



**FUNCIÓN PÚBLICA**

# **Estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano en Función Pública 2021-2022**

## **Proceso de Direccionamiento Estratégico**

**VERSIÓN 2**

**Junio 2021**

**Elaborado por:**

Iván Morantes

Olga Lucia Arango

**Grupo de Mejoramiento Institucional – Oficina Asesora de Planeación**

Carlos Andrés Salinas

Natalia Carrión

**Oficina Asesora de Planeación**

**Revisado por:**

Carlos Andrés Guzmán

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Asesor: Luz Myriam Díaz

**Dirección de Participación, transparencia y servicio al ciudadano**

**Edición**

Equipo de trabajo

Oficina Asesora de Planeación

Mayo de 2021

## Tabla de versiones

Versión	Fecha Versión	Observación
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

## 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 .....	7
7.	Responsabilidad frente a la estrategia.....	9
8.	Conceptos básicos.....	12
8.1.	Gestión de riesgos .....	12
8.2.	Transparencia y acceso a la información: .....	12
8.3.	Rendición de cuentas: .....	13
8.4.	Participación Ciudadana:.....	14
8.5.	Conflicto de intereses.....	16
8.6.	Servicio al ciudadano.....	15
9.	Metodología para el establecimiento de la estrategia .....	17
10.	Estrategia relación Estado-Ciudadano .....	18
10.1.	Frente a la administración del riesgo .....	18
10.2.	Frente a la gestión de trámites .....	20
10.3.	Frente al control social y la rendición de cuentas .....	21
10.4.	Frente a la transparencia y acceso a la información, .....	23
10.5.	Frente a la Participación,.....	24
10.6.	Frente al Servicio al Ciudadano .....	25
10.7.	Frente a la prevención de conflicto de interés.....	27
11.	Anexos.....	28

# 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, Conflicto de interés, Servicio al Ciudadano Control Social y Rendición de cuentas, emitidos por diferentes 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

Integrar las iniciativas institucionales 2021-2022 dirigidas a fortalecer la transparencia, el control social, la comunicación con los usuarios, y la confianza ciudadana, en los planes y proyectos institucionales, mediante el establecimiento de acciones concretas en las etapas de diagnóstico, diseño, ejecución, evaluación y publicación de productos y servicios ofrecidos a los grupos de valor.

## 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) Prevenir la ocurrencia de la materialización de conflicto de interés en los procesos de vinculación, contratación y generación de conceptos técnico-jurídicos
- 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, el mapa de riesgos institucional, la matriz de control ITA, el portafolio de productos y servicios, el Plan de Acción Anual y la caracterización de usuarios.

## 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.

**Botón de transparencia**

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

**DAFP**

Departamento Administrativo de la Función Pública

**DNP**

Departamento Nacional de Planeación

**DANE**

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>ITA</b>	Índice de transparencia y acceso a la información
<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>Matriz ITA</b>	Lisado de requerimientos y control de la publicación de información
<b>MURC</b>	Modelo Único de Rendición de cuentas. (caja de herramientas diseñada por el DAFP)
<b>Menú Participa</b>	Categoría del menú principal del portal web, que contiene información sobre espacios, mecanismos y acciones sobre participación ciudadana
<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

## 6. Normativa asociada

<b>Ley 489 de 1998</b>	<b>Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.</b>
<b>Ley 850 de 2003</b>	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
<b>Ley 962 de 2005</b>	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.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
<b>Ley 1474 del 2011</b>	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.
<b>Decreto Ley 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan nomas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

<b>Ley 1712 de 2014</b>	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
<b>Ley 1757 de 2015</b>	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
<b>Ley 1955 de 2019</b>	Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad"
<b>Ley 2106 de 2019</b>	Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
<b>Decreto 1450 de 2012</b>	Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
<b>Decreto 2641 del 2012</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
<b>Decreto 943 de 2014</b>	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
<b>Decreto 1081 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
<b>Decreto 1078 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>Decreto 1083 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
<b>Decreto 124 de 2016</b>	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".
<b>Decreto 1166 de 2016</b>	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
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	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.
<b>Decreto 612 de 2018</b>	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.
<b>CONPES 3654 de 2010</b>	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
<b>CONPES 3649 de 2010</b>	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
<b>Resolución 1519 de 2020</b>	Min TIC define estándares y directrices para la disposición de información pública en sedes electrónicas

