Función Pública

MODELO DE SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Introducción

La Constitución Política de Colombia en su artículo 2° define que el servir a la comunidad es uno de los fines esenciales del Estado. Para ello, las entidades deben disponer los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con sus grupos de valor, para así poder atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos, esto con el fin de atender las necesidades de la población y afianzar la relación entre el Estado y las ciudadanías.

De igual manera, desde el año 2012 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades) integra los lineamientos de la política de servicio al ciudadano y las estrategias que permiten a las entidades implementarlas bajo un enfoque de Estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con las ciudadanías diversas en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública, que posibilite el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente de personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

Por lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 Función Pública crea la Oficina de Relación Estado Ciudadanías bajo el Decreto 1603 de 2023, con la responsabilidad de i) proponer y asistir , ii) identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad, iii) formular o actualizar el modelo o estrategia de interacción con los grupos de valor, iv) desarrollar los escenarios de relacionamiento e interacción con los grupos de valor en coordinación con las dependencias, v) proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor y vi) hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía.

Es así que, atendiendo los compromisos delegados a la Entidad y a la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías, se diseña mediante el presente documento el Modelo de servicio a las ciudadanías el cual define los lineamientos estratégicos y transversales para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad del servicio a los ciudadanos, en todos los escenarios de interacción de los grupos de valor del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Objetivos

Establecer y comunicar los lineamientos institucionales para el fortalecimiento de la atención y el servicio a las ciudadanías en todas las dependencias y procesos de Función Pública, durante el desarrollo del portafolio de productos y la prestación de los servicios.

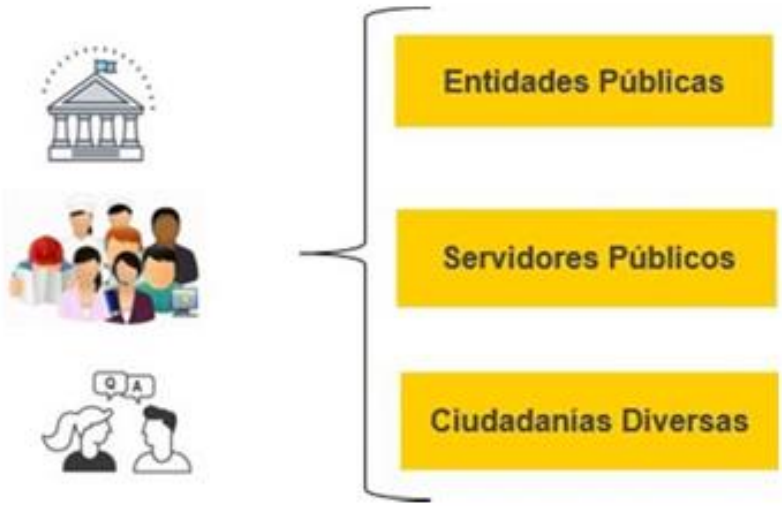
Alcance del documento de estrategia

Este documento está dirigido a todos los servidores públicos del Departamento Administrativo de la Función Pública durante el desarrollo de sus funciones de cara a los grupos de valor.

Conceptos generales

¿Quiénes son nuestros grupos de valor?

Son todos los interesados y receptores de nuestro portafolio de productos y servicios, se identifican a través de la recolección de información y la medición estadística, mediante la cual se clasifican y asocian conjuntos de personas con características similares.



¿Cuáles son los escenarios de interrelación con los grupos de valor?

Función Pública identifica cuatro escenarios relevantes donde se interactúa con los grupos de valor y se desarrolla la democratización de la gestión pública:

- A través de la consulta de información pública en los diferentes canales
- Cuando el usuario realiza trámites o accede a la oferta institucional de la entidad
- Cuando adelanta denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la Entidad
- Cuando participa en las propuestas, diálogos e iniciativas de la entidad (consulta de planes, políticas, proyectos o programa de la entidad; rendiciones de cuenta)

Cada espacio de relacionamiento está enmarcado en una política de MIPG: i) Transparencia y Acceso a la Información Pública, ii) Racionalización de Trámites, iii) Rendición de Cuentas y iv) Participación Ciudadana en la Gestión y Servicio al Ciudadano, por cuanto durante el desarrollo de alguno de estos espacios de debe considerar los lineamientos definidos en cada política.

¿Cuál es nuestro portafolio de productos, servicios y trámites?

