores, para citar algunos ejemplos, se ha identificado que las entidades carecen de dichas herramientas o implementación de medidas, afectando la información y atención que se brinda a esta población, así como la comunicación e interacción con facilidad y total entendimiento con la entidad.

De manera general, se identifica que un agravante para las entidades es que no tienen la suficiente claridad sobre qué hacer, ni qué recursos (humanos, financieros, tecnológicos) disponer para lograr la implementación de *ajustes razonables*; por lo cual, persiste la necesidad de contar y delegar en el talento humano idóneo, la responsabilidad específica de reconocer las características de los grupos de valor y brindar un servicio al ciudadano incluyente y con enfoque diferencial, atendiendo los diferentes tipos de discapacidades sensoriales -en particular visual- y conozca sobre los recursos existentes para promover la atención.

Por tanto, es preciso definir nuevas orientaciones, mecanismos y herramientas, en coordinación con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI, el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC y el futuro Ministerio de la Igualdad, para que las entidades implementen acciones acordes y efectivas en vía de facilitar el ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones, y el acceso a la oferta institucional⁵ a las personas con discapacidad a través de la promoción del *diseño universal*.

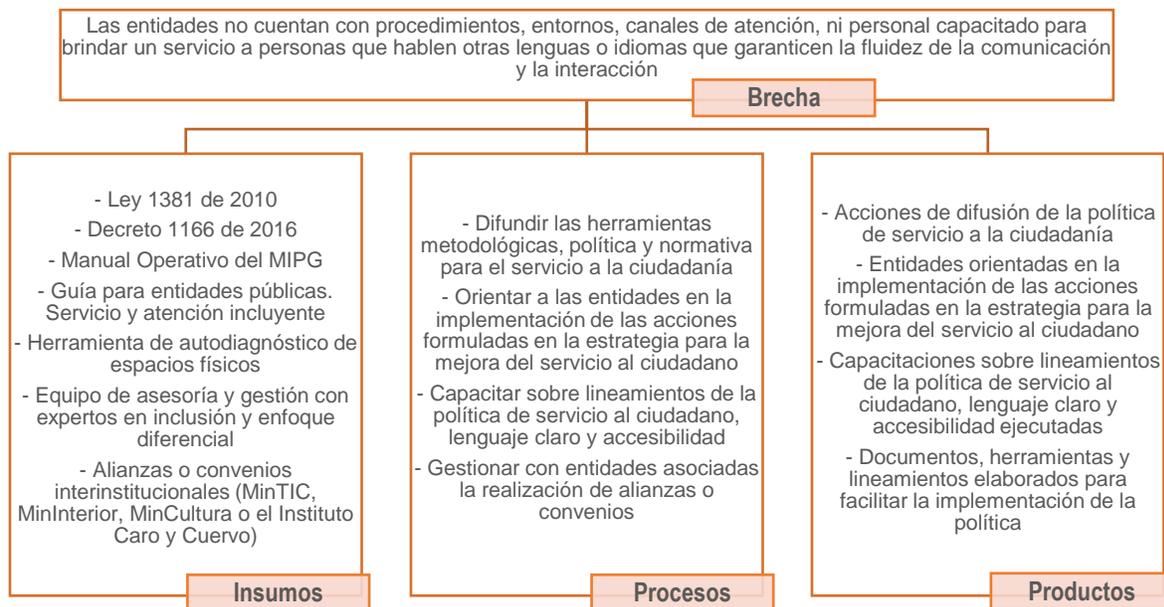
⁴ Ranuras y texturas en el piso con el fin de facilitar la orientación de personas con discapacidad visual.

⁵ De información pública, el portafolio de trámites y otros procedimientos administrativos y la interacción a través de los canales de atención y los escenarios de diálogo con los grupos de valor.

Análisis de determinantes de la brecha No. 2

La brecha No. 2 de la política de servicio al ciudadano se ha definido de la siguiente manera: *“Las entidades no cuentan con procedimientos, entornos, canales de atención, ni personal capacitado para brindar un servicio a personas que hablen otras lenguas o idiomas que garanticen la fluidez de la comunicación y la interacción”* y sus determinantes más limitantes, son:

Figura 13.- Análisis de determinantes de la brecha No. 2



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

La prestación de un servicio ciudadano en otras lenguas e idiomas, como son las lenguas nativas de las etnias o las personas provenientes de otros países, es muy limitado entre las entidades públicas del nivel nacional y territorial, entre otras razones, porque:

- Se desconoce la obligación que tienen las entidades públicas de garantizar la fluidez en la comunicación e interacción con personas que hablen otras lenguas o idiomas.
- Las normas técnicas sobre traducción o interpretación de información en el marco del servicio ciudadano a personas que hablen lenguas nativas o extranjeras son difíciles de comprender y apropiar para entidades y servidores.

