

POLÍTICA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

CUNDINAMARCA, ¡REGIÓN QUE PROGRESA!

2020 - 2024

SECRETARÍA GENERAL

AGOSTO

2023

Nicolás García Bustos

Gobernador de Cundinamarca

Evelia Escobar Perdigón

Secretaria General

Cristóbal Sierra Sierra

Director de Atención al Usuario

Anderson Javier Quintero Gaitán

Líder de la formulación de la Política Pública

Equipo Formulador de Política Pública

Diego Fernando Barrera Goyeneche

Nathalia Bernal

Paula Alejandra González Barragán

Iván Andrés Hernández Montoya

Sergio Madroñero Escobar

Juan David Olmos Aya

Johana Ruíz Jara

Carol Adriana Ruíz Peña

Equipo Territorial y logístico



Doris Celeita Riveros

Geidy Jamile Mayor Contreras

Richard Alexander Moreno

Sandra Milena Ortiz Díaz

Kenia Linnet de Fátima Vega Daza

Cesar Augusto Zuluaga Arbeláez

Equipo de Gestión

Carlos Ferro

Diego Fernando Guzmán Alcalá

Bertha Lucia Moreno Martínez

Hugo Orlando Santa Rodríguez

Equipo de Comunicaciones

Alejandra Bermúdez

Jilmer Steven Sánchez Cardozo

NOTA: Para esta Política Pública es fundamental el uso de un lenguaje no sexista ni discriminatorio; Con el fin de evitar la sobrecarga visual donde no se utilice o/a para marcar existencia de ambos sexos, se podrá encontrar el clásico masculino genérico, entendiendo que hace referencia a la población en general.

Introducción

Eventualmente, voluntaria o involuntariamente, todo ciudadano en el desarrollo de su cotidianidad acudirá a los servicios institucionales que el Estado brinda para dar solución a una situación determinada. En este sentido, el ciudadano se relaciona con el Estado a través de diversos canales esperando una solución eficaz, una atención cálida por parte de los funcionarios y con un tiempo de espera óptimo para obtener una resolución de su situación. Es decir, que la atención al usuario es un factor presente en la totalidad de los servicios institucionales cuya calidad se conecta con la relación Estado - Ciudadano.

Sin embargo, la percepción ciudadana respecto a los servicios institucionales se encuentra impregnada por una serie de estereotipos acerca de la estructura estatal y de las funciones y actitudes de los servidores públicos. Por ejemplo, se asocia a la burocracia estatal al listado interminable de documentos que se solicitan y no se tiene claridad sobre ellos, así como los extensos tiempos de espera para aun así no obtener un resultado óptimo a las solicitudes.

Al respecto, parece ser que una proporción importante de la problemática en la relación Estado- ciudadano se vincula al “cómo”; es decir, a la manera en que el ciudadano está siendo guiado y atendido. Entonces, la atención al usuario es también una herramienta del Estado para promover la cercanía con sus ciudadanos y para incentivar el uso de sus propios servicios para el beneficio de todos.

Es por ello, que la atención al usuario es un elemento de amplísima relevancia para el gobierno departamental, siendo que su deseo y propósito es que cada uno de sus ciudadanos, sin distinción alguna, pueda relacionarse con el Estado y dar pronta solución a sus necesidades, con fundamento en un trato digno.

En este orden de ideas, este documento presenta la consolidación técnica de la Política Pública de Atención al Usuario que aborda específicamente los temas de atención y servicio, con un fundamento en las condiciones particulares de la población cundinamarquesa.

Justificación

Considerando la atención al usuario como un factor articulador de los diversos servicios institucionales, se concibe la necesidad de ir más allá de la adopción de protocolos y estrategias de servicio al ciudadano por parte de cada dependencia; consolidando un referente transversal, diseñado según las características y requerimientos de la población del departamento.

Es fundamental resaltar que existen referentes en el nivel nacional de dicha materia que se convierten en un marco para la construcción de esta política pública, pero además, desde la Gobernación de Cundinamarca se quiere robustecer este proceso, dándole participación a los ciudadanos y usuarios de los servicios institucionales, en el reconocimiento de sus expectativas, las cuales fortalecerán la visión y aportarán un plus en el que se fortalezca este proceso misional en cada uno de los territorios en el departamento.

Por otra parte, esta política quiere contar con la diversidad poblacional que concurre en el territorio cundinamarqués, por ello, pretende incluir dentro de las líneas de acción los diversos



enfoques propuestos por la Secretaría de Planeación en su Guía de Políticas y adicionar el enfoque Interseccional; concibiendo éstos como un marco de análisis crítico que permite construir acciones afirmativas para garantizar el acceso de los ciudadanos a los diferentes servicios, programas, proyectos y acciones institucionales.

Considerando que la relación Estado- ciudadano debería ser cercana y fluida, el **lenguaje claro** se concibe como un pilar fundamental que facilita la interacción entre dichos actores en el marco de un escenario de igual a igual.

Teniendo en cuenta el dinamismo de los fenómenos sociales, se considera que los lineamientos contenidos en la presente política pública deben ser de carácter flexible, es decir, que tengan la capacidad de adaptarse a las necesidades ciudadanas, dando espacio así, a componentes innovadores que fortalezcan y aumenten las buenas prácticas institucionales en el territorio.

Para finalizar, es importante resaltar que según lo establecido en el Plan de Desarrollo Departamental “Cundinamarca, ¡Región que progresa!” en la meta 386 se plantea la formulación de una Política Pública Departamental de Atención al Usuario, ya que se identifica ésta como un reto transversal, ya que se evidencian algunos limitantes frente al CONPES 3785 de 2013 y el CONPES 3649 de 2016, en razón a ello, bajo el principio de la garantía en la prestación del servicio, se aprobó la meta ante el Consejo de Política Social -CODEPS- el 27 de julio de 2020, con el objetivo inicial de “aumentar la calidad del servicio de atención al usuario en la Gobernación de Cundinamarca”.



Gobernación de
Cundinamarca



Diagnóstico departamental

Para brindar un mayor contexto de este documento y de su impacto territorial, se busca detallar información general del Departamento de Cundinamarca, ésta permite que se identifiquen las necesidades y oportunidades que se tienen para brindar una base sólida a la construcción de la Política Pública de Atención al Usuario.

Población

Variable clasificación por género (Sexo)

De acuerdo con la clasificación tradicional de hombres y mujeres, conforme al Censo Nacional de Población y Vivienda de 2018, para el año 2019 se proyectó un total de 49.395.678 personas de las cuales, el 48,8% son hombres y el 51,2% son mujeres. (Gobernación de Cundinamarca, 2020)

Tabla 4

Clasificación por género (Hombre o Mujer)	
Masculino	Femenino
1.524.755	1.560.767
48,8%	51,2%

Fuente, DANE Censo 2018, Proyecciones de población para 2019. *Variables por grupo poblacional*

Ubicación, Extensión y Límites

El Departamento de Cundinamarca está situado en la parte central del país, localizado entre los 03°40'14'' y 05°50'11'' de latitud norte y los 73°03'08'' y 74°53'35'' de longitud oeste. Cuenta con una superficie de 24.210 km² lo que representa el 2.12 % del territorio nacional. Limita por el Norte con el departamento de Boyacá; por el Este con los departamentos de Boyacá y Meta; por el Sur con los departamentos de Meta, Huila y Tolima, y por el Oeste con el río Magdalena, que lo separa de los departamentos de Tolima y Caldas. (Gobernación de Cundinamarca, 2020)

Gráfica 1



Fuente: Mapas y estadísticas, Cundinamarca1 ;Región que progresa!

División Geográfica y administrativa

El departamento de Cundinamarca se encuentra dividido en 116 municipios y 15 provincias. Siendo Gualivá la que cuenta con más municipios asignados (12 municipios), mientras que Soacha y Medina cuentan cada una con dos municipios asignados. (Gobernación de Cundinamarca, 2020)

Por otro lado, es fundamental resaltar que administrativamente cuenta con 14 corregimientos, 177 inspecciones de policía y numerosos caseríos y sitios poblados. Los 116 municipios están agrupados en 58 círculos notariales, con un total de 124 notarías; 3 círculos de registro con sede en Santafé de Bogotá y 13 oficinas seccionales; 1 distrito judicial con cabecera de circuito en Cáqueza, Facatativá, Gachetá, Girardot, La Palma, Leticia (Amazonas), Soacha, Fusagasugá, La Mesa, Villeta, Guaduas, Zipaquirá, Chocontá, Pacho y Ubaté. El Departamento conforma la circunscripción electoral de Cundinamarca. (Gobernación de Cundinamarca, 2020)

Tabla 1

<i>Provincias del departamento de Cundinamarca</i>		
Provincia	Cabecera	# Municipios
Almeidas	Chocontá	7
Alto Magdalena	Girardot	8
Bajo Magdalena	Guaduas	3
Gualivá	Villeta	12
Guavio	Gachetá	8
Magdalena Centro	San Juan de Rio Seco	7
Medina	Medina	2

Oriente	Cáqueza	10
Rionegro	Pacho	8
Sabana Centro	Zipaquirá	11
Sabana Occidente	Facatativá	8
Soacha	Soacha	2
Sumapaz	Fusagasugá	10
Tequendama	La Mesa	10
Ubaté	Ubaté	10

Fuente, Direccionamiento estratégico y articulación gerencial 2020.

Clima

Por su posición altimétrica, las condiciones climáticas están influidas por la circulación atmosférica, la Zona de Convergencia Intertropical (ZCIT) que determinan el régimen bimodal en la mayor parte del territorio. El suroeste del altiplano es el sector menos lluvioso (600 mm) debido al efecto de abrigo originado por los cordones cordilleranos que enmarcan el altiplano. La mayor pluviosidad se da en el piedemonte llanero, a los 500 m de altura, donde las lluvias están por encima de los 5.000 mm. Los meses más lluviosos son marzo - abril y octubre - noviembre, intercalados con los menos lluviosos o secos, enero - febrero y julio - agosto. Sus tierras se distribuyen en los pisos térmicos cálido, templado, frío y bioclimático páramo.

Actividades económicas

El sector agropecuario se constituye en la actividad principal de la estructura económica, seguida por la industria, los servicios y el comercio. Dentro de la gran diversificación agrícola del departamento de Cundinamarca sobresalen por su relevancia económica los cultivos transitorios



de café, caña panelera, papa, maíz, plátano, arroz, flores, cebada, sorgo, trigo, algodón, hortalizas y frutales. La producción avícola se encuentra bien desarrollada; posee con un alto grado de tecnificación y está localizada en el altiplano cundinamarqués y las terrazas de Fusagasugá, Silvania, Arbeláez y San Bernardino, principalmente. (Cundinamarca; Información General – Ciudades y Municipios - Colombiamania.com. (s/f).)

Los minerales más importantes del departamento son el carbón térmico, arcillas, calizas, dolomitas, sal, mármol, oro, plata y esmeraldas; además, existen yacimientos de cobre y hierro. La mayor actividad y producción industrial se localiza en el altiplano cundinamarqués: productos lácteos en Sopó, Zipaquirá, Ubaté, Facatativá; vidrio en Nemocón; cueros y curtiembres en Villapinzón, Chocontá, Mosquera, Cogua; industria química en Soacha, Sibaté, Tocancipá, Zipaquirá, Madrid, Facatativá; textiles en Cajicá, Facatativá, Tocancipá, Cota, Madrid, Soacha; papel y madera en Soacha y Cajicá. (Cundinamarca; Información General – Ciudades y Municipios - Colombiamania.com. (s/f).)

Otras actividades industriales se localizan tanto en el altiplano como en los alrededores de Girardot, como la industria de alimentos y bebidas, materiales de construcción, prendas de vestir; las imprentas y editoriales están en pleno desarrollo principalmente en los municipios cercanos a la capital de la República. Los centros comerciales más importantes son Girardot, Zipaquirá, Facatativá, Fusagasugá, Chía, Madrid, Soacha, Funza, Mosquera, Villeta y Tocaima. (Cundinamarca; Información General – Ciudades y Municipios - Colombiamania.com. (s/f).)

Otra fuente económica por resaltar en el departamento de Cundinamarca es el turismo, ya que ofrece innumerables atractivos; desde el punto de vista natural, cultural y científico. Entre los



Gobernación de
Cundinamarca



principales lugares de interés turístico sobresalen los departamentos de Girardot, Zipaquirá, Facatativá, Fusagasugá, Chía, Madrid, Soacha, Funza, Mosquera, Villeta y Tocaima. Dentro de los parques naturales encontramos el Mana Dulce, Jericó, Las Mercedes, El Frailejón, El Guacal y Neusa. (Cundinamarca; Información General – Ciudades y Municipios - Colombiamania.com. (s/f).)

Marcos de la Política Pública

Marco Teórico

Esta sección presenta brevemente la visión sobre la atención al usuario y la importancia de las políticas públicas de algunos referentes académicos con rigurosidad epistemológica. Estas perspectivas constituyen el sustento científico de la filosofía y los lineamientos contenidos en el presente documento.

Es de resaltar que muchos de los conceptos se destacan desde el área empresarial, ya que existen conceptos de servicio/atención al cliente/usuario/ciudadano, entre otros que se desarrollan de manera más exhaustiva en estos ámbitos.

Atención al Usuario

En el ámbito empresarial, es importante identificar que más que un concepto de atención al usuario o al ciudadano se utiliza más un concepto de atención al cliente; de acuerdo con Eduarte Ramírez (1999) es indispensable que el sector público tenga una visión empresarial en cuanto a la orientación hacia el cliente, es decir en este caso hacia los ciudadanos, ofreciendo mayor eficiencia

y calidad en los servicios que se ofrecen. Así mismo, fomenta la idea de reconocer quienes son los clientes y cuáles son sus necesidades para determinar la satisfacción para lograr cambios hacia una sociedad con mayor justicia social y humanidad.

Esta autora entiende como cliente a las personas más importantes para cualquier organización, independientemente de su rol dentro de la sociedad y ante este concepto la organización debe agradecer al cliente brindando productos de calidad (lo que recibe el cliente) y servicios de calidad (cómo recibe el producto), este último se materializa en la calidez del servicio, traducida en lo que mayor satisfacción le da al cliente. Por ello, distingue el servicio al cliente como una filosofía de trabajo, según ella “No es necesariamente una estructura definida en la organización, sino una forma de trabajo interiorizada en cada persona que da servicio a un cliente”. (Ramírez, 1999, p. 7)

Desde otra perspectiva, el servicio al cliente se logra entender como un proceso donde se establece una relación con el usuario a partir del servicio o del producto mediante diversas herramientas creadas para satisfacer las necesidades o requerimientos, siempre y cuando se inicie una relación por las necesidades que presenta el cliente para acceder a lo ofertado por la empresa y por ello también se busca que el usuario se torne en un cliente frecuente o un cliente satisfecho que recomienda a otros este producto o servicio y facilite los resultados empresariales. (Moreno et al.,(s/f)).

Couso (2005), señala que el servicio al cliente, “no es una decisión optativa, sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y además constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. (Moreno et al.,(s/f)).

Otro enfoque empresarial presentado por Kaňovská, (2010) menciona que el “customer service” es todo lo que una compañía hace en pro de la satisfacción de los clientes y hace mención a que este concepto ha venido cambiando a través de los tiempos y se ha estado extendiendo en otros sectores que previamente no la tenían en cuenta por sus misionalidades, sin embargo éstas han comprendido que existen unas oportunidades enfocadas al fortalecimiento y posicionamiento de su nombre con respecto a otros competidores que se puede traducir en otros logros.

Desde el sector gubernamental en Colombia, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), aborda el concepto de atención al usuario desde la política transversal de atención al ciudadano, cuyo objetivo general es “garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado”, contemplando además los siguientes índices de desempeño institucional dentro de la dimensión de gestión para resultados con valores como: (Mejora del servicio al ciudadano - EVA - Función Pública. (s/f)).

- Relación Estado- Ciudadano
- Planeación estratégica de servicio al ciudadano
- Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano
- Gestión del relacionamiento con los ciudadanos
- Conocimiento al servicio del ciudadano
- Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

Por otro lado, desde el protocolo de atención al usuario de la Gobernación de Cundinamarca, se plantea este concepto como “un servicio integrado, dotado de valores para

facilitar el cumplimiento de los derechos y deberes cívicos; esfuerzo que se dirige a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y sus expectativas para garantizar su bienestar individual y colectivo”. (Gobernación de Cundinamarca, (s.f))

En razón a ello, y teniendo en cuenta que la Política Pública de Atención al Usuario tiene como referencia estas visiones estratégicas, se entenderá la atención al usuario en este documento como **“Una experiencia que fomenta la garantía de derechos en los espacios de interacción y relacionamiento Estado- Ciudadanía con el propósito de brindar una atención excelente de acuerdo con las necesidades particulares y requerimientos colectivos de la población”**

Políticas públicas

El propósito de esta sección corresponde a la conceptualización científica y su pertinencia en la Política Pública de Atención al Usuario (L,indblom et al. 2018), esto con el objetivo de determinar lineamientos generales sobre el ciclo de la política pública y su pertinencia para atender las necesidades de la ciudadanía.

En términos de Harold Laswell, uno de los principales o el principal referente en la materia, el objetivo de las políticas públicas, entendidas en principio como “ciencia de las políticas”, es establecer la idoneidad de una acción de gobierno para atender efectivamente una problemática social, lo cual puede ser determinado sólo a través de conocimiento científico. En este sentido, para la Gobernación de Cundinamarca, tal y como lo señala Laswell, las políticas públicas (y en este caso la de atención al usuario) requieren de un proceso constante de evaluación de efectividad que justifique la permanencia o modificación de una acción específica a partir de evidencia

empírica, lo que se traduce indudablemente en **mayor gobernabilidad**. (Farr, Hacker y Kazee, 2008)

Respecto al abordaje de la formulación de la política pública, Charles Lindblom (1959) distingue dos métodos: el racional exhaustivo o “a la raíz” y el de comparaciones sucesivas limitadas o “por las ramas”. El modelo racional exhaustivo se basa en la definición clara de objetivos y la selección de las alternativas pertinentes para alcanzarlos, tomando en consideración la mayor cantidad de factores posibles y contando con un sustento teórico robusto. Desde el enfoque racional exhaustivo, este autor estima que una política puede considerarse “buena” cuando se determina que constituye el medio más idóneo para lograr los fines propuestos. Por lo anterior, el modelo racional exhaustivo será el sustento de las acciones a implementar como producto de la presente política.

