



Función Pública

ACCIONES INCLUYENTES PARA EL SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS DIVERSAS

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Introducción

La misión del Departamento Administrativo de la Función Pública es liderar la modernización y el mejoramiento continuo de las instituciones públicas y el desarrollo de sus servidores, con el fin de afianzar la confianza en el Estado. Entre sus principales objetivos está Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, focalizada y participativa al servicio de las ciudadanías, además de Proveer servicios con criterios de legalidad y enfoque diferencial que acerquen la ciudadanía al Estado.

Como parte de este propósito, el DAFP continúa desarrollando el proceso de modernización con especial enfoque en la generación de estrategias para el fortalecimiento de la atención a las ciudadanías. En este sentido, este documento presenta los lineamientos establecidos por la Función Pública para el desarrollo de acciones inclusivas, dirigidas a garantizar el acceso oportuno y pertinente para TODA la población.

Objetivo

El documento presenta acciones que se han definido para la promoción de la inclusión dentro de los servicios de atención a las ciudadanías, enfocados en los distintos grupos de valor; en coordinación con el Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Portafolio de productos, servicios y trámites

El Departamento Administrativo de la Función Pública, en cumplimiento de la Política Nacional de Atención al Ciudadano y demás disposiciones vigentes en la materia, ha adelantado las acciones incluyentes relacionadas a continuación, para efectuar ajustes razonables¹ en la oferta de servicios ofrecidos a las Ciudadanías diversas.

Los productos, trámites ofrecidos y/o servicios prestados por la Función Pública son:

1 (...) 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 (ONU, 2006, artículo 2).



Función Pública

Productos

1. Documentos de política (leyes, circulares, CONPES, planes y decretos).
2. Documentos técnicos para la aplicación de política (guías, manuales y modelos).
3. Contenido informativo para la toma de decisiones (fichas sectoriales, informes, reportes y resultados de desempeño).
4. Conceptos técnicos y jurídicos (pronunciamientos y posición FP).
5. Aplicativos y herramientas para la gestión pública (SUIT, SIGEP y FURAG).

Servicios:

1. Asesoría integral y focalizada a los grupos de valor en temas de Función Pública.
2. Orientación a los grupos de valor (diferentes canales) en temas de competencia de Función Pública.
3. Formación y capacitación para la aplicación de lineamientos.
4. Promoción y difusión de los temas de interés de los grupos de valor.
5. Selección meritocrática para cargos de gerencia pública, concursos públicos.

Trámites

1. Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites.
2. Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado ESE.
3. Incentivos a la Gestión Pública (OPA).
4. Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal.
5. Registro de hoja de vida en el SIGEP.

Gráfica 1. Portafolio de Servicios de la Función Pública

Acciones Incluyentes

Accesibilidad a Página Web (Norma Técnica NTC 5854)

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lleva a cabo las acciones que a continuación se relacionan, para la implementación de los criterios



Función Pública

de accesibilidad y usabilidad, para facilitar a los Grupos de Valor, el acceso a la información publicada en el portal web:

Accesibilidad y usabilidad en el portal institucional para determinar el nivel de cumplimiento según lineamientos establecidos por Gobierno en Línea, incluyendo los principios de accesibilidad descritos en la norma NTC 5854 y lo establecido en la "Guía de Usabilidad" dispuesta por Gobierno en Línea.

Implementación criterios de accesibilidad y usabilidad del Portal Institucional de la entidad en tecnología Liferay y versión 6.2, en nivel de conformidad triple A. Lo anterior, teniendo en cuenta la NTC5854 y el documento de lineamientos y metodologías en usabilidad para Gobierno en Línea.