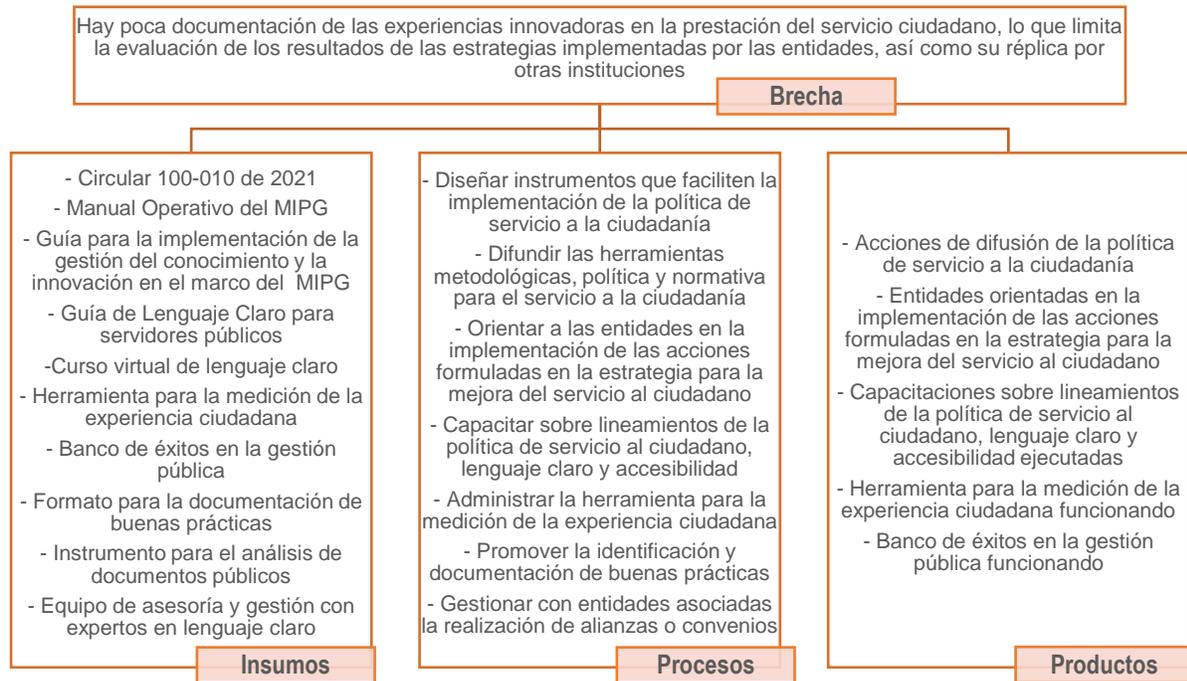
- Existen pocas orientaciones y pautas para dar cumplimiento a este deber público de garantizar la comunicación y la participación de personas que hablan otras lenguas o idiomas.
- Existen pocas herramientas y mecanismos diseñados para facilitar la comunicación e interacción con estas poblaciones. Algunos de ellos son muy costosos para las entidades.
- Hay una baja cobertura y apropiación de la tecnología que se ha dispuesto para facilitar la traducción o interpretación simultánea.
- Las entidades no han definido procedimientos internos para brindar información, atención ni facilitar la comunicación en lenguas nativas o extranjeras.
- Los servidores y contratistas no están capacitados en la adopción de un lenguaje claro e incluyente frente a grupos étnicos o personas provenientes de otros países.

Como se observa, esta brecha tiene diversos limitantes, muchos de ellos ajenos al alcance de intervención que tiene Función Pública como líder de la política de servicio al ciudadano, por lo cual, su cierre depende en gran medida de las alianzas estratégicas y coordinación interinstitucional que se pueda lograr con entidades clave como el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Cultura y el Instituto Caro y Cuervo, entre otras, a fin de diseñar y difundir conjuntamente orientaciones, mecanismos y herramientas orientadas a las entidades, para que éstas logren implementar acciones acordes y efectivas en vía de facilitar el acceso a la información, la comunicación y el ejercicio de derechos de las personas que hablan otras lenguas o idiomas.

Análisis de determinantes de la brecha No. 3

La brecha No. 3 de la política de servicio al ciudadano se ha definido de la siguiente manera: *“Hay poca documentación de las experiencias innovadoras en la prestación del servicio ciudadano, lo que limita la evaluación de los resultados de las estrategias implementadas por las entidades, así como su réplica por otras instituciones”* y sus determinantes más limitantes, son:

Figura 14.- Análisis de determinantes de la brecha No.3



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Esta brecha muestra que las entidades presentan debilidades para documentar las experiencias que pudieran resultar innovadoras en materia de servicio ciudadano y lenguaje claro, limitando así la gestión de su conocimiento, preservación de la memoria y aprendizaje institucional, como la socialización y réplica de dichas experiencias por entidades afines; esto, por cuanto las entidades no están implementando mecanismos para la identificación y documentación de experiencias que generen valor (buenas prácticas) y de lecciones aprendidas en torno del servicio al ciudadano, incluyendo las actividades que adelantan como parte de las estrategias de lenguaje claro.

Por lo tanto, para el cierre de esta brecha se debe trabajar en torno al análisis de la información institucional de servicio y relacionamiento con la ciudadanía (PQRSD, estudios y evaluaciones de percepción, desempeño institucional en la implementación de las políticas de relación Estado Ciudadano, interacciones con los grupos de valor, entre otras), como insumo para la documentación de prácticas exitosas, su réplica y mejora continua de las capacidades institucionales para la prestación del servicio. Lo anterior

demanda, entre otras, fortalecer el diseño y aplicación del *instrumento para el análisis de documentos públicos* en términos de adopción del lenguaje claro, como un criterio a considerar en la definición de experiencias que generan valor en las entidades.

6. Recomendaciones para el cierre de brechas de la política de servicio al ciudadano

A partir del análisis de brechas y la información asociada, se priorizó en cada línea causal cuáles son los determinantes que más inciden en el desarrollo esperado de la política de servicio al ciudadano, es decir, aquellos factores que generan los mayores taponamientos a la cadena de valor y que son objeto de intervención por parte de Función Pública como líder de la política.

Es entonces que se presenta como propuesta el siguiente plan de trabajo, el cual está integrado por acciones de corto plazo, para ser ejecutadas en el marco de la planeación institucional de la vigencia siguiente (2023); y acciones de mediano plazo, que están siendo concertadas al interior de la entidad para ser incluidas en la planeación estratégica del nuevo cuatrienio: 2022-2026.