Adicionalmente, es necesario estimar lo planteado por Aguilar (2014), al considerar que es apenas lógico que la ciudadanía exija de sus gobiernos acciones que se caractericen por una probada efectividad, en este sentido una política pública es precisamente una acción institucional que alcanza objetivos de interés público con eficacia y eficiencia. Toda política pública contiene una doble dimensión: política y técnica, es decir, se orienta a atender problemáticas sociales y lo hace desde la evidencia científica, sin embargo, para que haya una justa articulación entre estas dimensiones hay un elemento fundamental: **aceptación social**.

En este orden de ideas, la Política Pública de Atención al Usuario se formula con la convicción de que más y mejor conocimiento se traduce en decisiones más eficaces, y de que la

misma representa un referente que permite cuestionar y evaluar los datos y cálculos que sustentan las decisiones de gobierno y la legitimidad asociada a las mismas. La formulación de la política pública implica la transición por los ciclos propuestos por Aguilar (2014): agenda pública, formulación, implementación, monitoreo y evaluación.

Relación entre las Políticas públicas y la atención al usuario

Como se mencionó previamente, la atención al usuario es la razón de ser de la administración departamental, desde el Estado se plantean propuestas de mediano y largo plazo hacia la sociedad civil, existe la necesidad de diseñar y ejecutar programas y proyectos para cumplir los objetivos de interés social, y en ese nivel las políticas públicas desempeñan un rol fundamental. Razón de lo expuesto, la Política Pública de Atención al Usuario se convierte en un referente con lineamientos claros co-construidos en ejercicios de participación ciudadana que permiten atender a las necesidades colectivas de la ciudadanía cundinamarquesa, en lo que concierne al servicio.

García y Bolívar (2013), plantean en este sentido, que “el servicio es uno de los pilares de la finalidad de la administración pública; es a través de éste que se materializa la acción estatal, en función de la cobertura, facilidad de acceso, (...) [y calidad del servicio]. Es la mejor manera de [devolver la fe y la confianza al ciudadano en las entidades]” (pág. 229). Por consiguiente, la Política Pública de Atención al Usuario, concurre para que dentro de los lineamientos establecidos se puedan realizar procesos de evaluación y seguimiento para medir la gestión pública en torno al servicio y atención al usuario en el departamento de Cundinamarca, no solo como requisito de

indicadores de cumplimiento sino como garante de acceso a los derechos de todos los ciudadanos. (García y Bolívar, 2013, p. 48)

A tal efecto, la Política Pública de Atención al Usuario termina siendo una responsabilidad compartida de toda la esfera pública de actores que intervienen en la oferta de servicios institucionales en el territorio departamental.

Adicionalmente, la Política Pública de Atención al Usuario se considera relevante para crear valor público, bajo el contexto de modernización del Estado, en la medida en que se desarrolla bajo un proceso de participación ciudadana, donde los principales temas se abordan bajo líneas directas de comunicación con la ciudadanía y que propician escenarios para afianzar la relación Estado – ciudadano.

Por ello, “El concepto y la teoría de valor público tiene consecuencias prácticas y concretas para la gestión de la Administración Pública” (Canel, M. J, 2019. P. 88.), por lo tanto, si la razón de ser de la Administración Departamental es la ciudadanía, el valor público no sólo inspira la evaluación de la formulación de políticas públicas, sino que también motiva a los gestores públicos a promover una interacción activa con la sociedad que de forma concreta responda a necesidades colectivas. (Canel, M. J, 2019).

Según Canel (2018) “Para crear valor público hacen falta relaciones interorganizacionales con acuerdos entre la administración pública local, regional, [...] departamental, nacional e internacional”, así mismo la autora resalta que “la creación de valor público implica escuchar y contar con el saber de autores que son externos a la organización, y a quienes se otorga la capacidad de decisión sobre políticas públicas”. (Canel, M. J, 2019, p. 94)

En esta medida, las expectativas de los usuarios son un punto de referencia para “construir marcos a través de los cuales se evalúa a las organizaciones y los servicios que estas proporcionan”. (Canel, M. J, 2019, p. 268).

En el proceso de revisión de literatura relevante, se evidenció la pertinencia de incluir algunos conceptos que generalmente, son utilizados en el contexto privado pero que sin duda son aplicables a la esfera pública, entendiendo que los ciudadanos, usuarios también son clientes. El psicólogo Juan Carlos Alcaide, define que los 10 enfoques clave para lograr el engagement o vinculación dentro de una visión de la cultura de la organización que la convierta en una empresa [entidad] cliente céntrica son: (Misiego, M. y Ortega, E, 2013, p. 13)

1. Convertir la gestión de la relación con los clientes (ciudadanos) en la prioridad número uno.
2. Confianza, credibilidad y transparencia radical.
3. Trabajar la dimensión emocional del cliente (ciudadano).
4. Dar un valor central a la experiencia del cliente (ciudadano): comodidades, facilidades, placer y disfrute.
5. Adaptación radical aparente.
6. Escucha sistemática, exagerada y teatral (pero real) de los clientes.
7. Comunicación radicalmente proactiva
8. Microsegmentación geográfica y demográfica.

9. Protección de la identidad institucional con el servicio al cliente.

10. Objetivo: engagement o vinculación de los clientes (usuarios-ciudadanos).

De igual modo, según Alcaide, hay seis palabras clave para ganar la confianza de los clientes (ciudadanos): (Misiego, M. y Ortega, E, 2013, p. 16)

1. Credibilidad indispensable: no se puede tener confianza en alguien en quien no se cree.

2. Flexibilidad: Es necesario estar siempre dispuestos a adaptarse a las necesidades de los clientes.

3. El prospecto o cliente (ciudadano) tiene que percibir que usted está siempre dispuesto a ayudarlo.

4. Respeto: El prospecto o cliente (ciudadano) es la persona más importante y merece todo su respeto.

5. Proximidad: Disponibilidad, facilidad para ponerse en contacto con usted, buena voluntad, contacto frecuente.

6. Integridad: Honestidad a toda prueba y en todas las circunstancias (...).

Al respecto, la Política Pública de Atención al Usuario también tiene relación directa con la imagen de credibilidad en el contexto institucional, de acuerdo con la postura de Alcaide existen cinco claves: (Misiego, M. y Ortega, E, 2013, p. 16)

1. **Reputación:** Tanto de la empresa (entidad u organización) como de su personal comercial y de contacto.
2. **Tamaño de la empresa (entidad u organización):** Una empresa grande es más creíble que una pequeña, a menos que esta última potencie al máximo las actitudes correctas.
3. **Conocimientos:** El comercial (servidor público), debe proyectar que es un experto en lo que está vendiendo (ofreciendo) (...).
4. **Compromiso:** El comercial (servidor público), desde el primer momento debe demostrar al prospecto que está real y sinceramente comprometido con darle servicio y solucionar sus problemas, dudas, etcétera.
5. **Cumplimiento:** Nada potencia más la credibilidad de una persona que el hecho de cumplir siempre lo que se promete.

Considerando lo expuesto, las estrategias de la presente política se concentran en: compromiso con la ciudadanía, cumplimiento a la ciudadanía y conocimiento de sus necesidades con el fin de lograr brindar una atención oportuna y de calidad de acuerdo con las necesidades particulares de cada una de las personas usuarias en el territorio.

Consideraciones generales del marco teórico.

A partir de un ejercicio de revisión sistemática respecto al concepto de política pública y en particular, hacia la atención al usuario, es posible inferir que toda política pública debe hallar sustento en referentes teóricos robustos y en evidencia científica que justifique el diseño y la

selección de acciones particulares. Adicionalmente, la política pública se caracteriza por ser un proceso reflexivo en el que constantemente se evalúan diversos indicadores y con el objetivo de determinar la idoneidad de las acciones implementadas.

Resulta pertinente afirmar que el sustento de los lineamientos de la presente política trasciende el sentido común y se basa en evidencia científica, sin desconocer en ninguna medida la necesidad de expresarse en un lenguaje comprensible, claro y cercano a sus destinatarios.

Marco Normativo

El marco normativo expuesto a continuación muestra los marcos institucionales que aplican en términos de atención al usuario, en esta medida se expondrán las normas constitucionales y no constitucionales que sirven de fundamento normativo a esta Política Pública.

La normatividad constitucional hace referencia entonces a los derechos inalienables que son establecidos bajo la Constitución Política de Colombia y las demás normativas que complementan la garantía de derechos a la ciudadanía. Por otro lado, en los marcos jurídicos no constitucionales, se encontrarán las normativas vigentes que conciernen al tema de Atención al Usuario, las cuales buscan equilibrar las expectativas de la ciudadanía y las responsabilidades públicas mediante la identificación de derechos y deberes que tienen los usuarios, incidiendo de manera directa en la relación Estado- Ciudadano.

Tabla 1

Marco Normativo de la Política Pública de Atención al Usuario

MARCO JURÍDICO- NORMATIVO NACIONAL	
NORMA	CONTENIDO/APORTE
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	
Constitución política de Colombia.	<p>Art.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 en la prevalencia del interés general”.</p> <p>Art.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; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)”</p> <p>Art.13 “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de</p>



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)
www.cundinamarca.gov.co

grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”

Art.15 “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.”

Art.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, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”

Art.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.”

Art.29 “El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable.”

Art.74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.”

Art. 83 “Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante estas.”

Art. 123 “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (...)”

Art. 209 “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”

Art 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 87 de 1993

“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”

ARTÍCULO 4°. Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

- a. Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios;
- b. Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos;
- c. Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes;
- d. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;
- e. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos;
- f. Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones;
- g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;



SC-CER 303297



ST-CER655765



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co

- h. Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades;
- i. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;
- j. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión;
- k. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad;
- l. Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Ley 134 de 1994

“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.”

ARTÍCULO 30°. Presentación y publicación de las iniciativas populares legislativas y normativas ante las corporaciones públicas. Una vez certificado por la Registradora del Estado Civil correspondiente, el cumplimiento de los requisitos de una iniciativa legislativa y normativa, exigidos por esta ley, su vocero, presentará dicho certificado con el proyecto de articulado y la exposición de motivos, así como la dirección de su domicilio y la de los promotores, ante la Secretaría de una de las Cámaras del Congreso de la República o de la Corporación pública respectiva, según el caso.

Ley 190 de 1995

“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”

Artículo 58°. 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 199 de 1995

“Por la cual se cambia la denominación del Ministerio de Gobierno y se fijan los principios y reglas generales con sujeción a los cuales el Gobierno Nacional modificará su estructura orgánica y se dictan otras disposiciones.”



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](https://www.facebook.com/CundiGov) [@CundinamarcaGov](https://www.instagram.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co

Artículo 21°. Fondo que asegura la participación ciudadana. El Fondo para la participación ciudadana creado por la Ley 134 de 1994 se transformará en un sistema de manejo de cuenta, sin personería jurídica; el cual tendrá por objeto financiar los programas que hagan efectiva la participación ciudadana, mediante la difusión de sus procedimientos, la capacitación de la comunidad para el ejercicio de las instituciones y mecanismos de participación, así como el análisis y evaluación del comportamiento participativo y comunitario. (...)

Ley 361 de 1997

“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.”

Artículo 1°. Los principios que inspiran la presente Ley se fundamentan en los artículos 13, 47, 54 y 68 que la Constitución Nacional reconocen en consideración a la dignidad que le es propia a las personas con limitación en sus derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales para su completa realización personal y su total integración social y a las personas con limitaciones severas y profundas, la asistencia y protección necesarias.

Artículo 4°. Las ramas del poder público pondrán a disposición todos los recursos necesarios para el ejercicio de los derechos a que se refiere el artículo 1 de la presente ley, siendo obligación ineludible del Estado la prevención, los cuidados médicos y psicológicos, la habilitación y rehabilitación adecuadas, la educación apropiada, la orientación, la integración laboral, la garantía de los derechos fundamentales económicos, culturales y sociales.

Para estos efectos estarán obligados a participar para su eficaz realización, la administración central, el sector descentralizado, las administraciones departamentales, distritales y municipales, todas las corporaciones públicas y privadas del país.



SC-CER 303297



ST-CER655765



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](https://www.facebook.com/CundiGov) [@CundinamarcaGov](https://www.instagram.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co

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."

Artículo 32°. Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Artículo 39°. "(...) Las gobernaciones, las alcaldías, las secretarías de despacho y los departamentos administrativos son los organismos principales de la Administración en el correspondiente nivel territorial. (...)”

Ley 594 de 2000

“Establece reglas para regular la función archivística del Estado, considerando la necesidad de facilitar la participación ciudadana y su control sobre las decisiones que les afectan.”

Artículo 2°. **Ámbito de aplicación.** La presente ley comprende a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley.

Artículo 27°. **Acceso y consulta de los documentos.** Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](https://www.facebook.com/CundiGov) [@CundinamarcaGov](https://www.instagram.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co

Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”

ARTÍCULO 23. Garantía de la función pública. Con el fin de salvaguardar la moralidad pública, transparencia, objetividad, legalidad, honradez, lealtad, igualdad, imparcialidad, celeridad, publicidad, economía, neutralidad, eficacia y eficiencia que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o función, el sujeto disciplinable ejercerá los derechos, cumplirá los deberes, respetará las prohibiciones y acatará el régimen de inhabilidades, incompatibles, impedimentos y conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política y en las Leyes.

Ley 872 de 2003 “Por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la rama ejecutiva del poder pública y en otras entidades prestadoras de servicios.”

Artículo 5°. Funcionalidad. El sistema debe permitir:

- a) Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
- b) Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
- c) Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;
- d) Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

e) Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.

Artículo 6°. Normalización de calidad en la gestión. En la reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional expedirá, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigor de la presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

La norma técnica expedida por el Gobierno deberá contener como mínimo disposiciones relativas

1. Los requisitos que debe contener la documentación necesaria para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, la cual incluye la definición de la política y objetivos de calidad, manuales de procedimientos y calidad necesarios para la eficaz planificación, operación y control de procesos, y los requisitos de información que maneje la entidad.

2. Los mínimos factores de calidad que deben cumplir las entidades en sus procesos de planeación y diseño.

3. Los controles de calidad mínimos que deben cumplirse en la gestión de Recursos Humanos y de infraestructura.

4. Los controles o principios de calidad mínimos que deben cumplirse en el desarrollo de la función o la prestación del servicio y en los procesos de comunicación y atención a usuarios destinatarios.

5. Las variables mínimas de calidad que deben medirse a través de los indicadores que establezca cada entidad, en cumplimiento del párrafo 1° del artículo 4° de esta ley.

6. Los requisitos mínimos que debe cumplir toda entidad en sus procesos de seguimiento y medición de la calidad del servicio y de sus resultados.



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](https://www.facebook.com/CundiGov) [@CundinamarcaGov](https://www.instagram.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co

7. Los objetivos y principios de las acciones de mejoramiento continuo y las acciones preventivas y correctivas que establezcan cada entidad.

Ley 850 de 2003

“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”

Artículo 4°. Objeto. La vigilancia de la gestión pública por parte de la Veeduría Ciudadana se podrá ejercer sobre la gestión administrativa, con sujeción al servicio de los intereses generales y la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, y publicidad.

Será materia de especial importancia en la vigilancia ejercida por la Veeduría Ciudadana la correcta aplicación de los recursos públicos, la forma como estos se asignen conforme a las disposiciones legales y a los planes, programas, y proyectos debidamente aprobados, el cumplimiento del cometido, los fines y la cobertura efectiva a los beneficiarios que deben ser atendidos de conformidad con los preceptos antes mencionados, la calidad, oportunidad y efectividad de las intervenciones públicas, la contratación pública y la diligencia de las diversas autoridades en garantizar los objetivos del Estado en las distintas áreas de gestión que se les ha encomendado.

Las veedurías ejercen vigilancia preventiva y posterior del proceso de gestión haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante las entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.

Ley 909 de 2004

“Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.”



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov

www.cundinamarca.gov.co

Artículo 1°. Objeto de la ley. La presente ley tiene por objeto la regulación del sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública.

Quienes prestan servicios personales remunerados, con vinculación legal y reglamentaria, en los organismos y entidades de la administración pública, conforman la función pública. En desarrollo de sus funciones y en el cumplimiento de sus diferentes cometidos, la función pública asegurará la atención y satisfacción de los intereses generales de la comunidad.

Ley 962 de 2005

“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”

Artículo 1°. Objeto y principios rectores. La presente ley tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política. En tal virtud, serán de obligatoria observancia los siguientes principios como rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados (...).



Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Esta ley se aplicará a los trámites y procedimientos administrativos de la Administración Pública, de las empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza, y de los particulares que desempeñen función administrativa.

Ley 1006 de 2006

“Por la cual se reglamenta la profesión de Administrador Público y se deroga la Ley 5ª de 1991.”

Artículo 2°. Función del Administrador Público. La profesión de Administrador Público tiene como función social el ejercicio de actividades que comprenden el desarrollo de las funciones del Estado y del manejo de los asuntos públicos. Además, aquellas actividades orientadas a generar procesos integrales que incrementen la capacidad institucional y efectividad del Estado y de las organizaciones no estatales con responsabilidades públicas, en la dirección y manejo de los asuntos públicos.

Ley 1145 de 2007

“Por medio del cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”

Artículo 2°. (...)

Participación de las personas con discapacidad: Derecho de las personas con discapacidad de intervenir en la toma de decisiones, planificación, ejecución y control de las acciones que los involucran.

Ley 1266 de 2008

“Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)

www.cundinamarca.gov.co

recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política (...)

Ley 1341 de 2009

“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”

Artículo 2°. Principios orientadores. La investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de Estado que involucra a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad, para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los Derechos Humanos inherentes y la inclusión social. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional.

8. Masificación del Gobierno en Línea. Con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de sus funciones. El Gobierno Nacional fijará los mecanismos y condiciones para garantizar el desarrollo de este principio. Y en la reglamentación correspondiente establecerá los plazos, términos y prescripciones, no solamente para la instalación de las infraestructuras indicadas y necesarias, sino también para mantener actualizadas y con la información completa los medios y los instrumentos tecnológicos.

9. Promoción de los contenidos multiplataforma de interés público. El Estado garantizará la promoción de los contenidos multiplataforma de interés público, a nivel nacional y regional, para contribuir

a la participación ciudadana y, en especial, en la promoción de valores cívicos, el reconocimiento de las diversas identidades étnicas, culturales y religiosas, la equidad de género, la inclusión política y social, la integración nacional, el fortalecimiento de la democracia y el acceso al conocimiento, en especial a través de la radiodifusión sonora pública y la televisión pública, así como el uso de nuevos medios públicos mediante mecanismos multiplataforma.

