

**ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO
DE LA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO
EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y
TERRITORIO**

Grupo de Atención al Usuario y Archivo - GAUA

Diciembre 2023

Contenido

1. INTRODUCCION	4
2. OBJETIVOS	5
3. MARCO NORMATIVO	6
4. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO	10
4.1. ESCENARIOS Y POLITICA	11
4.2. CADENA DE VALOR	13
4.3. OFERTA INSTITUCIONAL	14
5. ESTRATEGIAS	17
5.1. ESTRATEGIA DE GESTION DE RIESGOS	17
5.2. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	18
5.3. ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	19
5.4. ESTRATEGIA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA	19
5.5. ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	21
5.6. ESTRATEGÍA PARA GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERES	21
6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	23

Tablas

Tabla 1. Cadena de Valor	13
Tabla 2. Estrategia de gestión de riesgos	17
Tabla 3. Estrategia de gestión de riesgos	18
Tabla 4. Estrategia de transparencia y acceso a la información	19
Tabla 5. Estrategia de la participación ciudadana	20
Tabla 6. Estrategia de servicio al ciudadano	21
Tabla 7. Estrategia para gestión de conflicto de interés	22
Tabla 8. Autodiagnóstico	23
Tabla 9. Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía	23
Tabla 10. Estrategia de servicio al ciudadano - Accesibilidad.....	25
Tabla 11. Estrategia de servicio al ciudadano - Canales.....	26
Tabla 12. Estrategia de servicio al ciudadano – Lenguaje claro	28
Tabla 13. Política	28
Tabla 14. Relacionamiento	29
Tabla 15. Relacionamiento - Trámites	30
Tabla 16. Talento humano	31

Gráficos

Gráfica 1. Marco Normativo	9
Gráfica 2. Estrategia de relacionamiento con el ciudadano	10
Gráfica 3. Ventanilla adentro	11
Gráfica 4. Ventanilla afuera	12

1. INTRODUCCION

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tiene a su cargo el diseño, formulación y ejecución de las políticas públicas de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano sectores estratégicos de la política social de Colombia.

En el presente documento se definen las acciones planificadas que ayudaran a tomar las decisiones idóneas y a conseguir los mejores resultados posibles en el proceso de fortalecimiento de la actual manera de relación con el ciudadano.

Esta estrategia se plantea de manera integral en el entendido que la relación con el ciudadano no se limita a una sola área organizacional, sino que abarca a todos los integrantes del ministerio en virtud de su función pública y en cumplimiento de su servicio civil.

2. OBJETIVOS

La entidad con el fin de llegar al fortalecimiento de su forma de relacionarse con el ciudadano ha planteado los objetivos que se describen a continuación.

- 🏠 Integrar los actores internos que tienen relación directa con el ciudadano
- 🏠 Mejora las acciones de relacionamiento con el ciudadano en los diferentes escenarios en los que tenga acceso
- 🏠 Fortalecer la relación con el ciudadano integrando cada política al quehacer de la Entidad.
- 🏠 Establecer una hoja de ruta para la implementación de la estrategia

3. MARCO NORMATIVO

A continuación, se presenta una descripción del marco normativo que constituyen el aspecto legal para el servicio al ciudadano.

Constitución política

- ▣ Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
- ▣ Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).
- ▣ Artículo 13. (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...).
- ▣ Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).
- ▣ Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ▣ Artículo 45. El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
- ▣ Artículo 51. Todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna. (...)
- ▣ Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).
- ▣ Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).
- ▣ Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Leyes

- ▣ Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- ▣ Ley 190 de 1995. Artículo 58º. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
- ▣ Ley 393 de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.
- ▣ Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- ▣ Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- ▣ Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ▣ Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ▣ Ley 1581 de 2012. Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ▣ Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ▣ Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ▣ Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decretos

- ▣ Decreto 2232 de 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- ▣ Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
- ▣ Decreto 1538 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
- ▣ Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

- ▣ Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ▣ Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ▣ Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- ▣ Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ▣ Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- ▣ Decreto 1166 de 2016. 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.
- ▣ Decreto 270 de 2017. Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
- ▣ Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- ▣ Decreto 2106 de 2019. Por medio de cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

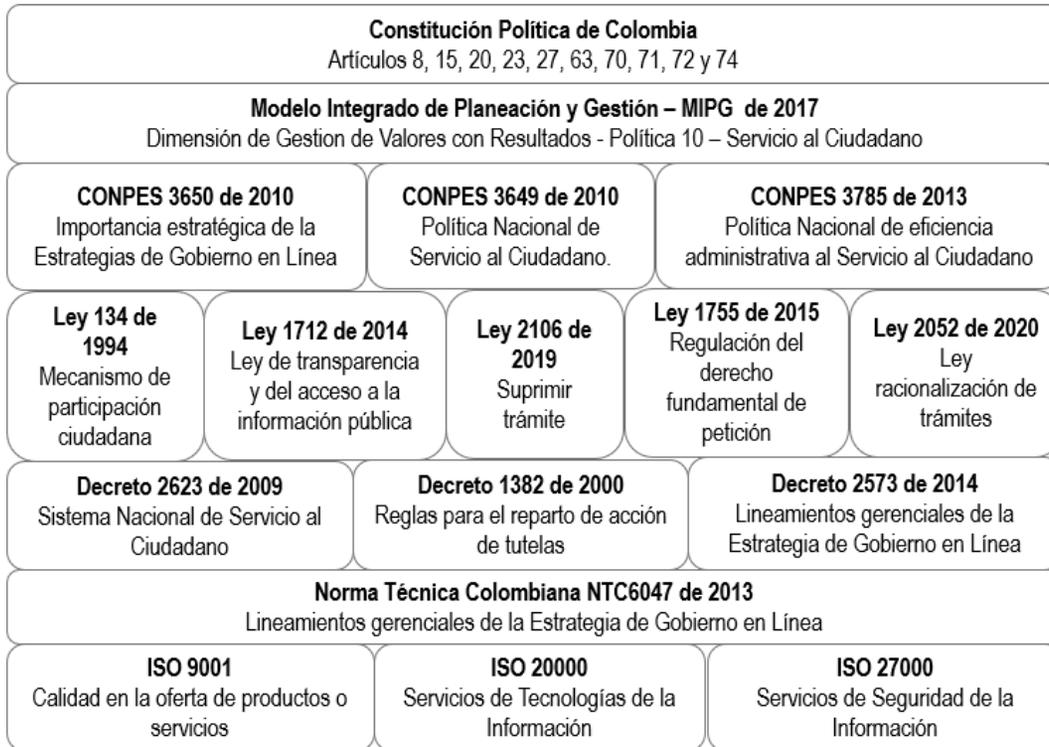
CONPES

- ▣ CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al ciudadano.
- ▣ CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- ▣ CONPES 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- ▣ CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.