## 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.

Línea defensa	Rol/instancia	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
	Comité Directivo	Validar y comunicar las acciones de la estrategia, asegurar el cumplimiento de las actividades planificadas y tomar acciones oportunas
	Comité Institucional de Gestión y desempeño	Validar el plan de acción de la estrategia en cada vigencia y hacer seguimiento al cumplimiento
	Comité Institucional de Control Interno	Validar la política de riesgos, y recomendar acciones al CIGD sobre la estrategia y 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, la prevención de conflicto de interés, 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
	Grupo base menú participa (DPTSC, OTIC, OAC, GSC y OAP)	Definir acciones y plan de trabajo para la implementación del menú participa. Asesorar a la entidad y a sus áreas en el desarrollo de la política de participación
	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 Hacer seguimiento y tomar acciones correctivas frente a las desviaciones de la estrategia y los planes asociados

	Grupo base conflicto de interés (GGH, GGC, OAP, secretaria general. GDJ)	Definir acciones y plan de trabajo para la implementación de la política de conflicto de intereses Recomendar acciones, flujos y herramientas para el desarrollo de la política en el marco de la estrategia
	Grupo de Servicio al Ciudadano Secretaria General	Desarrollar e implementar el modelo de servicio al Ciudadano articulada a la estrategia Liderar la implementación de la política de servicio al ciudadano articulada a la estrategia
	Grupo base para la construcción del PACC (Subdirección, secretaria general, OAP. Direcciones Técnicas, GSC)	Construir el PAAC en cada vigencia de manera participativa asegurando la articulación de sus compromisos con las exigencias de cada uno de los componentes. Asesorar y acompañar a la entidad y a las dependencias en la implementación de las políticas asociadas.
	Grupo de Gestión Humana y Grupo de Gestión Contractual Secretaria General	Liderar la implementación e integración de los lineamientos para la gestión de conflicto de intereses al interior de la entidad en los procesos de vinculación y contratación
	Líderes de proceso	Participar en la construcción de los planes institucionales asegurando la integración de los requisitos de las políticas aplicables al área y proceso Liderar la implementación de las políticas asociadas a la estrategia al interior de sus procesos y áreas Reportar el avance y hacer seguimiento a las acciones planificadas para la estrategia

#### Línea defensa

#### Rol/instancia

#### 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 menú participa (DPTSC, OTIC, OAC, GSC y OAP)	Realizar seguimiento al plan de implementación del menú Recomendar acciones para el desarrollo, control y seguimiento de los compromisos de menú participa
	Grupo base conflicto de interés (GGH, GGC, OAP, secretaria general. GDJ)	Realizar seguimiento al plan de implementación del menú Recomendar acciones para el desarrollo, control y seguimiento de los compromisos de menú participa.
	Grupo base para la construcción del PACC (Subdirección, secretaria general, OAP. DT, y GSC)	Realizar seguimiento al PAAC Recomendar acciones para el desarrollo, control y seguimiento de los componentes del PAAC
	Grupo de Servicio al Ciudadano	Realizar seguimiento a las acciones de la estrategia asociadas a política de servicio al ciudadano Generar informes consolidados de las PQRDS, medición y percepción del servicio. Administrar la información publicada en el espacio virtual de servicio al ciudadano
	Grupo de Gestión de talento humano y Grupo de Gestión Contractual	Realizar el seguimiento y monitoreo a la implementación de la política de conflicto de interés relacionadas con vinculación y contratación Declarar las situaciones de conflicto de intereses.
	Líderes de proceso Profesionales delegados de las áreas	Reportar los avances de la estrategia según planificación en las herramientas respectivas

### Línea defensa

### Rol/instancia

### Función específica

<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; ver norma ISO 31000*

### 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 Presidencias 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 y control social

La rendición de cuentas se entiende como el conjunto de normas, procedimiento, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los que las entidades explican y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades y organismos de control. Se realiza a través de acciones de diálogo (contar, escuchar, consultar y actuar) y la entrega de información (activa y pasiva) con criterios de transparencia.

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).