Artículo 3°. Sociedad de la información y del conocimiento. El Estado reconoce que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter transversal, son pilares para la consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento.

Ley 1346 de 2009 “Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad” adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.”

Artículo 9°. Accesibilidad. 1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.

Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

-
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.
 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
 10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

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."

Artículo 73°. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. Este programa contemplará, entre otras cosas:

- a. Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público.

b. Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;

c. Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;

d. Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo [76](#) de la Ley [1474](#) de 2011;

e. Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;

f. Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.

Artículo 76°. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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. En la

página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

Ley 1448 de 2011	“Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.”
Ley Estatutaria 1581 de 2012	“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.” Artículo 2°. <i>Ámbito de aplicación.</i> Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.
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.” Artículo 1°. Objeto. Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.



SC-CER 303297



ST-CER655765



Gobernación de
Cundinamarca



/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co

Artículo 5°. Ámbito de aplicación. Las disposiciones de esta ley serán aplicables a las siguientes personas en calidad de los sujetos obligados:

- a) Toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital.

Ley 1755 de 2015 de “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.”

Artículo 13°. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Ley 1757 de 2015 de “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

Artículo 2°. De la política pública de participación democrática. Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia.

Ley 2052 de 2020 de "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)

www.cundinamarca.gov.co

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.

DECRETOS

Decreto 2150 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”

“(…) Que es voluntad del Gobierno, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, mediante la eliminación de toda regulación, trámite o requisito que dificulte el ejercicio de las libertades ciudadanas”

Decreto 2232 de 1995 “Por el cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de sistema de quejas y reclamos, artículo 8.”

Artículo 8°. Funciones. Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:

- Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la ley 190 de 1995;
- La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
 - Organización de la entidad
 - Misión que cumple
 - Funciones, procesos y procedimientos según los manuales
 - Normatividad de la entidad



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov

www.cundinamarca.gov.co

- Mecanismos de participación ciudadana
- Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes
- Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Decreto 1599 de 2005	“Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el estado colombiano.”
Decreto 1151 de 2008	<p>Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005 y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Artículo 2°. Objetivo de la Estrategia de Gobierno en Línea. El objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.</p>
Decreto 2623 de 2009	<p>“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”</p> <p>Artículo 1°. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.</p>
Decreto 4170 de 2011	<p>“Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente- y se determinan sus objetivos y estructura.”</p> <p>Artículo 2°. Objetivo de la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–. La Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, como ente rector,</p>

tiene como objetivo desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

**Decreto Ley 19
de 2012**

“Por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Expedida por Departamento Administrativo de la Función Pública”

Artículo 1°. Objetivo general. Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.

En tal virtud, el presente decreto tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.

**Decreto 2641 de
2012**

“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”

Artículo 1°. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

**Decreto 2482 de
2012**

“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”

Artículo 1°. Ámbito de aplicación. El presente decreto se aplica en su integridad a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, organizados en los términos señalados en el artículo 42 de la Ley 489 de 1998.

El contenido del presente decreto les es aplicable a las entidades territoriales en los términos del inciso segundo del artículo 20 de la Ley 489 de 1998.

Así mismo, las entidades autónomas y las sujetas a regímenes especiales en virtud de mandato constitucional o legal, a través su máximo órgano de dirección, adoptarán las políticas de desarrollo administrativo establecidas en el artículo 3° del presente decreto.

Artículo 2°. Objeto. Adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, el cual comprende:

- Referentes: Punto de partida para la construcción de la planeación, incluyen las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, las competencias normativas asignadas a cada entidad y el marco fiscal.
- Políticas de Desarrollo Administrativo: Conjunto de lineamientos que orientan a las entidades en el mejoramiento de su gestión para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, a través de

la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos.

- Metodología: Esquema de planeación articulado que facilita la implementación de las políticas e iniciativas gubernamentales que estén orientadas a fortalecer el desempeño institucional, en procura del cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno para la prestación de un mejor servicio al ciudadano.

- Instancias: Responsables de liderar, coordinar y facilitar la implementación del modelo a nivel sectorial e institucional.

- Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión: Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales.

Parágrafo. Para las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, el Sistema de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998 se entenderá implementado a través del presente Modelo.

Las entidades autónomas y territoriales y las sujetas a regímenes especiales en virtud de mandato constitucional podrán adoptar, en lo pertinente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes [1341](#) de 2009 y [1450](#) de 2011, y se dictan otras disposiciones.”

Artículo 1°. Objeto. Definir los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Decreto 1317 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.”

Artículo 4°. Recolección de los datos personales. En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.

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. El presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales.”

Artículo 1°. Objeto. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

Decreto 1078 de 2015

“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”

Artículo 2.2.9.1.1.1. Objeto. El presente capítulo establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, entendida como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio.

Decreto 1413 de 2017

"Por el cual se adiciona el título [17](#) a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"

Artículo 2.2.17.1.1°. Objeto. El presente título reglamenta parcialmente el Capítulo IV del Título III de la Primera Parte de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015; estableciendo los lineamientos que se deben cumplir para la prestación de servicios ciudadanos digitales, y para permitir a los usuarios el acceso a la administración pública a través de medios electrónicos.

Decreto 1008 de 2018

"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

ARTÍCULO 2.2.9.1.1.1°. Objeto. El presente capítulo establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual desde ahora debe ser entendida como: el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Decreto 620 de 2020

“Por el cual se establecen lineamientos generales para regular las interacciones que tienen los ciudadanos con las entidades públicas a través de medios electrónicos”

"Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011. los literales e. j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"

Artículo 2.2.17.1.1°. Objeto. (...) estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.

Decreto Ordenanzal 0437 de 2020

“Por el cual se establece la estructura de la administración Pública Departamental, se define la organización interna y las funciones de las dependencias del sector central de la administración pública de Cundinamarca y se dictan otras disposiciones.”

Artículo 122°. Funciones del Despacho del Secretario General. Son funciones del Despacho del Secretario General, las siguientes:

1. Liderar la formulación de la política y los planes de acción inherentes a la Secretaría, y ejercer las funciones de dirección, coordinación y control en las materias de su competencia.



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

2. Dirigir y coordinar las funciones generales asignadas a los Secretarios de Despacho en el Estatuto Básico de la Administración del Departamento de Cundinamarca y los objetivos y funciones esenciales de la Secretaría General.

3. Ejercer bajo la orientación del Gobernador del Departamento, como principal responsable técnico y administrativo de la organización en la atención al ciudadano, así como en la formulación, adopción, ejecución y control de las políticas, planes generales, programas y proyectos que garanticen el apoyo logístico, técnico y administrativo para la prestación de los servicios y el logro de los objetivos de las dependencias que integran el Sector Central de la Administración Departamental.

4. Promover y orientar la implementación de la política de racionalización de trámites, en coordinación con las demás dependencias y entidades de la Administración Departamental de su competencia.

5. Dirigir las actuaciones disciplinarias de la etapa de juzgamiento de los procesos disciplinarios, así como suscribir las providencias y fallos dentro de esta etapa en primera instancia, de conformidad con lo dispuesto por el Código General Disciplinario y demás normas que lo modifiquen. complementen o sustituyan.

Artículo 125°. Funciones de la Dirección de Atención al Usuario. Son funciones de la Dirección de Atención al Usuario, las siguientes:

1. Asistir al Secretario General, en la formulación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios al usuario.
2. Promover la implementación y desarrollo de sistemas de información relacionados con la prestación de servicios al usuario, en coordinación con la Secretaría de las TIC



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](https://www.facebook.com/CundiGov) [@CundinamarcaGov](https://www.instagram.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co

3. Orientar y controlar el funcionamiento del Centro Integrado de Atención al Usuario, así como los canales de atención dispuestos por la Gobernación virtual presencial y telefónico.

4. Definir estándares de calidad y oportunidad para el proceso de Atención al Usuario y promover la incorporación del uso de recursos informáticos en la prestación de estos servicios y generar una cultura de servicio, con el apoyo de la Secretaría de TIC.

5. Recibir y registrar las PQRSDF y direccionarlas a dependencias o entidades competentes de la administración central departamental, así como realizar su seguimiento, para tener un control eficaz de los tiempos de respuesta ofrecidos por la Entidad a los usuarios y propiciar las mejoras pertinentes en los procesos tendientes a la toma de decisiones.

6. Planear y ejecutar procesos integrales de capacitación y actualización dirigidos a los servidores públicos del sector central del Departamento encargados del servicio de atención al usuario junto con la Dirección de Desarrollo Humano de la Secretaría de la Función Pública.

7. Desarrollar e implementar el modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad de IGS servicios en los diferentes canales de atención de servicio al usuario.

8. Promover el funcionamiento del Comité de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces.

9. Realizar el seguimiento a los procesos y procedimientos establecidos en los canales de atención al usuario para la gestión de los trámites realizados por los ciudadanos.

10. Recomendar la optimización, simplificación, estandarización y supresión de los trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS conforme la estrategia anual de racionalización de trámites en



SC-CER 303297



ST-CER655765



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

coordinación con la Secretaría de Planeación y los administradores de trámites de las dependencias y entidades del Sector Central del Departamento.

11. Planificar y orientar la ejecución de las mediciones de la satisfacción de los usuarios del sector central de la administración departamental y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento que surjan de la medición de la satisfacción de los usuarios de las dependencias y entidades del Nivel Central de la Gobernación de Cundinamarca.

12. Dirigir y coordinar las acciones necesarias para la desconcentración de la oferta institucional en el Departamento, en coordinación con las demás dependencias y entidades del sector central de la Administración.

13. Promover esquemas de comunicación, publicación e información pública relacionada con el cumplimiento de la estrategia de lenguaje claro.

CONPES

CONPES 3649	Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.
CONPES 3650	Dar sostenibilidad y continuar con el desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea.
CONPES 3654	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la rama ejecutiva a la ciudadanía.
CONPES 3785	Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)
www.cundinamarca.gov.co

CONPES 4070 del 2021

Implementar lineamientos de política pública encaminados a consolidar y poner en marcha un modelo Estado abierto que promueva la construcción de confianza entre actores de la institucionalidad pública y la sociedad, la articulación normativa e institucional y mejore el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía.

Normas Técnicas Colombianas (NTC)

NTC 5854

La norma NTC 5854 establece requisitos de accesibilidad aplicables a las páginas web, los cuales se agrupan en tres categorías: A, AA y AAA. En este sentido, el objetivo de la norma es garantizar que las personas con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas puedan acceder a sitios web, comprendiendo e incluso aportando al contenido de dichos sitios. Es necesario considerar al respecto, que el Ministerio de Tecnologías y las Comunicaciones ha establecido en su estrategia “Gobierno en Línea” la obligatoriedad para las entidades estatales de implementar por niveles dichos requisitos. Los requisitos de accesibilidad contemplan el uso de diversas ayudas técnicas, que son cada vez más sofisticadas, según la categoría en la que se encuentren. Entre las ayudas técnicas se contempla el uso de magnificadores de pantalla o cualquier tipo de asistente para la lectura visual que facilite la comprensión de textos e imágenes. De igual manera, se hace referencia a la disponibilidad de lectores de pantalla con sintetizadores de voz o sistema braille. Adicionalmente, la norma sugiere disponer de teclados alternativos, como los que usan punteros de cabeza o pulsadores de un solo botón y dispositivos apuntadores alternativos que simulan el apuntamiento generado por el “ratón” (ICONTEC, 2011).

CIRCULARES

Circular 100-010 El Departamento Administrativo de la Función Pública, como entidad líder de las políticas que buscan el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, emite algunas directrices para fomentar el uso de lenguaje claro en la oferta institucional disponible , en cumplimiento de la Ley [1712](#) de 2014 - Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública; los artículos [49](#) y [50](#) de la Ley 1757 de 2015 - Estatuto de la participación democrática; el artículo [28](#) de la Ley 2052 de 2020 - Ley Anti-trámites y demás normas concordantes.

Fuente: Secretaría General, Gobernación de Cundinamarca. Elaboración propia, 2022, Datos tomados de diversas fuentes citadas dentro de la tabla.



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)
www.cundinamarca.gov.co

Marco ético

Valores y principios

Parte del significado de realizar una Política Pública de Atención al Usuario en el Departamento de Cundinamarca, se enfoca en poder extender valores y principios que brinden una garantía de derechos y una atención de calidad en todo el territorio, durante la interacción con la oferta institucional de las entidades públicas departamentales en los diferentes canales de atención. (Código de Integridad del Servicio Público Colombiano. (s/f)).

Por esta la razón, para cumplir los objetivos que se planteen se tiene en cuenta a SARA un símbolo institucional utilizado desde el -CIAU-, que promueve los valores de Servicio, Actitud, Respeto y Amabilidad.

Servicio: visto como un valor que enmarca la Cultura de atención al ciudadano en donde se invita a los servidores públicos a apropiarse de una actitud cercana, respetuosa y amable hacia la ciudadanía.

Por otra parte, hay valores que se encuentran enmarcados en la plataforma estratégica de la Gobernación de Cundinamarca que a su vez son difundidos en el Protocolo de Atención al Usuario y que guardan concordancia con los valores del servicio público enmarcados en el Código de Integridad del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP por lo cual se considera pertinente vincularlos a esta Política Pública. Éstos son:

Honestidad: “Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y favoreciendo el interés general”. (Código de integridad, secretaria de hacienda (2023)).



Respeto: “Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición”. (Código de integridad, secretaria de hacienda (2023)).

Compromiso: “Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar”. (Código de integridad, secretaria de hacienda (2023)).

Diligencia: “Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado”. (Código de integridad, secretaria de hacienda (2023)).

Justicia: “Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación”. (Código de integridad, secretaria de hacienda (2023)).

Felicidad: “Irradio bienestar y alegría a mi entorno. Soy consciente de que, como servidor público, soy portador de felicidad para las comunidades”. (Código de integridad, secretaria de hacienda (2023)).

Cercanía: “Interiorizo mi condición de servidor público y lo enfoco hacia el desarrollo de soluciones adecuadas y oportunas a las necesidades de la comunidad”. (Código de integridad, secretaria de hacienda (2023)).

Por otra parte, esta Política Pública adiciona como principio fundamental: **la accesibilidad**, argumentada en la participación territorial y en las recomendaciones de académicos y expertos.

Accesibilidad: Promuevo la independencia y participación de todas las personas usuarias de la oferta institucional en los diferentes canales de atención, en igualdad de condiciones, reconociendo las necesidades particulares de la ciudadanía.

Enfoques de Política

De acuerdo con la Guía de Políticas Públicas de la Gobernación de Cundinamarca, los diferentes enfoques que se incluyen en las políticas públicas de manera transversal permiten brindar una estructura sólida al accionar de éstas, mediante planes que estén relacionados a la realidad de los contextos socioculturales, políticos, estructurales y económicos, permitiendo una articulación objetiva en todos los actores y fortaleciendo la equidad y la buena gobernanza en los territorios. (Guía para la Gobernanza Guía para la Gobernanza con las Políticas Públicas en Cundinamarca. (s/f)).

Por lo que la Política Pública de Atención al Usuario quiere orientarse hacia el reconocimiento y garantía de derechos humanos, la igualdad de oportunidades, el respeto por la diversidad y la identidad, la apropiación territorial y cultural y el fortalecimiento de un Gobierno centrado en los ciudadanos y sus realidades.

Teniendo en cuenta lo anterior el marco de acción estará basado en los siguientes enfoques:

Enfoque de derechos Humanos: En este enfoque se encuentran todos los grupos poblacionales, pero en especial aquellos que presentan un mayor nivel de vulnerabilidad en la protección de sus derechos humanos, por las diversas marginaciones, exclusiones y discriminaciones a las que se han visto expuestos por su raza, sexo, orientación, edad, situaciones de conflicto armado, entre otros.

Enfoque Diferencial y de Diversidad: A diferencia del enfoque anterior, éste hace referencia a la necesidad de brindar a esta población específica la atención especializada, atendiendo a cada una de sus necesidades de manera independiente. Es decir, a brindar una atención con ajustes razonables de acuerdo con las necesidades particulares de la población.

Dentro de este enfoque se tiene en cuenta la siguiente población:

1. Grupos étnicos
2. Personas con discapacidad
3. Víctimas del conflicto armado
4. Población LGBTIQ+
5. Población migrante
6. Población carcelaria
7. Población reincorporada y reinsertada
8. Líderes sociales y líderes comunales
9. Organizaciones Sociales
10. Madres gestantes y lactantes
11. Periodistas que en el ejercicio de su labor se vean afectados
12. Personas de talla baja
13. Personas de talla gruesa
14. Personas con enfermedades sistémicas
15. Veteranos de guerra
16. Otros

Enfoque de Género: Este enfoque hace puntual referencia al acceso de oportunidades entre hombres, mujeres y no binario, su relacionamiento y los roles sociales

que desempeñan y que se asignan. Muchas veces este acceso a la igualdad de oportunidades puede verse perjudicado y es necesario influir para brindar un cumplimiento de logros personales e igualdad de oportunidades dentro del respeto a las diferencias. Por otro lado, dentro de este enfoque también se considera pertinente dentro de esta política pública incluir a la población LGBTIQ+, ya que, por diversos prejuicios sociales, políticos, religiosos, que están dados a partir de los papeles socialmente asignados pueden verse afectados en la oportunidad de equidad e igualdad de género.

Ante estos enfoques, la Secretaría General de la Gobernación de Cundinamarca ha venido realizando diferentes acciones que se ligan directamente con el accionar de la política pública de atención al usuario, en la medida en la que se han desarrollado diversos manuales y guías que tienen como finalidad el reconocimiento de derechos humanos a nivel general y la atención diferencial y especializada a poblaciones diversas.

Por ejemplo, en la Guía de Atención al Usuario con Enfoque diferencial (Aprobación: V. 01 F. (s/f). atención al usuario.) se plantea que este enfoque establece la necesidad de definir el criterio de igualdad ante la ley, teniendo en cuenta que afecta a cada persona de manera diferente, es decir, no se puede brindar una atención al usuario generalizada para todas las personas en el territorio cundinamarqués, ya que existen grupos y personas con diversidades que por estas mismas, pueden caer en una mayor vulneración de sus derechos, como lo es en el ciclo vital: niños, niñas y adolescentes y personas mayores; población con discapacidades diversas; población con pertenencia étnica: indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras, raizales, gitanos, pueblos Rom, entre otros; y de acuerdo al género o la diversidad sexual: mujeres y población LGBTIQ.