Tabla 5.- Recomendaciones para el cierre de brechas de la política de servicio al ciudadano

Brecha	Dirección técnica responsable	Determinantes a intervenir	Estrategia de intervención	Actividades propuestas	Entregable asociado	Meta	Alcance/ Descripción meta	Unidad de medida	Responsable vigente en 2021			
La implementación de ajustes razonables y adecuaciones de entornos y canales de atención para la prestación de un servicio oportuno a las personas con discapacidad es insuficiente.	DPTSC En articulación con Ministerio de las TIC, INCI, INSOR, MEN, Ministerio de la Igualdad y otros	Alianzas o convenios interinstitucionales (MinTIC, INCI, INSOR, MEN, Ministerio de la Igualdad)	Implementar una estrategia articulada con entidades y organismos líderes en materia de accesibilidad, orientada a generar capacidades en las entidades públicas para que éstas efectúen los ajustes razonables y adecuaciones (de entornos y canales de atención) que garanticen la prestación de un servicio oportuno a las personas con discapacidad.	Acordar plan de trabajo conjunto (MinTIC, INCI, INSOR, MEN, Ministerio de la Igualdad) para el despliegue de una estrategia en materia de accesibilidad	Documentos técnicos, guías, instrumentos y metodologías para fomentar la implementación de las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadano definido y/o actualizado	Plan de trabajo acordado	Un plan de trabajo acordado	Número	Brigitte Quintero Marcela Espejo Líder de Grupo AyP			
				Elaborar y/o actualizar, en coordinación con entidades y organismos líderes en materia de accesibilidad, instrumentos que orienten a las entidades para la implementación de los ajustes razonables y adecuaciones (de entornos y canales de atención), a partir de la caracterización de insumos existentes en la materia.		No. instrumentos diseñados o actualizados	2 instrumentos diseñados o actualizados	Número	Brigitte Quintero Marcela Espejo Líder de Grupo AyP			
				Generar una circular conjunta que oriente a las entidades en la inclusión de acciones de capacitación del talento humano para fortalecer las habilidades y competencias en materia de servicio y relacionamiento con la ciudadanía, incluyendo la destinación y apropiación presupuestal para tal fin.		No. de actos administrativos emitidos	1 acto administrativo	Número	Brigitte Quintero Marcela Espejo Líder de Grupo AyP Asesora jurídica			
		Capacitar sobre lineamientos de la política de servicio al ciudadano, lenguaje claro y accesibilidad		Implementar en coordinación con entidades y organismos líderes en materia de accesibilidad, el proceso de capacitación del talento humano de las entidades públicas, sobre los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, en		Estrategia de formación para servidores públicos competentes en la implementación de las políticas	No. de entidades capacitadas	No. de entidades participantes en sesiones masivas	Número	No. servidores públicos y/o contratistas capacitados	No. servidores públicos y/o	Brigitte Quintero
							No. servidores públicos y/o contratistas capacitados	Marcela Espejo				
								Líder de Grupo AyG				

Brecha	Dirección técnica responsable	Determinantes a intervenir	Estrategia de intervención	Actividades propuestas	Entregable asociado	Meta	Alcance/ Descripción meta	Unidad de medida	Responsable vigente en 2021
				materia de accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad.	relación estado ciudadano ejecutada		contratistas participantes en sesiones masivas		
		Orientar a las entidades en la implementación de las acciones formuladas en la estrategia para la mejora del servicio al ciudadano		Promover la delegación de líder o grupo de trabajo responsable de incorporar medidas para la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad, en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional de las entidades.	Documentos técnicos, guías, instrumentos y metodologías para fomentar la implementación de las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadano definido y/o actualizado.	No. de actos administrativos emitidos	1 acto administrativo	Número	Brigitte Quintero Marcela Espejo Líder de Grupo AyP Asesora jurídica
Las entidades no cuentan con procedimientos, entornos, canales de atención, ni personal capacitado para brindar un servicio a personas que hablen otras lenguas o idiomas que garanticen la fluidez de la comunicación y la interacción.	DPTSC en articulación con MinTIC, INCI, INSOR, Min Interior, Instituto Caro y Cuervo y otros	Documentos, herramientas y lineamientos elaborados para facilitar la implementación de la política	Diseñar y socializar, en coordinación con entidades y organismos líderes en lenguaje con enfoque diferencial, el procedimiento para brindar un servicio a personas que hablen otras lenguas o idiomas, garantizando la fluidez de la comunicación y la interacción.	Elaborar y/o actualizar, en coordinación con entidades y organismos líderes en lenguaje con enfoque diferencial, el procedimiento para brindar un servicio a personas que hablen otras lenguas o idiomas, garantizando la fluidez de la comunicación y la interacción.	Documentos técnicos, guías, instrumentos y metodologías para fomentar la implementación de las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadano definido y/o actualizado	No. procedimientos diseñados o actualizados	1 procedimiento diseñado o actualizado	Número	Brigitte Quintero Marcela Espejo Líder de Grupo AyP Asesora jurídica
		Difundir las herramientas metodológicas, política y normativa para el servicio a la ciudadanía	Implementar una campaña de difusión sobre el procedimiento para brindar un servicio a personas que hablen otras lenguas o idiomas, garantizando la fluidez de la comunicación y la interacción	Implementar una campaña de difusión sobre el procedimiento para brindar un servicio a personas que hablen otras lenguas o idiomas, garantizando la fluidez de la comunicación y la interacción		Campañas de difusión implementadas	1 campaña de difusión	Porcentaje	Brigitte Quintero Marcela Espejo OAC