Norma técnica de calidad NTC 6047 de 2013

- ▣ Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

Gráfica 1. Marco Normativo



Fuente. Elaboración GAUA 2023.

4. ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO

La estrategia de fortalecimiento de la relación con el ciudadano se va a centrar en integrar las políticas de relacionamiento con el ciudadano con los avances que en esta materia ha logrado obtener el ministerio.

La estrategia está basada en lograr poner a disposición del ciudadano toda la información que este requiera para fortalecer el proceso de relacionamiento de una manera directa, transparente y oportuna.

El centro de la estrategia está en la generación de información útil para el ciudadano y la manera oportuna y directa en que se le hace llegar al ciudadano. Esta estrategia tendrá en cuenta la transparencia, el acceso a la información, la participación ciudadana, la racionalización de tramites, el servicio al ciudadano y la rendición de cuentas.

La información que se genere en el ministerio que este dirigida a la relación con el ciudadano deberá caracterizarse por aplicar el concepto de lenguaje claro y debe contemplar el acceso a la misma para personas con discapacidad. A continuación, la gráfica muestra la concepción del relacionamiento:

Gráfica 2. Estrategia de relacionamiento con el ciudadano



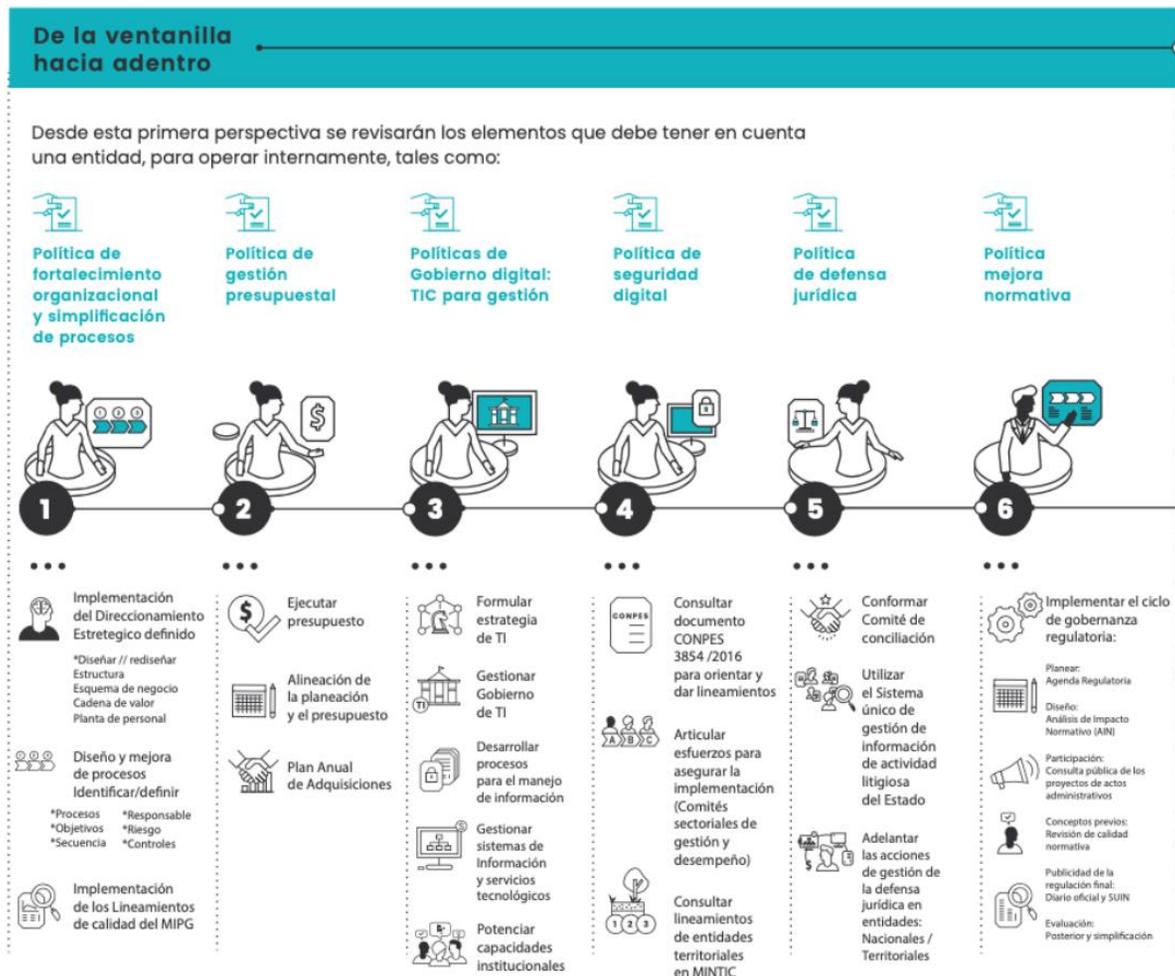
Fuente: Elaboración GAUA 2023.

Dentro del servicio al ciudadano, se tendrá en cuenta el autodiagnóstico, la caracterización de los ciudadanos, las políticas, la medición de satisfacción del ciudadano, los canales de atención y la constante relación con la Oficina de TIC, la oficina de comunicaciones estratégicas y la Oficina de Talento Humano.

4.1. ESCENARIOS Y POLITICA

La relación con el ciudadano tiene dos escenarios definidos por la función pública a saber, la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia fuera. La estrategia planteada por el ministerio se desarrolla en estos dos escenarios; el primero centrado en la operación interna de generación de información y enfoque de valor para con el ciudadano.