Productos	Servicios	Trámites
Documentos de política (leyes, circulares, CONPES, planes y decretos)	Asesoría integral y focalizada a los grupos de valor en temas de Función Pública	Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites
Documentos técnicos para la aplicación de política (guías, manuales y modelos)	Orientación a los grupos de valor (diferentes canales) en temas de competencia de Función Pública	Evaluación de competencias y conductas asociadas a los candidatos para ser gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado ESE.
Contenido informativo	Formación y	Concepto técnico para

para la toma de decisiones (fichas sectoriales, informes, reportes y resultados de desempeño)	capacitación para la aplicación de lineamientos	la aprobación de reformas de estructuras y plantas de personal
Conceptos técnicos y jurídicos	Promoción y difusión de los temas de interés de los grupos de valor	Registro de hoja de vida en el SIGEP
Aplicativos y herramientas para la gestión pública (SUIT, SIGEP y FURAG)	Selección meritocrática para cargos de gerencia pública, concursos públicos	

¿Cuáles son nuestros valores?

El Departamento Administrativo de la Función Pública ha identificado los siguientes cinco valores, los cuales están adoptados en el Código de Integridad y están directamente relacionados con el servicio:

1. Honestidad: corresponde a actuar siempre con fundamento en la verdad, facilitar el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello. Esto garantiza una atención de calidad a nuestros grupos de valor y la prevalencia del interés general.
2. Respeto: en la prestación del servicio se debe valorar y tratar de manera digna a todos nuestros usuarios, sin distinción alguna por condiciones de raza, sexo, entre otros.
3. Compromiso: este valor implica asumir, como servidor público, el valor de los compromisos y responsabilidades frente a los ciudadanos y el país. En ese sentido, se debe tener la disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de nuestros usuarios.
4. Diligencia: esto es cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera, en términos de prontitud, destreza y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos.

5. Justicia: es actuar con imparcialidad garantizando los derechos de nuestros usuarios, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Modelo de Servicio a las Ciudadanías

El modelo de servicio al ciudadano es un instrumento diseñado en Función Pública para alinear y estandarizar la prestación del servicio, mejorar de manera continua la atención a las ciudadanías, estrechar la relación con los grupos de valor e incrementar el grado de satisfacción y confianza en los usuarios. A continuación, se describen los lineamientos generales del modelo para el reconocimiento y cumplimiento de todos los servidores públicos, contratistas y pasantes de la entidad.

a) Trato digno a las ciudadanías

El Departamento Administrativo de la Función Pública presenta el "Pacto por el buen trato" dirigida a servidores y usuarios/as. A continuación, se presenta:

- Ser atendido/a con respeto, sin discriminación de ningún tipo.
- Ser escuchado/a y recibir información clara y accesible, sobre los temas de competencia de Función Pública.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias con libertad y sin represalias, a través de cualquiera de los medios dispuestos y sin necesidad de apoderado/a.
- Recibir atención en un entorno seguro, amable y digno.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en la norma. (Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.Consultas: 30 días hábiles).

Canales de atención

En Función Pública, con el fin de garantizar tus derechos constitucionales y legales, nos comprometemos a asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y de esta manera garantizar un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

✓ **Presencial**

Permite el contacto directo de los grupos de valor con la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás

dependencias de la Entidad, en el segundo nivel de atención, en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

El servicio se presta en las oficinas ubicadas en la ciudad de Bogotá, carrera 6 nro. 12-62 tercer piso. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en horario continuo.

✓ **Telefónico**
Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor a través del cual pueden contactar a cualquier dependencia del Departamento.
A través del PBX 601 7395656 opción 3, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Mesa de ayuda SUIT: PBX 601 7395656 Opción 1
Mesa de ayuda SIGEP: PBX 601 7395656 Opción 2

✓ **Virtual**:
Conformado por los mecanismos de recepción virtual de documentos a través del espacio virtual de Asesoría EVA.
Chat Eva: ingresando a nuestro portal www.funcionpublica.gov.co opción “Chat Virtual EVA”.
De lunes a viernes podrá ser atendido en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. por un asesor humano. En jornada no laboral será atendido por un ‘robot’ las 24 horas del día.

✓ **Escrito**
Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Cra 6 #12-62 se podrán radicar PQRSD en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Igualmente, por el correo electrónico: eva@funcionpublica.gov.co o diligenciando el “Formulario de PQRSD” disponible en nuestro portal www.funcionpublica.gov.co en el espacio de “Servicio al Ciudadano”.

Las respuestas a las PQRSD se realizarán atendiendo a lo establecido en la Resolución 054 del 30 de enero de 2017 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública”, y la Resolución 251 del 30 de marzo de 2017 “Por la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan por el Departamento Administrativo de la Función Pública”.

Para presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del Departamento Administrativo de la Función Pública en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través del correo electrónico: asuntosdisciplinarios@funcionpublica.gov.co la persona encargada de atender las denuncias en el Departamento es el/la Jefe de la Oficina de Control interno Disciplinario, quien puede ser ubicado/a en el teléfono (601) 7395656 extensión 807.

