



**Función Pública**

# **Estrategia relación Estado- Ciudadano en Función Pública 2023**

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

VERSIÓN 04  
Mayo 2023

**Elaborado por:**

Natalia Carrión

**Oficina Asesora de Planeación**

**Revisado por:**

Olga Lucia Arango

Coordinadora Grupo de Mejoramiento Institucional

Oficina Asesora de Planeación

**Edición**

Equipo de trabajo

Oficina Asesora de Planeación

Mayo de 2023

**Tabla de versiones**

<b>Versión</b>	<b>Fecha Versión</b>	<b>Observación</b>
N/A	2013-04-29	Estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano: incluye riesgos rendición de cuentas, atención al ciudadano y PQRDS
N/A	2014-01-30	Estrategias de Anticorrupción, Atención al ciudadano y Participación ciudadana en el Departamento Administrativo de la Función Pública: se actualiza por vigencia, se incluye mecanismos de participación y seguimiento y control
N/A	2015-01-30	Estrategias de Anticorrupción, Atención al ciudadano y Participación ciudadana en el Departamento Administrativo de la Función Pública: se actualiza por vigencia
N/A	2019-01-30	Se anexa estrategia para la audiencia pública
N/A	2020-07-30	Estrategia institucional para incrementar la participación y la transparencia en Función Pública
1	2021-01-31	Estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano en Función Pública 2021-2022: se actualiza por vigencia, participación, se actualizan líneas de defensa, se asocia nueva política y metodología de riesgos

2	2021-06-30	Estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano en Función Pública 2021-2022: se actualiza versión incluyendo menú participa y conflicto de interés
3	2022-04-27	Se anexa herramienta de medición de experiencia ciudadana en los espacios de relacionamiento con el ciudadano y realización de análisis de los resultados.
4	2023-05-28	Se actualiza la estrategia con las acciones 2023

## Contenido

1. Introducción .....	5
2. Objetivo general de la estrategia .....	5
3. Objetivos específicos .....	5
4. Alcance del documento de estrategia .....	6
5. Glosario .....	6
6. Normativa Asociada.....	8
7. Responsabilidad frente a la estrategia .....	10
8. Conceptos básicos .....	14
8.1. Gestión de riesgos.....	14
8.2. Transparencia y acceso a la información:.....	15
8.3. Rendición de cuentas: .....	16
8.4. Servicio al ciudadano:.....	17
9. Metodología para el establecimiento de la estrategia .....	17
10. Estrategia relación Estado-Ciudadano .....	19
10.1. Frente a la administración del riesgo.....	19
10.2. Frente a la gestión de trámites .....	21
10.3. Frente al control social y la rendición de cuentas .....	23
10.4. Frente a Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:.....	31
10.5. Frente a la transparencia y acceso a la información,.....	36
10.6. Frente Iniciativas Adicionales .....	40
10.7. Acciones de Participación Ciudadana .....	42
10.8. Medición de la percepción del Servicio. ....	43
Anexos .....	46

## 1. Introducción

Este documento tiene como finalidad la integración de los requerimientos, acciones e iniciativas que Función Pública acoge para llevar a cabo su propósito de mejorar continuamente la relación con todos los grupos de valor (entendidos como entidades públicas, servidores públicos y ciudadanos debidamente caracterizados) de manera que, a través de acciones planificadas, sistemáticas y eficientes, posibiliten la entrega de servicios y productos con criterios de calidad, oportunidad, transparencia y efectividad hacia nuestros usuarios.

Los requisitos aplicables a la entidad, asociados al fortalecimiento y generación de confianza entre el ciudadano y el Estado, están definidos en los lineamientos de las políticas de participación, lucha contra la corrupción, transparencia y acceso a la información, administración de riesgos, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, control social y rendición de cuentas, emitidos por los rectores de política en diversas normativas, guías e instrumentos, por lo cual se requiere adelantar un ejercicio de agrupación para un mayor entendimiento y cumplimiento de cada uno de ellos en la gestión institucional, mediante la estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado- Ciudadano, la cual será para uso interno en el desarrollo de los procesos y procedimientos establecidos en el sistema integrado de planeación y gestión – SIPG.

## 2. Objetivo general de la estrategia

Desarrollar e implementar la estrategia de relación Estado - ciudadano para la vigencia 2023, a través de acciones internas mediante la Planeación institucional articulado con el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de cada vigencia, generando para los grupos valor mayor transparencia, control social y confianza de los productos y servicios ofrecidos de la entidad.

## 3. Objetivos específicos

- i) Disminuir la posibilidad de actos de corrupción en la gestión institucional a través de la administración de riesgos anticorrupción, la publicación permanente de información de interés público, la intervención de la ciudadanía en procesos de contratación y la implementación de controles en la gestión de procesos institucionales.

- ii) Mejorar la participación ciudadana durante el desarrollo de políticas y metodologías, la definición de planes y programas y la construcción de proyectos normativos.
- iii) Fortalecer el control social mediante acciones permanentes de rendición de cuentas, dialogo con la ciudadanía para el entendimiento de sus necesidades y expectativas y entrega de información de interés general.
- iv) Mejorar los productos, servicios y trámites institucionales mediante acciones de reducción de pasos, racionalización documental, automatización de procesos e integración de iniciativas de innovación en el desarrollo de estas actividades.
- v) Establecer mecanismos y lineamientos para la medición de los productos servicios y canales institucionales.
- vi) Aumentar la entrega con calidad de los productos y servicios de nuestro portafolio y la percepción de satisfacción de los grupos de valor.

#### **4. Alcance del documento de estrategia**

Aplica a todas las dependencias de la entidad, a las decisiones de la alta dirección para el establecimiento de planes y recursos, al cumplimiento de las funciones delegadas a los colaboradores de Función Pública (servidores públicos, contratistas, pasantes y judicantes), al desarrollo de políticas y metodologías de las áreas misionales y a las acciones de apoyo estratégico y transversal de los procesos de talento humano, meritocracia, comunicaciones, tecnología, gestión contractual, servicio al ciudadano, financiera, comunicación y defensa jurídica.

Esta estrategia define los requerimientos generales que se materializan en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC, el mapa de riesgos institucional, la matriz de control del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, el portafolio de productos y servicios, el plan de acción anual PAA, la caracterización de usuarios y las encuestas de medición de percepción.

#### **5. Glosario**

- **Alta Dirección** Cargos que constitucional y legalmente se encargan de la dirección general de las entidades y organismos de la rama ejecutiva en el nivel nacional, como ministros, directores de departamento, directores generales, gerentes generales y todos aquellos que conlleven la responsabilidad de la representación legal, (artículo 4, Decreto Ley 770 de 2005. Para estos efectos en Función Pública se define como Director, Subdirector y

Secretario General con la asesoría y acompañamiento del Jefe de Planeación.

• <b>Botón de transparencia</b>	Espacio virtual del portal web institucional que reúne en un solo sitio las obligaciones de publicidad, consulta y contacto con los grupos de valor contempladas en la política de transparencia y acceso a la información
• <b>Menú participa</b>	Es lo que se conoce como un menú destacado o principal, que debe ir alojada en la página inicial de los sitios webs de las entidades públicas a fin de garantizarles a los grupos de valor la información sobre los mecanismos que ofrece cada entidad pública para una participación efectiva.
• <b>DAFP</b>	Departamento Administrativo de la Función Pública
• <b>DNP</b>	Departamento Nacional de Planeación
• <b>DANE</b>	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
• <b>DT</b>	Direcciones técnicas
• <b>DGC</b>	Dirección de Gestión del Conocimiento
• <b>DPTSC</b>	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
• <b>GGH</b>	Grupo de gestión humana
• <b>GGC</b>	Grupo de gestión contractual
• <b>GGD</b>	Grupo de gestión contractual
• <b>OAP</b>	Oficina asesora de planeación
• <b>OAC</b>	Oficina Asesora de Comunicaciones
• <b>OTIC</b>	Oficina de las tecnologías y las comunicaciones
• <b>OCI</b>	Oficina de Control Interno
• <b>PAA</b>	Plan de Acción Anual
• <b>PAAC</b>	Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
• <b>MURC</b>	Modelo Único de Rendición de cuentas. (caja de herramientas diseñada por el DAFP)
• <b>SIPG</b>	Sistema Integrado de Planeación y Gestión, herramienta definida en el DAFP para la integración de requisitos y operación por procesos
• <b>SGI</b>	Sistema de Gestión Institucional, herramienta de apoyo tecnológico para la formulación, ejecución y seguimiento de la planeación, riesgos e indicadores
• <b>MIPG</b>	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, según dispone el Decreto 1083 de 2015

- **FURAG** Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG Es un cuestionario en línea para recolección de información sobre el cumplimiento de los objetivos y la implementación de las políticas de MIPG, el avance y la efectividad del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

- **SIRECI** Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes, es una herramienta mediante la cual los sujetos de vigilancia y control fiscal y entidades del nivel territorial, deben rendir cuenta e informes-según la modalidad de rendición-a la Contraloría General de la República, Según Resolución Orgánica 6289 De 2011

- 

## 6. Normativa Asociada

- **Ley 489 de 1998** Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- **Ley 850 de 2003** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Ley 962 de 2005** Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1437 de 2011** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 del 2011** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto Ley 019 de 2012** Por el cual se dictan nomas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 1712 de 2014** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley 1757 de 2015</b></li> </ul>	<p>Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley 1955 de 2019</b></li> </ul>	<p>Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad"</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley 2106 de 2019</b></li> </ul>	<p>Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LEY 2052 DE 2020</b></li> </ul>	<p>"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones" Art 17 oficina de la relación con el ciudadano, esta ley busca el liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado – Ciudadano.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley No. 2195 DE 2022</b></li> </ul>	<p>Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Decreto 1450 de 2012</b></li> </ul>	<p>Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Decreto 2641 del 2012</b></li> </ul>	<p>Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Decreto 943 de 2014</b></li> </ul>	<p>Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Decreto 1081 de 2015</b></li> </ul>	<p>Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Decreto 1078 de 2015</b></li> </ul>	<p>Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Decreto 1083 de 2015</b></li> </ul>	<p>Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Decreto 124 de 2016</b></li> </ul>	<p>Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Decreto 1166 de 2016</b></li> </ul>	<p>Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente</p>

- **DECRETO 430 DE 2016** Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública, refiere al Departamento como entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano
- **Decreto 1499 de 2017** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 612 de 2018** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **CONPES 3654 de 2010** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- **CONPES 3649 de 2010** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Resolución 1519 del 2021** anexo 2 Lineamientos de servicios al ciudadano- Menú de atención y servicios a la ciudadanía

## 7. Responsabilidad frente a la estrategia

Las responsabilidades frente a la estrategia y las acciones que se generan a partir de su establecimiento están relacionadas con el manual de funciones de la Entidad, el liderazgo de los procesos institucionales y la conformación de los equipos de trabajo sugeridos por los rectores de política, articuladas a las líneas de defensa definidas en la política de Control Interno.

