



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Modelo de Servicio al Ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública

Grupo Servicio al Ciudadano

Abril de 2020

Introducción

Uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad, así lo establece la Constitución Política de Colombia en su artículo 2°. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

A su vez, debe propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios.

En este sentido, Función Pública con el fin de fortalecer las capacidades de los servidores públicos, de las entidades y organismos del Estado, para el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, definió el modelo de servicio al ciudadano de la Entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785.

Gráfica 1. Modelo gestión pública al servicio del ciudadano



Fuente: CONPES 3785.

Para cumplir tales cometidos y desarrollar los objetivos institucionales de la Función Pública, se está ejecutando el Proyecto de Inversión denominado: «Mejoramiento de los niveles de eficiencia y productividad de a entidades públicas del orden Nacional y territorial.»

El objetivo general del referido proyecto, está encaminado al cumplimiento de los retos del Plan Nacional de Desarrollo, mejorando la oportunidad en la prestación de los servicios y ampliando la cobertura territorial a través del fortalecimiento de la capacidad institucional de Función Pública, a través del cual se contribuirá al Pacto por Colombia. Pacto por la Equidad, de acuerdo con la ecuación de bienestar: LEGALIDAD +EMPREDIMIENTO = EQUIDAD, enalteciendo al servidor público y su labor, consolidando una gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos y aumentando la confianza en el Estado.

Como parte de esta labor, el Departamento Administrativo cuenta con un micrositio en el portal web de la Entidad, denominado «Espacio Virtual de Asesoría - EVA», cuyo propósito es brindar a los grupos de valor una orientación en tiempo real de los temas de competencia de la Entidad, al igual que dar a conocer información completa, clara y precisa sobre las políticas generadas por Función Pública, en aras de avanzar en tres grandes objetivos institucionales:

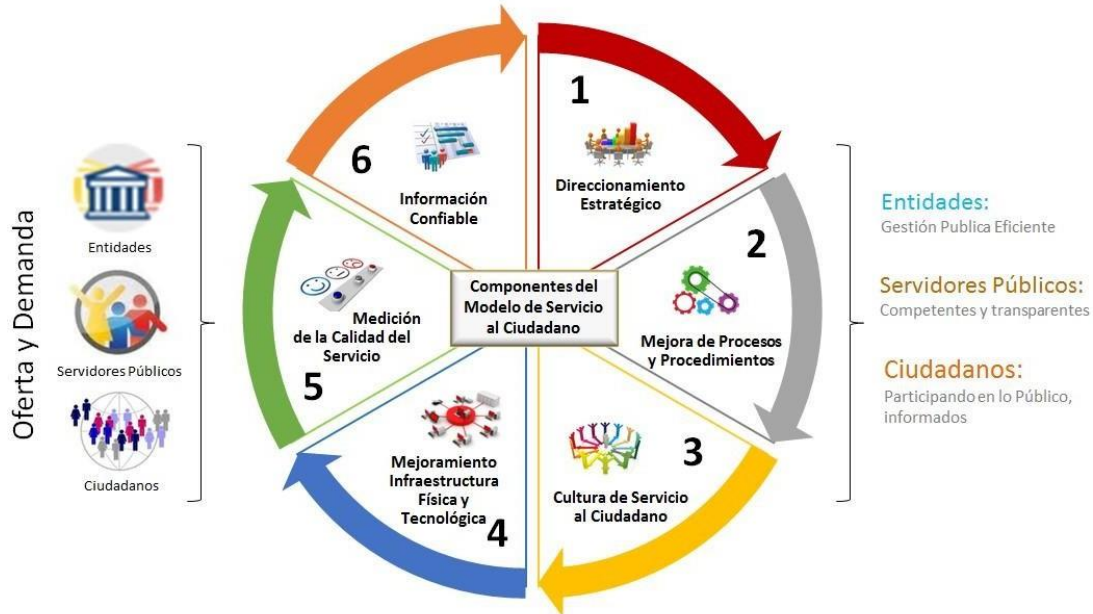
- (i) Enaltecer al servidor público y su labor
- (ii) Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente, y participativa al servicio de los ciudadanos, y
- (iii) Consolidar a la Función Pública como un Departamento eficiente, técnico e innovador.

Componentes del Modelo de Servicio al Ciudadano en la Función Pública

Teniendo en cuenta los anteriores propósitos, Función Pública implementó el modelo de servicio al ciudadano, el cual se actualiza en cada anualidad y agrupa de manera integral los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos, y las actividades que se deben desarrollar desde la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, en cada uno de sus componentes, a saber:

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable.

Gráfica 2. Componentes gestión del servicio al ciudadano



1. Direccionamiento estratégico al interior de la Función Pública

Este componente da cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la entidad, representado en el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una estructura formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción.

Respecto de la oportunidad en la atención de las peticiones, asignadas a las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública, en forma trimestral el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, presente a la Alta Dirección un informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor, donde se detalla entre otros aspectos, el número total de requerimientos gestionados en forma oportuna y el trámite adelantado para la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y de esta forma afianzar la confianza del ciudadano con el Departamento.

Igualmente, a través del «INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA» realizado por la Oficina de Control Interno, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”, se determina el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectúa las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. Mejora continua de Procesos y procedimientos

Este componente 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.

Para dar cumplimiento a los lineamientos señalados en la Resolución 3564 de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se rediseñó el formulario de recepción de PQRSD ajustando los campos de información de los peticionarios, al igual que se dispuso el enlace indicado por la Procuraduría General de la Nación en su página web para atender las solicitudes de información con identidad reservada.