Niveles de Servicio

Los niveles de servicio establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública son:

Nivel	Descripción	Responsable
Primer Nivel	Corresponde a la atención brindada a las peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Entidad y que pueden ser atendidas directamente por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías. Así mismo, se relaciona con el suministro de información, respecto del trámite a adelantarse al interior de la Entidad y con respecto a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los grupos de valor.	Oficina de Relación Estado Ciudadanías
Segundo Nivel	Corresponde a la atención brindada a las peticiones que requieren un análisis	Dependencias de la entidad

	y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la Entidad, teniendo en cuenta el contenido de la solicitud.	

5. Relación Estado Ciudadanías

Desde la dimensión de Gestión con valores para el resultado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se plantean dos perspectivas (de la ventanilla hacia adentro y Relación Estado-Ciudadano) que buscan materializar los resultados propuestos en el marco de los valores del servicio público. La perspectiva de Relación Estado-Ciudadano está integrada por las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, con la entrega efectiva de productos, servicios e información. Es así como la política de servicio a las ciudadanías hace parte de esta perspectiva.

La política de servicio a las ciudadanías es una política transversal en el marco del MIPG que tiene como objetivo garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. La Relación Estado-Ciudadano integra cuatro escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado, entendidos como espacios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una entidad:

1. Cuando consulta información pública
2. Cuando hace trámites o accede a la oferta institucional
3. Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas
4. Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Niveles de responsabilidad de la política de servicio al ciudadano

En primer lugar, el responsable de la implementación de la política de servicio al ciudadano en el Departamento Administrativo de la Función Pública es el representante legal, como responsable de coordinar la implementación de la política está el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y, por último, el liderazgo de la implementación de la política está bajo la responsabilidad de la Oficina de

Relación Estado Ciudadanías, de conformidad con el Decreto 1603 de 2023; con la participación de las Direcciones Técnicas y las áreas de apoyo.

Direccionamiento estratégico de la política

Este componente da cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la entidad, representado en: i) el compromiso de la Alta Dirección a través del seguimiento a los temas en los diferentes comités y la formalización del proceso Relación Estado-Ciudadanías, ii) la existencia de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías OREC en la estructura formal de la entidad, iii) la formulación de planes, programas y estrategias en cada vigencia incluyendo actividades que incidan en la prestación del servicio a nuestros grupos de valor y que contribuyen a brindar una atención de calidad, que satisfaga sus necesidades, iv) la caracterización de los grupos de valor para conocer las características, expectativas, preferencias y necesidades de los usuarios y grupos de valor.

Mejora continua de procesos y procedimientos

Un servicio eficiente, oportuno y de calidad comprende los requerimientos que debe cumplir la Entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

En este sentido se cuenta con: i) el proceso de Relacionamiento Estado Ciudadanías, ii) el procedimiento de Gestión de requerimientos formulados ante la Función Pública, iii) el protocolo de atención a las ciudadanías, iv) la estrategia de participación, v) la estrategia de racionalización, vi) el procedimiento de correspondencia. Estos documentos pueden ser consultados a través del Sistema Integrado de Planeación y Gestión en el siguiente enlace: https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/calidad

Cultura de servicio a las ciudadanías

Este componente da cuenta de las actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano que presta la entidad, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos.

Para cumplir con este propósito desde la Oficina de Relación Estado Ciudadanías en coordinación con el Grupo de Gestión Humana se priorizaron los siguientes temas en materia de capacitación para el servicio: i) lenguaje claro y comprensible, ii) servicio al ciudadano y atención de PQR y iii) comunicación fluidez en varias formas de expresar ideas centrales a diferentes tipos de audiencia.

Dentro de este componente es necesario que todos los servidores públicos tengan en cuenta en la prestación del servicio, la utilización de un lenguaje claro, buscando con ello una mejor interacción entre la ciudadanía y el Estado, lo cual permite que la información sea clara y que las personas puedan fácilmente:

- ✓ Encontrar lo que necesitan
- ✓ Entender lo que encuentran
- ✓ Usar lo que encuentran para fines prácticos

Estructura física y tecnológica para el servicio a las ciudadanías

En la actualidad, el Departamento Administrativo de la Función Púbica cuenta con los siguientes mecanismos para interactuar con los usuarios, ofrecer información, gestionar trámites y servicios y atender de formar adecuada sus requerimientos:

Mecanismo	Propósito /Uso
Orfeo	Sistema de gestión documental mediante el cual se efectúa la radicación de correspondencia y requerimientos de los ciudadanos y los grupos de valor.
Portal web	En cumplimiento de la ley 1712 de 2014, el DAFP pone a disposición de los ciudadanos y grupos de valor toda la información del Departamento y de interés para el acceso a los trámites y servicios.
Chat EVA	Mecanismo virtual mediante el cual los ciudadanos y grupos de valor podrán resolver dudas e inquietudes mediante un robot o la orientación de un asesor.
Gestor Normativo	Base del conocimiento para la atención oportuna a los ciudadanos y grupos de valor.