Teniendo en cuenta, que una vez se cree la Oficina de Relación Estado – ciudadano las acciones asociadas al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano articulado al plan de acción institucional, serán responsabilidad de la misma junto con el seguimiento al Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA y el menú participa.

**Línea defensa**

**Perfil**

**Función específica**

<b>Línea estratégica</b>	Alta Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos y estrategias institucionales. Proveer recursos para la implementación de la estrategia. Tomar acciones frente a los resultados institucionales, al desarrollo de la estrategia y a la medición de percepción del servicio.
	Comité Directivo	Validar, recomendar y asegurar el cumplimiento de las actividades planificadas y tomar acciones oportunas.
	Comité Institucional de Gestión y desempeño	Validar y comunicar el plan de acción de la estrategia en cada vigencia y asegurar al cumplimiento.
	Comité Institucional de Control Interno	Asegurar el cumplimiento de SCI en la gestión, validar y recomendar acciones para el cumplimiento de la estrategia y recomendar acciones al CIGD sobre la gestión de riesgos
<b>Primera línea y segunda línea</b>	Oficina Asesora de Planeación	Coordinar el establecimiento de la estrategia y planes de acción Asesorar a las áreas para la construcción de acciones del PAAC, la identificación de riesgos, las acciones permanentes de participación. Disponer las guías, herramientas y formatos para la estrategia. Articular los requerimientos de las políticas de la estrategia en el SIPG.
	Líderes de proceso	Identificar las actividades requeridas en las políticas asociadas a la estrategia Identificar los riesgos e indicadores en el marco de la estrategia. Promover el reconocimiento y cumplimiento de las obligaciones asociadas en la estrategia, al igual que la aplicación de las herramientas

		<p>de percepción por parte de su equipo de trabajo.</p> <p>Evaluar y hacer seguimiento a la prestación del servicio a través de las herramientas definidas al interior de la entidad.</p> <p>Hacer seguimiento y tomar acciones correctivas frente a las desviaciones de la estrategia y los planes asociados.</p>
	Grupo de Servicio al Ciudadano Secretaria General	<p>Desarrollar e implementar el modelo de servicio al Ciudadano articulada a la estrategia.</p> <p>Consolidar, analizar y presentar los resultados de la medición de percepción de prestación del servicio a la alta dirección.</p> <p>Liderar la implementación de la política de servicio al ciudadano articulada a la estrategia.</p>
	Grupo base para la construcción del PACC (Subdirección, Secretaria General, OAP. Direcciones Técnicas, GSC)	<p>Construir el PAAC en cada vigencia de manera participativa asegurando la articulación de sus compromisos con las exigencias de cada uno de los componentes.</p> <p>Asesorar y acompañar a la entidad y a las dependencias en la implementación de las políticas asociadas.</p>
	Líderes de proceso	<p>Participar en la construcción de los planes institucionales asegurando la integración de los requisitos de las políticas aplicables al área y proceso.</p> <p>Liderar la implementación de las políticas asociadas a la estrategia al interior de sus procesos y áreas.</p> <p>Reportar el avance y hacer seguimiento a las acciones planificadas para la estrategia.</p>

Línea defensa	Perfil	Función específica
Segunda línea	Oficina Asesora de Planeación	<p>Monitorear el avance de las actividades programadas en la estrategia</p> <p>Consolidar y presentar los resultados de la estrategia</p> <p>Consolidar la construcción, entrega y publicación de los informes de gestión, al Congreso y rendición de cuentas.</p> <p>Coordinar el reporte de información institucional en FURAG, SIRECI y Ley de transparencia</p> <p>Generar alertas y acompañar el establecimiento de acciones correctivas y de mejoramiento</p> <p>Monitorear la publicación de información a través de la matriz ITA y la lista de chequeo de menú participa</p>
	Grupo base para la construcción del PACC (Subdirección, Secretaria General, OAP. DT, y GSC)	<p>Realizar seguimiento al PAAC</p> <p>Recomendar acciones para el desarrollo, control y seguimiento de los componentes del PAAC</p>
	Grupo de Servicio al Ciudadano	<p>Realizar seguimiento a las acciones de la estrategia asociadas a política de servicio al ciudadano</p> <p>Generar informes consolidados de las PQRDS, medición y percepción del servicio.</p> <p>Administrar la información publicada en el espacio virtual de servicio al ciudadano</p>
	Líderes de proceso Profesionales delegados de las áreas	<p>Reportar los avances de la estrategia según planificación en las herramientas respectivas</p>

### Perfil

### Función específica

**Línea  
defensa**

<b>Tercera línea</b>	Oficina de Control Interno	Hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos integrados en la estrategia Evaluar el cumplimiento de las acciones consolidadas en la estrategia y en los planes Recomendar acciones para el fortalecimiento de las políticas integradas
----------------------	----------------------------	---

## 8. Conceptos básicos

Este documento es un ejercicio articulado para la operación institucional y no pretende desconocer los lineamientos definidos en las normas, guías y metodologías de cada uno de los apartes de la estrategia que se anexan a este documento.

Por lo tanto, a continuación, se describe el propósito y generalidades de cada lineamiento y la manera como se integrarán al Sistema de Gestión de Función Pública.

### 8.1. Gestión de riesgos

Desde la política de Control Interno y el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) se establece la gestión del riesgo como un mecanismo a implementarse en todas las entidades públicas para prevenir las desviaciones en la gestión institucional y controlar las eventualidades que puedan alterar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Desde los rectores de política se sugieren el diseño y articulación de los siguientes documentos mínimos:

- Política de riesgos institucional, con tablas de probabilidad e impacto adaptadas y lineamientos para la administración y materialización de riesgo.
- Adopción de una metodología para la identificación, clasificación, valoración y evaluación del riesgo.
- Mapa de riesgos institucional.
- Identificación de riesgos de corrupción integrados al PAAC.

Las Entidades responsables de determinar los lineamientos aplicables a las entidades públicas son el DAFP y la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y sustentan su obligatoriedad en el Decreto 1499

de 2017; Decreto 1081 de 2015, Ley 1712 de 2014. De igual manera se siguen los requisitos ISO en las normas 31000, GTC 137; COSO 2017 y el marco internacional para la práctica de auditoría de la IIA 2017.

Estos lineamientos han sido integrados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en las dimensiones de Direccionamiento Estratégico y Control Interno.

*Ver: Guía para la administración del riesgo, DAFP 2020*

## 8.2. Transparencia y acceso a la información:

Requerimiento definido en la Ley 1712 de 2014 sobre la transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y el decreto reglamentarios 1081 de 2015, que busca que las entidades identifiquen, clasifiquen, organicen, actualicen y dispongan la información pública a disposición de los ciudadanos y comuniquen claramente las restricciones de entrega.

Los documentos obligatorios y sugeridos asociados a esta política con el responsable de los mismos, son:

- Levantamiento del inventario de activos de información, GGD, OTIC, OAP
- Índice de información clasificada y reservada, GGD, OTIC y OAP
- Esquema de publicación de información, GGD, OTIC y OAP
- Programa de Gestión Documental. GGD
- Plan de transformación digital, OTIC
- Protocolos para la actualización, diseño y entrega de la información, OAP
- Política de habeas data, privacidad de la información, OAP
- TRD actualizada, GGD
- Cuadros de clasificación documental, GGD
- Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, OAP y dependencias

Las Entidades responsables del diseño, implementación y promoción de esta política son Secretaria de transparencia de la Presidencia de la república, Min TIC, DAFP, DNP, Archivo General, DANE.

Estos lineamientos han sido integrados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la dimensión de gestión para resultados con valores y la dimensión de información y comunicación.

Ver: *Guía de instrumentos de gestión de información, 2019; Guía para responder solicitudes de acceso a la información, 2019; ABC para la implementación de un programa de gestión documental, 2019*

### 8.3. Rendición de cuentas:

La **rendición de cuentas** se entiende como un proceso permanentemente de **información** (transparencia, activa y pasiva); **diálogo** (contar, escuchar, consultar y actuar frente a la consulta) y **responsabilidad** (cumplimiento y respuesta). La obligatoriedad de esta política se establece en la ley Constitución política de 1991 (democracia participativa). Ley 489 de 1998, (democratización, audiencias públicas, control social y veeduría), Ley 594 (acceso y consulta documentos), Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015, (rendición de cuentas, control social y veedurías ciudadanas, entre otras).