Por su parte el **control social** es el derecho y el deber de los ciudadanos de participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados

Los documentos y actividades obligatorias y 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, Dirección General, OAP, dependencias
- Identificación y operación de espacios de diálogo articulados a la gestión institucional, 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)
- 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. Participación Ciudadana

La participación ciudadana es el ejercicio del derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos y colectividades a intervenir en la toma de decisiones de las entidades públicas, en el desarrollo de políticas, planes (planeación y presupuesto participativo), programas, proyectos, normas y trámites, en las fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de todos cada uno de ellos.

Las directrices frente a la participación ciudadana en la gestión, la transparencia y el acceso a la información están fundamentadas en el Decreto 430 de 2016, la Ley 1757 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Ley 489 de 1998 y el Decreto 1499 de 2017. De igual manera en el 2020, la resolución 1519 de Min TIC define los estándares y directrices de la nueva categoría del portal web en las entidades públicas, denominada *menú participa*, para habilitar espacios, mecanismos y acciones que dinamicen la vinculación de los

ciudadanos en las decisiones y acciones públicas durante las etapas del ciclo de desarrollo de políticas, normas, planes, programas, proyectos y trámites.

Los requerimientos mínimos que debe contener el desarrollo de esta política son:

- Estrategia institucional de participación ciudadana
- Plan de participación ciudadana
- Espacio virtual en el portal web denominado menú participa, que recoja toda la información asociada a la política y posibilite la interacción
- Integración de los requerimientos de la participación en las etapas de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de los planes, programas, proyectos, normas y trámites.
- Reconocer y documentar las características de los ciudadanos y grupos de valor para propiciar la participación (información general, intereses, mecanismos de interrelación, temas de preferencia, uso de canales)
- Habilitar espacio para consulta pública en el desarrollo de la gestión
- Diseñar y disponer herramientas (encuestas) para la recolección de datos, participación en todas las etapas de desarrollo y evaluación de la gestión.
- Diseñar y disponer acceso a datos abiertos
- Divulgar de manera permanente los resultados de la participación en las diferentes etapas
- Involucrar el concepto de innovación abierta en la búsqueda de soluciones a las problemáticas, durante el ciclo de desarrollo de planes, programas, proyectos, normas y trámites
- Cronograma institucional para la publicación de la información
- Habilitar canales para eventos virtuales
- Acceso a base de datos sobre veedurías y control social que ejerzan vigilancia

*Ver: 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.*

## 8.5. 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,
- Habilitar espacio virtual denominado botón de transparencia, para incluir la 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*

## 8.6. Conflicto de intereses

Estos lineamientos surgen ante la necesidad de orientar y dar directrices para que los servidores públicos identifiquen y declaren sus conflictos de interés cuando se enfrente ante situaciones donde sus intereses personales se enfrenten con intereses propios del servicio público.

El concepto de conflicto de intereses se encuentra definido en artículo 40 del Código Unico Disciplinario (Ley 734 de 2002) y el artículo 11 del Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011) y señalan que *el conflicto surge cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público.*

Las orientaciones clasifican 3 tipos de conflicto:

- i) Real, cuando el servidor ya se encuentra en situación en una situación donde debe tomar una decisión y existe un interés particular que puede influir en sus obligaciones como servidor público y se cataloga este conflicto como riesgos actuales.
- ii) Potencial, cuando el servidor público tiene un interés particular que podría influir en sus obligaciones, pero aún no se encuentra en esa situación.
- iii) Aparente, cuando el servidor público no tiene interés particular que alguien lo podría concluir, lo cual se puede desvirtuar con información necesaria para negar el conflicto real o potencial.

