



uts

Unidades
Tecnológicas
de Santander

Un buen presente , un mejor futuro

Políticas de Servicio al Ciudadano y Estatuto Anticorrupción

Capacitación No 03

Dirección Administrativa de Talento Humano

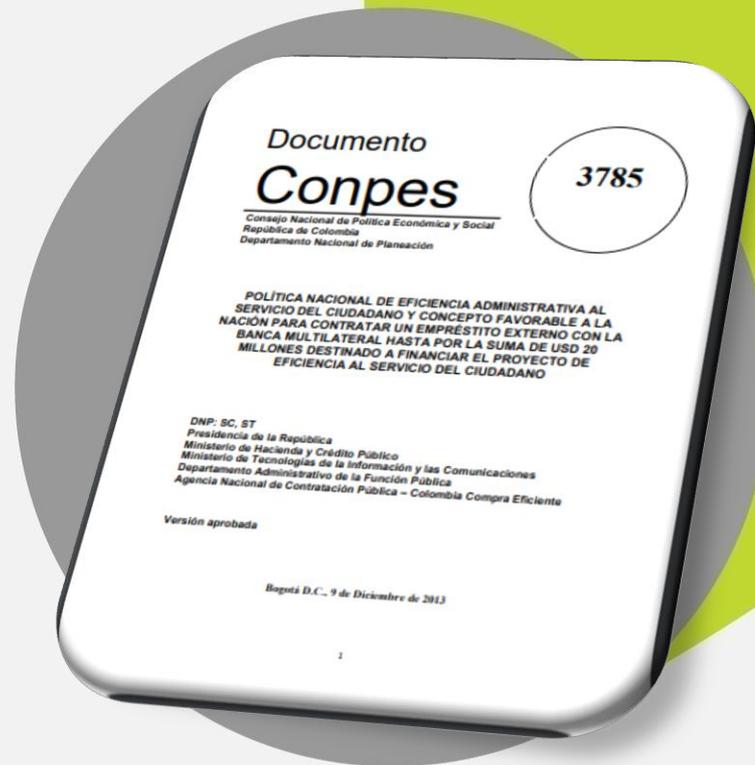
@VIVEUTS 
UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER 
/VIVEUTS 
UNIDADESUTS 
WWW.UTS.EDU.CO 

¿Qué es un Documento Conpes?

Conpes es la sigla que hace referencia al Consejo Nacional de Política Económica y Social. Ésta es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país. Este Consejo aprueba documentos que son el instrumento técnico de apoyo y coordinación en la formulación de las políticas. Es decir, donde se definen las acciones para responder a los retos del país.

¿Qué es un Conpes en Colombia?

Ésta es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país, fue creado por la Ley 19 de 1958.



Origen de la Política Nacional Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC)

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP), y la [Directiva Presidencial 10 de 2002](#) le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa.

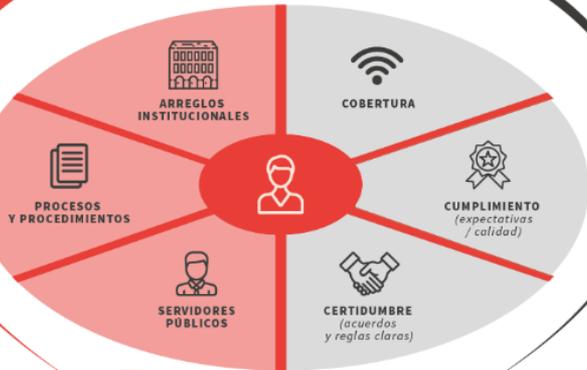
El [CONPES 3649 de 2010](#) "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.

El [CONPES 3785 de 2013](#), menciona: "(...) Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano." (Pág. 8).



Objetivos de la política Nacional de Servicio al Ciudadano

MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA
BUEN GOBIERNO
(Documento CONPES 3785 de 2013)



DE LA
**VENTANILLA
HACIA ADETRON**

DE LA
**VENTANILLA
HACIA AFUERA**
(Relacionamiento
con el ciudadano)

1

Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la administración pública.

2

Cualificar los equipos de trabajo.

3

Fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la administración político-nacional.

4

Contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades.

¿Cómo se elabora el Plan para el componente de Servicio al Ciudadano?

El modelo Conpes 3785 de 2013 define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas, así:

VENTANILLA HACIA ADENTRO: Relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. (arreglos institucionales, procesos internos, trámites y Talento Humano)

VENTANILLA HACIA AFUERA: Atención directa a los requerimientos de los ciudadanos. (cobertura territorial y de canales; cumplimiento de expectativas, calidad, certidumbre de tiempo, modo y lugar).