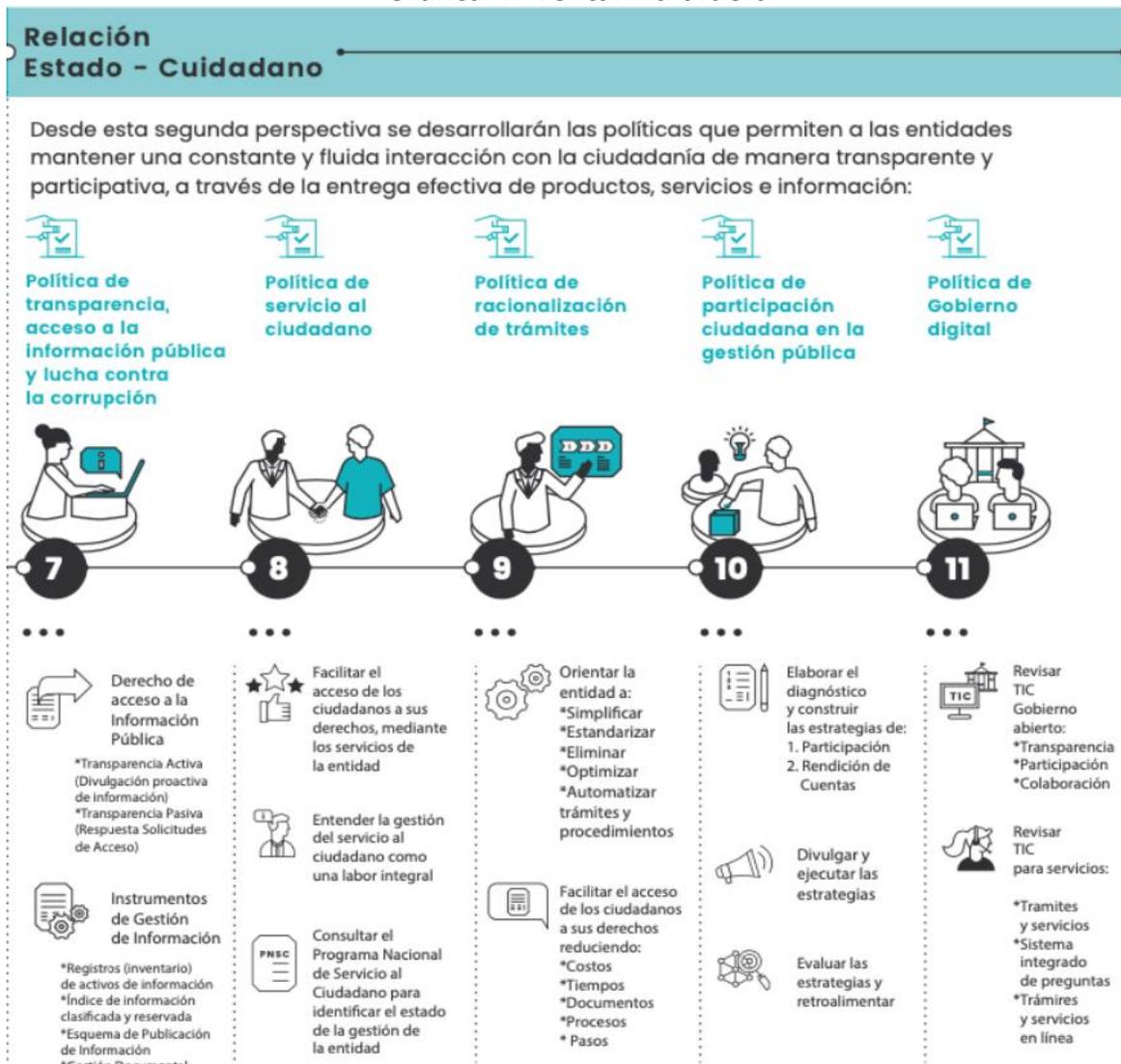
Gráfica 3. Ventanilla adentro



Fuente: Servicio al Ciudadano DAFP.

La política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos es trabajada con la oficina asesora de planeación, la oficina TIC y la oficina de Talento Humano. La política de gestión presupuestal se trabaja con la secretaria general, la subdirección de servicios administrativos y la subdirección de finanzas y presupuesto. La política de Gobierno Digital se trabaja con la Oficina TIC. La política de defensa jurídica se trabaja con la Oficina Asesora Jurídica. La política de mejora continua se trabaja con la Oficina Asesora Jurídica, la oficina de planeación y la oficina TIC. El segundo escenario se centra en la relación Estado – Ciudadano como se puede observar en la siguiente gráfica:

Gráfica 4. Ventanilla afuera



Fuente: Ventanilla adentro DAFP.

La política de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, se trabaja con el grupo de talento humano, la oficina de control interno disciplinario, la oficina de control interno, el grupo de comunicaciones estratégicas, la oficina TIC y al interior del grupo de atención al usuario y archivo con el componente de gestión documental. La política de servicio al ciudadano se trabajó desde la perspectiva regulatoria teniendo como referente el programa nacional de servicio al ciudadano y el referente interno y es el avance del trabajo realizado por el grupo de atención al usuario y archivo. La política de racionalización de trámites se trabaja con la oficina asesora de planeación y la oficina TIC. La política de participación ciudadana en la gestión pública se trabaja con la oficina asesora de planeación y la secretaria general. La política de gobierno digital se trabaja con la Oficina TIC y el equipo de gestión documental del grupo de atención al usuario y archivo.

4.2. CADENA DE VALOR

La cadena de valor¹ es una herramienta que describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades y resultados, además, es en la que se evidencia la transformación del diseño de las políticas públicas que buscan satisfacer las necesidades de la población en las regulaciones que gestiona para el bienestar de la sociedad y en la calidad de la oferta pública dirigida a la ciudadanía.

Tabla 1. Cadena de Valor

N	Elemento	Herramientas
1	Los insumos son los factores productivos, bienes o servicios con los que se cuenta para la generación de valor. Estos pueden ser de tipo financiero, humano, jurídico, etc.	Infraestructura física que cumple la norma NTC6047. Personal Capacitado en Lenguaje Claro. Personal Capacitado en Lengua de Señas. Equipo de abogados para responder derechos de petición. Equipo de personas para atender público.
2	Las actividades son el conjunto de procesos u operaciones mediante los cuales se genera valor al utilizar los insumos, dando lugar a un producto determinado.	Protocolo de atención al ciudadano, respuestas a derechos de petición.
3	Los productos son los bienes y servicios provistos por el Estado que se obtienen de la transformación de los insumos a través de la ejecución de las actividades.	Se atienden un promedio de 10.0000 ciudadanos al año, se responden un promedio de 50.000 derechos de petición relacionados con subsidio de vivienda al año.
4	Los resultados son los efectos relacionados con la intervención pública, una vez se han consumido los productos provistos por esta.	FURAG 2018 2019 2020 2021 2022 62.5 - 71.7 - 74.7 - 89.7 - 72.8
5	Los efectos pueden ser intencionales o no, o atribuibles o no a la intervención pública.	El cambio en el puntaje obedece a que 202 preguntas de 250 fueron replanteadas con el enfoque de relacionamiento con el ciudadano y el ministerio va en su etapa inicial de este tema.
6	Los impactos son los efectos exclusivamente atribuibles a la intervención pública	El servicio al ciudadano es bueno de acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción. Sin embargo, se está trabajando en la oficina de relacionamiento con el ciudadano y obtener un mejor impacto.

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

¹ Tomado de: **Caja de transformación institucional**: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1. 2021. Departamento Administrativo de la Función Pública.