Brecha	Dirección técnica responsable	Determinantes a intervenir	Estrategia de intervención	Actividades propuestas	Entregable asociado	Meta	Alcance/ Descripción meta	Unidad de medida	Responsable vigente en 2021
		Capacitar sobre lineamientos de la política de servicio al ciudadano, lenguaje claro y accesibilidad	comunicación y la interacción.	Implementar en coordinación con entidades y organismos líderes en lenguaje con enfoque diferencial, el proceso de capacitación del talento humano de las entidades públicas, sobre el procedimiento para brindar un servicio a personas que hablen otras lenguas o idiomas, garantizando la fluidez de la comunicación y la interacción.	Estrategia de formación para servidores públicos competentes en la implementación de las políticas relación estado ciudadano ejecutada	No. de entidades capacitadas No. servidores públicos y/o contratistas capacitados	No. de entidades participantes en sesiones masivas No. servidores públicos y/o contratistas participantes en sesiones masivas	Número	Brigitte Quintero Marcela Espejo Líder de Grupo AyG
Hay poca documentación de las experiencias innovadoras en la prestación del servicio ciudadano, lo que limita la evaluación de los resultados de las estrategias implementadas por las entidades, así como su réplica por otras instituciones.	DPTSC	Promover la identificación y documentación de buenas prácticas	Documentación y evaluación de experiencias innovadoras en la prestación del servicio ciudadano, haciendo énfasis en la implementación de estrategias de lenguaje claro.	Identificar y documentar buenas prácticas sobre experiencias innovadoras en la prestación del servicio ciudadano, haciendo énfasis en la implementación de estrategias de lenguaje claro.	Análisis y estudios asociados a las políticas a cargo de la DPTSC adelantados	No. buenas prácticas identificadas y documentadas	3 buenas prácticas identificadas y documentadas	Número	Líder de Grupo AyP Líder de Grupo AyG
		Difundir las herramientas metodológicas, política y normativa para el servicio a la ciudadanía		Implementar una campaña de difusión de las buenas prácticas documentadas sobre experiencias innovadoras en la prestación del servicio ciudadano		Campañas de difusión implementadas	1 campaña de difusión	Porcentaje	Líder de Grupo AyP OAC
		Instrumento para el análisis de documentos públicos	Fortalecer el diseño y aplicación del instrumento para el análisis de documentos públicos en términos de adopción del lenguaje claro.	No. buenas prácticas difundidas en los Menú Participa y SaC de las entidades		No. buenas prácticas difundidas en los Menú Participa y SaC de las entidades	Número	Líder de Grupo AyP OAC	
				Documentos técnicos, guías, instrumentos y metodologías para fomentar la implementación de las políticas de		No. instrumentos intervenidos	1 instrumento intervenido	Número	Brigitte Quintero Marcela Espejo Líder de Grupo AyP

Brecha	Dirección técnica responsable	Determinantes a intervenir	Estrategia de intervención	Actividades propuestas	Entregable asociado	Meta	Alcance/ Descripción meta	Unidad de medida	Responsable vigente en 2021
					relacionamiento Estado-Ciudadano definido y/o actualizado				

Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Conclusiones generales

A partir de los resultados obtenidos por las entidades del orden nacional y territorial en la implementación de la política de servicio al ciudadano, es preciso iniciar por reconocer el compromiso para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano por parte de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial, teniendo en cuenta el incremento en sus resultados entre el año 2020 y el año 2021.

Frente al comportamiento de los índices de la política, se identifica que el índice de gestión del relacionamiento con los ciudadanos presentó mayor calificación, mientras que el índice de conocimiento al servicio del ciudadano presentó la menor calificación, lo cual representa una invitación a las entidades para que identifiquen debilidades existentes, fortalezcan sus capacidades (organizacionales, funcionales y del talento humano) e implementen estrategias para la mejora continua del servicio al ciudadano.

En este sentido se recomienda a las entidades del orden nacional y territorial, que continúen reforzando la implementación de acciones que permitan la mejora de los indicadores asociados a la atención y servicio a la ciudadanía, así como aunar esfuerzos para avanzar en el análisis de la experiencia de los ciudadanos en sus procesos de interacción con las entidades; si bien es cierto, desde Función Pública, entidad líder de la política, se ha desarrollado un modelo estándar de utilidad para todas las entidades públicas, no significa que las instituciones no puedan crear buenas prácticas dentro de sus dependencias, así como complementar sus instrumentos existentes con otras variables susceptibles de medición, que permitan conocer y evaluar la experiencia de los ciudadanos y así aumentar los niveles de confianza de éstos últimos en la institucionalidad pública.

Del mismo modo, con el fin de aumentar el nivel de conocimiento de los usuarios y grupos de valor por parte de las entidades, se recomienda a las áreas que lideran la Planeación institucional en articulación con las dependencias de relacionamiento con el ciudadano (en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020), adelantar un seguimiento semestral de la información obtenida en el marco de la evaluación de las experiencias ciudadanas,

definiendo parámetros estadísticos, que evidencien la curva de las fortalezas y debilidades, a partir de lo cual las entidades puedan definir estrategias focalizadas, las cuales, eventualmente, puedan servir tanto para la mejora continua en la prestación del servicio, como de referentes en la implementación de la política para ser compartidos y replicados con otras entidades.

Es preciso añadir que en una misma entidad territorial se pueden presentar los mayores y menores desempeños de una misma política de gestión o de un índice o subíndice. Esto indica que el desempeño de un departamento, en su conjunto, no siempre es lineal, sino que, dadas sus propias características y condiciones estructurantes referidas al entorno o ambiente, pueden mitigarse o profundizarse las brechas en el territorio.

