



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

## **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

Informe

“Informe sobre la jornada de diálogo de rendición de cuentas 2021 de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Función Pública”

**Bogotá D.C., noviembre de 2021**



## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Función Pública, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, desarrolló el pasado 30 de noviembre de 2021 tres espacios de diálogo en una única jornada de rendición de cuentas donde se abordaron tres temáticas específicas de interés para sus grupos de valor.

1. Resultados del proyecto “Estado abierto, Estado diverso”, orientado a incorporar el enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género en las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con la población LGBT. Contó con 78 participantes.
2. Avances en el marco de la implementación del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz y ejercicios de formación de multiplicadores de control social. Contó con 70 participantes.
3. Avances y logros alrededor de los ahorros ciudadanos generados por acciones de racionalización de trámites. Contó con 62 participantes.

En cada uno de estos espacios de diálogo se adelantaron tres momentos: primero, socialización y diálogo alrededor de resultados de gestión de la DPTSC; posteriormente, un ejercicio de evaluación de esos resultados y; finalmente, una dinámica de ideación conjunta para recoger insumos de cara a la implementación de acciones durante el próximo 2022.



## **I. Preparación de los espacios de diálogo de rendición de cuentas**

A través de ejercicios de cocreación interna, la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, definió los siguientes aspectos para adelantar un espacio de diálogo de rendición de cuentas en el marco del Plan Anticorrupción de la Función Pública:

- Grupos de valor de la dirección interesados en participar
- Temas/metas relevantes y de interés para grupos de valor
- Posibles metodologías de diálogo para garantizar la evaluación de la gestión de la DPTSC por parte de los grupos de valor
- Canales de convocatoria para garantizar la participación

Estos ejercicios de cocreación tuvieron como insumo:

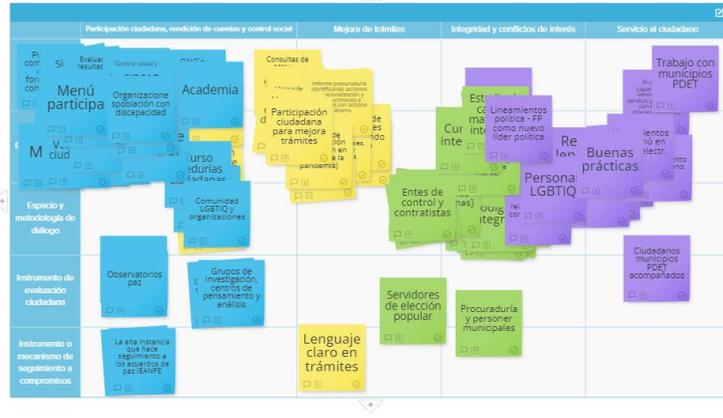
- Caracterización de grupos de valor institucional
- Metas de la dirección e informes de avance sobre su cumplimiento

La cocreación señaló que los grupos de valor priorizados para adelantar la jornada de rendición de cuentas debían ser:

- Población LGBT
- Entidades y servidores públicos vinculados con ejercicios de mejora de trámites.
- Municipios PDET y organizaciones sociales vinculadas con la implementación del acuerdo de paz

A continuación, se presentan imágenes de las herramientas utilizadas durante las jornadas de cocreación internas:

### Cocreación RCuentas DPTSC



### Plataforma: stormboard

#### Cocreación de espacio de diálogo de rendición de cuentas

maferandez@unal.edu.co (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

**\*Obligatorio**

#### ¿Qué grupos de valor deberíamos priorizar? \*

Señale el 1 para aquella que priorizaría en primer lugar, 2 para la segunda y así sucesivamente.

	1	2	3	4	5
Comunidades étnicas, comunidad LGBTI y población con discapacidad.	<input type="radio"/>				
Gremios, federaciones, cámaras de comercio	<input type="radio"/>				
Organizaciones de la sociedad civil, veedurías, comités de usuarios,	<input type="radio"/>				

### Plataforma: stormboard

Ver:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeovBNDOKfRTIPLdIWz9nhnTHn6BR7c829YBYdxkuUxpLIGoA/viewform>



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

Posteriormente, a través de formulario en línea, la cocreación se orientó a definir temas de interés y metodología de diálogo; lo anterior, asociando los grupos de valor priorizados con anterioridad.