Es en razón a ello que la política pública dentro de su plan incluirá de manera transversal diferentes programas y proyectos que fortalezcan y promuevan la garantía de Derechos Humanos y la equidad e igualdad de acceso a los servicios y la atención prestada dentro del territorio cundinamarqués.

Enfoque territorial: Este enfoque hace referencia a la identificación de los contextos de acuerdo con una distinción entre los territorios físicos, políticos, simbólicos y ambientales en su cosmovisión, que atienden a ciertas dinámicas y realidades en la población. Por ejemplo, una persona que se encuentra en una zona rural del departamento tiene otra realidad, otros saberes y cosmovisiones del territorio que el Estado debe identificar y reconocer para adaptarse y brindar apoyos de acuerdo con sus necesidades y estilo de vida.

Enfoque ambiental: Hace alusión al equilibrio del desarrollo en donde el principio de sostenibilidad medioambiental y de desarrollo socioeconómico garanticen una continuidad en la calidad de vida y del futuro de los seres vivos. Así mismo, se piensa dentro de la construcción de esta política que este enfoque puntualmente debe tener en cuenta temas puntualizados a la ganadería y agricultura adaptativa y sostenible por la realidad territorial en la que se puede afectar ese equilibrio mencionado. Por otro lado, el de generar transformación a la cultura ciudadana que favorezca la conciencia ambiental, una desconcentración del servicio que permita reducir la huella de carbono, entre otras alternativas que den prioridad a la sostenibilidad ambiental.

Enfoque Poblacional: El enfoque poblacional realiza un acercamiento a las realidades y brechas socioeconómicas del territorio y que mediante su implementación se atiende a la necesidad de cerrar brechas sociales, políticas, económicas, ambientales, entre otras, existentes en los territorios que promueven la desigualdad del acceso a las mismas oportunidades.

Enfoque interseccional: Este enfoque se basa en la interrelación que existe entre los diferentes enfoques mencionados previamente, generando una doble discriminación y así una mayor vulneración a los derechos de esta población, por ejemplo, para el caso de una persona víctima del conflicto armado, con alguna discapacidad física y perteneciente a una etnia en particular.

Ante estos enfoques, la Política Pública de Atención al Ciudadano busca ser una política que tenga en cuenta todo el territorio cundinamarqués en su diversidad territorial, ambiental y poblacional; rompiendo las diversas brechas que dificultan el acceso a la igualdad de oportunidades y por ende a la atención que cada persona requiere dentro del territorio.

DOCUMENTO PRELIMINAR



Gobernación de
Cundinamarca



Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-

Tabla 6

ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN AL USUARIO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2030



Objetivo 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas

META

5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres

INDICADOR

5.c Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.

ARTICULACIÓN

Brindar una atención de calidad fortaleciendo y articulando procesos institucionales en pro de asegurar la igualdad de género y el empoderamiento de las niñas y mujeres en torno al servicio y la atención.



Objetivo 10. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	10.2.1 Proporción de personas que viven por debajo del 50% de la mediana de los ingresos, desglosada por sexo, edad y personas con discapacidad	Desarrollo de programas y proyectos que permitan garantizar la igualdad de oportunidades en la accesibilidad a información y servicios que promueva la Gobernación de Cundinamarca por medio de la Atención al Usuario y de la normatividad que la rige, teniendo en cuenta especialmente a población diferencial y/o con discapacidad, mujeres, niños, jóvenes, adultos y personas mayores.
10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto	10.3.1 Proporción de la población que declara haberse sentido personalmente discriminada o acosada en los últimos 12 meses por motivos de discriminación prohibidos por el derecho internacional de los derechos humanos	



Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

META	INDICADOR	ARTICULACIÓN
11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad	11.7.1 Proporción media de la superficie edificada de las ciudades que se dedica a espacios abiertos para uso público de todos, desglosada por sexo, edad y personas con discapacidad	Facilitar espacios inclusivos y seguros que permitan una atención al usuario de calidad, bajo ajustes razonables que permitan el goce efectivo de derechos.



Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.

META	INDICADOR	ARTICULACIÓN
16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	16.6.1 Gastos primarios del gobierno en proporción al presupuesto aprobado originalmente, desglosados por sector (o por códigos presupuestarios o elementos similares) 16.6.2 Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos	Generar una cultura de transparencia, acceso a la información y prácticas exitosas en la gestión pública que contribuyan a la solución de problemas y mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de atención al usuario generando credibilidad en la institución y en los procesos, contribuyendo de esta manera a la paz y justicia de los ciudadanos y usuarios de la Gobernación de Cundinamarca.
16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades	16.7.2 Proporción de la población que considera que la adopción de decisiones es inclusiva y responde a sus necesidades, desglosada por sexo, edad, discapacidad y grupo de población	
16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales	16.10.2 Número de países que adoptan y aplican garantías constitucionales, legales o normativas para el acceso público a la información	
16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible	16.b.1 Proporción de la población que declara haberse sentido personalmente discriminada o acosada en los últimos 12 meses por motivos de discriminación prohibidos por el derecho internacional de los derechos humanos	

Nota: Secretaría General, Gobernación de Cundinamarca. Autoría propia, 2021, Información extraída de (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2016)



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov

www.cundinamarca.gov.co

El **Objetivo 16**. Será el objetivo fundamental dentro de esta Política Pública. Así mismo se articula con lo estipulado en el **Decreto Ordenanzal 437 de 2020**, “*Por el cual se establece la estructura de la Administración Pública Departamental, se define la organización interna y las funciones de las dependencias del sector central de la administración pública de Cundinamarca y se dictan otras disposiciones*” (Gobernación de Cundinamarca, 2020, p.1)

En el artículo 116 de este decreto, se expone la misionalidad de la Secretaría General en cuanto a la organización y coordinación de la atención al usuario, del sector central del Departamento, buscando desde cada una de las dependencias una gestión ética, transparente, de mejora continua que se traduzca en la gestión y cumplimiento para la correcta prestación de los servicios, con los mejores niveles de calidad humana y apropiación de las técnicas de la administración (Gobernación de Cundinamarca, 2020)

Por otro lado, en el artículo 117, numeral 4. Uno de los objetivos de la Secretaría General es:

“Trazar los lineamientos para la atención al ciudadano, organizar y orientar el sistema que permita el trámite o servicio a los requerimientos que alleguen a la administración Departamental incluida la desconcentración del servicio, realizando la evaluación y seguimiento general sobre esta materia” (Gobernación de Cundinamarca, 2020, p.70)

En aras de este planteamiento, es indispensable la articulación y adopción de los modelos que responden a la búsqueda de una mejor provisión de servicios públicos por parte del Estado. Estas estrategias permiten lograr un mejoramiento y desempeño del sector público por medio de la adopción de herramientas que jalonan la modernización y el buen gobierno, a través de la oferta integrada de información y servicios en línea para la ciudadanía

todo con el propósito de fortalecer de los elementos participativos en doble vía Gobierno-Ciudadanía. Pastrana 2018.

Así las cosas, el paradigma de gobierno abierto constituye un eje fundamental para cumplir con los Objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El Objetivo de Desarrollo Sostenible número 16 propone configurar un nuevo marco de gobernanza pública y una renovada arquitectura estatal que permitan promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces, responsables e inclusivas que rindan cuentas. Los principios, políticas y prácticas de gobierno abierto contribuyen tanto al cumplimiento de los objetivos sustantivos de la Agenda 2030, como al proceso de identificación, implementación y monitoreo de todos los ODS.

Los principios de gobierno abierto están explícitamente mencionados en el ODS 16 (16.6; 16.7; 16.10). Sin embargo, estos principios también se encuentran integrados en varios ODS, en los cuales la transparencia, la participación pública y la existencia de instituciones que rindan cuentas, son instrumentos para el cumplimiento de las metas.

Antecedentes Nacionales

CONPES 3785 de 2013

Una vez abordadas las normas constitucionales, leyes y decretos pertinentes, es necesario hacer énfasis en el **CONPES 3785 de (2013)**, toda vez que el mismo comprende un conjunto de acciones específicas para optimizar el servicio al ciudadano.

Como objetivo general el CONPES 3785 (2013), establece: “Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los

ciudadanos” (Departamento Nacional de Planeación [DNP], 2013, pág. 18) para ello, se propone la adopción del modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, integrando así los procesos internos con las capacidades de cada una de las entidades para la atención al usuario.

Dicho modelo abarca diversas estrategias y acciones para la implementación de la política en el nivel territorial; la cual contiene a su vez el “Proyecto de Eficiencia al Servicio al Ciudadano” y tiene como propósito: optimizar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos pueden acceder a la información, trámites y servicios de la rama ejecutiva de la administración pública nacional, departamental y municipal. Dentro de dicho modelo (2013), se definen dos áreas de intervención, las cuales son tenidas en cuenta dentro de los procesos y procedimientos a cargo de la Gobernación de Cundinamarca en términos de atención al Usuario:

Ventanilla hacia adentro: Relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa:

1. Arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública.
2. Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano.
3. Procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.

Ventanilla hacia afuera: Enfocada en la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos.

1. Ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional.
2. Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios.
3. Desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

Con el fin de consolidar el modelo en mención, se establecen acciones para fortalecer las capacidades institucionales en términos técnicos y operativos, conduciendo así al mejoramiento de los procesos y procedimientos de las entidades y generando, por lo tanto, un impacto positivo en la gestión misional.

Considerando lo anterior, se presenta una gráfica que expone el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano.

Figura

Modelo de Gestión Pública y buen Gobierno, procesos de atención al ciudadano.



Fuente: Gráfica basada en información del Departamento Nacional de Planeación [DNP], 2013, pág. 20

Adicionalmente, el modelo abarca seis estrategias para el cumplimiento del objetivo general:

- Fortalecimiento de los arreglos institucionales.
- Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos.
- Servidores Públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios.
- Cobertura y fortalecimiento de los canales de acceso.
- Certidumbre y lenguaje claro.
- Cumplimiento y experiencia de servicio.

El “Modelo de Gestión Pública y Buen Gobierno” se actualiza y articula con el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión” en el año 2017, teniendo en cuenta que integran sistemas de desarrollo administrativo, gestión de calidad y de control interno en un único instrumento, el cual se erige como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, evaluar y hacer seguimiento a la gestión de las entidades públicas; esto con el objetivo de verificar la correspondencia de las acciones con las metas de los planes de desarrollo y las necesidades y requerimientos de las comunidades. (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2020).

Política de Gobierno Digital

De acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, el gobierno electrónico se encuentra en constante evolución y dichas tecnologías adquieren una importancia fundamental en la mejora de la gestión de las entidades públicas y los servicios que presta el Estado a la ciudadanía. El Gobierno Digital busca que las entidades

sean más eficientes y atiendan las necesidades y problemáticas de los ciudadanos, dándoles además un mayor poder ante los procesos de cambio a través del uso y apropiación de las tecnologías. En razón a ello, la Política de Gobierno Digital (2021) tiene como objetivo:

Definir los lineamientos, estándares y proyectos estratégicos, que permiten llevar a cabo la transformación digital del Estado, a fin de lograr una mejor interacción con ciudadanos, usuarios y grupos de interés; permitiendo resolver necesidades satisfactoriamente, resolver problemáticas públicas, posibilitar el desarrollo sostenible y en general, crear valor público. (Parr.3)

Dentro de los elementos de esta política (2021), se definen dos componentes y tres habilitadores transversales con el fin de definir los lineamientos y estándares para el desarrollo de los servicios digitales de confianza y calidad (Párr.4):

Dos Componentes:

1. “TIC para el Estado”
2. “TIC para la sociedad”

Tres habilitadores transversales:

1. Servicios Ciudadanos Digitales
2. Arquitectura
3. Seguridad y Privacidad

Propósitos:

1. Servicios digitales de confianza y calidad
2. Procesos internos seguros y eficientes
3. Decisiones basadas en datos
4. Empoderamiento ciudadano a través de un Estado abierto



5. Territorios y ciudades inteligentes a través de las TIC

Para el desarrollo de la Política de Gobierno Digital (2021), se especifica que las entidades públicas deben aplicar el Manual de Gobierno Digital, en el cual se establecen los lineamientos pertinentes, además de contener en detalle las actividades a realizar, las metas y los indicadores de cumplimiento y resultados que deben aplicar las entidades para realizar el seguimiento y la evaluación de sus procesos. Adicionalmente, en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se facilita una herramienta de autodiagnóstico para el análisis periódico a los procesos y resultados de las acciones en relación con gobierno digital. En este sentido, los objetivos específicos de la misma son:

- Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad
- Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información
- Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información
- Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto
- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de las TIC

En este orden de ideas, dicha política es un referente fundamental en términos de la transformación de la relación Estado – ciudadano y la oferta de servicios que se deriva de la misma.

Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública (2018) “La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas” (Párr. 1), ésta cumple con el propósito de apoyar su correcto funcionamiento partiendo de los datos históricos que tienen estos archivos. Anudado a esto y de acuerdo a la Ley 1712 de 2014 es esencial entender que esta información manejada por entidades es en su gran mayoría de carácter público y por lo tanto debe ser accesible a cada una de las personas sin distinción alguna.

Esta información abierta al público permite darle al funcionamiento del Estado un carácter de Gobierno abierto y así, facilitar los trámites y servicios que tiene la ciudadanía, aportar en el manejo de veedurías ciudadanas con respecto al control social y participación, entre muchos otros aspectos importantes para la gestión. (DAFP, 2018)

Para su planteamiento en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el MIPG, se propone tener en cuenta los siguientes términos: i) Transparencia activa, ii) Transparencia pasiva, iii) Instrumentos de gestión de la información, iv) Criterio diferencial de accesibilidad y v) Monitoreo al acceso a la información

Política de Servicio al Ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano se formula con sustento en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el marco del cual se desarrollan lineamientos y estrategias bajo un enfoque de “Estado Abierto”, con el propósito de que las entidades desarrollen acciones que equilibren “las expectativas ciudadanas y las responsabilidades públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado” (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2020).

En este sentido, bajo el enfoque de Estado abierto, la gobernanza surge de un constante proceso de construcción de confianza, que implica involucrar al ciudadano como autor y objetivo de las acciones de gobierno. Adicionalmente, esta política busca consolidar las capacidades e instancias institucionales que puedan generar una comunicación efectiva con los diversos grupos de valor (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2020).

En la Política de Servicio al Ciudadano, se reconoce que la capacidad institucional en algunas dimensiones no es lo suficientemente robusta para atender efectivamente las necesidades de la ciudadanía, impidiendo el equilibrio mencionado previamente entre expectativas ciudadanas y productos institucionales. Considerando tal situación, el Departamento Administrativo de la Función Pública (2020) definió cuatro escenarios relevantes con los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad.

En este orden de ideas, es deber de todas las instituciones públicas, adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y fortalecer las capacidades institucionales que faciliten el diálogo efectivo, garantizando así, la generación permanente de valor público.

El objetivo general de esta Política de Servicio al Ciudadano es: “Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado”. (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2020). De este objetivo, se derivan los objetivos específicos planteados en el “Documento de Actualización y Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano” (2020):



- La articulación e implementación de las políticas que buscan mejorar la relación Estado- Ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del estado en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas o cualquier otro tipo de situación especial.
- Promover la implementación de la política con el enfoque territorial que le permita a las entidades del orden nacional conocer y contemplar las particularidades del territorio y de su población, de manera que se mejore la eficiencia de su gestión en cualquier parte del país.
- Fortalecer los procesos internos de las entidades con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Generar estrategias que informen a los ciudadanos o grupo de valor, sobre los lineamientos de la política pública que inciden en su relación con las entidades de la Administración Pública Nacional y territorial.
- Generar apropiación de la política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de las entidades.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- Transferir conocimiento y generar capacidades en las entidades a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación con sus grupos de valor.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.

Para lograr estos objetivos, se considera necesario tener en cuenta como pilar fundamental el servicio del Estado a la comunidad, aplicable a “todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada, por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital; [...]” Y todos los que de una u otra manera tengan compromiso alguno con entidades del Estado. (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2020).

Se evidencia además que, para la implementación de dicha política, resulta esencial que se formulen acciones dentro del Plan de Acción Anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acompañadas de un ejercicio constante de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en las entidades, para identificar así, las particularidades y necesidades de la población objetivo (DAFP, 2020).

Al respecto, el documento contempla la necesidad de evaluar el desarrollo y avance de la Política de Servicio al Ciudadano respecto a cada una de las dimensiones del MIPG, así como los resultados de los mecanismos de evaluación y medición de la política. De manera adicional, especifica que los espacios de diálogo tanto internos, como con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés son necesarios para definir colaborativamente prioridades y fortalecer los planes de acción (DAFP, 2020).

En este orden de ideas, se considera que **el talento humano** es un factor imprescindible para la consolidación de una estrategia de atención al usuario basada en la calidad, por lo que el mismo debe ser: idóneo, comprometido, transparente y contribuir al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado. El talento humano es un elemento de valor agregado en la oferta institucional de cara a los grupos de valor que buscan

acceder a información, trámites y otras instancias de relacionamiento con el Estado (DAFP, 2020).

En esta línea, en el marco de la Política de Atención al Usuario, la **comunicación asertiva** y el **lenguaje claro** son abordados como valores esenciales para garantizar el goce efectivo de derechos de los ciudadanos, por ello, se hace necesario que las entidades públicas en cada uno de sus niveles formen a sus funcionarios en dichos aspectos, facilitando la transmisión de información sobre trámites, servicios, programas y proyectos (DAFP, 2020).

La integralidad pública es entendida en este documento, “como la alineación consistente y el cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas para dar prioridad al interés general por encima de los intereses particulares” (p.11), y se formula como uno de los pilares en el desempeño institucional, con el potencial de fortalecer la relación entre la ciudadanía y el Estado. Así pues, las creencias, hábitos y comportamientos de cada una de las personas vinculadas a las entidades públicas, deberían estar orientadas hacia la vocación de servicio al público (DAFP, 2020).