4.3. OFERTA INSTITUCIONAL

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con la finalidad de cumplir su misionalidad, implementa y ejecuta programas y proyectos que articulan el acceso al agua, saneamiento básico, ordenamiento territorial, desarrollo urbano, gestión integral del recurso hídrico, soluciones de vivienda y la sostenibilidad, adaptados a las necesidades de los territorios para mejorar la calidad de vida de la población. La Oferta Institucional se ejecuta en tres grandes focos: el agua, el ordenamiento territorial y la vivienda, todos ellos en diferentes entornos: el territorial, el comunitario y el ciudadano.

4.3.1 En el entorno territorial:

1. Asistencia técnica en:
 - a. Estructuración, Formulación y Presentación de Proyectos de Agua Potable y Saneamiento Básico,
 - b. Revisión y ajuste de los Planes de: Ordenamiento Territorial POT, Planes de Ordenamiento Departamental POD, Esquemas Asociativos Territoriales EAT, Ordenamiento con Enfoque Diferencial, Gestión de riesgo territorial y cambio climático,
 - c. Información en la Plataforma del Inventario Nacional de Asentamientos en Zonas de Alto Riesgo.
 - d. Articulación de Programas Nacionales y Departamentales de Agua.
 - e. Fortalecimiento de actividades de aprovechamiento, tratamiento y disposición final cuando persisten botaderos a cielo abierto
2. Evaluación de proyectos de agua potable y saneamiento básico.
3. Apoyo financiero a los proyectos de agua potable y saneamiento básico que requieren cofinanciación.
4. Saneamiento de Vertimientos a través del Programa SAVER.
5. Mi Casa en el Campo, vivienda rural nueva en convenio con los entes territoriales

4.3.2 En el entorno comunitario:

1. Ruta ComuniAgua para ejecutar la gestión comunitaria del agua.
2. Cambia Mi Casa para otorgar subsidios de mejoramiento de vivienda a comunidades
3. Manos a la Obra para otorgar subsidios de vivienda en especie

4.3.3 En el entorno ciudadano:

Mi Casa Ya para otorgar subsidios para compra de vivienda nueva incluyendo cobertura a la tasa de interés del crédito hipotecario. El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT - articula estos programas y proyectos, con las estrategias implementadas por el Departamento Administrativo de la Función

Pública – DAFP - en relación con los **Festivales Juntémonos** desde el trabajo que se hace desde el Grupo de Atención al Usuario y Archivo – GAUA -.

¿Qué es Juntémonos?

Es la estrategia que creó el gobierno nacional con ejecución a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, para reemplazar las antiguas Ferias en las que las entidades públicas iban a los territorios a presentar su oferta de servicios.

¿Qué busca Juntémonos?

Acercar el Estado a las poblaciones menos favorecidas del país, a través de dialogar con sus habitantes, compartir su cultura y su gastronomía buscando generar, juntamente con las entidades nacionales y territoriales involucradas, las soluciones a sus problemáticas particulares.

¿Cómo opera Juntémonos?

En la **planeación** de los municipios a atender anualmente, se encuentran criterios como el que sean PDET o ZOMAC, índice de pobreza multidimensional, condiciones educativas, económicas, sociales, de vivienda y de salud.

Una vez definidos los municipios y fechas tentativas de atención, se realiza el **Prejuntémonos**, que consiste en una visita presencial seguida de todas las reuniones virtuales necesarias para obtener una lectura general del municipio, incluyendo las necesidades y las problemáticas de las ciudadanías, desde el punto de vista de diferentes actores ciudadanos (niños, jóvenes, ancianos, comunidades indígenas, etc.)

Con el base en el Prejuntémonos, el DAFP realiza una **priorización** de esas necesidades, y, por lo tanto, de buscar sinergias entre las entidades involucradas en la solución de aquellas.

En la **realización**, hay dos días de encuentro y diálogo con la comunidad en los cuales se busca llevarle soluciones y respuestas a sus problemáticas.

En el proceso, el DAFP utiliza instrumentos cuantitativos y cualitativos para **valorar la participación de la ciudadanía, realizando un seguimiento a los compromisos** contraídos por el Estado en el Festival.

¿Qué hace GAUA en Juntémonos?

1. Atender todas las reuniones citadas por el DAFP
2. Analizar las necesidades priorizadas e informar a las áreas competentes del Ministerio los requerimientos del municipio, buscando obtener la atención de los mismos, en la medida de las posibilidades.

3. Solicitar a cada área involucrada, los datos de los funcionarios que van a hacer presencia en el Festival, para reportar al DAFP tanto los datos como los requerimientos y las necesidades que se van a atender.
4. Hacer presencia en el stand del Ministerio para orientar a los ciudadanos en:
 - a. Sus inquietudes acerca de los trámites que hayan realizado en algún momento con el Ministerio
 - b. Los servicios que pueda requerir del Ministerio (cruce de cédulas, movilización de recursos, etc.)
 - c. Los eventos programados por las áreas para atender los requerimientos presentados

Y, atender y diligenciar todos los instrumentos requeridos por el DAFP para la valoración y el seguimiento del Festival.

5. ESTRATEGIAS

5.1. ESTRATEGIA DE GESTION DE RIESGOS

La estrategia contempla la gestión del riesgo como una herramienta a implementarse para prevenir las desviaciones en la gestión institucional y controlar las eventualidades que puedan alterar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Se requiere el diseño y articulación de los siguientes documentos mínimos:

- ▣ Política de riesgos institucional
- ▣ Adopción de metodología para la identificación, clasificación, valoración y evaluación del riesgo
- ▣ Mapa de riesgos institucional
- ▣ Identificación de riesgos de corrupción integrados al PAAC

Los lineamientos aplicables a las entidades públicas son monitoreados por 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.

Con el fin de reducir los factores que generen actos de corrupción al interior de la Entidad, se fortalecen los controles de los riesgos, se publican en el portal web, al igual que los reportes de seguimiento. Se actuará oportunamente ante la materialización de riesgos y se informará a la Alta Dirección los resultados para la toma de decisiones y acciones de corrección y mejoramiento. Las actividades de la estrategia son:

Tabla 2. Estrategia de gestión de riesgos

Acción	Responsable	2024	2025	2026
Actualizar mapa de riesgos	GAUA - OAP			
Promover la gestión de riesgos	GAUA - OAP			
Identificar riesgos de corrupción	OAP			
Prevenir riesgos de corrupción	OAP			
Gestionar riesgos de corrupción	OAP			
Evaluar resultados de la gestión	OAP			

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

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 tres veces al año por la segunda línea y evaluado con la misma frecuencia por la tercera línea.