Finalmente, se definió que se llevaría a cabo una única jornada de diálogo de rendición de cuentas con tres espacios en simultáneo asociados a los siguientes temas: adopción del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género OS/IG; rendición de cuentas a la implementación del Acuerdo de Paz y; ahorros ciudadanos a través de mejora de trámites.

## II. Convocatoria

Cada uno de los tres espacios de diálogo desarrolló una convocatoria focalizada a través de invitación por correo electrónico; a continuación, se describe el detalle de cada convocatoria:

- **Espacio sobre enfoque OS/IG: Estado abierto, Estado diverso**



Para este espacio se focalizó la convocatoria a los siguientes actores: primero, la ciudadanía LGBT que participó en espacios de consulta adelantados en el marco del proyecto de cooperación con la Unión Europea y la corporación Caribe Afirmativo, que busca promover la adopción del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género OS/IG en las políticas lideradas por la DPTSC.

Segundo, entidades públicas priorizadas por la DPTSC para adoptar lineamientos de adopción del enfoque OS/IG durante el año 2022.



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

Tercero, entidades públicas que lideran la política pública LGBT y la implementación de su plan de acción.

- **Espacio sobre rendición de cuentas a la implementación del Acuerdo de Paz**



En este espacio la convocatoria se orientó a municipios PDET y entidades públicas y organizaciones vinculadas en el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

- **Espacio sobre ahorros ciudadanos a través de la mejora de trámites**



En este espacio la convocatoria se orientó a entidades y servidores públicos involucrados en acciones de racionalización, centrandó el ejercicio de evaluación a los ahorros ciudadanos generados por la mejora de trámites en el país.



### **III. Desarrollo de espacios de diálogo**

Los espacios de diálogo se desarrollaron en una única jornada de 9 a 10:30 am, el 30 de noviembre de 2021. En cada uno de estos espacios se adelantaron tres momentos: primero, socialización y diálogo alrededor de resultados de gestión de la DPTSC; posteriormente, un ejercicio de evaluación de esos resultados y; finalmente, una dinámica de ideación conjunta para recoger insumos de cara a la implementación de acciones durante el próximo 2022.

#### **Espacio sobre enfoque OS/IG: Estado abierto, Estado diverso**

##### **Participantes**

Total, de participantes: 78

Participantes: ciudadanía LGBT, entidades líderes de política LGBT (DNP, Contraloría General de la República, Consejería Presidencial Derechos Humanos, entre otras), entidades priorizadas para implementar enfoque OS/IG en 2022.

##### **Desarrollo del espacio**

La apertura de este espacio contó con la participación de Adriana Vargas, directora de participación, transparencia y servicio al ciudadano de Función Pública; Manuel Fernández Quilez, Agregado de Cooperación de la delegación de la Unión Europea en Colombia, y Alex Pérez, investigador de la Corporación Caribe Afirmativo.

Vale la pena señalar que estas tres entidades fueron aquellas que coordinaron la implementación del proyecto objeto del espacio de rendición de cuentas: el proyecto de adopción del enfoque de Orientaciones sexuales e identidades de género en las políticas orientadas a mejorar la relación del estado con la Ciudadanía; a saber: participación ciudadana, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, etc.



Adriana Vargas, Manuel Fernández Quilez y Alex Pérez en la apertura.

Posteriormente, Manuel Fernández Ochoa y Ximena Aldana, de la DPTSC, orientaron la presentación de resultados y el diálogo.