En el orden nacional, es mayor el porcentaje de sectores que mejoraron su desempeño en la política de servicio al ciudadano (22 sectores equivalente al 95,7% de entidades), que aquellos que desmejoraron su desempeño (1 sector equivalente al 4,3% de entidades), lo cual permite suponer que las entidades correspondientes a estos sectores han apropiado e implementado acciones para la mejora del servicio al ciudadano, potenciado así los avances en los resultados de la política en su conjunto.

Respecto de las distancias de calificación en el nivel nacional, la diferencia entre el sector con mayor desempeño y el que tuvo menor desempeño es de 62 puntos; por su parte, las brechas identificadas en el nivel territorial son menores, con distancias de 44,6 puntos entre las entidades mejor evaluadas y aquellas con la puntuación más baja.

En relación con el desempeño comparativo de la política de servicio al ciudadano en el orden territorial, los resultados muestran una brecha de 17,9 puntos entre las gobernaciones y las alcaldías de los municipios PDET, y una brecha de 12,8 puntos entre las gobernaciones y las demás alcaldías. Esta información permite establecer que son mayores las diferencias, desventajas y dificultades en la implementación de la política de servicio al ciudadano en las entidades del orden territorial, de manera particular en las alcaldías de los municipios PDET.

El escenario descrito en el punto anterior, evidencia la necesidad de brindar un acompañamiento específico y diferenciado por parte del líder de la política a las entidades que conforman el subgrupo de alcaldías y alcaldías de los municipios PDET, así como la necesidad de implementar un plan de trabajo con particular énfasis y desarrollo en el nivel territorial (alcaldías y alcaldías de municipios PDET), el cual debe estar integrado por acciones de corto y mediano plazo para ser incluidas en la planeación estratégica del nuevo cuatrienio: 2022-2026.

El análisis de las brechas y sus determinantes indica que las entidades suelen tener mayores dificultades para contar con talento humano capacitado, canales de atención y herramientas que garanticen la prestación del servicio a las personas con discapacidad y a las personas que hablan otras lenguas o idiomas, lo que expresa la necesidad de instalar capacidades en accesibilidad e inclusión en las entidades públicas, orientando la aplicación de instrumentos para articular las acciones de la entidad con las necesidades y dinámicas de los grupos poblacionales del nivel nacional y territorial. Esto, de manera prevalente para entidades nacionales, departamentos, distritos y municipios con población superior a 100.000 habitantes, quienes deberán crear una dependencia única de relación con el ciudadano, en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020.

Referencias bibliográficas

Decreto 1083 de 2015 (26 de mayo, 2015). Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Presidencia de la República. Diario Oficial N. 49523.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

Decreto 1499 de 2017 (11 de septiembre, 2017). Modifica el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión (artículo 133 de la Ley 1753 de 2015). Presidencia de la República. Diario Oficial N. 50353.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>

Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP] (2021a). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 4*. Bogotá, D.C., Colombia: DAFP.

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3?t=1638367931337>

Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (2021b). *Metodología para la elaboración de informes de cierre de brechas*. Bogotá, D.C., Colombia: DAFP

Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (2022a). *Instructivo para el ingreso y diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG. Vigencia 2021*. Bogotá, D.C., Colombia: DAFP.
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/40976716/2022_01_18_Instructivo_diligenciamiento_furag_mdi_v_2021.pdf/d6b11bfb-f461-dbdd-2644-a290dbbad289?t=1645198144124

Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (2022b). *Lista Índices de Gestión y Desempeño*. Bogotá, D.C., Colombia: DAFP.
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/41206196/Indices_gestion_y_desempeno_2021.pdf/286b7e85-fc86-4073-6e31-7fb4654f9144?t=1652393165602

Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP] (s.f.) *Servicio al ciudadano, Preguntas frecuentes, ¿Qué es el Furag? [en línea]*. DAFP.
https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-el-furag-/28585938

Departamento Nacional de Planeación – DNP (2014). *Propuesta metodológica para el cierre de brechas territoriales*. Bogotá, D. C., Colombia: Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible – DDTS, DNP.

Departamento Nacional de Planeación – DNP (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad*. Bogotá, D. C., Colombia: DNP