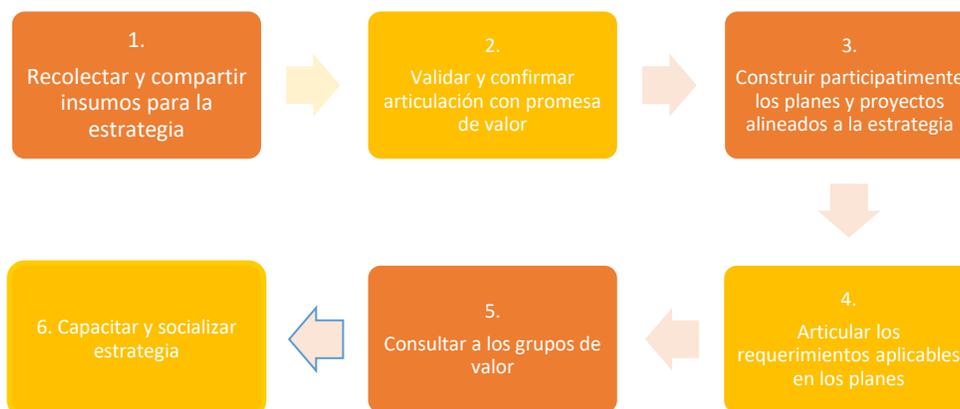
Para reconocer una situación de conflicto, ésta debe cumplir con ciertas características son inevitables y no se puede prohibir porque están en las relaciones con familiares y amigos; pueden ser detectados, informado desarticulados voluntariamente antes que provoquen irregularidades; mediante su declaración se preserva el criterio de independencia y equidad para evitar que el interés particular afecte la destinación prevista en el Estado; y afecta la imagen de transparencia y el normal funcionamiento de la administración pública.

Es importante aclarar que una situación de conflicto de intereses no constituye de entrada en una falta disciplinaria o un acto de corrupción y para evitar que lleguen a ello los servidores están en la obligación de declarar su impedimento para clasificarlo

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

## 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,



:

- 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
- 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 cocreación, 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) **Realizar jornadas de capacitación, apropiación, socialización y fomento de la cultura** de responsabilidad, transparencia e integridad en las decisiones institucionales y los requerimientos aplicables a cada proceso y rol.

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

## 10. Estrategia relación Estado-Ciudadano 2021-2022, componentes y políticas

### 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 coordinada 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 2021-2022 son:

Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Actualizar y aplicar la política con nueva metodología DAFP	Dirección General y OAP	ene-21	dic-22
Actualizar mapa de riesgos institucional (por etapas en cada vigencia)	Toda las dependencias - OAP	ene -21 ene- 22	Agto-21 Jun- 22
Fomentar la gestión del riesgo al interior de la entidad permanentemente	Ata Dirección/Directivos/OCI	ene-21	dic.22
Identificar y prevenir riesgos de corrupción en la gestión	Todas las dependencias - OAP	ene-21	dic.22
Monitorear la administración de riesgos, comunicar y publicar avances y resultados	OAP	ene-21	dic.22
Evaluar los resultados y comunicar para la toma de acciones antes las desviaciones	OCI	ene-21	dic.22

Las actividades detalladas serán consolidadas en el componente de riesgos del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC, el cual se publicará al 31 de enero de cada vigencia, posterior a la consulta pública a través del portal web institucional. El PAAC será monitoreará trimestralmente por la segunda línea y evaluado con la misma frecuencia por la tercera línea.

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
- Procedimiento interno para la gestión de trámites
- 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

Para el compromiso de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos, periódicamente la entidad revisa 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 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 DPTSC de Función Pública. Las actividades de la estrategia 2021-2022 se definen a continuación así:

Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Desarrollar un plan de mejora, racionalización y automatización de trámites y OPAs permanente	Dirección-OAP y dependencias misionales	ene-21	dic-22
Rediseñar los procesos y procedimientos internos con elementos normativos e innovación (plan anual)	Dirección y OAP	mar 21	dic-22
Racionalizar y automatizar los flujos y formatos internos de manera gradual (plan anual)	Dirección, Subdirección, OAP y OTIC	ene-21	dic.22
Integral lineamientos de seguridad y transformación digital en los procesos institucionales (gradual)	Dirección, Subdirección, OAP y OTIC	ene-21	Dic-22
Articular los lineamientos de archivos electrónicos a la gestión documental y al SIPG (plan anual)	Secretaria General- GGD, OTIC y OAP	ene-21	dic.22

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
- Procedimiento para la identificación y gestión de los trámites internos
- Procedimiento de diseño y administración del sistema integrado de planeación y gestión

Dado que este componente hace parte fundamental del PAAC, se hará consulta ciudadana de la gestión de trámites, se publicará el cronograma en cada vigencia antes del 31 de enero, se dispondrá encuestas permanentes medir la percepción de los trámites ofrecidos, se monitoreará su avance trimestralmente por parte de la OAP como segunda línea y se evaluará trimestralmente por la Oficina de Control Interno como tercera línea. La Alta Dirección tomará acciones a partir de las desviaciones del planificado frente a lo ejecutado.