Manuel Fernández y Ximena Aldana orientando diálogo

## Evaluación

De igual forma, se compartió el acceso a un formulario de evaluación de los resultados expuestos y de la metodología de diálogo utilizada que arrojó los siguientes resultados:

- En una escala de 1 a 10, siendo 1 deficiente y 10 excelente, los participantes calificaron cada uno de los siguientes elementos en el



marco del espacio de diálogo adelantado (se presenta un promedio para cada elemento):

Claridad de la información presentada: 8,5

Lenguaje utilizado: 8,7

Alcance y calidad de los resultados expuestos: 8,3

Metodología de diálogo utilizada: 8,4

- Lo participantes indicaron la política, tema o asunto de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano que es de su interés para futuros espacios de diálogo de rendición de cuentas:

Política de atención al Ciudadano
Equidad de género para Mujeres
Focalizaciones territoriales por temática
Acciones de participación ciudadana en la gestión pública
mecanismos de participación ciudadana
Lenguaje no sexista
Espacio para inclusión de personas en condición de discapacidad
No tengo un tema
Llegar a las comunidades lgbtqi, pero a las que no nunca las tienen en cuenta
Extender más la política a nivel nacional y mostrar resultados por regiones.
Lenguaje inclusivo
Gestión con valores
Políticas Públicas LGBTI
Política Nacional
CAPACITACION A LAS ENTIDADES SOBRE EL TEMA
Temas étnicos

- En cuanto a observaciones, comentarios o sugerencias, los participantes señalaron:



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

Invitar a la Veeduría Ciudadana de la Política Pública Nacional LGBTI a las sesiones que tengan que ver con el tema
Continuar con la asistencia técnica a las entidades
Muy bien.
Excelente espacio para la gestión de conocimiento en estos temas
Muy importante avanzar en el tema de OSIGD pues el tema de género se ha venido fortaleciendo desde equidad de la Mujer, pero la población reconocida como LGTBIQ se ha olvidado
Más talleres en las comunidades lgbtiq más vulnerables
Ser más claros con los temas de los resultados, porque los dejaron muy abiertos.
regular articulación en materia de política pública lgtbi
Ser más practico en la aplicación de los conocimientos con ejemplos de entidad
Más Coordinación con los territorios en enfoque diferencial
El Jam Board ha debido abrirse al trámite directo de los y las asistentes y no por transcripción
Cuando existan informes de entes de control igualmente muestren la respuesta de la entidad sujeta a la auditoría

## Ideación

Finalmente, se adelantó un espacio de ideación para recoger ideas de los asistentes alrededor de las posibles acciones de la DPTSC para 2022.

La siguiente imagen muestra los resultados obtenidos:



¿Cómo generar una estrategia de mejora masiva en todos los trámites del país para que adopten el enfoque de Orientaciones Sexuales e Identidades de Género en menos de dos meses?



## Espacio sobre rendición de cuentas a la implementación del Acuerdo de Paz

### Participantes

Total, de participantes: 69

Participantes: municipios PDET y entidades interesadas en la implementación del acuerdo de paz

### Desarrollo del espacio

La apertura de este espacio contó con la participación de Diego Maldonado, Elsa Quiñones, Virginia Guevara y Juanita Gomez de Función Pública y delegados de la ART y la Consejería Presidencial para la Estabilización y la Consolidación.

Vale la pena señalar que El espacio giró alrededor de los avances del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz, los Informes de Paz y de los ejercicios de formación de multiplicadores en control social.



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública



Virginia Guevara, Diego Maldonado y Elsa Quiñones interactuando con participantes

Posteriormente, Diego Maldonado, Virginia Guevara y Juanita Gómez orientaron la presentación de resultados y el diálogo.

Función Pública

## BALANCE INFORMES TERRITORIALES RENDICIÓN DE CUENTAS ACUERDOS DE PAZ

1. Publicaron el informe individual en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” de sus páginas web.
2. Publicaron los anexos del informe individual en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” de sus páginas web.
3. Elaboraron el informe individual en el formato establecido por el DAFP.
4. Diligenciaron en el informe individual los 20 contenidos mínimos de información solicitados en el formato establecido por el DAFP.