5.2. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es el conjunto de normas, procedimiento, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los que la entidad explica y da 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 y la entrega de información 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 diseño, ejecución, seguimiento y evaluación, Secretaria General, OAP, dependencias.
- ▣ Identificación y operación de espacios de diálogo articulados a la gestión institucional, Dependencias y OAP
- ▣ Publicación de información y habilitación de canales virtuales para la participación de todos los interesados en los procesos de planeación, proyectos institucionales, procesos contractuales.
- ▣ Comité de gestión del despacho donde se propicia el diálogo y la transferencia de información de importancia del grupo de valor.
- ▣ Audiencia pública de rendición de cuentas 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.

Tabla 3. Estrategia de gestión de riesgos

Acción	Responsable	2024	2025	2026
Publicar matriz ITA	OTIC - OAP			
Realizar audiencia de rendición de cuentas.	OAP - SG			
Fortalecer canales de atención	OAP			
Publicar proceso de contratación	GC			
Publicar estados financieros	SFP			

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

5.3 ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La estrategia de transparencia y acceso a la información se enmarca en la Ley 1712 de 2014 sobre la transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y el decreto reglamentario 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 estos son:

- ▣ Levantamiento del inventario de activos de información, GAUA, OTIC, OAP
- ▣ Índice de información clasificada y reservada, GAUA, OTIC y OAP
- ▣ Esquema de publicación de información, GAUA, OTIC y OAP
- ▣ Programa de Gestión Documental. GAUA
- ▣ 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, GAUA
- ▣ Cuadros de clasificación documental, GAUA
- ▣ 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, DAFFP, 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. Actualizar anualmente la matriz ITA, implementar la seguridad y privacidad de la información, la consistencia, coherencia y calidad de los datos, la interoperabilidad de estos, 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.

Tabla 4. Estrategia de transparencia y acceso a la información

Acción	Responsable	2024	2025	2026
Inventario de activos de información	OTIC-GAUA			
Implementar política de seguridad	OTIC			
Implementar sistemas misionales	OTIC			
Implementar sistema ERP	OTIC			
Implementar integración de sistemas	OTIC			

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

5.4. ESTRATEGIA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

La participación ciudadana es el derecho de los ciudadanos, grupos y colectividades a intervenir en la toma de decisiones de las entidades públicas,

en el desarrollo de políticas, planes, 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 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
- ▣ Habilitar espacios para la consulta pública en el desarrollo de la gestión
- ▣ Diseñar y disponer 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
- ▣ Crear un 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

Tabla 5. Estrategia de la participación ciudadana

Acción	Responsable	2024	2025	2026
Actualizar política de participación	OAP - OTIC			
Implementar participación en la web	OTIC			
Actualizar procedimientos	OAP - OTIC			
Actualizar formatos	OAP - OTIC			

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

5.5. ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El CONPES 3785 describe los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano y se complementa 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.
- ▣ El 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 los temas de interés de los grupos de valor, facilitar su contacto y propiciar la consulta de información y resultados

Tabla 6. Estrategia de servicio al ciudadano

Acción	Responsable	2024	2025	2026
Crear la oficina de relacionamiento	OAP - GTH			
Actualizar encuesta de satisfacción	GAUA - OTIC			
Crear base de conocimiento de preguntas frecuentes	GAUA - OTIC			
Actualizar procedimientos	GAUA - OTIC			
Actualizar formatos	GAUA - OTIC			

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

5.6. ESTRATEGÍA PARA GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERES

La identificación de conflictos de interés cuando frente a situaciones donde los intereses personales se enfrenten con intereses propios del servicio público. El concepto de conflicto de intereses se encuentra definido en artículo 40 del Código Único 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:

- a. Real, cuando el servidor ya se encuentra 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.
- b. Potencial, cuando el servidor público tiene un interés particular que podría influir en sus obligaciones, pero aún no se encuentra en esa situación.
- c. 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.

Una situación de conflicto puede ser detectada e informada voluntariamente antes que provoque 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.

Tabla 7. Estrategia para gestión de conflicto de interés

Acción	Responsable	2024	2025	2026
Crear estrategia de prevención	OAP - GCID			
Crear procedimiento de prevención	GTH			
Crear campañas de prevención	GTH			

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

6. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

A continuación, se muestra la secuencia detallada de necesidades, acciones y herramientas alineadas con la política de servicio al ciudadano del FURAG, para lograr la implementación de la estrategia.

Autodiagnóstico

Tabla 8. Autodiagnóstico

Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
Elaborar el autodiagnóstico base para la planeación de la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	Realizar caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Informe de caracterización de grupos de valor	GAUA – Dependencias que atienden ciudadanos	Mayo 2024
	Analizar resultados de la medición del desempeño de la política de servicio al ciudadano y de las otras políticas de relacionamiento con la ciudadanía	Informe de resultados de la medición del desempeño de la política de servicio al ciudadano y de las otras políticas de relacionamiento con la ciudadanía	GAUA	Agosto 2024
	Analizar resultados de los informes de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	Informe de PQRSD	GAUA	Agosto 2024
	Analizar resultados de los espacios de participación ciudadana	Informe resultados de participación ciudadana	GAUA	Agosto 2024
	Analizar resultados de los informes emitidos por entes de control, veedurías ciudadanas u otros actores	informes emitidos por entes de control, veedurías ciudadanas u otros actores	GAUA	Agosto 2024
	Analizar resultados de las encuestas de percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana	Informes de resultados de las encuestas de percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana	GAUA	Agosto 2024
	Otros estudios nacionales (encuesta de percepción de ambiente y desempeño institucional nacional (EDI) - departamental (EDID) del DANE) o internacionales, o informes internos.	Informes externos	GAUA	Agosto 2024

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía

Tabla 9. Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía

Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
Planear la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía en el marco del PAI	Realizar autodiagnóstico para conocer el estado actual	Documento de autodiagnóstico – Metodología CANVAS – propuesta de valor	GAUA	Junio 2024
	Establecer acciones para implementar estrategia			
	Establecer objetivos, metas, responsables y fechas			
	Establecer indicadores de gestión y medición			
	Asignar recursos para su ejecución			