Los documentos y actividades obligatorias y/o sugeridos asociados a esta política, con su respectivo responsable son:

- Estrategia de rendición de cuentas, en las 5 etapas de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación, a cargo de Dirección General, OAP, dependencias.
- Identificación y operación de espacios de diálogo articulados a la gestión institucional, a cargo de dependencias y OAP
- Formatos de agenda, recolección de insumos, listas de chequeo, encuestas
- Agenda de audiencia con actores claves durante el desarrollo de herramientas para la implementación de políticas a cargo de la Entidad, como mecanismo, de participación, validación, dialogo y socialización (según el caso específico), a cargo de dependencias y OAP
- Publicación de información y habilitación de canales virtuales para la participación de todos los interesados en los procesos de planeación, proyectos institucionales, procesos contractuales,
- Reuniones internas denominadas “encuentro con el director” y externas lideradas por el director del Departamento (según convocatoria o necesidad específica), donde se propicia el dialogo y la transferencia de información de importancia del grupo de valor.
- Audiencia pública de rendición de cuentas (mínimo una vez al año) para evaluar la gestión realizada y sus resultados
- Generación, entrega y publicación de informes obligatorios y reportes de información requeridos por los entes de control e interesados.

Estos lineamientos permean todas las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

*Ver Manual Único de Rendición de cuentas, DAFP, 2019*

## 8.4. Servicio al ciudadano:

Los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano se describen en el CONPES 3785 y se complementan con los requisitos de la política de gobierno y seguridad digital, de transparencia y acceso a la información, del control social y la rendición de cuentas y de la política de participación.

Para su desarrollo es importante contar con:

- El compromiso de la Alta dirección para la existencia de una estructura formal para la atención ciudadana, con acceso diferencial,
- formulario virtual para la recepción peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia PQRDS,
- Garantía del derecho al turno en la prestación del servicio con criterios de atención preferencial, diferencial y equidad,
- Destinación de recursos para el fortalecimiento de la prestación de los servicios y ampliación de capacidad, cobertura y mejoramiento tecnológico,
- implementación de una cultura de servicio,
- Reconocimiento de las características de los grupos de valor, así como sus necesidades, expectativas, intereses y percepción respecto a productos ofrecidos.
- Herramientas habilitadas a través de los diferentes canales para adelantar la medición de la prestación del servicio.
- Habilitar espacio virtual denominado botón de transparencia, para incluir los temas de interés de los grupos de valor, facilitar su contacto y propiciar la consulta de información y resultados

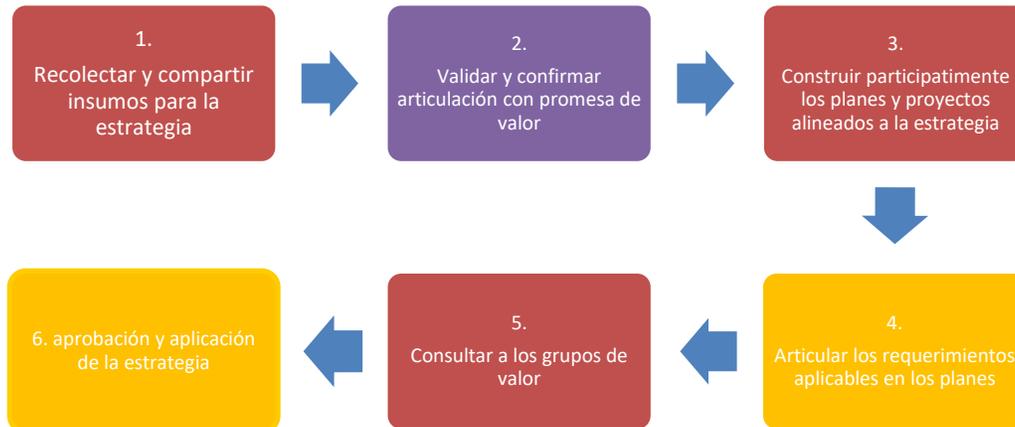
Los lineamientos de esta política se integran al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la dimensión de gestión para resultados con valores e información y comunicación.

*Ver Manual Operativo MIPG, 2021, versión 4; Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, DNP; Guía de Lenguaje claro, DNP*

## 9. Metodología para el establecimiento de la estrategia

En el marco de la formulación del plan de acción anual de cada vigencia, Función Pública adelanta la revisión de las estrategias y acciones institucionales establecidas previamente, entre ellas las asociadas a la relación

con los grupos de valor, con el fin de confirmar su pertinencia, ajuste y continuidad mediante las siguientes actividades:



Fuente: Propia DAFP

- i) **Recolectar insumos** de cambios del entorno, análisis de resultados, nuevas obligaciones y compromisos, desde la Oficina Asesora de Planeación y compartir previamente con todas las dependencias
- ii) **Validar y confirmar la articulación de la promesa de valor** institucional con los retos y compromisos vigentes, por parte de la Alta Dirección, suministrados por la Oficina Asesora de Planeación, la cual es comunicada oportunamente a todos los colaboradores,
- iii) **Construir de manera** con los colaboradores los planes y proyectos institucionales en jornadas participativas de creación, dirigidas desde la Dirección General, la Subdirección y la Oficina Asesora de Planeación.
- iv) **Identificar y actualizar los riesgos e indicadores** asociados a cada proceso y dependencia en cada vigencia, para adecuarlos a las metas institucionales
- v) **Articular los requerimientos aplicables** frente a la relación con los grupos de valor, en entregables, productos o actividades del Plan de acción anual PAA y el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC, con criterios de racionalidad, respetando las funciones y responsabilidades delegadas a cada dependencia y evitando duplicidad en diferentes herramientas y planes.
- vi) **Hacer partícipes a los grupos de valor** durante las etapas de diagnóstico, formulación, ejecución y evaluación de políticas, metodologías, planes, proyectos, y procesos contractuales, mediante espacios de consulta pública, dialogo y publicación de información.

vii) **aprobación y aplicación de la estrategia**, con el fin de que la estrategia sea implementada se debe llevar a cabo presentación del Plan Anticorrupción y sus acciones identificadas dentro del plan de acción con el propósito de toma de decisiones institucionales y los requerimientos aplicables a cada proceso y rol.

Las estrategias y actividades formuladas se documentarán en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión - SIPG, en los planes estratégicos y de acción institucionales, en el PAAC y en el aplicativo Sistema de Gestión institucional - SGI para su ejecución y seguimiento.

## 10. Estrategia relación Estado-Ciudadano

Función Pública en el marco de mejorar y fortalecer la relación Estado – Ciudadano, implementa la estrategia mediante un total de 47 acciones y/o actividades en los siguientes 6 componentes del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción,
2. Racionalización de Trámites,
3. Estrategia de Rendición de Cuentas,
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano,
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales.

Este seguimiento lo efectúa la Oficina Asesora de planeación dependiendo de la periodicidad de cada acción, mediante los reportes del Sistema de Gestión Institucional. La cual a su vez es actualizado en el tablero de control con los avances a efectuar y se entrega de manera cuatrimestral a la Oficina de control interno. Para mayor detalle se especifica las acciones a efectuar:

### 10.1. Frente a la administración del riesgo

En Función Pública se establece la Política de riesgos para determinar el marco de acción institucional, la cual es revisada y validada anualmente en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y aprobada en el Comité Institucional de Control Interno, la cual es actualizada bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación-OAP.

La política contempla la identificación de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital en cada proceso o proyecto bajo la responsabilidad del líder de proceso y la asesoría de la OAP, siguiendo los lineamientos de la Guía para la administración de riesgos del DAFP vigente. Los riesgos residuales y sus

respectivos controles quedan registrados en el Mapa de riesgos Institucional y se gestionan a través del módulo de riesgos del Sistema de Gestión Institucional SGI.

Para reducir los factores que posibiliten actos de corrupción al interior de la Entidad, se fortalecen los controles de los riesgos, se publican en el portal web para consulta y control social, al igual que los reportes de seguimiento. De igual manera, se actuará de manera oportuna ante la materialización de riesgos (ver procedimiento y política) y se informará oportunamente a la Alta Dirección los resultados para la toma de decisiones y acciones de corrección y mejoramiento. Las actividades de la estrategia 2023 son:

Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Actualizar y socializar la política de administración de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2023	31/12/2023
Analizar y documentar nuevo esquema de aseguramiento bajo la guía de FP (política y metodología)	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2023	30/05/2023
Actualizar mapa de riesgos institucional según análisis de cumplimiento bajo la nueva metodología (incluye mesas de trabajo)	Oficina Asesora de Planeación	02/01/2023	31/12/2023
Acompañar la apropiación del riesgo en las dependencias y publicar los ajustes	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2023	31/12/2023
Actualizar e integrar los módulos de plan de mejoramiento y riesgos del SGI	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2023	31/12/2023
Efectuar seguimientos a la gestión institucional y elaborar los informes de ley	Oficina de Control Interno	2/01/2023	31/12/2023

Las actividades detalladas del plan de acción institucional, se identifican durante la formulación, alineando cada acción a que componente y subcomponente del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC

pertenece, procediendo a consolidar el plan, presentarlo a aprobación al comité de gestión y desempeño institucional y siendo este aprobado se prosigue a ser publicado al 31 de enero de cada vigencia, posterior a la consulta pública a través del portal web institucional.

El PAAC será monitoreado cuatrimestralmente por la segunda línea y evaluado con la misma frecuencia por la tercera línea. De acuerdo al primer informe de seguimiento que efectuó la Oficina de Control interno se evidenció un rezago en una sola actividad (Analizar y documentar nuevo esquema de aseguramiento bajo la guía de FP (política y metodología) del componente riesgos, evidenciado en el informe publicado. (2023-05-16\_Matriz\_seguimiento\_plan\_anticorrupcion\_v2)

Los siguientes documentos debidamente actualizados serán parte fundamental de la estrategia frente a la gestión de riesgos en cada periodo:

- Política de riesgos, define lineamientos y marco de acción frente a los riesgos
- Mapa de riesgos institucional, consolida los riesgos institucionales
- Módulo y metodología para la administración de los riesgos SGI, instructivo para cargue y reporte de riesgos
- Cronograma de trabajo incluido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, detallado de actividades
- Matriz de publicación de información ITA, donde se identifica responsabilidad y periodicidad de publicación de información.