### **10.3. Frente a la rendición de cuentas y el control social**

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.

Como resultado del análisis para el cumplimiento de los lineamientos de esta política, se integral las siguientes iniciativas y documentos:

- Matriz ITA documentada, diligenciada, con responsabilidades y periodicidad de actualización y publicación
- Información publicada en el portal web según planificación y control
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano actualizado anualmente
- Procedimiento para elaboración del PAAC, guía para la audiencia de rendición de cuentas, procedimiento de información estratégica, política de continuidad del servicio,
- Caracterización del Proceso de servicio al ciudadano, procedimiento de PQRSD, procedimiento para la evaluación y medición del servicio

- Encuestas para medición de satisfacción de servicios, orientación, trámites, acción integral, meritocracia.

Para la vigencia 2021-2022 estas iniciativas se consolidan en la estrategia así:

Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
<b>Publicar y actualizar en el portal web la información requerida en ITA, permanentemente</b>	Todas las dependencias (distribución)	Permanente	Permanente
<b>Aplicar gradualmente los criterios de accesibilidad y seguridad en los aplicativos y sistemas de información</b>	OTIC, OAC y OAP Dependencias en general	Mar-21	dic-22
<b>Realizar como mínimo 1 audiencia pública y 5 eventos de dialogo y socialización por vigencia (plan)</b>	Direcciones técnicas	ene-21	dic.22
<b>Fortalecer y mantener los canales y herramientas de comunicación evaluación y denuncia dispuestos</b>	OTIC, OAC, GSC, OAP	ene-21	Dic-22
<b>Mejorar la calidad y entrega de los documentos técnicos e informes de resultados para facilitar su consulta y uso (plan)</b>	DGC, OAC, Subdirección, OAP	Jun-21	Jun-22
<b>Publicar los procesos contractuales, estados financieros, ejecución presupuestal, procesos de selección o vinculación, planes y proyectos técnicos y normativos durante las etapas previas, de resultados y de evaluación.</b>	Secretaria General, Meritocracia, GGC, GGH, GGF, OAP y Direcciones Técnicas	Permanente	Permanente
<b>Revisar y actualizar los procesos y procedimientos, en el marco de rediseño, con las acciones de responsabilidad y control para el cumplimiento de la estrategia.</b>	Todas las dependencias, OAP	Feb-21	Nov-21
<b>Caracterizar a los grupos de valor. Identificando sus particularidades para conocimiento de necesidades y contacto (actualizar permanentemente)</b>	Dirección del Conocimiento, OAP, GSC y dependencias técnicas	Jun 21	Juli-22

Las acciones serán construidas y concertadas con las dependencias al comienzo de cada vigencia y se articularán 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. OAP monitoreará el cumplimiento de acciones trimestralmente y OCI evaluará Los resultados.

## 10.4. 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. Para esto se actualiza anualmente la matriz ITA, donde se especifica el tipo de información, responsabilidad, periodicidad de actualización y publicación, herramienta que cual es administrada por la Secretaria General y la Oficina Asesora de Planeación e involucra a todas las dependencias productoras de información.

De la misma manera, se implementan los elementos aplicables para 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 2020 y 2021, las acciones son:

Como resultado del análisis para el cumplimiento de los lineamientos de esta política, se integral las siguientes iniciativas y documentos:

- Matriz ITA documentada, diligenciada, con responsabilidades y periodicidad de actualización y publicación
- Información publicada en el portal web según planificación y control
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano actualizado anualmente
- Procedimiento para elaboración del PAAC, procedimiento de información, política de seguridad de la información, estratégica, política de continuidad del servicio, guías de acceso, política habeas dato, procedimiento de intercambio seguro, protocolo de información.
- Inventario de activos de información
- Plan de transformación digital,

Para la vigencia 2021-2022 estas iniciativas se consolidan en la estrategia así:

Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Construir, actualizar y publicar el inventario de activos de información de manera integral	OAP. OTIC, GGD y dependencias	ene-21 ene-22	Junio-21 Junio-22