	Generar espacios participativos con las áreas de la entidad y grupos de valor externos, para la construcción y priorización de las acciones			
Articular la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía con el PAI	Formular, aprobar e integrar la estrategia al plan de acción anual	Documento de estrategia y PAI	GAUA OAP OTIC	Junio 2024
	La oferta institucional de información pública, trámites, servicios, espacios de diálogo, control social, participación y de construcción con la ciudadanía			
	Canales de atención suficientes, accesibles e incluyentes para dar respuestas a las PQRS			
	Acciones de lenguaje claro.			
	Protocolos para el relacionamiento con la ciudadanía			
	Procesos y procedimientos para el relacionamiento con la ciudadanía			
	Acciones de publicación y actualización de la información contenida en el "Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía" de la página web			
	Acciones con enfoque diferencial poblacional			
	Acciones que garanticen la accesibilidad de personas con discapacidad			
	Actividades que integren y articulen los servicios y trámites para facilitar el acceso de la ciudadanía, a través de ferias, centros integrados de servicios, entre otros			
	Acciones para documentar buenas prácticas en el servicio o relacionamiento con la ciudadanía			
	Acciones para facilitar la recolección, organización y análisis de los datos de las interacciones con la ciudadanía			
	Herramientas o mecanismos de medición de la percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana			
Acciones de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor				
Integrar las políticas que inciden en la interacción con la ciudadanía:	Participación ciudadana y rendición de cuentas Servicio al ciudadano Transparencia y acceso a la información pública Racionalización de trámites	Documento de estrategia	GAUA OAP OTIC	Junio 2024
Identificar los grupos de valor que participan en la elaboración de la estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía	Servidores y contratistas de la entidad Ciudadanía en general Personas con discapacidad Personas con orientación sexual diversa Personas en proceso de reintegración y reincorporación Personas pertenecientes a grupos étnicos Servidores y contratistas de otras entidades Colaboradores y empleados de la empresa privada Academia	Informe de grupos de valor	GAUA OAP OTIC	Junio 2024
Evaluar de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía	Definir la periodicidad para realizar la evaluación de la estrategia Establecer acciones de mejora para fortalecer la implementación de la estrategia	Documento de estrategia	GAUA OAP OTIC	Junio 2024
Gestionar la mejora continua en la implementación de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía	Promover la cultura de la gestión de conocimiento, preservación de la memoria y aprendizaje institucional Identificar, documentar y difundir las experiencias que generaron valor y sirven como referente de buenas prácticas Identificar, documentar, difundir y generar acciones de mejora sobre las lecciones aprendidas que fortalecieron los procesos, procedimientos y actividades de gestión	Documento de estrategia	GAUA OAP OTIC	Junio 2024

	Promover espacios para la investigación y el desarrollo de una oferta institucional y de escenarios de relacionamiento con diseño universal y el uso de nuevas tecnologías de información y comunicaciones			
Estrategia para interactuar virtual con los ciudadanos	Página web	Informe de Canales de comunicación actualizados	OTIC	Junio 2024
	Redes sociales			
	Aplicaciones móviles			

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

Estrategia de servicio al ciudadano

Accesibilidad

Tabla 10. Estrategia de servicio al ciudadano - Accesibilidad

Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
Promover la accesibilidad y atender las necesidades de las personas con discapacidad:	Ajustes razonables para facilitar el acceso de personas con discapacidad y grupos de valor a la oferta institucional	Contrato interadministrativo con INSOR	GAUA OTIC	Octubre 2024
	Ayudas a través de la página web y otros recursos tecnológicos que facilitaron la comunicación y acceso a la información a personas con discapacidad visual			
	Ayudas visuales y textuales que facilitaron la comunicación y acceso a la información a personas con discapacidad auditiva			
	Talento humano realizó convenios con otras entidades para atender las necesidades de personas con discapacidad en el canal presencial (Ej.: traductores e intérpretes de otras lenguas)			
	Ejercicios de participación ciudadana que facilitaron el acceso y la comunicación con personas con discapacidad visual y auditiva			
Contar con escenarios de relacionamiento que facilitan la accesibilidad a personas discapacitadas	Con discapacidad auditiva	Contratos Interadministrativos INSOR, INCI	GAUA OTIC	Octubre 2024
	Con discapacidad visual o baja visión			
	Con discapacidad cognitiva			
	Con discapacidad intelectual			
	Con discapacidad física			
Para facilitar el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad sensorial e intelectual a los sitios web	Incluir barra en la parte superior que redirigiera al Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO	Resolución 1519 de 2020	GAUA OTIC	Octubre 2024
	Incluir un pie de página el diseño y paleta de colores referido en los lineamientos para acondicionamiento gráfico de sitios web a GOV.CO	Anexo 2 de Resolución 1519 de 2020		
	Publicar en el pie de página, los documentos aprobados y requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal	Anexo 2 de Resolución 1519 de 2020		
Facilitar el acceso a las instalaciones e infraestructura física	Incluir controles de acceso de personas con un ancho de paso igual o mayor a 80 cm	Norma NTC 6047 Accesibilidad al espacio físico	GAUA GRF	Octubre 2024
	Incluir acceso con espacio libre de maniobra antes y después de la puerta de al menos 1,50 metros			
	Incluir recorrido o sendero peatonal libre de obstáculos			
	Incluir señalización inclusiva			
	Incluir Espacios de libre paso entre objetos o muebles con un mínimo de 80 cm de ancho para el tránsito de personas con discapacidad física o con movilidad reducida			

	Incluir Baños públicos diseñados o acondicionados con baterías sanitarias para uso de personas con discapacidad			
	Incluir Paraderos o estacionamientos para personas con discapacidad			
	Incluir Anfitriones o talento humano que acompañe en el recorrido por la entidad a las personas con discapacidad, que lo soliciten			
	Incluir Dispositivos tecnológicos para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad en la entidad			
Indique los tipos de señalización inclusiva	Señalización en alto relieve	Norma NTC 6047 Accesibilidad al espacio físico	GAUA GRF	Octubre 2024
	Señalización en braille			
	Señalización con imágenes en lengua de señas			
	Pictogramas			
	Señalización en otras lenguas o idiomas			
Consultas de acceso a información pública de la entidad	Sistemas de orientación espacial (WAYFINDING)	Informe OTIC	GAUA OTIC	Octubre 2024
	¿Cuántas consultas de acceso a información pública de la entidad requerían interoperabilidad con otras entidades?			
	¿Cuántos servicios de intercambio de información requirió la entidad para la realización de sus consultas de acceso a información pública?			
	¿Cuántos de esos servicios de intercambio de información se encuentran vinculados a X-ROAD?			