## 10.2. Frente a la gestión de trámites

Simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos, periódicamente la entidad revisará de manera integral, con criterios de racionalización, automatización e innovación el modelo de gestión por procesos, con el fin de adecuar el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (SIPG) y el portafolio de productos y servicios a las necesidades del usuario interno y externo. Para llevar a cabo esta actividad se definirá un entregable o resultado en la planeación institucional que detalle el cronograma de trabajo a cargo de la Oficina Asesora de Planeación en cada vigencia, el cual será aprobado por el Comité Directivo o de Gestión y Desempeño y monitoreado a través del sistema de gestión institucional (SGI) y las sesiones de Comité programadas.

De igual manera, en cada vigencia se establecerá el plan para la identificación de posibles nuevos trámites y el mejoramiento de los ya existentes (reducción de pasos, optimización y automatización), bajo la responsabilidad de líder de cada proceso, la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación y el acompañamiento técnico del asesor de la Dirección de Participación Transparencia y Servicio Al Ciudadano (DPTSC) de Función Pública.

- ❖ De acuerdo a lo anterior, al desarrollo de la formulación de la Planeación Institucional del año 2023 y en las mesas de trabajo realizadas con cada una de las direcciones del Departamento Administrativo de Función Pública, en la presente vigencia no se efectuará ningún tipo de acción de racionalización, considerando que en las anteriores vigencias, se había venido informando sobre la gestión de diferentes trámites que han finalizado su ejecución y por ende, para el año 2023 no tendrían acciones a racionalizar, simplificar, estandarizar entre otros. Teniendo en cuenta la eliminación de los mismos en el SUIT- Sistema Único de Información de Trámites.
- ❖ Sin embargo, trimestralmente desde la Oficina Asesora de Planeación, se debe reportar ante el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, los datos de operación de tramites de la entidad con los siguientes responsables:

<b>Nombre de datos de operación de trámites</b>	<b>Responsable</b>
<b>Incentivos a la gestión pública</b>	DGDI
<b>Aprobación (adopción e implementación) de nuevos trámites o modificación estructural</b>	DPTSC
<b>Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores</b>	Grupo de Gestión Meritocracia
<b>Concepto técnico para la aprobación de reformas de estructuras y plantas</b>	DDO
<b>Registro de hoja de vida en el SIGEP</b>	DEP
<b>Declaración de bienes y rentas en el SIGEP</b>	DEP

Como resultado de la gestión de trámites se consolidan los siguientes documentos, que harán parte de la presente estrategia:

- Política anti trámites consolidada en el documento de políticas de operación, publicado en el SIPG
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (componente trámites), el cual detalla cronograma de trabajo asociado
- Plan de Acción Anual y Sistema de Gestión Institucional SGI, detalles de entregables y cronograma

Este componente hace parte fundamental del PAAC, publicado el 31 de enero del 2023 y sus acciones serán evaluadas por parte de los usuarios a través de la encuesta de percepción, dispuesta en el portal web. La OAP como segunda línea monitoreará el cumplimiento de estas acciones y la Oficina de Control Interno como tercera línea, realizará el seguimiento cuatrimestralmente. La Alta Dirección tomará acciones a partir de las desviaciones del planificado frente a lo ejecutado. <sup>1</sup>

### 10.3. Frente al control social y la rendición de cuentas

Función Pública reconoce la importancia de abrir espacios para que los ciudadanos ejerzan el control social de la gestión en las etapas de planificación, ejecución y evaluación, mediante el establecimiento de una estrategia que se valida al cambio de gobierno (4 años), se planifica con acciones detalladas en cada vigencia por parte de Alta Dirección, las dependencias técnicas y la Oficina Asesora de Planeación y se ejecuta según lo programado en el plan de acción anual y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Por lo anterior, se establece en la estrategia **i)** la publicación permanente de información de interés general con criterios de accesibilidad y calidad en el portal web, **ii)** la entrega de resultados e informes oportunamente según la solicitud de los interesados, **iii)** la celebración de audiencias y eventos presenciales y virtuales para socialización y rendición de cuentas, **iv)** la promoción de espacios de dialogo en el desarrollo y entrega de productos y servicios para interactuar con los grupos de valor y capturar sus necesidades y expectativas y **v)** la habilitación de canales de comunicación, control y denuncia con criterios de fácil acceso y protección de la información.

---

<sup>1</sup> Nota: Teniendo en cuenta, que una vez se cree la Oficina de Relación Estado – ciudadano las acciones asociadas al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano articulado al plan de acción institucional, serán responsabilidad de la misma junto con el seguimiento al Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA y el menú participa.

Para tener en cuenta la formulación de las actividades del componente de **rendición de cuentas**, se tiene presente que para el cumplimiento de cada componente de rendición de cuentas debe cumplir con los 3 criterios mínimos de rendir cuentas:

1. Remitir información antes de la acción de dialogo, 2. Desarrollar el espacio de dialogo y 3. Efectuar el seguimiento de los compromisos y resultados de dialogo, dado esto debe estar articulado a los 3 subcomponentes:

1. **Subcomponente de Información:** Aquí se relacionó las actividades enmarcadas a transparencia activa "hace referencia a la obligación de toda entidad que maneje recursos públicos de divulgar toda la información relacionada con su gestión" y transparencia pasiva "hace referencia a que toda persona puede acceder a la información pública que está en poder o control de los sujetos obligado ejemplo informes previos a los espacios de dialogo. Así mismo, este subcomponente debe tener información de calidad y en lenguaje comprensible.
2. **Subcomponente de diálogo** (contar, escuchar, consultar y actuar frente a la consulta), para cumplir con la ley 1757 de 2015, con base al Art. 53. Espacios de diálogo para la Rendición de Cuentas." La autoridades de la Administración pública nacional y territorial, en la Estrategia de Rendición de Cuentas, se comprometerán a realizar y generar espacios y encuentro presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, siempre y cuando existan condiciones para ello, para la participación ciudadana, tales como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados. Las entidades propenderán por generar espacios de difusión masiva, tales como espacios en emisoras locales o nacionales o espacios televisivos que garanticen un adecuado acceso a la información y a los informes de gestión de la ciudadanía en general" En este sentido, se observa que "En el evento en que una entidad no adelante dichos espacios, estará en la obligación de realizar audiencias públicas participativas, mínimo dos veces al año, con los lineamientos que se establecen en los siguientes artículos de la presente ley.

Con base lo anterior, se sugiere revisar en el respectivo comité de gestión y desempeño institucional nuevo espacio de dialogo sobre la Circular Conjunta N° 100-002-2023 , en su numeral 05, indica que se debe " realizar una difusión de los informes individuales de rendición de cuentas sobre la implementación del Acuerdo de Paz a toda la ciudadanía, mediante la realización de espacios de diálogo presenciales

y/o virtuales que permitan a la ciudadanía retroalimentar la gestión realizada y, particularmente, asegurando la participación de los grupos motor de los municipios PDET, así como, el Mecanismo Especial de Consulta (MEC). Antes del 30 de junio

3. **Subcomponente de responsabilidad (cumplimiento y respuesta).**

Dando cumplimiento a los lineamientos del Manual único de rendición de cuentas, se debe utilizar el instrumento No 17 seguimiento a los compromisos de dialogo, cuyo propósito es, una vez se efectúan los espacios de dialogo se debe revisar con el área responsable de cada espacio que compromisos se generaron. Igualmente, en este subcomponente se debe realizar publicación de agendas de dialogo e información de resultados de la información brindada en el desarrollo de ese espacio de dialogo.

Subcomponente	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
<b>Información</b>	Publicar el Informe de rendición de cuentas sobre la gestión institucional previo a la audiencia pública.	Oficina Asesora de Planeación	1/05/2023	15/07/2023
	Publicar los avances de compromisos generados del Plan Marco de Implementación de los acuerdos de Paz	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2023	20/12/2023
	Seguimiento, actualización y publicación de la información institucional mediante el portal web de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	1/02/2023	15/12/2023
	Desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de Función Pública.	Oficina Asesora de Planeación	1/05/2023	30/08/2023

Subcomponente	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
<b><u>Diálogo</u></b>	Desarrollar espacios (uno) de diálogo de saberes y participación incluyente en los que la ciudadanía se acerca a trámites y servicios de entidades públicas nacionales y territoriales priorizados de acuerdo a las necesidades de los territorios, los espacios participativos y las actividades culturales	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano	1/03/2023	15/12/2023
	Socializar con los diferentes grupos de valor, los resultados del Programa Estado Joven en sus diferentes convocatorias y los resultados de la estrategia Más Jóvenes en el Estado	Dirección de Empleo Público	2/01/2023	31/12/2023
<b><u>Responsabilidad</u></b>	Elaborar y publicar la agenda de espacios de diálogo y los resultados de los mismos	Oficina Asesora de Planeación y todas las Direcciones técnicas.	1/02/2023	15/12/2023
	Realizar seguimiento a los compromisos generados de los espacios de diálogo desarrollados por el departamento.	Oficina Asesora de Planeación y todas las Direcciones técnicas.	1/02/2023	15/12/2023
	Identificar en coordinación con las direcciones técnicas posibles alianzas para la activación de Nodos del Sistema Nacional de Rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación y todas las Direcciones técnicas.	2/01/2023	15/12/2023

Las acciones anteriores fueron construidas y concertadas con las dependencias al comienzo de cada vigencia y se articularon a las acciones del plan de acción anual y al PAAC al 31 de enero, con identificación de fechas y responsables, posterior a la etapa de consulta ciudadana y aprobación de la Alta Dirección.