En cuanto a la dimensión de “Gestión con Valores para Resultados”, ésta se encuentra compuesta por dos ejes de intervención que mencionados previamente y que serán abordados a lo largo de este documento, ya que de estos depende la atención brindada al ciudadano: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera. (DAFP, 2020)

Los lineamientos de servicio al ciudadano en la simplificación de trámites se convierten en el punto de partida para fortalecer la articulación entre la política y la racionalización, ya que es allí donde se definen de manera clara los bienes y servicios con

los que cuenta la entidad en el cumplimiento de sus actividades, a las cuales el ciudadano tiene acceso para el goce de sus derechos y el ejercicio de sus deberes. (DAFP, 2020)

Con el fin de identificar el portafolio de oferta institucional, este documento (2020), recomienda la revisión de los productos que surgen de los procesos misionales para el análisis de las normas y funciones de las entidades; y para los ciudadanos. Al respecto, las entidades deben realizar una revisión periódica de éste portafolio, de acuerdo con los lineamientos de la política de racionalización de trámites y la política de gobierno digital, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: 1. trámites sencillos en diversos canales; 2. ajustes de acuerdo a la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor, 3. entidades con opción de pago en línea; 4. cobros autorizados por la ley; 5. certidumbre en los trámites a realizar, 6. información en lenguaje claro, actualizado, y homogéneo en todos los canales; 7. canales accesibles; 8. identificación de trámites a simplificar; 9. diseño de acciones para la simplificación de trámites; 10. facilitar el control social y vigilancia ciudadana en pro de la transparencia (DAFP, 2020). Dichos aspectos están sustentados a su vez en dos componentes: **información y comunicación**, por lo que las entidades deben implementar estrategias que permitan una apertura total al ciudadano (DAFP, 2020).

Adicionalmente, la política contempla algunos lineamientos en términos de gestión documental, información estadística y gestión del conocimiento y la innovación, enfocados a la garantía de acceso a información: i) Generación y producción de conocimiento; ii) Herramientas de uso y apropiación, iii) Analítica institucional y iv) Cultura del compartir y difundir.

Para la medición de la gestión institucional e implementación de esta política, se establece la necesidad de contar con indicadores de producto que permitan realizar un



Gobernación de
Cundinamarca



seguimiento oportuno a cada una de las acciones definidas de manera anual en la planeación institucional. La periodicidad en el seguimiento corresponderá a la establecida en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así mismo, el seguimiento se realizará por medio de los procesos misionales relacionados con la entrega de bienes y servicios a grupos de valor específico y al cumplimiento de sus objetivos. (DAFP, 2020).

En tal sentido, es necesario realizar un análisis riguroso de las respuestas efectuadas por la entidad ante las peticiones de los ciudadanos, considerando aspectos como tiempos e identificación de oportunidades de mejora. Adicionalmente, se requiere de herramientas para medir la gestión de la entidad en la atención de los diferentes canales, nuevamente en términos de tiempo, cantidad, cumplimiento, accesibilidad y disponibilidad. Los ejercicios de medición representan insumos para identificar necesidades de recursos, reorganización y fortalecimiento de determinadas áreas (DAFP, 2020).

En cuanto a la medición de la experiencia del servicio y de la percepción de los ciudadanos, el Departamento Administrativo de la Función Pública (2020), hace mención en primer lugar al análisis de la información que se recolecta a partir de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, como mecanismo para identificar situaciones. En segundo lugar, a la identificación de trámites con mayor demanda, para “priorizar su simplificación, divulgación de información o asignación de recursos físicos, tecnológicos y administrativos para su gestión oportuna” (DAFP,2020, P25). En tercer lugar, se hace referencia a la medición de percepción ciudadana, mediante las encuestas efectuadas a aquellos que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal. Estas tres formas de medición deberían realizarse de manera continua y periódica, de acuerdo con esta guía, por lo menos dos veces al año.

Dentro de las herramientas de evaluación establecidas por el DAFP (2020), destaca la figura de **ciudadano incógnito** o **cliente oculto**, la cual consiste en simular un usuario real del trámite o servicio para que interactúe con la entidad y en el proceso, a través de los canales de atención y evalúe tiempos de espera y de respuesta, actitudes y aptitudes de los servidores públicos que lo atienden, disponibilidad y actualización de la información, cumplimiento de protocolos y procesos, etc. (p.26).

Otra herramienta que se expone es el “journey map” o **mapa de experiencia del cliente**, la cual consiste en plasmar en un mapa o herramienta gráfica las interacciones, canales y elementos con los que tiene interacción un ciudadano para acceder a sus derechos o para el cumplimiento de sus obligaciones, para ello, además, se indaga por emociones o sentimientos respecto a la interacción que el cliente tuvo con la entidad y sus actores.

Así mismo, existen mediciones tipo sellos de excelencia, los cuales contemplan la evaluación por parte de actores, como ciudadanos, academia, entidades públicas y organizaciones internacionales, cuyas visiones permiten generar una visión íntegra respecto a la implementación de la política.

Resulta fundamental en éste mismo sentido, que las entidades establezcan un cronograma de evaluación de resultados y avances respecto al plan de acción anual.

En este orden de ideas, en el desarrollo de la dimensión de control interno se recomienda involucrar a los responsables de los procesos relacionados con servicios al ciudadano, en la identificación, evaluación, mitigación, y administración de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos que tiene la entidad. Al respecto, se hace necesaria la difusión de la política de gestión del riesgo entre los responsables de liderar y gestionar

los procesos de relacionamiento con el ciudadano, de tal forma que el recurso humano reconozca a que línea de defensa corresponde; en ésta misma línea se encuentra el riesgo de corrupción, por lo que se recomienda una revisión exhaustiva de los protocolos asociados a la prestación de trámites y servicios. (DAFP, 2020)

Política de Racionalización de Trámites

De acuerdo con Función Pública, uno de los propósitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es que las entidades tengan claro su horizonte a corto y mediano plazo con el fin de focalizar los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer necesidades y atender los problemas de los ciudadanos.

En el marco de esta Política se especifica que uno de los elementos transversales que buscan mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía es la racionalización de trámites, la cual se encuentra orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, con el objetivo de materializar los derechos de los ciudadanos. En este sentido la racionalización de trámites implica, disminución de costos, tiempos de ejecución del trámite y requisitos para llevar a cabo procedimientos; y abarca también, evitar la presencialidad del ciudadano en las ventanillas físicas de la entidad y la ampliación de la vigencia de certificados, registros y licencias. Para tal propósito, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], s. f.), indica 6 pasos respecto a la formulación de la estrategia de la racionalización de trámites.

Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG– la Política de Participación Ciudadana cumple un papel fundamental en la medida en que invita a que las entidades brinden herramientas para “agilizar, simplificar y flexibilizar” sus operaciones, para así robustecer los canales de participación de la ciudadanía y fortalecer su relación. (DAFP, 2018)

Por lo anterior, se busca dar cumplimiento al artículo 2 de la ley 1757 de 2015, en donde se hace explícito el diseño y garantía de espacios que mejoren estos procesos de participación ciudadana en los ciclos de la gestión pública de planes de acción y planes de desarrollo que incluyan programas, proyectos, políticas, etc. (DAFP, 2018)

Antecedentes departamentales

Plan de Desarrollo Departamental “Cundinamarca, ¡Región que progresa!”

El plan de Desarrollo Departamental “Cundinamarca, ¡Región que progresa!”, cuenta con cinco líneas estratégicas, dentro de las cuales se encuentra Mas Gobernanza, ésta presenta el objetivo de “Aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad de las instituciones públicas del departamento con el fortalecimiento de capacidades administrativas, financieras, tecnológicas y jurídicas que permitan aumentar los niveles de confianza de la comunidad en el sector público” (p.283), en razón a ello se identifica que un punto fundamental para lograr este objetivo es la atención al ciudadano, enfocada en direccionar, informar y atender las solicitudes que tienen los usuarios a través de los diferentes canales: Presencial, virtual y telefónico.

De acuerdo con los informes entregados por la Secretaría General de la Gobernación de Cundinamarca, hasta el año 2021, Cundinamarca no había logrado estar en un nivel

superior al 95 % en el indicador de satisfacción, ante esto se identifica la importancia de seguir en un proceso de fortalecimiento en la calidad del servicio por parte de la administración departamental (Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2021).

Dentro de la línea estratégica **más gobernanza**, se encuentra el programa “Gestión Pública Inteligente”, la cual tiene como objetivo: “Revitalizar la gestión pública mediante el fortalecimiento del talento humano y de los procesos que permitan entender y atender las necesidades de la comunidad integralmente”. (p.284) Planteando dentro de sus estrategias, acciones indispensables en temas enfocados con la atención al usuario y por ende el desarrollo de esta política (Asamblea Departamental de Cundinamarca, 2021):

- Implementación de mapas de riesgos de corrupción, medidas concretas para mitigar riesgos, diseño e implementación de estrategias anti-trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Socialización de los protocolos de atención al ciudadano y manejo de casos difíciles y especiales, a los servidores públicos de departamento
- Aumento del número de trámites ofertados en el Centro Integrado de Atención al Ciudadano
- Disposición de espacios adecuados para la atención al usuario en las entidades del sector central de la Gobernación de Cundinamarca.
- Fortalecimiento de las formas de participación social en salud (asociación de usuarios, comités de participación comunitaria en salud [Copacos], comité de ética hospitalaria, veeduría ciudadana, servicio de atención a la comunidad [SAC] y Sistema de información y atención al usuario [SIAU]).

Es fundamental resaltar que este al ser un tema transversal a todo el funcionamiento de la Gobernación de Cundinamarca, cada meta que este en torno a brindar un servicio para la calidad de vida de los Cundinamarqueses afecta de manera directa estos procesos, así mismo, aunque se plantea el Plan de Desarrollo Departamental actual, el servicio y la atención al usuario es un tema que trasciende entre periodos de Gobierno y que por ello se encontrará dentro de los Planes de Desarrollo venideros.

Protocolo de atención al Usuario, Gobernación de Cundinamarca

El protocolo de atención al usuario de la Gobernación de Cundinamarca, creado por la Secretaría General fue elaborado teniendo en cuenta los lineamientos que orienta el Departamento Nacional de Planeación (DNP) mediante la guía de protocolos, queriendo orientar y motivar a los servidores públicos a “comprender que esta función es la ventana de oportunidades para generar experiencias memorables de servicio”. (p.6). Este servicio al usuario busca la dignificación y mejora de la vida de los cundinamarqueses, el fortalecimiento de la gestión de las instituciones en Cundinamarca, la contribución a la consolidación de comportamientos cívicos, la promoción del ejercicio permanente de la participación ciudadana y la promoción en el desarrollo integral del Departamento (Secretaría General, Gobernación de Cundinamarca, 2021).

- **Misión:** “Acercarse a su gente a través de un buen gobierno, que busca transformar vidas, integrar comunidades, potencializar el territorio y propender por su felicidad”
- **Visión:** “Cundinamarca seguirá siendo, en el 2036, el departamento mejor educado, formando ciudadanos resilientes, tolerantes y felices, compartiendo un territorio ordenado, sostenible, integrado y competitivo, con igualdad de oportunidades para el campo y la ciudad, utilizando las herramientas que genera el desarrollo inteligente.”

Como valores principales presenta: la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia, la justicia, la felicidad y la cercanía. Los cuales también se encuentran enmarcados en esta Política como fundamentos para la prestación del servicio y la atención al usuario.

Frente a esto, cumple con el propósito de vincular ciertos parámetros para el óptimo cumplimiento de los objetivos generales, específicos y dirigidos en el momento de crear la política pública de atención al usuario, éstos son:

1. Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento
2. Promover la implementación de la política con el enfoque territorial que permita a las entidades del orden nacional conocer y contemplar las particularidades del territorio y de su población, de manera que se mejore la eficiencia de su gestión en cualquier parte del país.
3. Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional de las entidades.
4. Fortalecimiento de las competencias y habilidades comunicacionales de los servidores públicos de las entidades de la Administración Pública.
5. Definición de lineamientos para la elaboración y construcción de documentos e insumos institucionales en lenguaje claro.
6. Priorización de documentos e insumos institucionales para traducción a lenguaje claro.
7. Acciones relacionadas con la publicación proactiva y con calidad de información sobre el quehacer de la entidad.
8. Apropiación de la metodología de laboratorios de simplicidad al interior de las entidades para traducir los documentos priorizados a lenguaje claro.

9. Transferir conocimiento y generar capacidades en las entidades a través de lineamientos, herramientas y asistencia técnica para mejorar la comunicación con sus grupos de valor.

Por otro lado, este documento tiene unos conceptos claves con el objetivo principal de brindar una atención de calidad al usuario en Cundinamarca. Dentro de estos plantea la cultura del servicio como:

Conjunto de estrategias, actitudes y valores que deban apropiar los servidores públicos en función del cumplimiento de los objetivos, misión, visión de la administración Departamental, aportando a la gestión pública y facilitando el acceso del usuario a los trámites de servicios de la entidad en los términos de igualdad y oportunidad, para lo cual, es indispensable conocer y apropiar el protocolo de atención al usuario (Secretaría General, Gobernación de Cundinamarca, 2021). Protocolo lineamiento del DNP

Por lo anterior, los criterios fundamentales de atención integral, los cuales se resalta el trato digno, la atención sin distinción, plazos claros y definidos, manejo de los horarios de atención y el servicio de alta calidad.

Para resumir, este documento presenta los deberes y derechos de los usuarios en la Gobernación de Cundinamarca y los diferentes protocolos que se asumen en la atención al usuario teniendo en cuenta los canales de atención previstos, recalcando los valores previamente mencionados y los enfoques de derecho, territoriales y diferenciales como fundamentales ante el reconocimiento de derechos y responsabilidades que se tienen con la población cundinamarquesa.

Carta de Trato Digno

La carta de trato digno es un documento que se establece en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, en el cual se busca fortalecer la interacción entre la entidad con la ciudadanía; brindando un trato equitativo, respetuoso, justo, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Dentro de esta carta la Gobernación de Cundinamarca se compromete a la facilitación de los canales de comunicación para la presentación de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias sobre el actuar de la entidad, para brindar un servicio que incorpore los valores del servicio público y garantice a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad (Gobernación de Cundinamarca, 2020).

Para ello, se toma en consideración que los ciudadanos son sujetos de derechos y los servidores públicos son los responsables de facilitar y promover el acceso a la oferta pública.

Para ello, parte de los derechos allí mencionados son:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, sin necesidad de apoderado, así como la obtención de información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Lo anterior mencionado podrá ser adelantado o promovido por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con alguna discapacidad visual, auditiva, cognitiva, mental, sordo-ceguera, discapacidad múltiple, física, o motora; niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o personas mayores, veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la constitución política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que estos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cual ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otra que le reconozca la constitución y las leyes.

En cuanto a los deberes de las personas La Gobernación de Cundinamarca (2020) se presentan las siguientes:

- Acatar la constitución y las leyes

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de retirar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al usuario.

La carta de trato digno (2020), especifica que el incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por la persona. Sin embargo, podrá dar lugar a sanciones penales disciplinarios o de policía que sean del caso según la ley.

Por otro lado, expone que los canales dispuestos por la entidad para la garantía de derechos y deberes son:

- **Canal presencial:** CIAU ubicado en la sede administrativa, Unidades móviles y ferias de servicio presenciales.
- **Canal telefónico:** mediate, PBX 7490000
- **Canal virtual:** Página web, correo electrónico institucional, redes sociales, chat en línea.

Esta Carta de trato digno, tiene incidencia en la Política Pública de atención al usuario en la medida en la que permite identificar los fines de la atención al usuario.

Así mismo, permite la evaluación de nuevas estrategias que informen a los ciudadanos o grupos de valor sobre los lineamientos de la política pública que inciden en su relación con las entidades de la administración pública Nacional y Territorial, esquemas de

revisión permanente respecto a la calidad, actualización y veracidad de la información publicada proactivamente y respecto a las peticiones ciudadanas, por último, el establecimiento de esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía y a lo estipulado en la carta.

Decreto ordenanza del comité de atención al usuario 539 del 2020

Nota: (Este decreto de ordenanza ha tenido modificaciones desde su aprobación, en las próximas versiones se realizarán los ajustes pertinentes a este apartado)

Decreto Ordenanza del Comité de atención al usuario (2020) “por el cual se estructura y moderniza el comité de atención al usuario del nivel central de la Gobernación de Cundinamarca”, expone como objetivo Estructurar y modernizar el Comité de Atención al Usuario de la Gobernación de Cundinamarca, el cual es una instancia institucional que tiene por objeto concertar y hacer seguimiento a programas, planes, políticas, proyectos, estrategias y acciones que garanticen el fortalecimiento de la Atención al Usuario en pro de garantizar el ejercicio de los deberes y derechos de los usuarios. (Gobernación de Cundinamarca, 2020. p.4)

Es en razón a ello, la modernización se enfocó en integrar algunas de las entidades descentralizadas del departamento y así apoyar y extender la instancia institucional que tiene como una de las funciones principales “apoyar a nivel central y descentralizado de la administración pública departamental y todas sus instancias en la implementación de la Política Pública de Atención al Usuario”. (Gobernación de Cundinamarca, 2020. p.7.).

Además de otras funciones en pro al trabajo asociado de la atención a los usuarios en el departamento. Se agrega como párrafo al artículo quinto que: “Las Entidades de nivel descentralizado, deberán prestar todo su apoyo técnico y logístico para el desarrollo y ejecución de la Política Pública Departamental de atención al Usuario.” (ibid, p.7)

Para la toma de decisiones de este comité se debe contar con un quorum de la mitad más uno y siempre debe estar presente el/la secretaria general o su delegado directivo; las decisiones tomadas serán por mayoría absoluta de los asistentes (Gobernación de Cundinamarca 2020).

Por otro lado, las funciones de la Secretaría Técnica y sus funciones estarán dadas en realizar la citación de acuerdo con las asignaciones en este documento, además de elaborar el orden del día y al finalizar el secretario técnico “presentará una relación sucinta de los temas tratados con las correspondientes decisiones adoptadas por los integrantes del comité”. Para dar continuidad, levantará las actas de cada sesión y después de aprobadas se garantizará la firma de del secretario general y el secretario técnico y el archivo de los éstos. (Ibid, 2020)

Las instancias de este comité serán dos instancias operativas, la instancia operativa ventanilla hacia adentro y la instancia operativa ventanilla hacia afuera, en estas se debe garantizar la accesibilidad, inclusión, integración, transversalidad, efectividad, colaboración, articulación y transparencia. (Ibid, 2020)

Para los temas de seguimiento y control, especifica que todas las actividades y estrategias que salgan desde las instancias operativas deberán ser presentadas al comité para su socialización y aprobación cuando así sea requerido. (Ibid, 2020)

En conclusión, este comité será la instancia institucional de esta Política Pública de Atención al Usuario y el apoyo de cada una de las instancias aquí involucradas serán parte importante para los diversos procesos que tiene esta Política. (Ibid, 2020)

Referentes

Internacionales

CANADÁ- Open Government and Government of Canada Service Strategy

Dentro del Plan de Acción Nacional de Gobierno abierto de Canadá 2018- 2020, se plantea como principal objetivo seguir haciendo de Canadá un país líder en Gobierno abierto, por otro lado, describe el gobierno abierto como un enfoque de gobernanza que se centra en la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana y tiene como foco fundamental tres prioridades principales: Inclusión, participación e impacto (Gobierno de Canadá, 2018).