FACTORES A TENER EN CUENTA DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

ARREGLOS INSTITUCIONALES

- Creación de dependencia
- Incorporar recursos en el presupuesto
- Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección.
- Políticas con enfoque diferencial

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.
- Reglamento interno (Anónimas, análogas, desistimiento, verbales, registro.
- Informes de PQRSD - oportunidades de mejora.
- Sistema de asignación de turnos.
- Estrategia de comunicación (responsabilidad de los servidores públicos vs derecho de petición).
- Política de protección de datos personales.
- Carta de trato digno.

SERVIDORES PÚBLICOS

- Establecer un sistema de incentivos para los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas.
- relacionadas con el mejoramiento del servicio al Ciudadano.

FACTORES A TENER EN CUENTA DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

COBERTURA

- Espacios físicos – [NTC 6047](#) vs Ajustes Razonables.
- Accesibilidad páginas web de las entidades ([NTC 5854](#) y [Convertic](#)).
- Sistemas de información (Gestión y Trazabilidad)
- Establecer indicadores.
- Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (atención especial).
- Ventanillas Únicas.

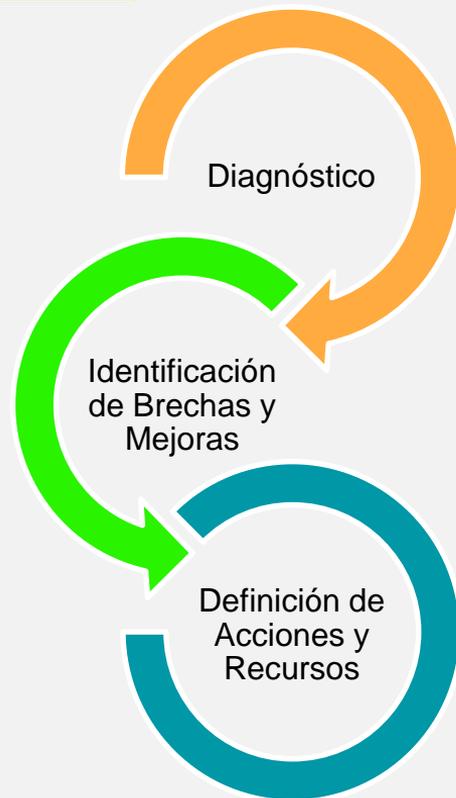
CUMPLIMIENTO

- Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de Información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta Institucional y el servicio recibido

CERTIDUMBRE

- Lenguaje claro.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención relacionadas con el mejoramiento del servicio al Ciudadano.
- Publicación proactiva de información.
- Autorización, aviso de privacidad, términos Política de Protección de Datos.

¿Cómo se elabora el Plan para el componente de Servicio al Ciudadano?



- Revisión cumplimiento normativo
- Encuestas percepción
- Informes de quejas y reclamos



¿Claves para el éxito en la elaboración e implementación del componente de Servicio al Ciudadano?



- ✓ Que los servidores públicos se reconozcan como ciudadanos.
- ✓ Tener presente que a través de la prestación de un servicio los ciudadanos acceden a sus derechos.
- ✓ Tener como meta la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Conocer las características y necesidades de los ciudadanos como punto de partida para el diseño de las actividades del Plan.
- ✓ Concertar las actividades del Plan con diferentes dependencias.
- ✓ Asignar recursos para el desarrollo de las actividades programadas en el Plan.
- ✓ Programar el cumplimiento de actividades de largo plazo por fases anuales.
- ✓ Solicitar asistencia técnica al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Ley 1474 de 2011

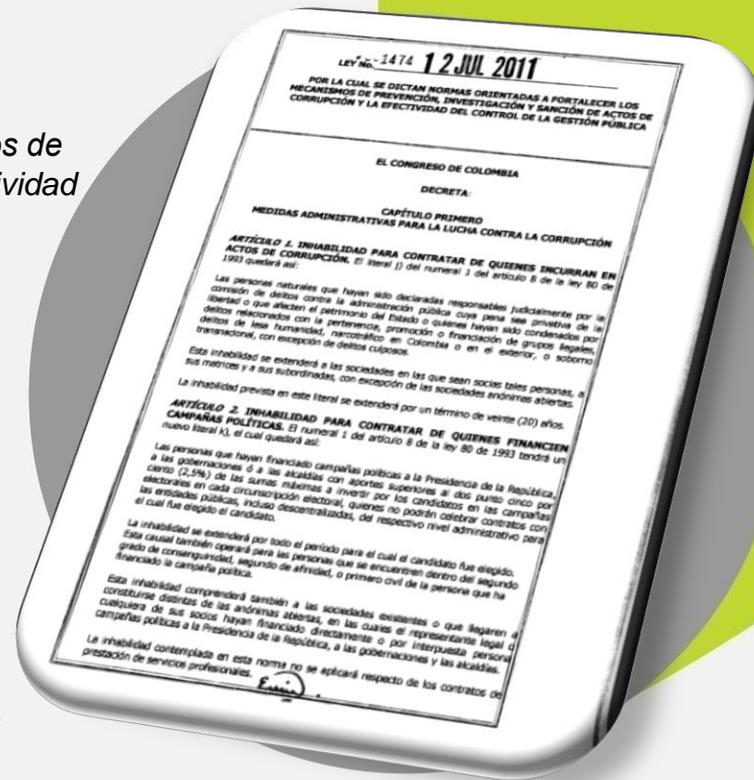
Estatuto Anticorrupción

“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.”