De acuerdo a esto, se realizaron 2 versiones del Plan Anticorrupción ya publicadas, para la cual en este componente de rendición de cuentas se debe tener presente realizar próximo versionamiento No 3 del PAAC, teniendo en cuenta cambios de periodicidad, detalle o cambio en la acción.<sup>2</sup>

La OAP realizara reporte de las siguientes actividades en el Sistema de gestión institucional:

#### **Subcomponente de Información:**

- **Publicar el Informe de rendición de cuentas sobre la gestión institucional previo a la audiencia pública:** Esta acción se debe reportar en julio, la cual debe iniciar en mayo con una propuesta o metodología del ¿cómo se va desarrollar la audiencia de rendición de cuentas?, para esto se debe realizar una reunión preliminar con el jefe de la Oficina Asesora de Planeación con el fin de definir cuál es el objetivo de esta rendición de cuentas y así proceder a realizar una encuesta preliminar para definir temáticas propuestas.
- **Seguimiento, actualización y publicación de la información institucional mediante el portal web de la entidad:** Esta acción se debe reportar mensualmente, en la cual el web local de la oficina, debe actualizar permanentemente la sección del botón de transparencia y menú participa.
- **Publicar los avances de compromisos generados del Plan Marco de Implementación de los acuerdos de Paz:** Para la versión No 3 del PAAC, se debe cambiar la periodicidad de trimestral a cuatrimestral, y el alcance de la acción se dejará “**Publicar y/o reportar los avances de compromisos generados del Plan Marco de Implementación de los acuerdos de Paz**” teniendo en cuenta que esto es anual de acuerdo con las indicaciones del DNP y debido a que es un reporte anual vencido, informado por la contratista Mónica Martínez.

---

<sup>2</sup> OAP monitoreará el cumplimiento de acciones trimestralmente mediante la matriz de seguimiento del PAAC y la OCI evaluará los resultados cuatrimestralmente.

Se tiene en cuenta que, para el primer seguimiento de la Oficina de Control Interno, se dio un avance trimestral quedando al día con el primer reporte.

- **Desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de paz Función Pública (publicar informe cuatrianual):** De acuerdo a lo requerido por la circular Conjunta N° 100-002-2023, en su numeral 05, indica que se debe realizar una difusión de los informes individuales de rendición de cuentas sobre la implementación del Acuerdo de Paz a toda la ciudadanía, por tanto, en el Plan Anticorrupción versión 3, se incorporará esta nueva actividad.

#### **Subcomponente de dialogo:**

- **Desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de Función Pública:** De mayo a agosto, la periodicidad de reporte es en agosto, por ende, se requiere comenzar a efectuar un diagnostico o propuesta de la metodología de la audiencia de rendición de cuentas, con el propósito de efectuar reuniones con comunicaciones, estrategias de comunicación, si esta rendición de cuentas va ser de manera presencial, semipresencial, virtual entre otros requerimientos con base a los resultados de la encuesta preliminar antes del evento.
- **Desarrollar espacios (uno) de diálogo de saberes y participación incluyente en los que la ciudadanía se acerca a trámites y servicios de entidades públicas nacionales y territoriales priorizados de acuerdo a las necesidades de los territorios, los espacios participativos y las actividades culturales:** Dado que la periodicidad en el sistema de gestión institucional se encuentra mensual y para el plan anticorrupción queda trimestral - junio, septiembre, diciembre, se debe remitir alertas a los profesionales de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, con el fin de detallar en el reporte esta acción y así proceder a trasladar el reporte.  
Se tiene en cuenta que, para el seguimiento cuatrimestral de la Oficina de Control interno, se solicitó vía correo electrónico un avance llamado 2023-04-25\_Seguimiento\_espacios\_dialogos\_rdcpacc\_dptsc, ruta Yaksa  
[\\Yaksa\10020oap\2023\TRD\PLANES\ANTICORRUPCION\\_ATENCION](\\Yaksa\10020oap\2023\TRD\PLANES\ANTICORRUPCION_ATENCION)

CIUDADANO y evidenciado en el seguimiento de matriz 2023-05-16\_Matriz\_seguimiento\_plan\_anticorrupcion\_v2

- **Socializar con los diferentes grupos de valor, los resultados del Programa Estado Joven en sus diferentes convocatorias y los resultados de la estrategia Más Jóvenes en el Estado:** Dado que la periodicidad en el sistema de gestión institucional se Semestral - junio, diciembre, se debe remitir alertas a los profesionales de la Dirección de empleo público, con el fin de detallar en el reporte esta acción. Se tiene en cuenta que, para el seguimiento cuatrimestral de la Oficina de Control interno, se solicitó vía correo electrónico un avance llamado 2023-04-27\_Seguimiento\_espacios\_dialogos\_rdcpaac\_dep, ruta Yaksa \\Yaksa\10020oap\2023\TRD\PLANES\ANTICORRUPCION ATENCION CIUDADANO y evidenciado en el seguimiento de matriz 2023-05-16\_Matriz\_seguimiento\_plan\_anticorrupcion\_v2
- **Desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de paz Función Pública:** De acuerdo a lo requerido por la circular Conjunta N° 100-002-2023, en su numeral 05, indica que se debe realizar una difusión de los informes individuales de rendición de cuentas sobre la implementación del Acuerdo de Paz a toda la ciudadanía, por tanto, en el Plan Anticorrupción versión 3, se incorporará esta nueva actividad y se presentará a comité de gestión y desempeño para aprobación.

#### **Subcomponente de responsabilidad:**

- **Elaborar y publicar la agenda de espacios de dialogo y los resultados de los mismos:** Esta acción comienza en febrero y con periodicidad trimestral- abril, julio, octubre y diciembre. Sin embargo, para el reporte del mes de abril se reportó lo siguiente: Con el fin de dar cumplimiento al componente de Rendición de cuentas sobre la agenda de los espacios de dialogo y resultados, se tiene en cuenta que para desarrollar esta acción dependen del subcomponente de “información y dialogo”, en el cual se identifican 3 acciones de dialogo que debe desarrollar el departamento. Con base a lo anterior, se procede a realizar la agenda una vez se efectúen esos espacios programados, por ende, se detalla lo siguiente:

Espacio de dialogo No1 (Desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de Función Pública): dado que la fecha de inicio es en mayo, se aclara que la realización de este evento se tiene programado de julio a agosto. Sin embargo, se planteó realizar la propuesta y/o metodología y plan de trabajo, para ser presentado al comité directivo, con el fin de desarrollar una encuesta previa a la audiencia y poder definir las temáticas, para efectuar la invitación de la Audiencia de Rendición de Cuentas.

Espacio de dialogo No 2 (Desarrollar espacios (uno) de diálogo de saberes y participación incluyente en los que la ciudadanía se acerca a trámites y servicios de entidades públicas nacionales y territoriales priorizadas, de acuerdo a las necesidades de los territorios, los espacios participativos y las actividades culturales): se tiene en cuenta que para esta actividad es solo un espacio de dialogo, por ende, desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, se avanzó en la elaboración del presupuesto pormenorizado de cada Espacio de Diálogo frente operador logístico e igualmente se hicieron ajustes a la agenda propuesta para el espacio de los Festivales, a partir de los aportes de la Dirección de Participación y de las entidades en las Jornadas de Socialización. Sumado a ello, se avanzó en la Concertación con la Oficina Asesora de Comunicaciones del Departamento, sobre los Ejes estratégicos de los "Juntémonos", definiendo los requerimientos puntuales de comunicación para cada fase del proceso. Finalmente se posicionó el rediseño de la estrategia en instancias del nivel directivo de la Función Pública, mediante la presentación de la nueva metodología en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, recibiendo su aprobación por parte de la gerencia del Departamento.

Espacio de dialogo No 3 (Socializar con los diferentes grupos de valor, los resultados del Programa Estado Joven en sus diferentes convocatorias y los resultados de la estrategia Más Jóvenes en el Estado): en lo referente a este espacio, desde la Dirección de Empleo Público se ha desarrollado para todas las semanas (los jueves o viernes) un Comité Técnico del programa Estado Joven, realizando seguimiento permanente a las convocatorias tanto de entidades públicas como de estudiantes, permitiendo la difusión a través de la Oficina de Comunicaciones para que los grupos de valor tengan conocimiento de los avances que se han tenido en la implementación de este programa.

- **Realizar seguimiento a los compromisos generados de los espacios de diálogo desarrollados por el departamento. (4 espacios de dialogo):** Se debe reportar Cuatrimestral - mayo, septiembre y

diciembre, dado esto, se recomienda incorporar en el SGI, la gestión reportada a control interno como: **De acuerdo al Manual único de rendición de cuentas - MURC y el Instrumento No 17 “Seguimiento de Compromisos”**, se debe llevar a cabo el seguimiento a los compromisos de los espacios de diálogo reflejados en el componente de Rendición de cuentas, subcomponente de diálogo. Dado que desde el Departamento de Función Pública se tiene programado 3 espacios de dialogo, se debe efectuar este seguimiento una vez se realicen estos espacios con los grupos de valor.