En este plan, se destaca la importancia del “Multi-Stakeholder Forum on Open Government” (MSF), el cual es un grupo conformado por 8 sociedades civiles representativas y cuatro gobiernos federales oficiales, que proveen aportes y asesoramiento sobre la implementación del Gobierno abierto canadiense y las acciones que desarrolla. Se especifica que el “MSF”, tiene un rol fundamental para fortalecer el gobierno abierto en Canadá, ya que crea procesos de conversación entre el gobierno y la sociedad civil con el fin último de incluir y construir las acciones y políticas del gobierno (Gobierno de Canadá, 2018).

Además, para el desarrollo de este plan se realizó un proceso de participación pública para identificar y comprender las prioridades de la población canadiense, (para más información se invita a revisar el siguiente enlace descrito por el Gobierno Canadiense: más de 10.000 personas participaron en eventos presenciales y virtuales, aportando sugerencias e ideas para el desarrollo de este plan. En total se realizaron eventos presenciales en 14 ciudades a través de Canadá y eventos online incluyendo “Reddit” como un foro de discusión

y participación, además se realizaron webinars, cuestionarios online y diálogos por la plataforma de “Twitter”.

Diversas poblaciones fueron tenidas en cuenta para que este plan reflejara enfoques de inclusión y participación, dentro de estas estuvieron grupos de mujeres, niñas, población LGTBQ2, población racializada e indígenas, personas con discapacidades, jóvenes, población con bajos recursos económicos, entre otros (Gobierno de Canadá, 2018).

Los principios guía se encuentran basados en la inclusión, igualdad de género, accesibilidad, pensamiento centrado en el usuario, reconciliación y colaboración.

Por otra parte, dentro de sus marcadores principales se encuentran (Gobierno de Canadá, 2018):

1. “User-friendly open government”, basando su estrategia en hacer de todos los canales y todos los servicios accesibles para todo el público, además de la información clara y de fácil acceso.
2. “Financial transparency and accountability” en donde se hace visible la transparencia financiera, los ciudadanos pueden identificar que programas y proyectos realiza el gobierno con los impuestos que paga cada uno de los ciudadanos. Para ello se proveen herramientas e información detallada.
3. “Corporate transparency” mejorando la transparencia corporativa, los gobiernos se protegen del uso indebido de corporaciones y otras entidades legales.
4. “Digital government and services” enfocando las necesidades de corresponder al mundo digital actual, en donde los gobiernos forman parte importante, y por ende debe acoplar a servicios digitales gubernamentales nuevos y en constante evolución.

5. “Open science” queriendo fortalecer el acceso público a la ciencia realizada o recopilada por el gobierno federal.

6. “Healthy democracy” la cual busca fortalecer la confianza de las instituciones públicas con base a la evidencia relevante de “noticias falsas” o información falsa que representan una amenaza para la democracia saludable. Para ello es fundamental que los canadienses tengan herramientas e información para pensar de manera crítica sobre políticas públicas, llevando a que puedan participar de manera efectiva en procesos democráticos.

7. “Access to information” se base en que la población quiere tener un fácil acceso a la información que se encuentra en poder del gobierno, incluyendo la información personal, es por ello que se plantea avanzar en el acceso a la información mejorando las herramientas para que la información sea de fácil acceso a los ciudadanos.

8. “Feminist and inclusive dialogue” el Gobierno canadiense debe beneficiar a toda la población sin importar raza, sexo, género, edad, discapacidades, nivel económico, entre otras poblaciones, sin embargo, muchas comunidades no encuentran una representación clara en los procesos de participación con el gobierno, es por ello que es significativo que su participación pueda hacerse visible ante la toma de decisiones que tenga el Gobierno.

9. “Reconciliation and open government” El Gobierno canadiense debe estar comprometido con una relación renovada de nación a nación con los pueblos indígenas, reconocimiento los derechos, el respeto, la cooperación entre otras actividades de gobierno abierto, reconociendo el gran daño que algunas de sus políticas y leyes han causado a pueblos indígenas y sus culturas, herencia e idiomas. Ante ello el Gobierno debe esforzarse por la repetición y la garantizar que los valores y experiencias vividas de los pueblos indígenas sean tenidas en cuenta sobre las decisiones políticas, leyes, relaciones y decisiones que puedan afectar sus vidas, su cultura, sus tradiciones y sus territorios.

10. “Open government community” el reconocimiento de iniciativas de gobierno abierto tienen el potencial de transportar la vida de los ciudadanos, sin embargo, esto también puede llegar a tener consecuencias negativas y es por ello que éste debe fomentar una comunidad fuerte y cohesiva, para que se pueda seguir impulsando reformas ambiciosas en todos los niveles de gobierno aportando al acceso de la información de manera abierta del país y del mundo.

Otro documento que se presenta dentro de la página de Gobierno abierto es la estrategia de servicio la cual plantea acciones fundamentales para fortalecer la calidad y mejora en el servicio a los ciudadanos en todo el territorio cundinamarqués.

El Gobierno de Canadá dentro de su estrategia de servicio plantea cinco puntos fundamentales para su fortalecimiento y mejora continua (Gobierno de Canadá, 2018): i) resultados anticipados; ii) esfuerzos inmediatos; iii) retos, iv) principios de servicio y v) metas a corto y largo plazo. resultados anticipados esfuerzos inmediatosretosprincipios de servicio metas a corto y largo plazo.

Su visión es brindar servicios que sean receptivos, precisos y eficientes. Además, su estrategia se enfoca en tres resultados anticipados, los cuales son (Gobierno de Canadá, 2018):

1. “Client- driven design and delivery, across all the channels.”

(El diseño y el servicio están destinados a brindar un servicio al cliente en todos los canales)

Los servicios están diseñados con el fin de priorizar las necesidades del cliente, teniendo en cuenta que se deben “minimizar los esfuerzos del cliente” y que la experiencia del usuario debe ser consistente en todos los canales, así mismo deben ser accesibles para

todos los ciudadanos y estar disponibles en los dos idiomas oficiales que maneja Canadá (Inglés y Francés)

2. “Easy online services” (Servicios en línea o web sencillos)

Ante este resultado anticipado, se expone que la experiencia de utilizar los canales digitales debe ser sencilla y es por ella que los usuarios están en la posibilidad de elegir que canal desean utilizar. Los servicios son seguros, simples y convenientes ofreciendo asistencia a los usuarios en línea cuando lo requieran. Se plantea pasar de un servicio de “Ventanilla única” para acceder a todos los servicios gubernamentales a acceder a todos los servicios gubernamentales por medio de cualquier canal en cualquier momento.

“Steamless delivery” (“Entrega perfecta”)

Los servicios están diseñados para ofrecer un servicio de “tell us once experience” o “cuéntanos una vez tu experiencia”, este servicio se relaciona en que los clientes reciban una experiencia en el servicio de alta calidad, independientemente del canal utilizado en donde sus solicitudes, requerimientos o inquietudes sean resueltos desde el primer punto de contacto. Así mismo realizar asociaciones con jurisdicciones con el fin de ofrecer servicios combinados y los canales de servicio de manera integrada.

Igualmente, el plan de Gobierno de Canadá planea realizar un esfuerzo inmediato con el fin de mejorar 10 estándares de trabajo, que se verán en los esfuerzos inmediatos en la entrega de servicios al usuario (Gobierno de Canadá, 2018):

1. Avanzar hacia una ventanilla única en línea para todos los servicios gubernamentales.
2. Mejorar el acceso de servicio a veteranos.
3. Simplificar las declaraciones de impuestos
4. Mejorar la entrega de préstamos y becas para estudiantes

5. Mejorar los procesos de seguros de empleo
6. Servicios gubernamentales simplificados para empresas
7. Viajes internacionales con mayor conveniencia
8. Simplificar los servicios fronterizos
9. Simplificar los procesos para beneficios de pensión
10. Procesos de inmigración más rápidos y eficientes

Para lograr esto el Gobierno Canadiense identificó siete factores que se necesitan para cumplir estos compromisos, es decir los retos planteados dentro de la estrategia de servicios (Gobierno de Canadá, 2018).

1. Modernización de infraestructura de TIC.
2. Una cultura de servicio que responda a las necesidades y expectativas del cliente
3. Capacidad en cada “departamento” para innovar
4. Mejorar el intercambio de información mientras se implementan las medidas de privacidad y seguridad.
5. Aumentar la capacidad de administrar y aprovechar los datos.
6. Inversión de altos costos para mejorar los recursos y servicios
7. Continuo compromiso con los usuarios para garantizar que la prestación de servicios sea satisfactoria a las necesidades de los usuarios

Los principios que tiene en cuenta esta estrategia son los siguientes:

1. **Centrada en el cliente:** Traer respuestas a las necesidades actuales del cliente.

2. **Digital:** Hacer que los servicios sean seguros y de fácil acceso para cualquier usuario.
3. **Colaboración:** Conectarse a través de la colaboración y trabajo en equipo.
4. **Eficiencia y eficacia:** Proveer valor ante los recursos.
5. **Excelencia en el servicio:** Fomentar una cultura de servicio sólida y fuerte, además, de una fuerza laborar comprometida.

Para impulsar estos resultados, el Gobierno plantea en un corto plazo: los estándares de servicio, Kit de herramientas digitales y reporte de servicios. Por otro lado, a largo plazo propone el “tell us once” “cuéntanos una vez”, mediante superaciones de barreras legislativas, fomentar la cultura centrada en el cliente, fortalecer la innovación en el servicio y permitir que la gestión de identidades se vuelva completamente digital (Gobierno de Canadá, 2018).

Esta estrategia de servicios se encuentra contenida en una meta fundamental para el Gobierno canadiense, promoviendo un fácil acceso a toda la información en el que todos los ciudadanos reconozcan una mayor transparencia de los programas, actividades, publicaciones y gastos gubernamentales (Gobierno de Canadá, 2018).

Nacionales

Antioquia- Política Pública Departamental de Atención a la Ciudadanía

Antioquia, es el primer Departamento en Colombia que crea una política pública enfocada a la atención de la ciudadanía y se adoptó mediante la ordenanza 17 del 2018, en donde se establece un marco de referencia para los municipios, entidades y organismos a nivel departamental para la atención de calidad a los ciudadanos de este territorio.

Como objetivo general se plantea: Contribuir al fortalecimiento de las relaciones de confianza entre la ciudadanía y los organismos y entidades de la administración pública en todo el territorio Antioqueño, a través del mejoramiento de la presentación de servicios y funciones administrativas, garantizando la satisfacción ciudadana (Asamblea Departamental de Antioquia, 2018).

Dentro de los objetivos específicos se plantea (Asamblea Departamental de Antioquia, 2018):

- Implementar, fortalecer y sostener el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en el territorio antioqueño, liderado por el Programa de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía de la Gobernación de Antioquia.
- Fortalecer y garantizar la accesibilidad y las condiciones del servicio en los canales de atención a la ciudadanía.
- Cualificar y capacitar en la vocación de servicio, orientación y formación del talento humano que se encuentra de cara a la ciudadanía.
- Mejorar el cumplimiento de normas, procesos, procedimientos, manuales y protocolos de atención a la ciudadanía, mediante estrategias de consolidación, difusión y socialización.
- Garantizar la cobertura y desconcentración de trámites y servicios en el territorio antioqueño, a través de la estrategia de Ferias de Servicio.
- Afianzar los niveles de satisfacción ciudadana con la calidad en la oferta de trámites y servicios.

- Desarrollar estrategias para la adecuación organizacional y administrativa, con el fin de consolidar una unidad administrativa encargada de la implementación y coordinación de la Política de Atención a la Ciudadanía.

En sus enfoques, se destaca el enfoque de Derechos, enfoque Diferencial, Territorial y de Atención de Cara a la Ciudadanía (Asamblea Departamental de Antioquia, 2018).

En cuanto a los principios esta Política Pública destaca los siguientes:

1. Buen Gobierno
2. Excelencia
3. Transparencia
4. Gestión Pública Efectiva
5. Participación
6. Vocación de Servicio
7. Trato digno y Humano
8. Corresponsabilidad
9. Inclusión, Accesibilidad y Diseño Universal
10. Oportunidad

Para lograr estos objetivos y tener en cuenta estos principios fue fundamental dentro de esta política poder identificar los ámbitos de intervención dentro de los cuales se encuentran: La ciudadanía, el servidor público, entidades y organismos de la Administración Departamental, alta dirección y grupos de interés (Asamblea Departamental de Antioquia, 2018).

Dentro de sus componentes plantea que la Política Pública en función de cumplir que el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano:

Ventanilla hacia adentro

Comprende todas las acciones que se generan en la administración departamental para la prestación de un servicio de calidad, ágil, oportuno, transparente, eficiente y eficaz, el cual abarca elementos como la estructura administrativa, el direccionamiento estratégico, talento humano, canales de atención, lo normativo y procedimental (Asamblea Departamental de Antioquia, 2018).

- **Línea estratégica: normatividad y procedimientos**

Acciones y actividades que fortalezcan la construcción difusión y socialización de las normas, procesos, procedimientos, manuales y protocolos que hacen parte del Modelo de Atención a la Ciudadanía de Antioquia (recepción, gestión, mejora de trámites, servicios, PQRS, protocolos de atención, manuales de procedimientos, tratamiento de la información, formatos, actualización normativa, racionalización de trámites, desconcentración y los que se consideren necesarios).

- **Línea estratégica: Infraestructura y Canales de Atención**

La administración departamental garantizará que la infraestructura física y tecnológica mediante las que se presta el servicio y la atención a la ciudadanía cumpla con los parámetros de accesibilidad establecidos por la ley, de manera que se garantice a toda la ciudadanía un acceso universal a los trámites y servicios, en condiciones de equidad y no discriminación por temas de género, discapacidad, etnia, o pertenencia a algún grupo poblacional vulnerable. A su vez, mejorará los mecanismos de acceso a trámites y servicios, esto es, plataformas virtuales, canales telefónicos, línea única y demás componentes en la prestación del servicio.

- **Línea estratégica: Talento Humano**



La administración Departamental implementará estrategias enfocadas a la formación, capacitación, sensibilización, cualificación, vocación de servicio, gestión y orientación continua del talento humano que ejerce la atención a la ciudadanía. Así mismo deberá caracterizar, homogenizar y evaluar los perfiles por competencias de los servidores públicos, fortaleciendo las estrategias de gestión de la calidad y de auditoría interna, con el fin de que sean atendidas todas las necesidades de la ciudadanía en términos de calidad eficiencia, oportunidad, transparencia, justicia y equidad.

- **Línea estratégica: Estructura y Adecuación Institucional**

Se contempla la adopción de estrategias que permiten que la actual estructura administrativa de la Gobernación, tenga una unidad administrativa para liderar las mejoras en el servicio a la ciudadanía y desarrollar modelos y competencias para la transparencia de la gestión pública al servicio de la ciudadanía en el Departamento; para ello se propone realizar una modernización institucional en la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional que resulte en la creación de Unidad Administrativa que tenga bajo su responsabilidad todo el proceso de atención a la ciudadanía en el marco de los lineamientos que se establecen en esta política.

Ventanilla hacia afuera

Se entiende por ésta, el momento en el que todo proceso de la ventanilla hacia adentro entra en contacto y se realicen con la ciudadanía. Comprende todo lo relacionado con la atención directa a los requerimientos y necesidad de la ciudadanía, cobertura de trámites y servicios en el territorio antioqueño, condiciones bajo las que se presta el servicio de la satisfacción de la ciudadanía con la atención. (Asamblea Departamental de Antioquia, 2018)

- **Línea estratégica: Atención Directa**



Gobernación de
Cundinamarca



Hace referencia al proceso que se lleva a cabo de la ventanilla hacia afuera, por lo tanto, para prestar un servicio y una atención de calidad y oportuna a la ciudadanía, es necesario que el proceso de la ventanilla hacia adentro se encuentre fortalecido. A su vez, la atención directa se entiende como la interacción que tiene la administración departamental con su ciudadanía mediante sus canales de atención y sus servidores públicos; abarca temas como la cobertura, las condiciones del servicio y la satisfacción de la ciudadanía en la prestación de éste.

- **Línea estratégica: Cobertura.**

Teniendo en cuenta que una de las principales problemáticas arrojadas por el diagnóstico de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía son las condiciones del territorio y la lejanía entre los municipios y el centro Administrativo Departamental, la Administración deberá contemplar iniciativas y estrategias que continúen acercando y desconcertando la oferta de trámites y servicios a la ciudadanía de todo el territorio antioqueño. En párrafo se hace la aclaración que bajo esta ordenanza se autoriza la creación del programa "feria de servicios Antioquia Cercana" como herramienta que permita acercar el Estado en el nivel departamental a la ciudadanía en los 125 municipios del Departamento de Antioquia.

- **Línea estratégica: Satisfacción Ciudadana**

La finalidad de la atención y el servicio es la satisfacción de la ciudadanía con los trámites y servicios que le son prestados por la Administración. Por tal razón, la Política debe propender por la garantía de niveles óptimos de satisfacción ciudadana. Para ello, es necesario tener claridad sobre las características de la población el territorio y el tipo de trámites y servicios a los que acceden; de la misma manera, se debe medir de manera constante la percepción de la ciudadanía en cuanto a la calidad, oportunidad, accesibilidad,

transparencia y satisfacción con la oferta, la atención y el servicio recibido. En este sentido el modelo contribuya en la medición de indicadores de impacto de los diferentes procesos.