## Evaluación



De igual forma, se compartió el acceso a un formulario de evaluación de los resultados expuestos y de la metodología de diálogo utilizada que arrojó los siguientes resultados:

- En una escala de 1 a 10, siendo 1 deficiente y 10 excelente, los participantes calificaron cada uno de los siguientes elementos en el marco del espacio de diálogo adelantado (se presenta un promedio para cada elemento):  
Claridad de la información presentada: 7,5  
Lenguaje utilizado: 7,6  
Alcance y calidad de los resultados expuestos: 7,7  
Metodología de diálogo utilizada: 7,5
- Lo participantes indicaron la política, tema o asunto de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano que es de su interés para futuros espacios de diálogo de rendición de cuentas:

Sistema de salud y de vías en las regiones apartadas y a orillas de los ríos con problemas de inundación.
Funcionarios e interrelación comunidad antes durante y después de la rendición de cuentas
Incorporación del Enfoque de Género
Riesgos de corrupción en la implementación de los planes, programas y proyectos del Acuerdo de Paz
Racionalización de tramites - Rendición de cuentas
CONTROL SOCIAL EN CONTEXTOS ÉTNICOS - EJERCICIOS PRESENCIALES EN ZONAS PDET
Control social en los recursos de predial indígena y afro, como se deben ejecutar

- En cuanto a observaciones, comentarios o sugerencias, los participantes señalaron:



Que estos espacios sean conocidos con antelación para ser difundidos ante las diferentes instancias de participación municipal y que los funcionarios públicos puedan participar activamente en la formación

Que haya intervenciones más seguidas y que participe toda la comunidad en general

Contar con una estrategia diferenciada de difusión y socialización de las acciones que están realizando, pensada para los territorios rurales.

Está muy bien explicado los temas y son oportunos

Realizar en el 2022 taller con los grupos motores de las zonas PDET de manera presencial

Que se debe involucrar a las entidades de la región cuando se van a dictar estas charlas (procuraduría, defensoría y Contraloría

## Ideación

Finalmente, Elsa Quiñones lideró un espacio de ideación para recoger ideas de los asistentes alrededor de las posibles acciones de la DPTSC para 2022.

La siguiente imagen muestra los resultados obtenidos:

¿Cómo sería la estructura de un informe de rendición de cuentas de paz que se pueda leer en 30 segundos?





¿Cómo le explicaría a un niño de 10 años los avances en la implementación del acuerdo de paz?



¿Cómo formar a la ciudadanía en jornadas presenciales/virtuales de 2 horas para que en ejercicio de su derecho al control social pidan cuentas de la gestión pública?





## Espacio sobre ahorros ciudadanos a través de la mejora de trámites

### Participantes

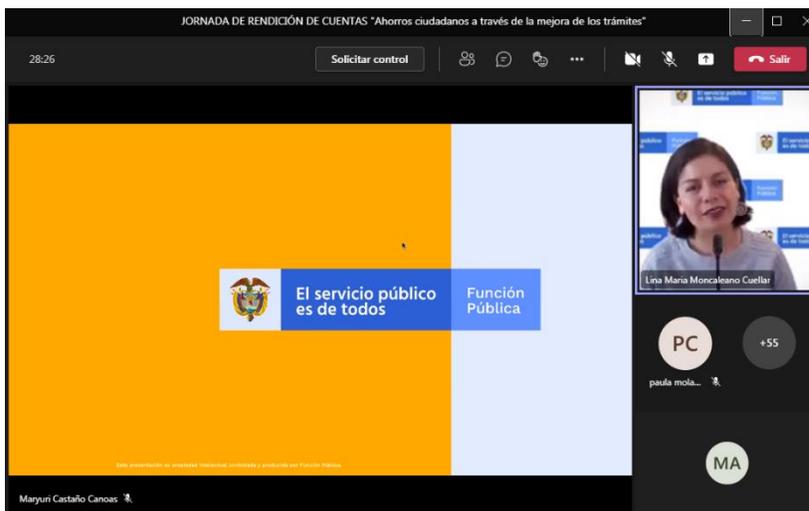
Total, de participantes: 62

Participantes: entidades públicas

### Desarrollo del espacio

La apertura de este espacio contó con la participación de Lina Moncaleano, Jady Muñoz, Karen Palacios, Maryuri castaño y Carolina Wilches de Función Pública y delegados de la Alcaldía de Tunja, la Alcaldía de Barranquilla y la Gobernación de Cundinamarca.