Administrar, publicar y controlar la información pública a través de la matriz ITA	Secretaría General, OAP y dependencias	Permanente	Permanente
Implementar la política de seguridad y gobierno digital de manera gradual (plan por etapas)	Dirección General, OTIC y OAP	ene -21	dic-22
Mejorar los sistemas y aplicativos que apoyan la gestión misional e interna con elementos de transformación y seguridad digital (PETI y planes OTIC)	OTIC, Direcciones funcionales de SUIT, SIGEP, FURAG	ene -21	dic-22
Mejorar los canales para la comunicación, publicación y entrega de información (plan)	Subdirección, Secretaría General, OAC, OTIC, SSC	ene-21	dic.22
Fortalecer y potenciar el uso y apropiación del SIE (datos abiertos, micro sitio, integración)	Dirección General, OAP, OTIC	ene-21	dic.22
Monitorear la administración de riesgos, comunicar y publicar avances y resultados	OAP	ene-21	dic.22
Mejorar los procedimientos de construcción, calidad, entrega y evaluación de datos e información integrados a SIPG	Alta Dirección, OAP, Direcciones técnicas, OTIC	ene-21	dic.22

## 10.5. Frente a la Participación ciudadana

En Función Pública los requerimientos asociados a la política de participación ciudadana y grupos de valor se integran a nivel de i) políticas de operación, ii) acciones en los planes estratégicos, institucionales y anticorrupción, y iii) actividades de gestión y control en los procesos y procedimientos de desarrollo político y metodologías, en las fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.

De igual manera, para su adecuado cumplimiento se habilita el espacio virtual en el portal web denominado *menú participa*, donde se integran todos los elementos necesarios para fortalecer la participación ciudadana en la gestión de la entidad, para esto se conforma el equipo base con las dependencias de: Oficina Asesora Planeación, Secretaría General, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de las Tecnologías de la Información y Grupo de Servicio al Ciudadano, quienes tendrán la responsabilidad de planificar y gestionar la puesta en marcha del menú y reportar el avance del plan y publicación de información ante el comité institucional de gestión y desempeño.

La responsabilidad de incluir y ejecutar acciones de participación en el desarrollo de las actividades propias de cada dependencia misional es de los líderes de proceso, mientras que la articulación de esta política en el SIPG será coordinada por la Oficina Asesora de Planeación. La actualización y publicación de la información corresponderá a la distribución realizada en la

planificación, conforme a la autoridad, responsabilidad y funciones delegadas a cada área y proceso.

Como resultado de la gestión de la política de participación al interior de la entidad se consolidan los siguientes documentos y acciones, que harán parte de la presente estrategia:

- Estrategia institucional actualizada y socializada
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyendo acciones de participación
- Cronograma y lista de chequeo para implementar menú participa
- Procedimiento de diseño y administración del sistema integrado de planeación y gestión
- Procedimiento para elaboración del PAAC, procedimiento de información, política de seguridad de la información, estratégica, procedimientos misionales de formulación de política, generación de productos y servicios y publicación de información
- Formatos y herramientas diseñados para la consulta pública y la evaluación del servicio.

Para la vigencia 2021-2022 estas iniciativas se consolidan en la estrategia así:

Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Conformar equipo de trabajo base para implementar política de participación y menú participa, definir plan de trabajo y agenda	Coordinar OAP/aprobar equipo CIGD	Jun-21	Ago. -21
Actualizar la estrategia institucional, asociando política de participación y menú participa	Equipo base menú participa /OAP	Jun-21	Ago-21
Diseñar y habilitar espacio virtual menú participa con criterios definidos en la guía, asegurando accesibilidad y seguridad	OTIC, OAC, OAP, GSC Secretaria General	Jun-21	Ago-21
Elaborar matriz de requerimientos aplicables para planificación y control, integrarla al SIPG	Equipo base menú participa /OAP	Jun-21	Ago-21
Diseñar formatos, guías, ayudas, encuestas y campañas de socialización de la política y el menú participa integrar al SIPG	Equipo base menú participa /OAP-OAC	Jun-21	Dic-21
Actualizar los procedimientos misionales, de apoyo y transversales con criterios de participación y menú participa en el marco del proyecto de rediseño	OAP, GSC, OAC Direcciones Técnicas, Secretaria General	Jun-21	Dic-21
Actualizar información en el espacio virtual menú participa según planificación por fases	Equipo base menú participa /OAP	Jul-21	Dic-21