Dispositivos de Lectura MinTIC

Se encuentran instalados y en funcionamiento el software JAWS (Convertic) y el acceso a la plataforma SIEL (Centro de Relevo) en un equipo de cómputo de la Oficina Relación Estado Ciudadanías, los cuales pertenecen al Programa de Tecnologías para la Inclusión, liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, cuyo propósito es el de ayudar en la lectura de la información contenida en nuestro portal web a personas con baja visión o con discapacidad visual o sordo ceguera y por otro lado, el de prestar acompañamiento en línea por parte de una persona interprete a los usuarios con discapacidad auditiva, respectivamente.

La disponibilidad de los softwares mencionados, facilita la atención presencial a personas en situación de discapacidad visual y auditiva.

Accesibilidad Física

En la Oficina de Relación Estado Ciudadanías se encuentra disponible un puesto de trabajo para la atención presencial a personas de talla baja y en silla de ruedas.

El Departamento Administrativo de la Función Pública adelantó obras de adecuación locativa que permiten la accesibilidad de las personas con discapacidad física y sensorial al edificio sede del Departamento. En desarrollo de las obras efectuadas se destacan las siguientes:

Accesibilidad incluida la zona de transferencia y zona libre de circulación.

Adecuación del Plan de Emergencia y Evacuación en sala de espera primer piso.

Adecuación del acceso a los ascensores y escaleras

Instalación de cintas adhesivas abrasivas en zonas de circulación.



Función Pública

Instalación de señales de orientación.

Mejoramiento de la iluminación en la zona de circulación del tercer piso.

Adecuación del baño accesible en el piso tercero, donde se ubica la Oficina Relación Estado Ciudadanías.

Adecuación y señalización buzón de sugerencias e instalación de uno nuevo al acceso al auditorio de la entidad localizado en el segundo piso.

Atención al Ciudadano

Protocolos de atención preferencial

la Oficina Relación Estado ciudadanías cuenta con un Protocolo de Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas con discapacidad, así:

- Priorización de la atención de personas con discapacidad
- Cuando la persona con discapacidad lleva un acompañante, se debe preguntar si la persona desea hacer la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Para la atención a personas sordo-ciegas, realizan la atención atendiendo a las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad sensorial, orientan con claridad para su desplazamiento, cuando la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro.
- Cuando se requiere la entrega de documentos, se indica con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor debe retirarse de su puesto, informa a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- En la atención a personas con discapacidad física o motora, para comodidad, se pide a la persona que se ubique a una distancia mínima de un metro o se brinda apoyo cuando así lo solicita.
- A las personas con discapacidad cognitiva se les brinda información visual, con mensajes concretos y cortos.
- Durante la atención a personas con discapacidad mental, hacen preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- En la atención a personas de talla baja o que usen silla de ruedas, se atiende en un espacio adecuado e incluyente que facilita la atención.



Función Pública

- Al finalizar la atención se verifica que la información suministrada haya sido comprendida; se solicita retroalimentación y, de ser necesario, repiten la información en un lenguaje claro y sencillo.

En caso de presentarse situaciones excepcionales en las instalaciones físicas del Departamento, que imposibiliten el acceso de personas con discapacidad a las oficinas de la Oficina Relación Estado Ciudadanías, ubicadas en el tercer piso del Edificio, como por ejemplo daño en los ascensores o cortes de luz que restrinjan su funcionamiento; con el propósito de garantizar la atención presencial en estos casos, de manera transitoria y en tanto es superada la dificultad, la Oficina Relación Estado Ciudadanías adecuará de manera temporal en el primer piso, un espacio físico para brindar atención preferencial por parte de un servidor/ra a personas con discapacidad, mujeres gestantes, niños y adultos mayores.

Capacitación al Personal de la Función Pública

En el Plan Institucional de Capacitación de la entidad se incluyó la línea programática de servicio a las ciudadanías con el fin de efectuar capacitaciones en dicha materia.

OFICINA RELACIÓN ESTADO CIUDADANÍAS 2025

Versión	Fecha de versión (aaaa-mm-dd)	Descripción del cambio
3	2025-04-28	Ajuste y actualización de imagen Actualización de Portafolios de servicios, producto y trámites Eliminación tabla de responsabilidad