- **Identificar en coordinación con las direcciones técnicas posibles alianzas para la activación de Nodos del Sistema Nacional de Rendición de cuentas.** Periodicidad de reporte: Cuatrimestral - abril, agosto y diciembre. Para el reporte de abril se explicó que los nodos son puntos de intersección y conexión de diferentes actores, entidades públicas, instancias de coordinación y sistemas, que confluyen para rendir cuentas que respondan a las necesidades ciudadanas e institucionales. Para el caso de Función Pública, desde la Dirección de Transparencia se identificó la necesidad de conformar un **Nodo nacional de Paz** que dé cuenta de las acciones de las entidades del orden nacional y la posibilidad de conformar nodos territoriales que rindan cuentas acerca de las acciones de las entidades, en regiones o municipios específicos, teniendo en cuenta que están coordinando y articulando esta estrategia, está previsto confirmar con quien se realizaría la alianza. En lo relacionado con Empleo Público, de la activación de nodos del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas, es importante precisar que el año pasado **se creó el nodo de Empleo Público para Jóvenes con los siguientes agentes participantes:** Ministerio del Trabajo y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, la cual deben efectuar la implementación del espacio o desarrollo del dialogo del nodo para este año. De acuerdo a lo anterior, lo que se requiere desarrollar es el seguimiento de la activación e implementación del nodo de paz, así como, el desarrollo del nodo de jóvenes.

## 10.4. Frente a Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:

La entidad cuenta con: **i.** Un espacio virtual de asesoría EVA para facilitar el acceso a la información confiable completa, clara y precisa sobre las políticas generadas por la entidad, **ii.** con el “Gestor Normativo, como mecanismo de

consulta de la normativa aplicable al Estado”, **iii.** la publicación de preguntas frecuentes (base del conocimiento) para la disposición de información permanente y la autogestión de las consultas en temas propios de la Entidad, **iv.** el fortalecimiento permanente de una cultura de servicio al ciudadano mediante el desarrollo de habilidades y competencias coordinadas por el Grupo de Grupo de Gestión Humana y **v.** herramientas automatizadas para la medición de la satisfacción de la prestación del servicio.

De igual manera, los portales web y sistemas de información cuentan con criterios de accesibilidad y usabilidad requeridos, para facilitar la participación y el control social de los ciudadanos. Al mismo tiempo, se fortalece el modelo de servicio mediante la sujeción a la norma en términos de documentación y actualización de procesos y procedimientos, racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones, el establecimiento de protocolos y estándares para la prestación del servicio y la disposición de un enlace dispuesto por la Procuraduría General de la Nación en su página web para atender las solicitudes de información con identidad reservada.

Para dar cumplimiento al reconocimiento de las características, necesidades, expectativas e intereses de los usuarios, se elabora y publica anualmente el informe de caracterización de los grupos de valor y se adelanta la medición de percepción del servicio a través de encuestas, las cuales se encuentran a disposición de los usuarios internos y externos en la intranet, el portal web institucional y las herramientas internas de control de acceso a la entidad y Orfeo.

Por último, trimestralmente se presenta a la Alta Dirección un informe detallado del trámite de PQRDS y la medición de percepción del servicio ofrecido a los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar desviaciones de cumplimiento o inconformidades de los grupos de valor, para establecer acciones de mejoramiento que permitan fortalecer la prestación del servicio y afianzar la confianza del ciudadano.

Para el fortalecimiento permanente de esta política y los lineamientos del modelo de servicio al ciudadano, Función Pública ha establecido acciones constantes en los planes de acción anual en los últimos años, los cuales se mantienen en la estrategia de servicio al ciudadano, así:

- Fortalecimiento equipo de trabajo, promoción de una cultura de servicio y desarrollo de competencias de los colaboradores que conforman el Grupo de Servicio al Ciudadano.
- Mejoramiento continuo del espacio virtual de asesoría EVA para facilitar el acceso a la información confiable completa, clara y precisa sobre las políticas generadas por la entidad.
- Mejoramiento de las plataformas de PQRDS y mesa de ayuda, a través de la implementación de CRM y Proactivanet.

- Actualización permanente de las preguntas frecuentes publicadas (base del conocimiento) para la disposición de información permanente y la autogestión de las consultas en temas propios de la Entidad.
- Actualización permanente y mejoramiento del gestor normativo.
- Inclusión gradual y continuidad de criterios de accesibilidad, usabilidad, atención preferencial, derecho al turno, lenguaje claro durante el desarrollo de la prestación del servicio y la orientación a los grupos de valor.
- Revisión y actualización de procedimientos, procesos, protocolos y estándares para la prestación del servicio.
- Revisión, mejoramiento y automatización de encuestas para mayor accesibilidad y participación.
- Mejoramiento en los informes consolidados de resultados de PQRS y encuestas, con análisis y recomendaciones

Para la vigencia 2023 se suman las siguientes acciones, teniendo en cuenta el cada subcomponente:

Subcomponente	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Atender las PQRS designadas al GSCI (incluye Soporte a Mesa de Ayuda SIGEP, SUIT y orientación)	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	2/01/2023	31/12/2023
	Crear y poner en marcha la Oficina de relacionamiento Estado - Ciudadanías, de acuerdo a las directrices de la Ley 2052 del 2020, art. 17, con base al rediseño institucional de la entidad .	Oficina asesora de Planeación (Secretaría General, Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional)	1/02/2023	31/12/2023
Fortalecimiento del talento humano	Ofertar capacitaciones en las siguientes temáticas: Código de Integridad, Transparencia, Servicio al Ciudadano y conflicto de intereses, para fortalecer los valores	Grupo de Gestión Humana	2/01/2023	15/12/2023

al servicio del ciudadano	en los servidores públicos.			
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Identificar y gestionar los requerimientos a los aplicativos de uso del Grupo, con el fin de mejorar el servicio de atención al ciudadano	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	2/01/2023	31/12/2023
	Elaborar boletines de novedades jurídicas en lenguaje claro, de acuerdo a la Circular 100-010-2021.	Dirección Jurídica	1/02/2023	20/12/2023
	Elaborar informes mensuales de PQRSD atendidos por parte del GSCI.	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	2/01/2023	31/12/2023
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Revisar /actualizar y racionalizar las herramientas de percepción ciudadana con los lineamientos de las entidades rectoras	Oficina Asesora de Planeación, Direcciones técnicas y Grupo de Servicio al Ciudadano	1/02/2023	15/12/2023
	Realizar informes trimestrales de la gestión adelantada con respecto los 4 mecanismos de los Equipos Transversales	Subdirección	02/01/2023	31/12/2023
	Elaborar y publicar el informe unificado de resultados PQRSD y percepción de los grupos de valor en el portal web de la entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	02/01/2023	31/12/2023
Conocimiento de Servicio al Ciudadano	Elaborar el informe de caracterización de usuarios 2023	Oficina asesora de Planeación	1/07/2023	30/09/2023

--	--	--	--	--

Las acciones anteriores fueron construidas y concertadas con las dependencias al comienzo de cada vigencia y se articularon a las acciones del plan de acción anual y al PAAC al 31 de enero, con identificación de fechas y responsables, posterior a la etapa de consulta ciudadana y aprobación de la Alta Dirección.

De acuerdo a esto, se realizaron 2 versiones del Plan Anticorrupción ya publicadas, para la cual en este componente no se identificó por el momento ninguna modificación para el próximo versionamiento No 3 del PAAC. Sin embargo, la OAP realizara reporte de las siguientes actividades en el Sistema de gestión institucional:

- **Crear y poner en marcha la Oficina de relacionamiento Estado - Ciudadanías, de acuerdo a las directrices de la Ley 2052 del 2020, art. 17, con base al rediseño institucional de la entidad:** Frente a esta acción se debe reportar con periodicidad Trimestral - abril, julio, octubre y diciembre, por lo tanto, en abril se reportó por parte de la coordinadora del Grupo de mejoramiento Institucional Olga Arango, que dentro de la propuesta de rediseño y creación de la planta temporal se propuso la creación de la oficina de relación estado - ciudadanías, ajustando el grupo de servicio al ciudadano institucional, acogiendo los lineamientos normativos, ajustando sus funciones, fortaleciendo el equipo humano y asociando la oficina a la dirección general.  
Por lo anterior, cabe resaltar que se deben realizar y reportar acciones en marcadas a ese acompañamiento de entrega del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, Índice de transparencia y menú participa por parte de la Oficina Asesora de Planeación a el Grupo De Servicio Al Ciudadano Institucional, y una vez se entregue estas acciones se deberán a comenzar a reportar en el Sistema de gestión institucional-SGI.
- **Revisar /actualizar y racionalizar las herramientas de percepción ciudadana con los lineamientos de las entidades rectoras:** Frente a esta acción se debe reportar con periodicidad cuatrimestral - mayo, septiembre y diciembre, por lo tanto, para reporte del mes de mayo se debe reportar el avance reportado ante la OCI, como:

- ❖ De acuerdo a los lineamientos por parte de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, sobre las

herramientas de percepción ciudadana, con el fin de medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad, se sugirió en el año 2022, recopilar esta encuesta e implementarla en el Departamento; sin embargo, dado que la entidad cuenta con encuestas específicas por temáticas no se requiere aplicarla. Por lo tanto, para la vigencia 2023, se idéntico el mejoramiento de la encuesta de acción integral, generando así una reunión con la Dirección de Desarrollo Organizacional – DDO y la Oficina de Tecnologías de la Información - OTIC, con el objeto de realizar los ajustes pertinentes a la encuesta, para proceder a realizar una prueba piloto, una vez se hagan los ajustes pertinentes.

Dado Que esta acción depende de las encuestas internas de la entidad, se debe establecer reuniones previas con cada responsable de cada encuesta con el fin de revisar si requiere actualización.

Las demás acciones a cargo de Planeación no tienen observaciones dado que se programaron acorde a la gestión.

- **Elaborar el informe de caracterización de usuarios 2023:** Anualmente se debe realizar este informe, con el fin de identificar la población objeto para efectuar acciones de dialogo, por ende, la Oficina Asesora de Planeación efectuaba un balance y encuesta general con el fin realizar esta acción. El reporte de periodicidad es mensual para julio, agosto y septiembre, por ende, se sugiere revisar en el momento de responsables a cargo, pues va de la mano con la Audiencia de rendición de cuentas entre otros a tener en cuenta.