El proceso de «Servicio al Ciudadano» y el procedimiento asociado al mismo, es actualizado en la medida que las circunstancias lo requieran, buscando con ello una mejora continua en la atención oportuna las peticiones presentadas por los grupos de valor.

Adicionalmente, en desarrollo de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción - RITA, el cual se constituye como un mecanismo de participación ciudadana que conecta a todas las entidades públicas del país, con el objetivo de prevenir y detectar los delitos contra la administración pública, presuntamente cometidos por servidores públicos; se implementó el enlace soytransparente@funcionpublica.gov.co, con el objeto de que los ciudadano denuncien los presuntos actos de corrupción que pudieran involucrar a los servidores y contratistas vinculados al Departamento Administrativo de la Función Pública en el desempeño de sus funciones.

Teniendo en cuenta el incremento de PQRSD radicados en la Entidad en los últimos años, se fortalecerá en la presente anualidad el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional con el ingreso de personal, cuyo propósito será mejorar la capacidad de respuesta de los requerimientos.

Con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional se expidió el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, mediante el cual, entre otras directrices, se dispuso ampliar los términos para dar respuesta a los derechos de petición; motivo por el cual el Departamento Administrativo efectuó los ajustes pertinentes originando que se implementara el trabajo en casa. De otra parte, se suspendió la atención de canal presencial hasta nueva orden, lo que podría derivar en el aumento de peticiones escritas y la utilización frecuente de los demás canales de atención dispuestos por la Entidad.

3. Cultura de servicio al ciudadano por los servidores públicos

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.

Con el objeto de desarrollar niveles de eficacia en búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios y tramites ofrecidos por Función Pública en procura de obtener un mayor nivel de satisfacción frente a los grupos de valor, para lograr un posicionamiento estratégico en los temas de competencia de la entidad, se diseña en coordinación con el Grupo de Gestión Humana, planes

estratégicos para el fortalecimiento de las competencias de los servidores y contratistas.

4. Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano.

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos.

La entidad continuamente establece mecanismos tendientes a fortalecer los canales de atención para relacionarse con los grupos de valor.

De esta manera se implementó a través del canal telefónico, los módulos de autogestión, cuyo objeto es la consulta de preguntas recurrentes de cada Dirección Técnica por parte de los grupos de valor; de igual modo, se habilitó la opción para el diligenciamiento de la encuesta de percepción.

Por otra parte, se efectúa una constante actualización del gestor normativo, de la base del conocimiento para la atención oportuna a través del chat EVA y de las preguntas frecuentes publicadas en el portal web de la Entidad, que permiten a los grupos de valor auto gestionar sus consultas en temas propios de Función Pública.

Para interactuar con los ciudadanos, se actualizan los criterios de accesibilidad y usabilidad en los portales web y sistemas de información para facilitar la participación y el control social de los ciudadanos.

En cumplimiento del Plan de Acción de la Entidad, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional (GSCI) apoyará lo relacionado con la optimización del canal virtual, poniendo a disposición de los usuarios del chat EVA un espacio de consulta ágil, que incluirá:

- Una opción para verificar el estado de las peticiones registradas en Orfeo.
- La interoperabilidad con el Gestor Normativo para mejorar el contenido disponible.
- La vinculación de las preguntas frecuentes que se encuentran en los micrositios institucionales.
- Se habilitará la opción para que los asesores del GSCI efectúen llamadas web a los usuarios desde la app y de esta manera facilitar la comunicación de forma ágil y directa en temas de competencia de la Entidad de mayor complejidad.
- Se efectuarán mejoras visuales a la app del chat EVA, en las cuales se utilizarán imágenes, logos y colores institucionales vigentes de la Entidad
- Se incluirá la opción para publicar en la APP del chat EVA, banners e imágenes de interés elaboradas por la OAC.

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

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, para la toma de decisiones tendientes a la mejora continua.

Con fundamento en la nueva herramienta implementada por Función Pública para evaluar la percepción de los grupos de valor, respecto a los servicios prestados y trámites gestionados, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional (GSCI) se encarga de consolidar las evaluaciones y en forma trimestral da a conocer a través del informe, la percepción de los grupos de valor. En el evento de ser necesario, formula recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

En desarrollo de las recomendaciones efectuadas en el informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor, se revisará por el GSCI en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación (OAP) los formatos de encuestas para ajustarlos a los servicios y tramites ofrecidos por el Departamento.

6. Información confiable.

Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite.

A efectos de suministrar la entidad una información confiable a los grupos de valor en los temas de competencia de la entidad, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, procede en forma periódica a actualizar las preguntas frecuentes registradas en el portal institucional, con ello se busca igualmente que los ciudadanos en forma oportuna obtengan la información de primera mano, para auto gestionar aquellos interrogantes que pudieran presentarse con relación a los asuntos relacionados con Función Pública.

Para mantener la información debidamente custodiada, el Departamento Administrativo cuenta con el sistema de información estratégica (SIE) en el cual se consolidan y se pone a disposición de los grupos de valor, los datos e información estadísticos más importantes de Función Pública en un único lugar, a través del micrositio <https://www.funcionpublica.gov.co/web/sie>

Dentro la información publicada, se pueden consultar dato tales como:

- El número de entidades públicas del orden nacional y territorial y sus principales características
- La caracterización de los servidores públicos registrados en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, participación de la mujer en cargos de nivel directivo, los procesos de selección adelantado por Función Pública para proveer cargos de libre nombramiento y remoción.
- Los trámites que ofrecen las entidades del orden nacional y territorial, así como sus acciones de mejora. Así mismo podrá consultar información relacionada con la publicación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y veedurías ciudadanas.
- 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.