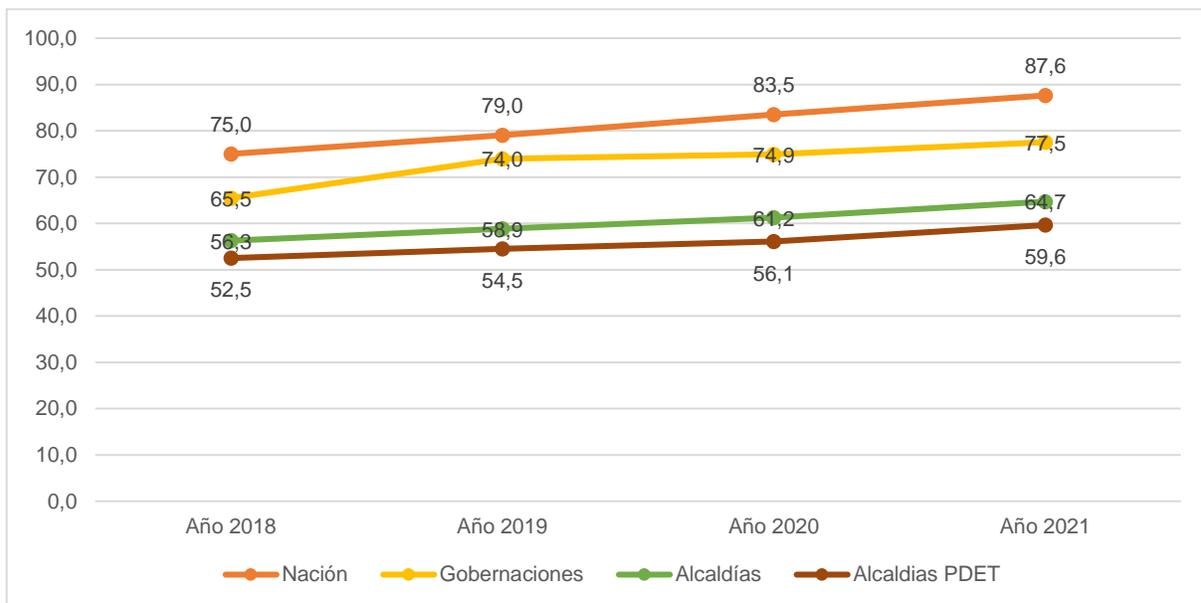
Renovación del Territorio (s.f.). *Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial-PDET*. [en línea]. Renovación del Territorio. http://www.odc.gov.co/Portals/1/encuentro-regiones/docs/programas_desarrollo_enfoque_territorial_ART.pdf

Anexos

Anexo No. 1. Comportamiento del índice de la política de servicio al ciudadano por grupos de entidades, 2018 – 2021

Frente al comportamiento de la política de servicio al ciudadano entre las vigencias 2018 a 2021, se observa un crecimiento sostenido en el desempeño de la política tanto en las entidades del orden nacional como territorial, como se observa a continuación:

Figura 15.- Comportamiento del índice de la política de servicio al ciudadano por grupos de entidades, 2018 – 2021



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Para el caso de las entidades del orden nacional, se observa un crecimiento progresivo y constante en el desempeño de esta política, pasando de 75,0 puntos en el año 2018 a 79,0 puntos en el año 2019 lo que corresponde a un crecimiento de 4 puntos; con respecto a la vigencia 2020 se evidencia una variación de 4,5 puntos y, para la vigencia 2021 se

identifica un crecimiento de 4,1 puntos. En suma, se presenta para el cuatrienio un crecimiento de 12,6 puntos.

Para el caso de gobernaciones, se observa un crecimiento progresivo y constante en el desempeño de esta política, pasando de 65,5 puntos en el año 2018 a 74,0 puntos en el año 2019 lo que corresponde a un crecimiento de 8,5 puntos; con respecto a la vigencia 2020 se evidencia una variación de 0,9 puntos y, para la vigencia 2021 se identifica un crecimiento de 2,6 puntos. En suma, se presenta para el cuatrienio un crecimiento de 12 puntos.

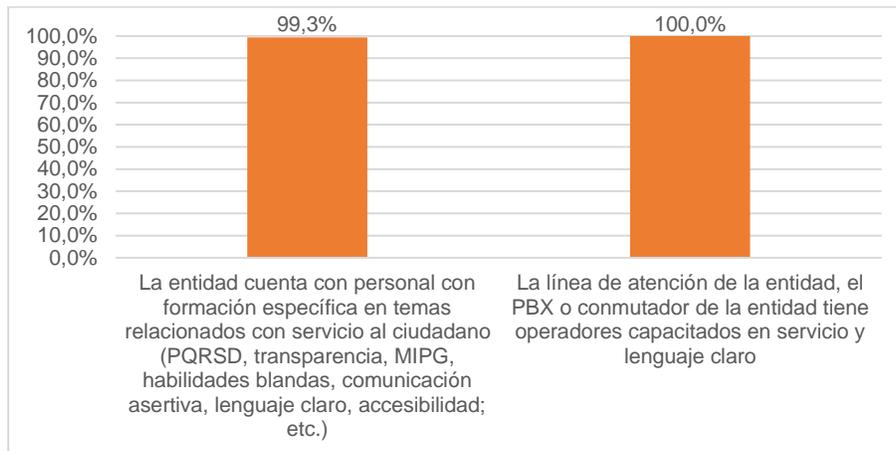
Para el caso de alcaldías, se observa un crecimiento progresivo y constante en el desempeño de esta política, pasando de 56,3 puntos en el año 2018 a 58,9 puntos en el año 2019 lo que corresponde a un crecimiento de 2,6 puntos; con respecto a la vigencia 2020 se evidencia una variación de 2,3 puntos y, para la vigencia 2021 se identifica un crecimiento de 3,5 puntos. En suma, se presenta para el cuatrienio un crecimiento de 8,4 puntos.

Finalmente, para el caso de alcaldías de los municipios PDET, se observa un crecimiento progresivo y constante en el desempeño de esta política, pasando de 52,5 puntos en el año 2018 a 54,5 puntos en el año 2019 lo que corresponde a un crecimiento de 2 puntos; con respecto a la vigencia 2020 se evidencia una variación de 1,6 puntos y, para la vigencia 2021 se identifica un crecimiento de 3,5 puntos. En suma, se presenta para el cuatrienio un crecimiento de 7,1 puntos.

De lo anterior se evidencia que es mayor el crecimiento en el desempeño de la política en las entidades del orden nacional y en gobernaciones, mientras que, comparativamente, en alcaldías y alcaldías de municipios PDET el crecimiento es menor aunque no menos significativo, lo cual reafirma la necesidad de evidencia la necesidad de brindar un acompañamiento específico y diferenciado por parte del líder de la política a las entidades que conforman el subgrupo de alcaldías y alcaldías de los municipios PDET.