## 10.5. Frente a la transparencia y acceso a la información,

La transparencia y el derecho de acceso a la información, se gestionan y controla en la Entidad a través de la identificación plena de la información, los requerimientos de la ley, las expectativas de los usuarios y los lineamientos de accesibilidad, documentación electrónica y publicidad aplicables.

Conforme a lo anterior, se implementan elementos aplicables para cada subcomponente con base a cada criterio como transparencia activa, pasiva, elaboración de los instrumentos de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad, monitoreo del acceso a la información pública, transparencia colaborativa, Transparencia focalizada y subcomponente de gestión documental; permitiendo así, asegurar la seguridad y privacidad de la información, la consistencia, coherencia y calidad de los datos, la interoperabilidad de los mismos, la implementación de datos abiertos, el mejoramiento de los aplicativos de información interno y externo y el

fortalecimiento de canales virtuales y tecnológicos para la entrega de información. Para la vigencia 2023, las acciones son:

Subcomponente	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
<b>Transparencia Activa</b>	Actualizar permanentemente la información del menú transparencia de acuerdo a la Resolución 1519 de 2020 (Anexo 2. Servicio al ciudadano y menú participa, Anexo 4. Datos abiertos)	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2023	31/12/2023
<b>Transparencia Pasiva</b>	Publicar en el portal web institucional, previa visto bueno de las áreas, los documentos diagramados.(Documentos de lineamientos técnicos, documentos metodológicos y documentos de planeación).	Oficina Asesora de Comunicaciones	2/01/2023	31/12/2023
	Producir y difundir comunicados de prensa y materiales periodísticos.	Oficina Asesora de Comunicaciones	2/01/2023	31/12/2023
	Elaborar y publicar el informe unificado de resultados PQRSD y percepción de los grupos de valor en el portal web de la entidad.	Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	2/01/2023	31/12/2023
<b>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Actualizar los instrumentos de gestión de la información de acuerdo a la ley 1712 de 2014.(Datos abiertos)	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2023	31/12/2023
<b>Criterio diferencial</b>	Crear y/o actualizar los micrositiros de la entidad a través de contenidos	Oficina Asesora de Comunicaciones	2/01/2023	31/12/2023

Subcomponente	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
<b>de accesibilidad</b>	informativos para facilitar la interacción de las políticas públicas a cargo de Función Pública con nuestros grupos de valor, incluyendo lineamientos mínimos en temas de accesibilidad y usabilidad.(Resolución 1519 de 2021, anexo 1 Accesibilidad web).			
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2023	15/12/2023
<b>Transparencia colaborativa</b>	Realizar medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión vigencia 2022, y publicar sus resultados.	Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	2/01/2023	30/09/2023
<b>Transparencia focalizada</b>	Elaborar y publicar el informe de Ley de Cuotas.	Dirección de Empleo Público	1/07/2023	31/12/2023
	Elaborar y socializar a las dependencias, el informe de resultados de la implementación de la estrategia de fortalecimiento del documento electrónico y digital.	Grupo de Gestión Documental	1/12/2023	20/12/2023
<b>Gestión documental</b>	Elaborar y socializar a cada dependencia el resultado del diagnóstico documental de su competencia.	Grupo de Gestión Documental	1/09/2023	30/11/2023

Subcomponente	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
	Realizar la publicación del inventario de eliminación documental, en el portal web de la entidad	Grupo de Gestión Documental	1/06/2023	30/08/2023
	Suscribir y publicar el acta de eliminación documental en el portal web de la entidad	Grupo de Gestión Documental	1/09/2023	15/12/2023

Las acciones que se deben tener presente para reportar mensualmente y la cual se viene efectuando seguimiento son:

- **Actualizar permanentemente la información del menú transparencia de acuerdo a la Resolución 1519 de 2020 (Anexo 2. Servicio al ciudadano y menú participa, Anexo 4. Datos abiertos):** Esta actividad cuenta con una periodicidad Bimestral - febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre. Por tanto, se debe tener en cuenta el reporte del mes de abril presentado a control interno en la matriz de seguimiento (2023-05-16\_Matriz\_seguimiento\_plan\_anticorruptcion\_v2). Reporte mes de abril: se diseñó plan de trabajo, compuesto por 5 secciones, identificando 103 acciones que se deben actualizar con base a los Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública (v1 - mayo 2021). Así mismo, en la matriz de medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA- contenido del menú participa, se actualizó 9 ítems de 30 ítems en general, logrando generar un correo de actualización de la información.
- **Actualizar los instrumentos de gestión de la información de acuerdo a la ley 1712 de 2014. (Datos abiertos):** Esta actividad cuenta con una periodicidad bimestral - febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre. Por tanto, se debe tener en cuenta el reporte del mes de abril presentado a control interno en la matriz de seguimiento (2023-05-16\_Matriz\_seguimiento\_plan\_anticorruptcion\_v2). Reporte mes de abril: En este periodo se actualizo y verifiko 20 ítems de 33 de la sección de Datos abiertos de la matriz de medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA, en la que se remitió correo electrónico a gestión documental confirmando la sección de información clasificada e

igualmente se remitió correo electrónico a la nueva profesional Jennifer Gutiérrez designada para actualizar enlace a [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co) en temas de sistema de información estratégica.

Se debe tener presente para esta actividad que se trabaja mancomunadamente con el equipo de Sistema de información Estratégica Liderado por Jennifer Gutiérrez y Karol Camargo de la Oficina Asesora de Planeación.

YAKSA:

[\\Yaksa\10020oap\2023\TRD\PLANES\ANTICORRUPCION\\_ATENCION\\_CIUDADANO](#)

- **Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA:** Para esto, se actualiza anualmente la matriz de medición Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), la cual debe ser cargada al aplicativo de la procuraduría entre agosto y septiembre, donde se especifica el tipo de información, responsabilidad, periodicidad de actualización y publicación, herramienta que es administrada por la Oficina Asesora de Planeación e involucra a todas las dependencias productoras de información. Así mismo, cuenta con un total de 242 ítems, reflejados en la matriz (2023-05-24\_Matriz\_seguimiento\_ita\_2023\_v1), de los cuales se identificó dependencia responsable, enlace responsable, periodicidad de actualización, fecha de seguimiento y 102 observaciones con el fin de actualizar y tener presente. YAKSA:  
[\\Yaksa\10020oap\2023\TRD\INFORMES\INFORMES\\_ITA;](#)

## 10.6. Frente Iniciativas Adicionales

Función Pública mantiene su compromiso institucional de ser referente de integridad y transparencia, refiriendo las acciones o estrategias que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, por lo cual se integra las acciones del Código de integridad, la gestión de conflictos de interés, entre otras acciones como:

Acciones	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Ofertar capacitaciones en las siguientes temáticas: Código de Integridad, Transparencia, Servicio al Ciudadano y conflicto de intereses, para fortalecer los valores en los servidores públicos.	Grupo de Gestión Humana	02/01/2023	31/12/2023
Socializar piezas gráficas relacionadas con el código de integridad, con el fin de sensibilizar a los servidores públicos	Grupo de Gestión Humana	2/01/2023	31/12/2023
Realizar seguimiento para que los funcionarios de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas	Grupo de Gestión Humana	2/01/2023	31/12/2023
Realizar seguimiento para que los funcionarios obligados de la entidad realicen el diligenciamiento del aplicativo por la integridad, de acuerdo a la Ley 2013 del 2019.	Grupo de Gestión Humana	2/01/2023	31/12/2023
Realizar seguimiento para que los futuros contratistas de conformidad a la lista de chequeo para la suscripción de contratos de prestación de servicios de la entidad realicen el diligenciamiento del aplicativo por la integridad, de acuerdo a la Ley 2013 del 2019 antes de la suscripción del contrato	Grupo de Gestión Contractual	2/01/2023	31/12/2023
Realizar seguimiento a las Personas Expuestas Políticamente - PEP para que diligencien la información en el aplicativo por la integridad, de acuerdo al Decreto 830 de 2021.	Grupo de Gestión Humana	2/01/2023	31/12/2023
Efectuar seguimiento al buzón de conflicto de interés	Grupo de Gestión Humana	2/01/2023	31/12/2023
Actualización del manual de contratación con la normatividad vigente aplicada a la contratación estatal.	Grupo de Gestión Contractual	1/03/2023	31/07/2023
Elaborar la Resolución por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación actualizado	Grupo de Gestión Contractual	1/08/2023	31/08/2023

Desde la Oficina Asesora de planeación o quien se haga cargo del seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, debe generar alertas previo a los reportes, con el fin de prever una buena gestión en el momento que control interno requiera la información.

## 10.7. Acciones de Participación Ciudadana

En el marco de la carta política de 1991, en el Artículo 270, la participación ciudadana es un derecho de intervención y control que permite vigilar la gestión pública, mediante diferentes mecanismos permitiendo garantizar el cumplimiento de las necesidades de nuestros grupos de valor. Por eso, desde El Departamento Administrativo de Función Pública como líder de estas iniciativas, presenta sus acciones encaminadas a espacios e instancias de participación:

Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
Divulgar el informe de la Comisión de la Verdad y sus recomendaciones	1/04/2023	31/12/2023	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
Desarrollar acciones simbólicas para la construcción colectiva de escenarios de paz total en conjunto con organizaciones de la sociedad civil	1/04/2023	31/12/2023	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
Formular una propuesta metodológica que incluya trabajo con servidoras y servidores públicos que puedan replicar el ejercicio de la paz, la seguridad humana, la cultura de paz y la memoria en las administraciones públicas.	1/06/2023	30/08/2023	Subdirección General
Realizar talleres de sensibilización y ambientación sobre objetivos del Diseño	1/04/2023	30/11/2023	Subdirección General

Diseñar estrategias, instrumentos y mecanismos para la transversalización de la paz, la seguridad humana, la cultura de paz y la memoria en la estructura de las administraciones públicas.	<b>01/02/2023</b> <b>3</b>	<b>31/12/2023</b>	<b>Subdirección General</b>
---	-------------------------------	-------------------	-----------------------------

- ✓ En este mismo orden de ideas, la Oficina de Relación Estado Ciudadano debe realizar seguimiento a las acciones del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, matriz de medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), menú participa y acciones de participación ciudadana.