Por otro lado, plantea dentro de sus líneas transversales los siguientes ejes (Asamblea Departamental de Antioquia, 2018):

1. Correlación entre ventanillas
2. Articulación y corresponsabilidad institucional
3. Comunicación y difusión
4. Seguimiento, monitoreo y evaluación

De acuerdo con la Gobernación de Antioquia (2020), doce municipios del departamento firmaron acuerdos para iniciar un proceso que les permita realizar una implementación a la política pública dentro de estas se encuentran: Alejandría, Amagá, Amalfi, Jardín, Jericó, San José de la montaña, Santa Rosa de Osos, Sonsón, Támesis, Urrao, Vegachí, Zaragoza.

Para su implementación se han realizado espacios de **planeación participativa** que se propiciaron mediante las jornadas de Acuerdos Municipales, ante ello la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo organizaciones, acordó una cifra de 186 millones de pesos para la gestión e implementación en estos municipios. Desde el 2020 se ha realizado visitas de diagnóstico y se busca un avance significativo en la implementación de esta política. (Gobernación de Antioquia, 2020)

Bogotá- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Bogotá en el 2014, adapta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en la cual se especifica el servicio a la ciudadanía como *“El acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la*

ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna” (Modificado por el art 5 Decreto Distrital 847 de 2019. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2014)

Su objetivo general es:

Garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.(Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2014)

Toma como marco la Carta Iberoamericana de la Gestión Pública, de Calidad en la Gestión Pública, de participación y la conceptualización elaborada en informes de desarrollo humano realizados por Naciones Unidas, entre otros conceptos propios. (Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2014)

Respecto a los enfoques de esta política pública se destacan principalmente el enfoque de derechos y el enfoque diferencial en donde se prioriza la atención en cuanto a calidad y oportunidad, facilidad en trámites y acceso a toda la población sin discriminación alguna.

Para dar cumplimiento a esta política la (Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2014) en su momento, privilegió cuatro líneas estratégicas, las cuales están enfocadas a:

- **Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:** realizando estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía en razón a que ésta es garante de la calidad de los servicios y de su transparencia.

- **Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada:** En esta línea se determina la garantía de la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano, para esto se determina que deben ser: i) accesibles y ii) suficientes.
- **Cualificación de los equipos de trabajo:** Para ello los servidores Públicos deben contar con un perfil por competencias que atienda a las necesidades de los ciudadanos, también se debe fortalecer los modelos de gestión de calidad y control interno de todas las entidades intentando dar respuestas oportunas y de calidad a los usuarios, finalmente se plantea la implementación en estrategias de comunicación y cualificación permanentes teniendo en cuenta el derecho a servicios, así como la formación e investigación permanente, constituyendo una escuela de servicio que garantice “la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio” (Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2014)
- **Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía:** En esta línea estratégica el Distrito plantea la atención oportuna a partir de respuestas oportunas, eficaces e integrales a los requerimientos de la ciudadanía, armonizando procesos con otras entidades optimizando los recursos públicos.

Para finalizar, se plantean como líneas transversales las siguientes (Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2014)

1. Investigación y conocimiento
2. Uso intensivo de tecnologías de la información y conocimiento
3. Seguimiento y evaluación
4. Mejoramiento continuo

Dentro de los canales de atención para la priorización de la atención, la red CADE, hace referencia a una estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, la cual se compone por sub-canales para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos. (Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2014)

Marco metodológico

Según la Guía para la Gobernanza con las Políticas Públicas en Cundinamarca la clave para promover la participación es “fortalecer la democracia participativa, y para que esta persista se requieren individuos democráticos, en el sentido de individuos con capacidad de asociarse e involucrarse en causas colectivas, pero además con conocimiento para la acción, lo que exige a su vez, la ampliación de escenarios democráticos” (2020, pág. 24).

El diseño metodológico abordado desde la Política Pública Departamental de Atención al Usuario partirá de los principios básicos de la teoría propuesta por el BID, donde se menciona que “el proceso de formulación de políticas puede entenderse como una sucesión de intercambios entre actores políticos que interactúan en espacios formales e informales” (BID, 2006, p11), éstos permiten que la participación de los líderes de los procesos puedan reflejar las necesidades desde la atención al ciudadano y de esta manera identificar los puntos donde debe enfocarse la Política Pública de Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta este modelo de participación, se incluyen en este proceso los lineamientos para el diseño e implementación de mediciones de percepción y expectativas ciudadanas del DNP que se complementa con la guía para la formulación de Políticas Públicas planteada por la Secretaría de Planeación de la Gobernación de Cundinamarca, de acuerdo con sus fases.

Figura #

Proceso para el desarrollo de ejercicios para la medición de percepción.



Nota. lineamientos para el diseño e implementación de mediciones de percepción y expectativas ciudadanas. Fuente: (Departamento Nacional de Planeación, 2015).

Por otro lado, el marco de las directrices dadas por la secretaría de planeación de la Gobernación de Cundinamarca, el presente diagnóstico se sustenta en los siguientes 3 pasos.

Figura #



Fuente: Elaboración propia. Gobernación de Cundinamarca 2020.

Paso 1. Focalizar

El proceso de focalización, parte de la identificación de los temas a tratar, los actores y territorios para así implementar estrategias de participación que sean efectivas, equitativas, equilibradas y útiles, además de tener en cuenta la información secundaria ya recolectada y los enfoques de la Política Pública ya definidos.

1. Establecer equipo líder del proceso

En el primer paso se plantea que sea la Secretaría General de la Gobernación de Cundinamarca, la encargada de conformar un equipo de expertos que tendrán dentro de sus actividades la formulación de la Política Pública de Atención al Usuario y que, por medio de la identificación de otros actores institucionales y no institucionales, se logre apoyar este proceso de construcción. Dentro del equipo se cuenta con perfiles profesionales y expertos de diversas ramas que aportan en la construcción y desarrollo de la Política Pública en sus fases de agenda pública y de formulación.

2. Identificar aspectos a evaluar

A partir de lo anterior, el equipo de PPAU, realizando un proceso de revisión de fuentes secundaria, identificó **un problema preliminar para su consulta territorial**, el cual fue: **“Bajo relacionamiento entre las entidades públicas departamentales y la ciudadanía que afecta negativamente la satisfacción en la atención y el servicio al usuario”**. Aunque este es un problema que se ha ido transformando con el tiempo, fue él que en inicio se compartió en territorio para el desarrollo de temáticas relacionadas como lo son:

- Caracterización de los usuarios
- Procesos y procedimientos en temas relacionados con la atención al usuario.
- Atención al usuario en los territorios
- Canales de atención al usuario
- Humanización de los servicios
- Entre otros

3. Construir instrumentos de recolección de información

Para realizar la intervención territorial, la construcción de los instrumentos de participación contó con los principios de inclusión, lenguaje claro, enfoque diferencia y diseño universal, con el fin de comprender las necesidades de la población cundinamarquesa.

Así pues, se diseñaron para su aplicación diez herramientas cualitativas y cuantitativas que permitan la recolección de información primaria para el fortalecimiento del documento diagnóstico; con el propósito de aplicarlas teniendo en cuenta los escenarios de participación y la población objeto dentro de este diagnóstico.

Desde su diseño se planteo que la población participante fueran actores institucionales, académicos y expertos, población civil general, entre otros

Tabla #

Instrumentos construidos para la recolección de información primaria.

#	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA	POBLACIÓN OBJETIVO	# ANEXO (Pendientes por definir)
1	Árbol de problemas	Cualitativa	Población civil general- de acuerdo con municipios seleccionados.	
2	Ruta del usuario	Cualitativa	Población general- de acuerdo con municipios seleccionados.	
3	Entrevista semiestructurada	Cualitativa	Académicos y expertos	
4	Encuesta de percepción	Mixta	Población general	

5	World café	Cualitativa	Comité de atención al usuario	
6	Pregunta única	Cualitativa	Consejo de Juventud Consejo Departamental de participación ciudadana.	
7	Encuesta de funcionamiento a funcionarios (SAC)	Mixta	Funcionarios y contratistas SAC	
8	Encuesta a alcaldías (Municipios)	Mixta	Alcaldes o funcionarios de municipios en Cundinamarca	
9	Encuesta a Secretarías y entidades descentralizadas	Mixta	Funcionarios o Secretarios de Secretarías o entidades descentralizadas	
10	Encuesta de trámites y servicios	Cuantitativa		

4. Calcular tamaño de la muestra

Una vez propuesto el problema preliminar de consulta a la ciudadanía, se realizó un ejercicio de identificación de actores nacionales e internacionales, institucionales y no institucionales, población interesada, y grupos poblacionales organizados, en donde se identifica su rol en temas de atención al ciudadano. Por otro lado, se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos por la Secretaría General, para garantizar la participación de la población civil en general; para esto se priorizaron algunos municipios según sus avances en torno al servicio, componente territorial y demografía poblacional. Para el último

componente fue necesario realizar **un muestreo no probabilístico por conveniencia**(Martínez, 2016) debido a la población de valor que tienen en temas de atención al ciudadano.

Identificación y análisis de Actores

La identificación de actores es un ejercicio realizado en el marco de la fase de formulación de la Política Pública de Atención al Usuario, la cual se basa en un enfoque de relación Estado – Ciudadano, en el que “todas las personas, grupos sociales o instituciones que tienen interacción con el problema, con el entorno del problema o pueden participar en la solución” (PNUD, 2011).

Para llegar a identificar los actores clave, se hizo necesario utilizar una herramienta que permitiera analizar los mismos bajo categorías relevantes para el equipo formulador de la política. El instrumento presentado a continuación, contempla fuerzas, debilidades y el rol de actor de cara a la formulación e implementación de la política pública. ¹

Los actores tenidos en cuenta para la formulación de la política son abordados según su grado de representatividad e incidencia en el territorio y su poder decisional en el desarrollo de las políticas. Para el desarrollo dicho apartado, se hará alusión a los siguientes actores:

- **Actores objetivos de la política:** Población civil
- **Actores institucionales:** Instituciones encargadas de abanderar los temas de Atención al Usuario.

¹ Este instrumento fue diseñado y utilizado previamente en la Política Pública de Acción Comunal del Departamento de Cundinamarca.

- **Actores externos:** Entidades o actores específicos que cuentan con el conocimiento especializado sobre aspectos de Atención al Usuario.
- **Actores políticos:** Alcaldías.
- **Beneficiarios finales:** Conglomerado de actores de la sociedad civil que utilizan los servicios de la Gobernación de Cundinamarca.
- **Actores terciarios o informales:** Actores con interés particular sobre la temática de atención al usuario, que pueden tener grandes aportes para la formulación de la política como lo es el gremio académico. Para efectos de legitimidad e integralidad, los actores se organizan en instancias que buscan facilitar la interacción, comunicación y trabajo entre los participantes

Con el fin de identificar y realizar un análisis de los actores que se relacionan con la formulación de la Política Pública Departamental de Atención al Usuario, el equipo técnico implementó dos metodologías; la primera desarrollada en tres fases, consistió en establecer la importancia de cada actor basándose en la posición, interés e influencia de cada uno de ellos frente a un problema identificado con el equipo formulador de política pública *“Baja adaptabilidad institucional para apropiar los lineamientos generales de atención al usuario que dan respuesta a las necesidades ciudadanas en el territorio de Cundinamarca” (El cuál durante el proceso de construcción tuvo modificaciones)*. Estas tres variables fueron evaluadas por 12 personas conocedoras del tema de atención al usuario.

Lo anterior, con el fin de priorizar y permitir la sinergia para la identificación de actores dentro de las necesidades planteadas en la problemática y más adelante en las líneas de acción que generen una efectiva toma de decisiones en el marco de la política pública. En un segundo momento se identificaron otros actores alternos que, aunque no estuvieron

priorizados en esta primera metodología de identificación; por sus competencias, funciones y características dentro de su misionalidad y visión acorde con las necesidades de la política, hacen parte fundamental en este proceso.

En la fase inicial de identificación, se recolectó la información de 73 actores de orden internacional, nacional y departamental; de carácter público o privado, con influencia positiva o negativa en la problemática planteada. Estos actores se encuentran organizados en una matriz de Excel *Ver Anexo #. Matriz Identificación de Actores PPAU Fase I* donde se referencia la siguiente información por cada uno de ellos:

- Nombre de Actor
- Siglas
- Actividad
- Descripción
- Metas y Objetivos
- Fuerzas
- Debilidades
- Rol (Juego)

En la segunda etapa, se aplicó una herramienta de clasificación de los actores identificados previamente *Ver Anexo #. Matriz Priorización Actores Fase II*, cuyo objetivo era determinar los niveles de impacto de los actores en las variables de posición, interés e influencia. Los evaluadores fueron doce personas conocedoras en el tema de atención al usuario, que bajo su percepción, experiencia y conocimiento asignaron el grado de importancia para las tres variables ya mencionadas. A continuación, se detallan las seis opciones para cada una de ellas.

- **Posición:** Este criterio mide el grado de apoyo u oposición del actor frente al componente de atención al usuario.
 - **Oposición pasiva:** El actor no está de acuerdo con el funcionamiento de atención al usuario en el territorio cundinamarqués.
 - **Oposición activa:** El actor no está de acuerdo y demuestra inconformidad evidente sobre las acciones realizadas para la atención al usuario en el territorio.
 - **Apoyo pasivo:** El actor manifiesta algún tipo de apoyo en los procesos de atención al usuario en el territorio cundinamarqués.
 - **Apoyo activo:** El actor manifiesta un gran apoyo en los procesos de atención al usuario en el territorio cundinamarqués.
 - **Indeciso:** El apoyo del actor no está claro, no es evidente o el evaluador no está seguro.
 - **Desconocida:** El evaluador desconoce algún tipo de apoyo por parte del actor.
- **Interés:** Este criterio determina el grado de aceptación o importancia del actor en el componente de atención al usuario.
 - **Poco interés:** El actor puede manifestar en bajo grado (casi nulo) un nivel de aceptación o importancia hacia los procesos de atención al ciudadano.
 - **Algún interés:** El actor puede manifestar algún grado de aceptación e importancia hacia los procesos de atención al ciudadano, sin embargo, no es constante.
 - **Interés moderado:** El actor manifiesta aceptación e importancia, pero no identifica los procesos de atención al usuario como una prioridad.
 - **Gran interés:** El actor manifiesta gran aceptación e importancia, es constante en los procesos de atención al usuario y por ende lo tiene en cuenta dentro de sus prioridades.

- **Indeciso:** La aceptación o interés del actor no es claro, no es evidente o el evaluador no está seguro.
- **Desconocido:** Para el evaluador no es claro ni evidente el tipo de aceptación o importancia por parte del actor.
- **Influencia:** Este criterio determina el poder o autoridad que tiene el actor sobre el componente de atención al usuario, generando algún tipo de efecto.
 - **Ninguna influencia:** El actor no cuenta con poder o autoridad para generar algún efecto en los procesos de atención al usuario.
 - **Alguna influencia:** El actor cuenta con algún tipo de poder o autoridad, generando un efecto mínimo en los procesos de atención al usuario en el territorio cundinamarqués.
 - **Influencia moderada:** El actor cuenta con algún tipo de poder o autoridad, generando un efecto moderado en los procesos de atención al usuario en el territorio.
 - **Gran influencia:** El actor cuenta con alto poder o autoridad, generando efecto directo en los procesos de atención al usuario en el territorio.
 - **Indeciso:** El poder o autoridad del actor no es claro, no es evidente o el evaluador no está seguro.
 - **Desconocida:** Para el evaluador no es claro ni evidente el poder o autoridad del actor en estos procesos.

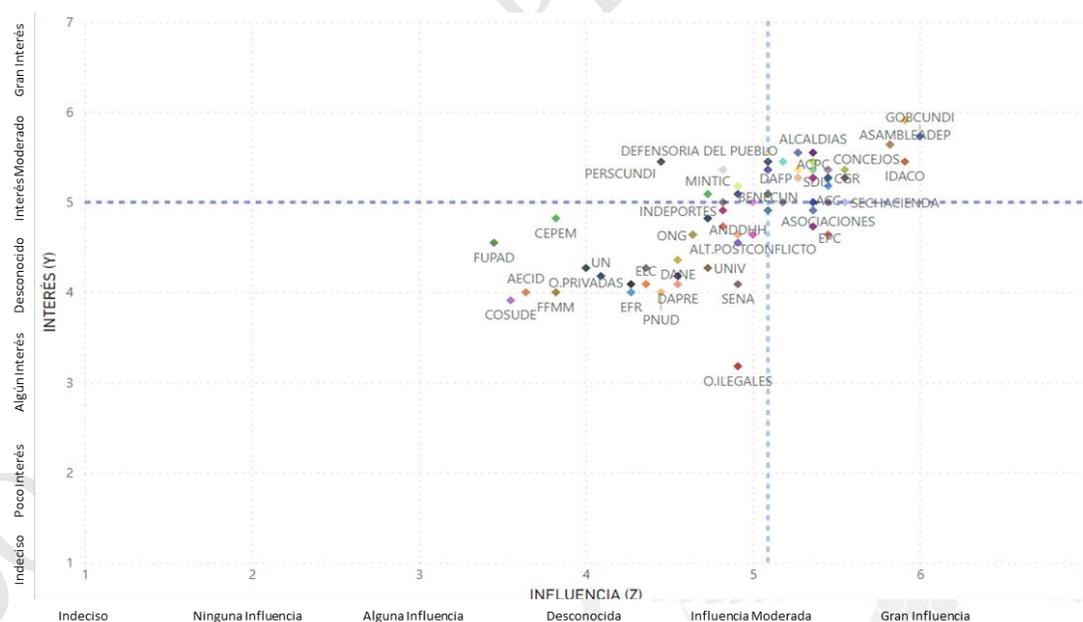
En la última instancia, se realizó el análisis de los datos recolectados en la fase II, **Ver Anexo #. Análisis de Actores Fase III**, para esto se generó una equivalencia cuantitativa de 1 a 6 de cada una de las opciones de las tres variables mencionadas anteriormente y se tuvo

en cuenta la medición de frecuencias en cada variable, con el fin de realizar una ponderación que permitiera determinar el nivel de impacto general de los 12 evaluadores.

Una vez realizada la ponderación se procedió a plasmar los actores en un gráfico de dispersión, de influencia (eje X) vs interés (eje Y) sus subvariables. Se priorizaron estas variables en los ejes, por lo que representan para la política pública en términos del valor que aportan. Por un lado, la influencia permite dar fuerza mediante el poder o autoridad que tienen estos actores priorizados en la política pública y, por otro lado, el interés permite identificar su compromiso en este ejercicio.

Figura 1

Influencia Vs. Interés



Nota: Secretaría General- Gobernación de Cundinamarca. Autoría propia, 2022.