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

Canales de Servicio al Ciudadano

Tabla 11. Estrategia de servicio al ciudadano - Canales

Necesidad	Acción	Herramienta	Responsables	Fechas
Canales de atención disponible	Presencial	Informe GAUA	GAUA OTIC OAP	Diciembre 2024
	Presencial - Itinerante (ejemplo, puntos móviles de atención, ferias, centros integrados de servicios, caravanas de servicio, etc.)			
	Telefónico - atendido por talento humano capacitado para comunicarse con personas que hablen otras lenguas, idiomas o tiene discapacidad auditiva			
	Telefónico - con mecanismos para grabar llamadas de personas que hablan otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción			
	Telefónico - con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad			
	Virtual			
Para el desarrollo o participación en jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento tipo ferias o centros integrados de servicio	Caracterizó el territorio y los grupos de valor a donde llevó su oferta institucional	Informe GAUA	GAUA OTIC OAP	Diciembre 2024
	Definió la oferta institucional que trasladó al territorio, de acuerdo con la caracterización elaborada			
	Divulgó y convocó a la ciudadanía y grupos de valor para los que definió su oferta institucional			
	Estableció mecanismos de medición y seguimiento sobre el desarrollo de estas jornadas itinerantes			
En el sitio web el Menú "Atención y Servicios a la	Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública	Informe GAUA - OTIC	GAUA OTIC	Diciembre 2024

<p>Ciudadanía" permitió el acceso a la información y contenidos</p>	<p>La oferta institucional de información pública</p> <p>Canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados</p> <p>Mecanismo para agendamiento de citas para atención presencial a usuarios, e información de horarios de atención en sedes físicas</p> <p>Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)</p> <p>Herramientas o instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana implementados por la entidad</p> <p>No disponen del Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía</p>		<p>OAP</p>	
<p>Formulario de PQRSD dispuesto en el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía a través del sitio web</p>	<p>Mensaje de confirmación de recibido por la entidad</p> <p>Validación de campos mediante la que se alertó al ciudadano sobre errores o falta información en el diligenciamiento del formulario, de forma visible y accesible para todas las personas</p> <p>Mecanismo para que los correos electrónicos remitidos de manera automática no se categorizaran como NO deseados o SPAM</p> <p>Mecanismos de seguimiento en línea para que el ciudadano verificara el estado de respuesta de su petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD)</p> <p>Mecanismos para informar al ciudadano el motivo y las opciones para hacer nuevamente su solicitud, en caso de que el sistema presentara errores durante el diligenciamiento del formulario</p> <p>Vinculó las solicitudes de información pública como una tipología en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), para gestionarlas y hacerles seguimiento</p> <p>Opción para ser diligenciado y enviado a través de dispositivos móviles</p>	<p>Informe GAUA</p>	<p>GAUA OTIC OAP</p>	<p>Diciembre 2024</p>
	<p>Medidas de seguridad digital y de la información</p>	<p>Anexo 3 de la resolución 1519 de 2020</p>	<p>OTIC</p>	<p>Diciembre 2024</p>
<p>Servicio de Carpeta Ciudadana</p>	<p>¿Cuántos documentos resultantes de los trámites tiene la entidad?</p> <p>¿Cuántos de los documentos resultantes de los trámites están disponibles en la Carpeta Ciudadana Digital?</p> <p>Reducir el número de PQRSD en la entidad</p> <p>Reducir los tiempos de respuesta de los trámites</p> <p>Reducir el consumo de papel necesario para dar respuesta a los trámites</p> <p>Otros beneficios. Indique cuáles:</p> <p>Según las mediciones adelantadas por la entidad, el servicio de Carpeta Ciudadana Digital no le ha generado beneficios</p> <p>La entidad no ha desarrollado mediciones para evaluar los beneficios de utilizar el servicio de Carpeta Ciudadana Digital</p>	<p>Informe GAUA</p>	<p>GAUA OTIC OAP</p>	<p>Diciembre 2024</p>

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

Lenguaje Claro

Tabla 12. Estrategia de servicio al ciudadano – Lenguaje claro

Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
Señalar acciones de lenguaje claro incluidas en la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía	Asignación de responsable(s) de las acciones de lenguaje claro	Informe GAUA	GAUA	Diciembre 2024
	Articulación con el comité de gestión y desempeño institucional o la instancia que se haya definido de acuerdo con la naturaleza de la entidad (acción estratégica)			
	Incorporación en manuales y protocolos (acción estratégica)			
	Control de calidad a la producción de contenidos y documentos institucionales (acción estratégica)			
	Lenguaje claro en la inducción y reinducción (acción de capacitación)			
	Diseño o divulgación de sesiones, talleres o jornadas de lenguaje claro y material de apoyo en el marco del plan institucional de capacitaciones (PIC)			
	Identifica, prioriza y analiza contenidos de mayor consulta, con la participación de servidores y ciudadanía, para reconocer si son fáciles o no de entender (acciones de simplificación).			
	Transforma los contenidos analizados en versiones más fáciles de comprender (acciones de simplificación)			
	Adaptar contenidos en lectura fácil para la comprensión de personas con dificultades lectoras			
	Adaptar contenidos relacionados con trámites y procedimientos administrativos			
	Diseñar herramientas para conocer la percepción ciudadana sobre la facilidad para encontrar, comprender y usar la información de la entidad			
	Incorporación de lenguaje claro en la estrategia de comunicaciones (acciones de comunicación)			
	Diseño de formatos de respuesta a peticiones ciudadanas en lenguaje claro (acciones de servicio)			
Promoción y reconocimiento de prácticas de lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía (acciones de servicio)				

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

Política

Tabla 13. Política

Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
Publicar y actualizar oferta institucional	Información pública	Resolución 1519 de 2020	GAUA OTIC	Diciembre 2024
	Trámites			
	Servicios			
	Espacios de diálogo			
	Control social			
Participación y construcción con la ciudadanía				

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

Relacionamiento

Tabla 14. Relacionamiento

Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
Establecer las responsabilidades de la dependencia de relacionamiento con la ciudadanía	Desarrollar el ejercicio de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de acuerdo con los lineamientos vigentes	Informe GAUA, TALENTO HUMANO; OTIC y OAP	GAUA GTH OAP OTIC	Diciembre 2024
	Formular, implementar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de relación del Estado con la ciudadanía			
	Coordinar con otras dependencias y el área de planeación, las acciones de las políticas de la relación Estado con la ciudadanía			
	Divulgar interna y externamente la oferta institucional, canales y escenarios de relacionamiento y toda información clave que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos			
	Actualizar y simplificar los procesos, procedimientos y protocolos de servicio para fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor			
	Gestionar las adecuaciones y mejoras de la infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa, para fortalecer la interacción con la ciudadanía y sus grupos de valor			
	Actualizar, validar y usar la información de las herramientas o sistemas de registro de datos, uso y trazabilidad del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía			
	Coordinar con el líder de gestión humana de la entidad, la capacitación, cualificación y reconocimiento del talento humano de la entidad en temas del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor			
	Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y la administración de los canales de atención de la entidad			
	Liderar y apoyar las acciones de lenguaje claro en la entidad			
	Hacer seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana en los diferentes escenarios de relacionamiento con la entidad			
	Proponer mejoras a la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento a partir de los resultados del seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana			
	Promover y desarrollar acciones para facilitar el acceso de personas con discapacidad a la oferta institucional, la información pública, control social y la participación			
En la entidad no se cuenta con una dependencia, área o grupo que se encargue del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía				
Acciones de seguimiento en el marco de la evaluación de la experiencia ciudadana	Definió parámetros para la identificación de debilidades y fortalezas en el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía	Informe GAUA	GAUA OAP OTIC	Diciembre 2024
	Identificó y definió acciones para la mejora continua en el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía			
	Implementó acciones para gestionar la mejora continua en el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía			