SIGEP II	Plataforma que compila información de gestión del talento humano al servicio del Estado Colombiano, en cumplimiento del artículo 18 de la Ley 909 de 2004.
SUIT	El Departamento Administrativo de la Función Pública responsable de la Política de Racionalización de Trámites dispone del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, como única fuente válida de la información de todos los trámites y otros procedimientos administrativos que realizan los ciudadanos, empresarios, inversionistas y servidores públicos frente a las entidades de la administración pública colombiana.
Micrositio participa de la página web	Sección donde se encuentra toda la información relacionada a los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, esto con el propósito de dinamizar con la vinculación de la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas durante el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento a la gestión institucional.
Proactivanet	Sistema que permite la gestión de requerimientos de ciudadanos y grupos de valor.

Medición de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor caracterizados.

El Departamento Administrativo de la Función Pública requiere conocer la percepción respecto a los servicios y trámites ofrecidos, para la toma de decisiones tendientes a la mejora continua. En este sentido la entidad cuenta con los siguientes mecanismos:

- Encuestas para la medición de la percepción de los grupos de valor respecto a los servicios prestados, asesorías recibidas y trámites gestionados, las cuales están dispuestas de manera física, virtual (portal web e intranet), con código de barras y aplicación móvil. Es responsabilidad de todas las dependencias adelantar la medición una vez finalizada la atención, capacitaciones, asesoría, evento o asistencia técnica. La Oficina de Relación Estado Ciudadanías consolida los resultados, y los socializa.

- Análisis de los datos recolectados de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, los cuales permite identificar temáticas recurrentes como insumo para la divulgación proactiva de la información o para el diseño de ejercicios de rendición de cuentas y focalización en la promoción de los espacios y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública.
- Evaluación de los resultados y avances del Plan de Acción Anual en los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano.
- Información confiable
- Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre los productos y servicios y sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite. En este sentido, la entidad establece los siguientes mecanismos:
- Formulario de PQRDS disponible en el enlace: https://www1.funcionpublica.gov.co/formule-su-peticion. Asimismo, las ciudadanías y grupos de valor podrán hacer seguimiento al estado de su solicitud a través del enlace: https://www1.funcionpublica.gov.co/consulta-de-peticiones con el número de radicado generado por el sistema al momento de radicar.
- Portal web (https://www.funcionpublica.gov.co/inicio) con información actualizada de manera permanente, cumpliendo con los requisitos de Gobierno y Seguridad digital, transparencia y acceso a la información, y las políticas de participación y servicio al ciudadano.
- Micrositio SIE (Sistema de Información Estratégica): Es el conjunto de lineamientos, procedimientos y herramientas que la entidad ha diseñado para gestionar, consolidar y disponer información estratégica de calidad, que permita el cumplimiento normativo, el uso y reúso de los datos en los grupos de valor y fomente la transparencia y confianza de los ciudadanos en la gestión institucional. Dentro la información que se puede consultar en el SIE se encuentra: i) número de entidades públicas del orden nacional y territorial y sus principales características, ii) caracterización de los servidores públicos registrados en el SIGEP, iii) participación de la mujer en cargos de nivel directivo y los procesos de selección adelantados por Función Pública para proveer cargos de libre nombramiento y remoción.

- Agenda de eventos y capacitaciones programadas por la entidad, dirigidas a los grupos de valor, publicada permanente a través de la página principal https://www.funcionpublica.gov.co/inicio
- Biblioteca de publicaciones técnicas: es un espacio dedicado a las publicaciones técnicas emitidas por cada una de las Direcciones Técnicas en los temas de su competencia, las cuales están disponibles en el enlace: https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/publicaciones
- Banco de Éxitos: micrositio donde se puede consultar las experiencias postuladas y galardonadas en el marco del Premio Nacional de Alta Gerencia.
- La información histórica de PQRSD recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública, información disponible en los informes trimestrales unificados de PQRSD y percepción de los grupos de valor, disponibles en: https://www1.funcionpublica.gov.co/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria

OFICINA RELACIÓN ESTADO CIUDADANÍAS
ABRIL 2025
V. 11