Anexo No. 2.- Avance en la implementación de estrategias en Lenguaje Claro

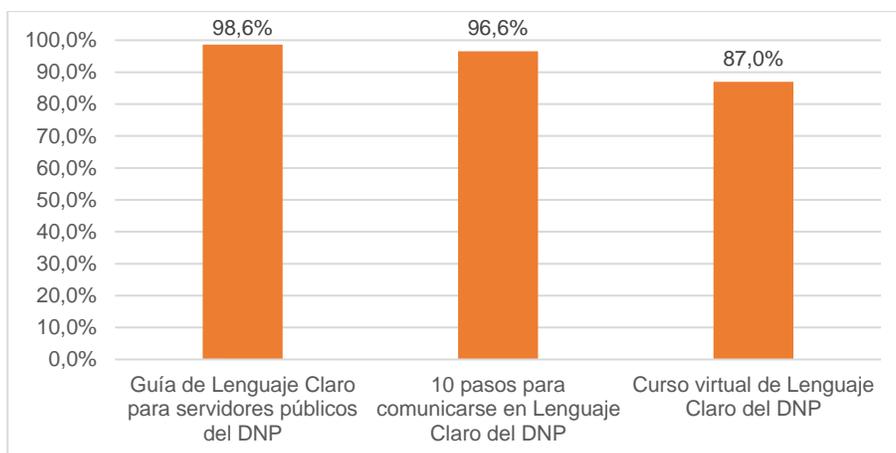
Figura 16.- Disponibilidad de recursos para un servicio en lenguaje claro



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Frente a los avances en la implementación de estrategias en lenguaje claro, es posible identificar que cerca del 100% de las entidades disponen de talento humano con formación específica en temas relacionados con servicio al ciudadano, además de tener recursos tecnológicos y habilidades específicas para brindar un servicio en lenguaje claro.

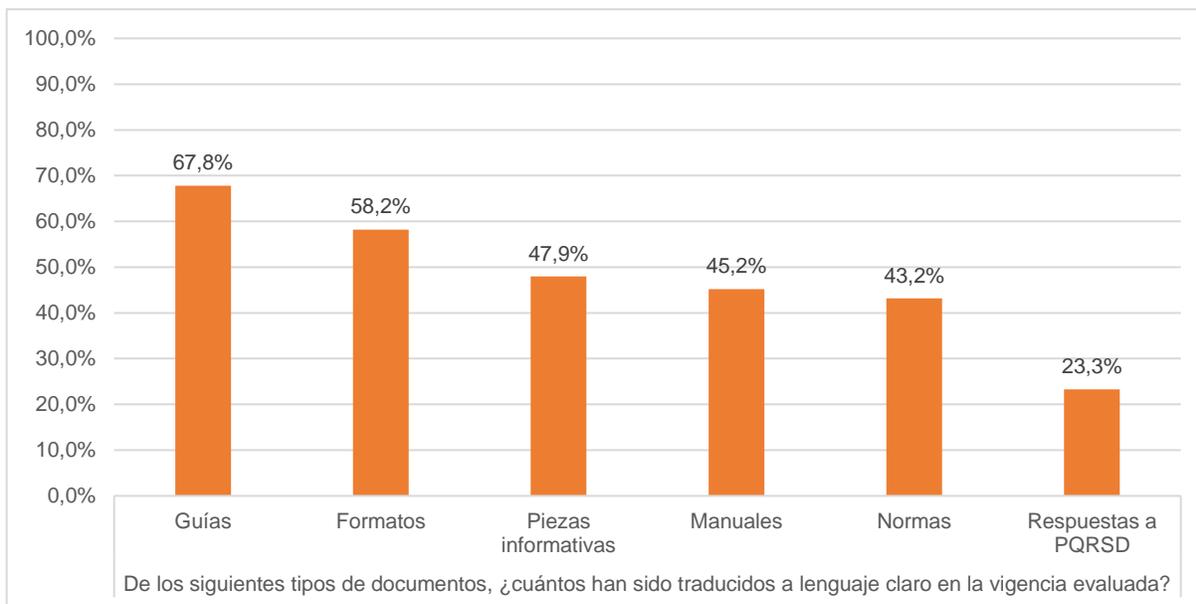
Figura 17.- Herramientas implementadas por la entidad para mejorar el lenguaje con el que se comunica con sus grupos de valor



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

De a las herramientas implementadas por las entidades para mejorar el lenguaje con el que se comunica con los grupos de valor, se identifica un alto uso y aprovechamiento de los recursos y orientaciones desarrolladas por el DNP; en este sentido, la guía de lenguaje claro, en donde se presentan orientaciones prácticas para promover y facilitar la comunicación entre el Estado y el ciudadano es la herramienta más empleada con un porcentaje del 98,6; seguido de la pieza informativa *10 pasos para comunicarse en lenguaje claro* en donde se brindan recomendaciones para elaborar documentos comprensibles dirigidos al ciudadano con un 96,6%; finalmente con el 87,0% el curso virtual de lenguaje claro se constituye en la tercera herramienta más usada.

Figura 18.- Documentos traducidos a lenguaje claro en la vigencia evaluada



Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)

Con relación a los documentos traducidos a lenguaje claro en la vigencia, se identifica que las guías ocupan el primer lugar con un 67,8%, seguido de los formatos con 58,2%; por su parte, las piezas informativas, manuales y normas se ubican en porcentajes que oscilan entre el 43% y 48%; finalmente, las respuestas a PQRSD se ubican en el último lugar con un 23,3%. Esto presenta una oportunidad y llamado a las entidades evaluadas para que refuercen la traducción a lenguaje claro de PQRSD, dado que es el canal directo mediante

el cual las entidades gestionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de sus grupos de valor, lo cual, en últimas, se reflejará en un aumento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor y en la mejora de la experiencia ciudadana con las entidades públicas.