	Implementó acciones para identificar y documentar las buenas prácticas de servicio y relacionamiento con la ciudadanía			
	No desarrolló acciones de seguimiento para gestionar la mejora continua en el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía			
Servicios de intercambio de información	¿De cuántas entidades requirieron servicios de intercambio de información para la realización de sus trámites?	Informe GAUA - OTIC	GAUA OAP OTIC	Diciembre 2024
	¿De cuántas entidades requirieron servicios de intercambio de información para la realización de sus otros procedimientos administrativos (OPAS)?			
	¿De cuántas entidades requirieron servicios de intercambio de información para la realización de sus consultas de acceso a información pública?			
	¿Cuántos trámites de la entidad requirieron interoperabilidad con otras entidades?			
	¿Cuántos servicios de intercambio de información requirió la entidad para la realización de sus trámites?			
	¿Cuántos de esos servicios de intercambio de información se encuentran vinculados a X-ROAD?			
	¿Cuántos trámites requerían verificar la identidad de sus usuarios?			
	De los trámites que requerían verificar la identidad de sus usuarios, ¿cuántos usaron el servicio de autenticación digital de los Servicios Ciudadanos Digitales?			
	Indique el promedio mensual de usuarios, de los trámites que usan el servicio de autenticación digital de los Servicios Ciudadanos Digitales			
	¿Cuántos OPAS de la entidad requerían interoperabilidad con otras entidades?			
	¿Cuántos servicios de intercambio de información requirió la entidad para la realización de sus OPAS?			
	¿Cuántos de esos servicios de intercambio de información se encuentran vinculados a X-ROAD?			

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

Relacionamiento – Trámites

Tabla 15. Relacionamiento - Trámites

Necesidad	Acción	Herramienta	Responsables	Fechas
Definir estrategia de racionalización en el SUIT para mejorar su oferta institucional	Publicados en el SUIT y enlazados con GOV.CO:	Informe OTIC	OTIC OAP	Diciembre 2024
	Publicados en el Menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía" del portal web de la entidad:			
	¿Cuántos se digitalizaron? Un trámite digitalizado es aquel cuya solicitud, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos, a lo largo de todo el proceso realizado al interior de la entidad, se hace por medios digitales			
	¿Cuántos se digitalizaron parcialmente? Un trámite digitalizado es aquel cuya solicitud, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos, a lo largo de parte del proceso realizado al interior de la entidad, se hace por medios digitales			

	<p>¿Cuántos se automatizaron? Un trámite automatizado es aquel en donde todo el proceso realizado al interior de la entidad se hace sin intervención humana mediante el uso de TIC</p> <p>¿Cuántos se automatizaron parcialmente? Un trámite automatizado parcialmente es aquel en donde parte del proceso realizado al interior de la entidad se hace sin intervención humana mediante el uso de TIC</p>			
Racionalizar tramites	<p>Los recursos (financieros, humanos, físicos, tecnológicos) disponibles para su cumplimiento</p> <p>Disposiciones normativas sobre simplificación, racionalización y estandarización de trámites</p> <p>Las responsabilidades de las áreas y dependencias en la prestación de la oferta institucional</p> <p>Los procesos y procedimientos susceptibles de mejora</p> <p>Los resultados de los ejercicios de participación ciudadana</p> <p>Los resultados de la medición de la experiencia ciudadana en el uso de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información</p> <p>Simplificar o mejorar aspectos (requisitos, tiempos, costos, pasos, etc.) asociados a trámites y otros procedimientos administrativos existentes:</p> <p>Unificar y/o eliminar trámites:</p> <p>Digitalizar y automatizar trámites dando cumplimiento al Decreto 088 de 2022:</p> <p>Estandarizar trámites:</p> <p>Estandarizar formularios:</p> <p>Generar consultas de acceso a información pública, que minimicen y/o mejoren los trámites y otros procedimientos administrativos existentes:</p> <p>Simplificar o mejorar aspectos (requisitos, tiempos, costos, pasos, etc.) asociados a trámites y otros procedimientos administrativos existentes:</p> <p>Unificar y/o eliminar trámites:</p> <p>Digitalizar y automatizar trámites dando cumplimiento al Decreto 088 de 2022:</p> <p>Estandarizar trámites:</p> <p>Estandarizar formularios:</p> <p>Generar consultas de acceso a información pública, que minimicen y/o mejoren los trámites y otros procedimientos administrativos existentes:</p> <p>Trámites</p> <p>Otros Procedimientos Administrativos</p> <p>Consultas de acceso a información pública</p>	Informe GAUA - OTIC	OTIC OAP	Diciembre 2024

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023

Talento humano

Tabla 16. Talento humano

Necesidad	Acción	Herramienta	Responsable	Fechas
fortalecimiento del talento humano	<p>Diseño incentivos y estímulos para exaltar el desempeño de servidores y contratistas en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía</p> <p>Identificó e incorporó las necesidades de capacitación del talento humano de la entidad, para fortalecer las habilidades y competencias en materia de servicio y relacionamiento con la ciudadanía</p>	Informe Grupo de talento Humano	GTH	Diciembre 2024

PIC - Plan Institucional de Capacitaciones y de inducción y reinducción acciones de capacitación y cualificación	Protocolos de servicio y relacionamiento con la ciudadanía para todos los canales de atención			
	Normatividad de servicio al ciudadano			
	Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en proceso de reincorporación			
	Medición de la experiencia ciudadana			
	Atención preferente			
	Accesibilidad y de relacionamiento con personas con discapacidad			
	Enfoque diferencial			
	Políticas para la vinculación laboral de las Personas con Discapacidad			
	Estrategias y acciones para el acceso equitativo a oportunidades de desarrollo de capacidades y competencias al empleo público, por parte de las personas con discapacidad			
	Adecuación del lugar de trabajo y los sistemas de información para el desarrollo de las labores de sus servidores y contratistas con discapacidad, vinculados al empleo público			
	Mecanismos para la participación de las personas con discapacidad y su vinculación en la cocreación de la oferta institucional			

Fuente: Elaboración propia GAUA 2023