Norma que introduce disposiciones que se ajustan a las nuevas prácticas de materia de corrupción y pretende subsanar e integrar aquellos aspectos en los cuales se requiere una acción contundente del Estado y de la Sociedad para acabar con este fenómeno. Reglamentada por el decreto 4632 de 2011, Decreto 734 de 2012 y parcialmente por el Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública.

¿ Cual es su objetivo?

Fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción, de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



¿Cuáles son las medidas legales que trae?



- ✓ **Medidas Administrativas:** La administración pública es el ámbito natural para la adopción de medidas para la lucha contra la corrupción; por ello en el primer capítulo se consagra una serie de mecanismos administrativos para reducir determinados que afectan la gestión estatal.
- ✓ **Medidas Penales:** La corrupción constituye en la mayoría de sus eventos un fenómeno criminal, el cual puede estar descrito no solamente como un delito contra la administración pública, si no también como un crimen que afecta el patrimonio del Estado, en aquellas situaciones en las cuales afecte a una empresa por un acto de desviación de recursos o soborno.
- ✓ **Medidas Disciplinarias:** El estatuto reforma los términos de investigación disciplinaria; de prescripción de la acción disciplinaria y actualiza el Código Disciplinario frente a los institutos de la revocatoria directa, el traslado de alegatos de conclusión, incorporación de medios materiales de prueba y formas de notificación de las decisiones de cierre de investigación y alegatos previos al fallo entre otras.
- ✓ **Medidas en la Contratación Pública:** Aquí se proponen medidas orientadas a garantizar la transparencia y la sanción a la corrupción o fraude en esta actividad estatal.
- ✓ **Medidas para la eficiencia y la eficacia del control fiscal en la lucha contra la corrupción:** Contempla nuevas medidas y herramientas para mejorar la eficiencia y la eficacia en el control fiscal y la lucha contra la corrupción.

Organismos Especiales para la Lucha contra la Corrupción

Se crea la Comisión Nacional para la Moralización, que será presidida por el propio Presidente de la República y la Comisión Nacional Ciudadanía de Lucha contra la Corrupción, para hacer de esta lucha una política de Estado con presencia de la sociedad civil.

Se fortalecen y definen las funciones del Programa Presidencial de lucha contra la corrupción. Se señala el plan y los lineamientos de acción.



Políticas Institucionales y Pedagógicas



Se adoptan una serie de medidas cuya finalidad es lograr una gestión pública más eficiente bajo el entendido de que una sola administración pública moderna y con control social es posible enfrentar la corrupción y establecer disposiciones pedagógicas para generar en el país una cultura permanente de la legalidad en todos los ámbitos de la sociedad:

- ✓ Desde esa perspectiva se implementa el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, en el cual cada entidad deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano: Dicha estrategia debe contemplar el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los medios para mejorar la atención ciudadana.
- ✓ Así mismo dispone que todas las entidades del Estado, a más tardar el 31 de Enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.
- ✓ Dentro de la política de reducción de trámites y mejora de las condiciones de competitividad del país, una serie de medidas orientadas a disminuir los trámites innecesarios y a evitar que se creen nuevos.
- ✓ Se facultó al Gobierno para continuar reduciendo todos los trámites burocráticos que dificulten las relaciones de los ciudadanos y del sector productivo con la Administración.

Material de Apoyo para Estudio

- [CONPES 3649 de 2010](#)
- [CONPES 3785 de 2013](#)
- [Video No 01 Programa Nacional de Servicio al Ciudadano](#)
- [Video No 02 Componente Servicio al Ciudadano](#)
- [Preguntas Frecuentes en temas de Atención y Servicio al Ciudadano](#)
- [Normatividad Atención al Ciudadano](#)
- [Política para la gestión integral del Riesgo UTS](#)
- [Política institucional para la atención a los sujetos de especial protección constitucional UTS](#)
- [Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011](#)
- [Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano](#)
- [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano UTS](#)
- [Video No 03 ¿ Que es un Plan Anticorrupción?](#)
- [Política de Protección de Datos Personales UTS](#)
- [Política General de Seguridad de la Información UTS](#)
- [Política de Redes Sociales UTS](#)
- [Política Plan Prospectivo de Desarrollo UTS](#)
- [Otras Políticas y Lineamientos Sectoriales e Institucionales UTS](#)
- [Sección Pagina Web Institucional Atención al Ciudadano UTS](#)

[Click aquí para responder el Test de lo Aprendido](#)



uts | DIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA DE
TALENTO HUMANO



Unidos por la Acreditación