## 10.6. Frente al Servicio al Ciudadano

Para el fortalecimiento permanente 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 6 años, que permitieron resultados

favorables en la prestación del servicio, las cuales se mantienen en la estrategia, con las siguientes actividades:

- 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 Proactiva net
- 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 informe consolidados de resultados de PQRS y encuestas, con análisis y recomendaciones

Se asocian como parte integral de la estrategia los siguientes documentos:

- 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.

Para la vigencia 2021-2022 se suman a las acciones constantes las siguientes iniciativas:

Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Articular el plan de trabajo de servicio al ciudadano con los requerimientos de menú participa, atender acciones generadas del plan	Equipo base menú participa/GSC	Jun-21	Ago. -21
Mejorar las encuestas para la medición del servicio – habilitar nuevos espacios	GSC, OAP	Jun-21	Dic-21
Mejorar la articulación y recolección de información para generar informes de percepción del servicio y resultados	GSC, OAP	Jun-21	Dic-21

consolidados, y mejorar la visualización de los mismos

Actualizar la base del conocimiento (preguntas frecuentes) y gestor normativo GSC, Dirección Jurídica, DT Permanente Permanente

Actualizar los procesos, procedimientos, formatos, riesgos, indicadores, en el marco de rediseño, con principios de racionalización y articulación, integrándolos al SIPG GSC, OAP Feb-21 Dic-21

## 10.7. Frente a la prevención de conflicto de interés

Función Pública mantiene su compromiso institucional de ser referente de integridad y transparencia, evitando actos de corrupción través de procesos de selección meritocracia, acatamiento a la ley, publicación de información, gestión de riesgos y participación ciudadana en la gestión institucional, por lo cual se integra a partir del 2021 los lineamientos para la prevención y declaración de conflicto de intereses en la obligaciones de los servidores públicos.

Para esto se definen las acciones a emprender que integrarán a la estrategia, los planes institucionales y el plan anticorrupción así:

Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Conformar equipo base para la implementación de los lineamientos para la prevención de conflicto de interés	GGH, GGC, GGF, GSC, OAP, GDH, Secretaria General- instancia DGDI	Jun-21	Ago-21
Actualizar, publicar y socializar estrategia de relación estado ciudadano y políticas de operación	OAP, Secretaria General, DPTS (asesor)	Jun-21	Ago-21
Reconocer requerimientos, hacer cronograma de implementación y matriz de chequeo	Equipo base conflicto de intereses-OAP	Jun-21	Ago-21
Elaborar e integrar tabla de tipificación de conflicto de intereses e integrar al proceso de talento humano y el SIPG	Equipo base conflicto de intereses-OAP	Juli-21	Dic-21
Elaborar procedimiento interno de declaración de conflicto de intereses, banco de casos, y protocolos (según análisis inicial) e integrarlo al SIPG y procesos relacionados	Equipo base conflicto de intereses-OAP	Juli-21	Dic-21
Actualizar el proceso disciplinario, integrarlo al SIPG y validar el nivel de responsabilidad y autoridad	Secretaria General OAP	Juli-21	Dic-21
Actualizar los procesos y procedimientos de talento humano, contractual, , Direccionamiento, Meritocracia (posterior al análisis) con elementos de responsabilidad frente a conflicto de interés	Equipo base conflicto de intereses-OAP	Juli-21	Dic-21
Generar campañas de socialización y apropiación de los lineamientos para la prevención de conflicto de intereses	Equipo base conflicto de intereses-GGH	Juli-21	Dic-21

## 11. 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\\_riegos.pdf.pptx/8b3d4a02-7c0d-41a7-b609-3752cb063bc8?t=1536162961916](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Manual_metodologia_riegos.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.

### **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

# Estrategia para la consolidación de la relación del Estado con el Ciudadano en Función Pública

VERSIÓN 2

Oficina Asesora de Planeación

Junio de 2021

**Departamento Administrativo de la Función Pública**

Carrera 6 n.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

Web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)