Teniendo en cuenta que las respuestas a PQRSD se ubican en el último lugar, se sugiere a las entidades públicas examinar la posibilidad de desarrollar estrategias de cara a un servicio más cercano; lo anterior, a través de la implementación de acciones para optimizar el servicio prestado, en articulación con entidades responsables en la materia. Por ejemplo, se podría desarrollar un canal de atención que sea virtual (*Face Time*) y no presencial que permita interactuar de una forma eficaz y rápida para la atención oportuna de PQRSD. Esto reflejará, entre otras, una mejora de la experiencia ciudadana con las entidades públicas, así como un aumento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor.

Finalmente, y con el propósito de dar alcance a la Sentencia de Unificación No. 020 del 27 de enero de 2022, expedida por la Corte Constitucional, con relación al deber que tienen “las autoridades estatales y gubernamentales a quienes compete cumplir los compromisos asumidos por el Estado colombiano en el Acuerdo Final de Paz” de brindar una atención en “lenguaje concordante con las obligaciones que se desprenden del ordenamiento jurídico, asertivo, respetuoso, constructivo, empático y generador de confianza para que no refuercen imaginarios sociales y culturales de estigmatización y odio”⁶, las entidades que tienen un oferta institucional dirigida a personas en proceso de reincorporación han adoptado las siguientes medidas en lenguaje claro:

⁶ Artículo décimo primero, Sentencia SU020/22, por la magistrada Cristina Pardo Schlesinger, disponible en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2022/SU020-22.htm>

Tabla 6.- Avance en la implementación de medidas en Lenguaje Claro, entidades bajo Sentencia SU020/22

Entidad	Cuenta con personal con formación específica en temas relacionados con servicio al ciudadano	La línea telefónica, PBX o conmutador tiene operadores capacitados en servicio y lenguaje claro	Herramientas del DNP usadas para mejorar el lenguaje en el que se comunica con la ciudadanía			El número de documentos traducidos a lenguaje claro en la vigencia evaluada, por parte de la entidad son:					
			Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos	Pasos para comunicar en lenguaje claro	Curso virtual de lenguaje claro	Guías:	Formatos:	Piezas informativas:	Manuales:	Normas:	Respuesta a PQRS:
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	SI	SI	SI	NO	SI	1	0	0	0	1	0
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	SI	SI	SI	SI	SI	2	0	24	0	2	0
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	SI	SI	SI	SI	SI	24	1	6	1	4	27
MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	SI	SI	SI	SI	SI	0	130	609	37	74	33182
MINISTERIO DE TRANSPORTE	SI	SI	SI	SI	SI	0	2	1	1	0	28
MINISTERIO DE CULTURA	SI	SI	SI	SI	SI	1	2	2	2	1	2
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA	SI	SI	SI	SI	SI	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	SI	SI	SI	SI	SI	0	0	0	0	0	37
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	SI	SI	SI	SI	SI	1	0	3116	0	1	0
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	SI	SI	SI	SI	SI	0	0	6	0	0	0
FONDO NACIONAL DE AHORRO	SI	SI	SI	SI	NO	1	1	5	0	0	0
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	SI	SI	SI	SI	SI	1	1	4	2	1	3
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE	SI	SI	SI	SI	SI	0	0	10	0	0	0
INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ"	SI	SI	SI	SI	SI	22	1	981	1	0	0
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS	SI	SI	SI	SI	SI	1	1	50	3	0	286
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	SI	SI	SI	SI	SI	0	0	1149	0	0	0

Entidad	Cuenta con personal con formación específica en temas relacionados con servicio al ciudadano	La línea telefónica, PBX o conmutador tiene operadores capacitados en servicio y lenguaje claro	Herramientas del DNP usadas para mejorar el lenguaje en el que se comunica con la ciudadanía			El número de documentos traducidos a lenguaje claro en la vigencia evaluada, por parte de la entidad son:					
			Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos	Pasos para comunicar en lenguaje claro	Curso virtual de lenguaje claro	Guías:	Formatos:	Piezas informativas:	Manuales:	Normas:	Respuesta a PQRSD:
MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	SI	SI	SI	SI	SI	2	5	100	2	0	84107
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	SI	SI	SI	SI	SI	5	2	20	1	0	13000
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	SI	SI	SI	SI	SI	0	10	1	0	0	10
MINISTERIO DEL TRABAJO	SI	SI	SI	SI	SI	0	1	0	0	0	1
MINISTERIO DEL INTERIOR	SI	SI	SI	SI	SI	0	0	1200	1	0	110243
AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	NO	SI	SI	NO	SI	0	0	0	0	0	0
UNIDAD DE PLANIFICACION DE TIERRAS RURALES, ADECUACION DE TIERRAS Y USOS AGROPECUARIOS	SI	SI	SI	NO	SI	0	0	0	0	0	0
MINISTERIO DEL DEPORTE	SI	SI	SI	SI	SI	0	0	2	0	1	0
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	0	61	8	0	0	5235
AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO	SI	SI	SI	SI	SI	0	0	0	0	0	1
AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS	SI	SI	SI	SI	SI	0	0	0	0	0	1
AGENCIA DE DESARROLLO RURAL	SI	SI	SI	NO	SI	0	0	0	0	0	0
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	SI	SI	SI	SI	SI	0	0	0	0	0	12

Fuente: Elaboración DPTSC de Función Pública, con base en FURAG (2022)