Vale la pena señalar que el espacio giró alrededor de los avances en la implementación de acciones de racionalización de trámites en el país y los ahorros ciudadanos derivados de dichas mejoras.



Lina Moncaleano dando apertura al espacio

Posteriormente, Karen Palacios, Carolina Wilches y Jady Muñoz orientaron la presentación de resultados y el diálogo.

JORNADA DE RENDICIÓN DE CUENTAS "Ahorros ciudadanos a través de la mejora de los trámites"

39:06 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. [Política de privacidad](#) Descartar

### Avances en Racionalización de Trámites 2021

#### ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN NACIÓN Y TERRITORIO

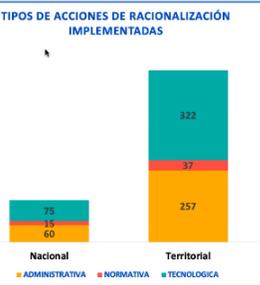


**766**

Nación; 150  
Territorio; 616

Fuente: DPTSC – Función Pública  
Fecha de corte: 31 de octubre de 2021

#### TIPOS DE ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS



Categoría	Nacional	Territorial
Administrativa	75	15
Normativa	15	60
Tecnológica	322	257

Fuente: DPTSC – Función Pública  
Fecha de corte: 31 de octubre de 2021

Maryuri Castaño Canoas

De igual forma, delegados de las entidades territoriales invitadas contaron su perspectiva del acompañamiento de Función Pública en el marco de las acciones de mejora de trámites.

JORNADA DE RENDICIÓN DE CUENTAS "Ahorros ciudadanos a través de la mejora de los trámites"

01:01:00 Solicitar control Salir

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. [Política de privacidad](#) Descartar

Ingríd Surlay Villa Soto  
Felicitaciones Tunja, excelente trabajo

### Avances en racionalización de trámites Alcaldía de Barranquilla



**22 acciones de racionalización**

Acciones Normativas	
Eliminación de documentos	1

Acciones Tecnológicas	
Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	3
Trámite total en línea	18

Maryuri Castaño Canoas



## Evaluación

De igual forma, se compartió el acceso a un formulario de evaluación de los resultados expuestos y de la metodología de diálogo utilizada que arrojó los siguientes resultados:

- En una escala de 1 a 10, siendo 1 deficiente y 10 excelente, los participantes calificaron cada uno de los siguientes elementos en el marco del espacio de diálogo adelantado (se presenta un promedio para cada elemento):  
Claridad de la información presentada: 9,3  
Lenguaje utilizado: 9,4  
Alcance y calidad de los resultados expuestos: 9,3  
Metodología de diálogo utilizada: 9,3
- Lo participantes indicaron la política, tema o asunto de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano que es de su interés para futuros espacios de diálogo de rendición de cuentas:

Participación ciudadana
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES EN EL SUIT
Experiencias de todo el país sobre racionalización
Política de atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información.
Q se socialice el tema de la metodología de ahorros
Acciones de participación ciudadana en la gestión pública
Discapacidad en Colombia
Todo lo relacionado con participación ciudadana: servicio al ciudadano, rendición de cuentas, racionalización de tramites, transparencia y acceso a la información.
Todos los temas serían enriquecedores, favor enviarme invitación
Participación Ciudadana
Más sobre el Suit
Política de Transparencia
Lenguaje claro
Toda la Metodología con respecto a la racionalización de tramites entre ellos los opas
Definir indicadores de medición



tramites y participación ciudadana
Ampliar lo relacionado con la Ley 2052 de 2020 art 6 para implementación en la entidad
Políticas de Racionalización
Rendiciones de cuentas territoriales
Racionalización de trámites y transparencia
racionalización de trámites
ATENCION INMEDIATA AL SERVICIO CIUDADANO EN CUANTO A LAS PQRS
Tipos de OPA´s y como identificar
actualización de los mecanismos de participación ciudadana.
Accesibilidad

- En cuanto a observaciones, comentarios o sugerencias, los participantes señalaron:

CAPACITACIÓN PARA LAS ENTIDADES QUE ESTAMOS EN CERO
Excelente la experiencia de Tunja con un sistema unico de servicio al ciudadano
¡Simplemente felicitarlos!, fue excelente los espacios de capacitación porque permitió la aplicación de estos conocimientos a las acciones internas que garanticen el propósito final de acerca a la ciudadanía al Estado.
Continuar con el acompañamiento a las entidades
Espacios claros, se resuelven inquietudes, se ven modelos diferentes se toman modelos de experiencias
Excelente tema y manejo de la información
Muchas gracias por su gran servicio de asesoría, muy cordiales.
¿Cómo priorizan las entidades invitadas para mostrar los resultados? Sugiero, mostrar además de las estadísticas, mostrar el nombre de las 10 primeras del orden nacional y territorial, para poder tomarlas de ejemplo y consultarlas.
Gracias
Excelente foro de información
Felicitaciones por el espacio
Ninguno
Muy interesante este espacio de dialogo, muchas gracias
generar espacios de Reunión para aclarar dudas



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

Ninguna. muchas gracias

Obtener una rápida respuesta a las solicitudes de modificación y/ó actualización en el SUIT

me gustaría que estas participaciones sean más frecuentes

Excelente la temática que utilizan en las diferentes capacitaciones respecto a la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, es un tema trascendental.

## Ideación

Finalmente, Maryuri Castaño lideró un espacio de ideación para recoger ideas de los asistentes alrededor de las posibles acciones de la DPTSC para 2022.

La siguiente imagen muestra los resultados obtenidos:

Si tan solo tuviera 30 segundos en un ascensor para convencer al directivo de su entidad de destinar recursos para una acción de racionalización, ¿con qué argumentos lo convencería?





¿Cómo explicarías los beneficios de la racionalización de un trámite a un niño de 10 años en 2 minutos?

a través del siguiente ejemplo, si racionalizamos el papel, escribir a doble cara, ahí estaríamos aplicando la racionalización. gracias.

Le explicaría como se hacían en el pasado y como se hacen en estos momentos

Le explicaría que la mamá ya no tiene que estar toda la mañana en una fila, y ese tiempo se está con él

Otro ejemplo, si haces tu tarea en menos tiempo vas a terminarla más rápido y así puedes hacer otra actividad.

Lo dirigiría más hacia el tema del tiempo, le explicaría que el tiempo es valioso y si podemos ahorrar filas y demás procesos, podemos usar ese tiempo para otras cosas

Es la forma de obtener un documento de forma rápida y segura, desde la casa. Y poner ejemplos de lo que nos evitamos como el desplazamiento, las largas filas, a lo que nos exponemos, etc

Como una historia como un cuento: que los padres ya no tendrían que desplazarse y tendrían tiempo para estar con los niños

Le diría que solicitar un servicio a una entidad es sencillo, seguro y fácil, y lo puede hacer desde casa. Sin embargo esta enseñanza debe estar acompañada de un manual didáctico y creativo

Como ciudadano ¿qué le motivaría para participar en la mejora de un trámite que debe desarrollar con regularidad? Por ejemplo, la gestión de citas médicas con especialista.

Canales accesibles a los ciudadanos

El alcance de llegar a sitios remotos o distantes, donde pueda obtener servicios indiferente el horario de atención y agilidad en la respuesta del servicio

**Incentivos. Si participa puede tener acceso preferencial o acompañamiento en 10 trámites o algo así, o pasadías o bonos de café o algo**

Una convocatoria en donde haya comunicación directa con los inscritos porque no hay credibilidad en esos procesos

Una convocatoria en donde haya comunicación directa con los inscritos porque no hay credibilidad en esos procesos

me motiva las rutas de acceso más rápidas y accesibles.

Mejorarlo que el Ciudadano escoga directamente el especialista y que tengan convenios con todas las Eps

Darle prioridad a los adultos mayores y discapacitados.



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

Elaboró:

**MANUEL FERNÁNDEZ OCHOA**

Función Pública

Ver Anexo: 2021-11-30\_Asistencia\_jornadadialogo\_dptsc