## 10.8. Medición de la percepción del Servicio.

Para llevar a cabo la medición de la entrega del portafolio, la entidad ha establecido 7 tipos de encuestas que evalúan los atributos de cada producto y servicio entregado a nuestros grupos de valor, según el canal utilizado, así:

### Encuestas de medición de percepción de Función Pública

N°	Nombre de la Encuesta	Propósito	Responsable de la Encuesta	Link de la Encuesta
1	Encuestas de percepción de servicios ofrecidos por Función Pública	asesoría integral focalizada, capacitación, formación y eventos	Direcciones técnicas y Grupo de Servicio al Ciudadano	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_servicio.php">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_servicio.php</a>

### Encuestas de medición de percepción de Función Pública

<p><b>2</b> Encuesta de Percepción de Servicio de Orientación ofrecido por Función Pública</p>	<p><b>Uso de orientación:</b> Primer nivel de servicio</p>	<p>Direcciones técnicas y Grupo de servicio al ciudadano</p>	<p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_servicio_orientacion.php">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_servicio_orientacion.php</a></p>
<p><b>3</b> Encuesta de Percepción de Trámites realizados en Función Pública</p>	<p>Evaluación de los trámites internos de Función Pública.</p>	<p>Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano</p>	<p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_tramite.php">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_tramite.php</a></p>
<p><b>4</b> Encuesta Evaluación de Competencias - Meritocracias</p>	<p>Evaluación del servicio de selección meritocracias por parte de los candidatos evaluados.</p>	<p>Grupo de Gestión meritocracia</p>	<p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_meritocracia_competencias.php">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_meritocracia_competencias.php</a></p>
<p><b>5</b> Encuesta de Percepción Asesoría Integral por Función Pública</p>	<p><b>Uso:</b> Evaluación de conocimientos y capacidades del facilitador en la acción integral. (Aplicada por los territoriales)</p>	<p><b>Dirección de Desarrollo Organizacional</b></p>	<p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_asesoria_integral.php">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta_asesoria_integral.php</a></p>
<p><b>6</b> Encuesta de Percepción de Equipos Transversales</p>	<p>Evaluación de percepción del servicio uso de canales para todos los</p>	<p>Subdirección</p>	<p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta Equipos transversales.php">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/encuestas/encuesta Equipos transversales.php</a></p>

### Encuestas de medición de percepción de Función Pública

s de Función Pública	equipos transversales		
<b>7</b> Encuesta de Datos Abiertos	Evalúa el acceso y usabilidad de los datos abiertos publicados en Función Pública	Administrado por el equipo SIE de la OAP	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/encuesta-institucional2">https://www.funcionpublica.gov.co/encuesta-institucional2</a>
<b>8</b> Califica tu Experiencia	Evaluación de la experiencia del usuario en el micrositio SIE	<b>Administrado por el equipo SIE de la OAP</b>	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/sie/ayudenos-a-mejorar-encuesta">https://www.funcionpublica.gov.co/web/sie/ayudenos-a-mejorar-encuesta</a>
<b>9</b> Formulario de PQRS	Solicitud de PQRS por parte del usuario y caracterización de usuario.	Grupo de servicio al Ciudadano)	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/formule-su-peticion">https://www.funcionpublica.gov.co/formule-su-peticion</a>

Las encuestas se encuentran dispuestas de manera permanente en el portal web de la entidad para facilitar su uso, de igual manera a través de la intranet desde el sistema integrado de planeación y gestión para la promoción de las mismas por parte del funcionario que preste el servicio, y cada una de ellas cuentan con el código QR para mayor acceso mediante los equipos móviles. La medición del servicio del canal escrito (sistema de información y chat bot) se realiza mediante correo electrónico enviado una vez finalizado el acompañamiento; la medición del canal presencial (orientación de primero y segundo nivel), se realiza mediante encuesta en directo al momento de cerrar la asesoría o la orientación, y la medición de la asistencia técnica en territorio se lleva a cabo por parte del líder territorial o profesional que presta el servicio mediante encuesta física u electrónica.

## Anexos

Para una mayor comprensión y aplicación de la estrategia de consolidación de la relación del Estado con el Ciudadano en Función Pública, se asocian las guías, metodologías y formatos para su consulta y aplicación:

### Generales:

- **Manual operativo MIPG**  
[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Modelo\\_integrado\\_planeacion\\_gestion.pdf/7f3d55ea-4ad6-3bdc-3f05-a23d287ca69b?t=1615223466439](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Modelo_integrado_planeacion_gestion.pdf/7f3d55ea-4ad6-3bdc-3f05-a23d287ca69b?t=1615223466439)
- **Matriz de autoridad y responsabilidad**  
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/manuales-proceso-direccionamiento-estrategico>
- **Manual del usuario – módulo de riesgos SGI**  
[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Manual\\_usuario\\_sgi\\_modulo\\_riegos\\_direccionamiento.pdf/e9a51e27-30af-4045-b0b2-53713707d456?t=1536164158725](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Manual_usuario_sgi_modulo_riegos_direccionamiento.pdf/e9a51e27-30af-4045-b0b2-53713707d456?t=1536164158725)

### Gestión del riesgo:

#### **Metodología de riesgos**

[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Manual\\_metodologia\\_riesgos.pdf.pptx/8b3d4a02-7c0d-41a7-b609-3752cb063bc8?t=1536162961916](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Manual_metodologia_riesgos.pdf.pptx/8b3d4a02-7c0d-41a7-b609-3752cb063bc8?t=1536162961916)

#### **Guía para la Administración del riesgo de FP**

[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Guia\\_externa\\_administracion\\_riesgo\\_direccionamiento\\_estrategico.pdf/0330fa64-0a6a-4772-887f-27aae325afa5?t=1614199851989](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Guia_externa_administracion_riesgo_direccionamiento_estrategico.pdf/0330fa64-0a6a-4772-887f-27aae325afa5?t=1614199851989)

### **Participación Ciudadana:**

- Lineamientos para publicar información en menú participa sobre la participación ciudadana en la gestión pública, DAFP, versión 1, mayo 2021
- Caja de herramientas MURC, DAFP
- Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública, DAFP
- Lineamientos para la realización de presupuesto participativo; MinTIC

- Guía para realizar consulta pública en el proceso de producción normativa, DAFP-DNP- MinTIC
- Ruta de codiseño con participación ciudadana, DAFP
- Guía para la innovación abierta, MinTIC
- Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas en el marco del COVID 19, DAFP
- Plan Nacional de formación para el control social, DAFP.
- Acciones de participación ciudadana (PAAC 2023)

### **Transparencia y acceso a la información**

- Guía de instrumentos de gestión de información, 2019
- Guía para responder solicitudes de acceso a la información, 2019
- ABC para la implementación de un programa de gestión documental, 2019

### **Control Social y rendición de cuentas**

- Manual Único de Rendición de cuentas, DAFP, 2019

### **Conflicto de intereses**

- Guía para la identificación y declaración de conflicto de intereses, DAFP 2019, versión 2

### **Servicio al Ciudadano**

- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, DNP
- Manual Operativo MIPG, 2021, versión 4, DAFP
- Guía de Lenguaje claro, DNP
- Proceso y procedimientos de servicio al ciudadano, PQRDS y evaluación de servicio
- Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, en el componente de servicio al ciudadano
- Manual del usuario CRM, Proactivanet, Orfeo
- Matriz de planeación y control ITA y Menú Participa
- Políticas de seguridad, continuidad, protección de datos y habeas data

### **Herramienta de Medición de servicio al ciudadano**

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/forms/shared/-/form/40576138>

- Documentos YAKSA PAAC:

✓ \\Yaksa\10020oap\2023\TRD\PLANES\ANTICORRUPCION ATE  
NCION CIUDADANO:

2023-05-16\_Matriz\_seguimiento\_plan\_anticorrupcion\_v2,  
2023-05-  
24\_Plan\_anticorrupcion\_atencion\_ciudadano\_2023\_v3\_para\_  
aprobacion  
2023-05-10\_Tablero\_control\_paac\_2023\_v2  
2023-04-26\_Reportes\_suit\_trimestre\_2023  
2023-04-27\_Seguimiento\_espacios\_dialogos\_rdcpaac\_dep  
2023-04-25\_Seguimiento\_espacios\_dialogos\_rdcpacc\_dptsc  
Otros

- Documentos YAKSA ITA:

✓ \\Yaksa\10020oap\2023\TRD\INFORMES\INFORMES ITA

2023-05-24\_Matriz\_seguimiento\_ita\_2023\_v1  
2023-04-24\_Ajuste\_encuesta\_percepcion\_accion\_integral  
2023-04-  
25\_Seguimiento\_ita\_sección\_informacion\_clasificada  
2023-04-27\_Solicitud\_actualizacion\_protocolo\_ita  
2023-03-29\_Acta\_reu\_accesibilidad\_web  
2023-03-27\_Acta\_reu\_encuestas  
Otros

- Documentos YAKSA Menú participa

✓ \\Yaksa\10020oap\2023\TRD\INFORMES\INFORMES MENU PARTICIP  
A

2023-05-24\_Matriz\_seguimiento\_ita\_2023\_v1  
2021-04-28\_Plan\_chequeo\_menu\_participa

# Estrategia relación Estado-Ciudadano en Función Pública 2023

Sistema Integrado de Planeación y Gestión SIPG  
Proceso de Direccionamiento Estratégico  
Mayo 2023