En esta gráfica se evidencia un comportamiento directamente proporcional entre ambas variables, esto quiere decir que, a mayor influencia, mayor interés presenta el actor, se muestra también dos rectas las cuales representan el percentil 50* en cada uno de los ejes

con el fin de segmentar en el cuadrante superior derecho los actores con mayor interés e influencia frente al sector de la atención al usuario del departamento de Cundinamarca. A continuación, se listan los actores priorizados y unificados.

Tabla #

Listado Priorización de Actores

ACTORES PRIORIZADOS	
SIGLAS	ACTOR
ASAMBLEADEP	Asamblea Departamental de Cundinamarca
GOBCUNDI / SEC GOBERNACIÓN	Secretarías de la Gobernación
SECPLANEACION	Secretaría de Planeación
IDACO	Instituto Departamental de Acción Comunal
SECPRIVADA	Secretaría Privada
SECSALUD	Secretaría de Salud
ACC	Agencia de Comercialización e Innovación para el Desarrollo de Cundinamarca
SECMOVILIDAD	Secretaría de Transporte y Movilidad
SECINTEGRACIÓN	Secretaría de Integración Regional
SECHACIENDA	Secretaría de Hacienda
SECAGRICULTURA	Secretaría de Agricultura
SECAMBIENTE	Secretaría de Ambiente
DNP	Departamento Nacional de Planeación

POB	Población Civil en General
ALCALDIAS	Alcaldías de los 116 municipios de Cundinamarca
SECTIC'S	Secretaría de TIC
SDIS	Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social
SECEDU	Secretaría de Educación
DEFENSORIA DEL PUEBLO	Defensoría Nacional del Pueblo
SECMINAS	Secretaría de Minas, Energía y Gas
MININTERIOR	Ministerio del Interior
FEDEJUNTAS	Federación de Juntas de Acción Comunal
SECMUJER	Secretaría de la Mujer y Equidad de Género
SECINOVACIÓN	Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación
SECGOBIERNO	Secretaría de Gobierno
DAFP	Departamento Administrativo de la Función Pública
Actores identificados desde su misionalidad e importancia en la Política Pública de Atención al Usuario	
INSOR	Instituto Nacional Para Sordos
INCI	Instituto Nacional Para Ciegos
SECGENERAL	Secretaría General
SECFUNPUBLICA	Secretaría de la Función Pública

Nota. Si bien todas las Secretarías de nivel central son fundamentales para la construcción de esta Política Pública, se resaltan algunas que tienen una influencia e interés

más alto. Fuente: Secretaría General- Gobernación de Cundinamarca. Autoría Propia (2022).

Identificación de municipios priorizados

La consolidación de los espacios para las jornadas territoriales, se llevaron a cabo a través de un ejercicio de priorización de territorios y entidades dentro del Departamento, que surgen del análisis del diagnóstico de los indicadores de medición FURAG y otros como SUI, MERCURIO, PQRSDF, IGA, PAAC, que se tuvieron en cuenta dentro de un análisis secundario. Según lo arrojado por el FURAG, estableció 30 municipios en la denominación de par avanzado, los cuales están cumpliendo las 5 políticas priorizadas (Gobierno digital, Transparencia acceso a la información y lucha contra la corrupción, servicio al ciudadano, racionalización del trámites y Participación ciudadana). A su vez, se realizó un contraste con los 30 municipios ubicados en la clasificación de par intermedio, los cuales requieren fortalecer el tema de Atención al Usuario al no dar cumplimiento de las políticas anteriormente mencionadas. Se evidenció que es de vital importancia identificar cuáles son las disparidades que se encuentran entre los pares básicos y pares avanzados en torno al servicio para contrastar las similitudes y diferencias que existen en torno a la prestación del servicio.

Posterior al análisis y de acuerdo con las oportunidades y requerimientos, se definieron cuatro municipios que contaron con todos los requisitos planteados (puntajes más altos y bajos de par avanzado y de par básico, adicionalmente un criterio planteado fue la no repetición dentro de su provincia) (ANEXO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN FURAG)

Grupo par	ABC	Territorio priorizado	Provincia
Avanzado	A	Mosquera	Sabana Occidente

Avanzado	C	Nilo	Alto Magdalena
Básico	A	Pacho	Rio Negro
Básico	C	Ubalá	Guavio

Nota: Secretaría General, Gobernación de Cundinamarca. Elaboración propia, 2021, Datos tomados de diagnóstico FURAG

La priorización de los 4 municipios tuvo un enfoque territorial y poblacional debido a la necesidad de obtener un diagnóstico más específico en cuanto a las necesidades que está atravesando el territorio en temas de Atención al Ciudadano. Para dichos enfoques se tuvo en cuenta la relación intrínseca que existe entre el campo-ciudad (cabecera municipal) y pobreza multidimensional como realidad que atraviesa el departamento, ya que, aproximadamente el 33% de la población es rural (Gobernación de Cundinamarca, 2020) es población que cuenta con recursos limitados para realizar algún desplazamiento fuera de del municipio de origen (DNP, 2011); es decir cumplen con los estándares y criterios que se formularon desde la Secretaría General. Por otro lado, para ampliar la muestra de encuestas se realizaron visitas territoriales a cuatro municipios adicionales. Estos municipios fueron: Mesitas del Colegio, Ubaté, Soacha y Cajicá. Para completar un total de 8 municipios visitados para la aplicación de los instrumentos desarrollados.

Paso 2. Dialogar

5. Realizar trabajo de campo

Para la consolidación del diagnóstico participativo, se contó con la participación de 4.200 personas que asistieron a los grupos focales, ferias de servicios virtuales, ferias de servicio presenciales y visitas territoriales. En dichas actividades, participaron de manera activa alcaldes, alcaldesas, secretarías centralizadas y descentralizadas, servidores públicos,

líderes comunales, líderes y lideresas sociales, expertos y comunidad que representa a cada uno de los sectores poblacionales que se encuentran en Cundinamarca, quienes, a través de sus conocimientos, aportaron al proceso consultivo desarrollado desde la Secretaría General de la Gobernación de Cundinamarca.

Como se mencionó previamente, el diagnóstico participativo desarrollado en territorio del presente documento incluye el análisis del proceso consultivo realizado en las cuatro territoriales (**Pacho, Nilo, Mosquera, Ubalá**) a través de las herramientas de participación árbol de problemas y ruta del usuario; dos ferias de servicio y cuatro salidas municipales donde se implementaron las encuestas de percepción a ciudadanía, encuestas a alcaldías, funcionarios, encuestas de trámites y otros procesos administrativos; un encuentro con Secretarías y entidades descentralizadas. Dicha información buscará identificar las condiciones en las cuales se encuentra el territorio en torno a la prestación del servicio, acto que sustentará la necesidad de implementar la Política Pública Departamental de Atención al Usuario.

La formulación de la Política Pública Departamental de Atención al Usuario promovió espacios de participación con actores que, a través de la aplicación de herramientas cualitativas y cuantitativas, sentaron su posición sobre las principales necesidades que viven día a día los cundinamarqueses sobre la prestación del servicio y la realidad que tienen los servidores públicos que llevan a cabo la función de estar al servicio de la ciudadanía. Por esta razón fue necesario propiciar los siguientes espacios de participación:

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5 entrevistas semiestructuradas con expertos y académicos, realizadas en abril y mayo de 2022.



Gobernación de
Cundinamarca



3.206 ciudadanos conectados en la Feria Virtual de Servicios, edición especial Política Pública de Atención al Usuario, con transmisión en vivo en 9 emisoras municipales, realizada el 03 de junio de 2022.

87 encuestas diligenciadas por las alcaldías municipales, en el marco de la reunión virtual de socialización de los avances de la meta 386, dirigida a los alcaldes del departamento, actividad desarrollada el 29 de junio de 2022.

38 encuestas diligenciadas por las Secretarías y Entidades participantes en el Comité de Atención al Usuario, realizado el 30 de junio de 2022.

174 participaciones de ciudadanos a través de la pregunta abierta ¿Qué le gustaría incluir en la Política Pública Departamental de Atención al Usuario?, ejercicio realizado en el marco del encuentro departamental de Consejeros de Juventud en el Parque Jaime Duque el 13 de agosto, el evento de feria de servicio del municipio de Cajicá el 28 de octubre de 2022 y en el Comité Extraordinario de Participación Ciudadana el 17 de noviembre del 2022.

70 encuestas del componente SUIT aplicadas en territorio.

87 encuestas dirigidas a funcionarios en territorio

405 encuestas de percepción dirigidas a la población en general.

148 ciudadanos asistentes a los ejercicios de participación ciudadana en los municipios priorizados para las visitas territoriales (Madrid, Pacho, Ubalá, Nilo y Mosquera)

Un World Café donde participaron 56 asistentes con representación de 19 secretarías, 4 entidades descentralizadas bajo el Comité Extraordinario de Atención al Usuario. Llevado a cabo el 21 de noviembre del 2022

Participación en el Comité Extraordinario de Participación Ciudadana, donde se realizó el proceso consultivo la Meta 386 donde participaron 2 integrantes de la mesa técnica de seguimiento a indicadores de la implementación de la Política Pública de Participación, 5

representantes designados, 4 representantes electos y 2 representantes de nivel gubernamental, quienes realizaron aportes al documento de formulación de Política Pública y aplicaron la pregunta abierta.

Fuente: Formulación PPAU, espacios de participación ciudadana.

Para la consolidación de los espacios participativos, se contó con la información arrojada en el diagnóstico estadístico que se presentará posteriormente y la información recopilada durante el estado del arte en la fase exploratoria de la información secundaria, fue allí donde se identificaron los temas para tener en cuenta para la formulación de la Política.

Teniendo en cuenta lo anterior, se resaltarán las herramientas participativas. El propósito de este ejercicio de participación ciudadana fue identificar el conocimiento y percepción de los usuarios a nivel territorial en torno a la atención, los procesos, los trámites y los servicios que brindan las entidades del departamento de Cundinamarca a la ciudadanía.

En primer lugar, se realizó un taller participativo en donde se utilizó la metodología de “**árbol de problemas**” junto con la ciudadanía en diferentes provincias y municipios del Departamento de Cundinamarca, con el objetivo de intercambiar experiencias donde se reconocieran e identificaran diversas problemáticas públicas en torno al tema de atención al usuario, sus causas, efectos y posibles soluciones.

En segundo lugar, se utilizó el instrumento “**ruta de usuario**” por medio del taller participativo donde mediante calificaciones se demostraron diferentes aciertos y reprocesos en el servicio y la atención al usuario de un trámite o servicio particular, así mismo posterior a estas calificaciones se daban recomendaciones para la mejora en la calificación de estos procesos.

En tercer lugar, se realizó una **“lluvia de ideas mediante única pregunta: ¿Qué le gustaría incluir en la Política Pública Departamental de Atención al Usuario?”** con el fin de identificar las necesidades en torno al servicio y la atención al usuario. Esta actividad se realizó en un encuentro departamental con los consejeros de juventudes en las ferias de servicios; así mismo, se socializó el documento técnico preliminar donde se recolectaron aportes que permitieron avanzar en la construcción de la Política Pública.

En cuarto lugar, se utilizó la metodología **“world café (café del mundo)”**, la cual se aplicó en el marco de las mesas operativas del comité de atención al usuario, con el objetivo de promover un espacio de participación que permitiera el intercambio de experiencias y compromisos de las secretarías y entidades participantes, se reconocieran e identificaran diversos puntos de vista de la atención y el servicio al usuario. La reunión contó con la asistencia de: la Secretaría de Asuntos Internacionales, Secretaria de la Mujer y Equidad de Género, Secretaría de Jurídica, Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Secretaria de Prensa, Secretaría de Integración Regional, Secretaría de Minas y Energía, Secretaría de Agricultura, Secretaría de Medio Ambiente, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación, Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social, Secretaria de Educación, Secretaría Competitiva, Secretaría de Función Pública También se contó con la asistencia del Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca (ICCU), la Alta consejería para la Felicidad, la Oficina de Control Interno Disciplinario, el Instituto Departamental para la Recreación y el Deporte de Cundinamarca (Indeprotres), la Corporación Social de Cundinamarca, Instituto de Protección y Bienestar Animal de Cundinamarca (IPYBAC) y la Secretaria Distrital de Integración Social. En estas mesas se tuvieron en cuenta 6 temas principales dentro de los cuales estuvieron: Canales de atención,



Gobernación de
Cundinamarca



TIC y Gobierno digital, enfoques de política, capacitación, trámites y servicios, participación ciudadana en la gestión pública; transparencia y rendición de cuentas.

Por otra parte, este espacio permitió socializar los avances en la etapa de formulación de la Política Pública, así mismo, se compartió la información del documento preliminar diagnóstico para su revisión y con ello poder identificar los retos, aciertos y compromisos de las secretarías y entidades del departamento en torno a la atención al usuario.

En quinto lugar, en este diagnóstico participativo se realizó una “**entrevista a académicos y expertos**” cuyo objetivo fue obtener recomendaciones en torno a temáticas relacionadas con atención al usuario, política de atención al ciudadano, lenguaje claro, diseño universal, ajustes razonables y enfoques de política pública y por medio de ésta, poder identificar herramientas y estrategias para aplicar el desarrollo de mesas de trabajo con la población y fortalecer los componentes transversales para la Política Pública Departamental de Atención al Usuario. Para esta dinámica se contó con la participación de: Marcela Espejo quien trabaja en el Departamento Administrativo de Función Pública, Ricardo Becerra académico y experto en Diseño Universal, Catherine Barrera experta en Lenguaje Claro, Migdonia Rueda experta en mujer y género y Nathalia Gómez experta en envejecimiento y vejez.

En sexto lugar, se realizó una “**encuesta de información y percepción**” dirigida a población en general que es usuaria de las entidades en Cundinamarca mediante la plataforma Google formularios. El objetivo principal de aplicar esta encuesta fue identificar percepción de los usuarios a nivel territorial en torno a la atención y el servicio, profundizando en los procesos de trámites y servicios que brindan las entidades del departamento. Se aplicaron un total de # encuestas, en diversos municipios del territorio cundinamarqués. Su finalidad era

la de fortalecer el diagnóstico y los procesos de participación en esta etapa de formulación. Dentro de su contenido se encontraban preguntas de caracterización, seguidas de temas relacionados a la satisfacción, horarios de atención, pertinencia en la atención, respuestas oportunas de PQRSDF, entre otros relacionados.

Por último, adicional a esta encuesta de percepción se realizaron otras encuestas enmarcadas en el funcionamiento, conocimiento y percepción de la atención al usuario desde la ventanilla hacia adentro, para ello se aplicaron las siguientes encuestas: Encuestas a alcaldías municipales, encuestas a secretarías y entidades descentralizadas de la Gobernación de Cundinamarca, Encuesta de trámites y servicios (dirigida a poblaciones con enfoques diferenciales específicas) y encuesta a funcionarios municipales que atienden SAC en sus municipios.

Paso 3. Sistematizar

6. Analizar y difundir la información

El resultado de las jornadas territoriales y la aplicación de otros instrumentos permitió identificar la perspectiva general las necesidades, problemáticas y retos que está atravesando la ciudadanía en temas de Atención al Usuario en sus territorios y en la Gobernación de Cundinamarca. Además, permitió recopilar y analizar una serie de problemas públicos que inciden directamente en la forma en cómo se está prestando el servicio en las secretarías, entidades descentralizadas y alcaldías municipales del departamento de Cundinamarca.

Para el análisis de la información desplegada de los escenarios participativos, fue necesario desglosarla por la población de valor que es relevante en dicho diagnóstico, de la siguiente manera:

- **Población objetivo:** con los instrumentos de percepción (Árbol de problemas, Ruta del usuario, Encuesta de percepción, Encuesta de trámites y servicios); Alcaldías, funcionarios y contratistas aplicando las encuestas de percepción.
- **Instancias de participación:** Comité de Participación Ciudadana) con el instrumento de percepción (pregunta abierta)
- **Instancias institucionales:** Comité de Atención al Usuario) aplicando la jornada de participación World Café y encuestas secretarías y entidades.
- **Académicos y expertos:** Entrevista semiestructurada.

La estrategia de participación ciudadana para la fase de formulación de la Política Pública Departamental de Atención al Usuario (PPAU), bajo los lineamientos de la Secretaría de Planeación y a partir del análisis conjunto con los integrantes del equipo de la Secretaría General, quienes trabajaron específicamente en la PPAU definieron la aplicación de diez herramientas cualitativas y cuantitativas que permitan la recolección de información primaria para el fortalecimiento del documento diagnóstico; todo lo anterior, con el propósito de aplicarlas teniendo en cuenta los escenarios de participación y la población objeto.

Según la Guía para la Gobernanza con las Políticas Públicas en Cundinamarca la clave para promover la participación es “fortalecer la democracia participativa, y para que esta persista se requieren individuos democráticos, en el sentido de individuos con capacidad de asociarse e involucrarse en causas colectivas, pero además con conocimiento para la acción, lo que exige a su vez, la ampliación de escenarios democráticos” (2020, pág. 24).

Por lo anterior, esta sección se divide en dos secciones: i) Diagnóstico estadístico y ii) diagnóstico participativo para tener mayor entendimiento del ejercicio realizado a nivel

territorial de la PPAU, por medio de las de las herramientas aplicadas con los diferentes actores.

Diagnóstico estadístico

La construcción del diagnóstico cuenta con los lineamientos establecidos en la “Guía para la Gobernanza con las Políticas Públicas en Cundinamarca” (2020), la cual plantea la necesidad de construir un diagnóstico estadístico y participativo como insumos para la identificación de la problemática a abordar en este caso enfocado a los temas de servicio y de atención al usuario.

Este diagnóstico tiene el propósito de retratar fuentes y situaciones por impactar o mejorar desde esta política pública, para este ejercicio la Secretaría de Planeación de la Gobernación de Cundinamarca, lo plantea como “la identificación del problema público”. Para ello se consolida la información secundaria y estadística y la información primaria para reforzar los indicadores misionales y estratégicos. (2020)

Acorde con la Guía de Políticas Públicas, el documento diagnóstico debe contener la siguiente información (2020):

- Agenda Pública
- Diagnóstico Estadístico
- Diagnóstico Participativo

Análisis de fuentes de información

El diagnóstico estadístico, comprende un análisis de los indicadores de producto e impacto que inciden de manera directa en la atención al usuario. Esta información fue tomada de diversas fuentes como:



- Gobernación de Cundinamarca, Secretaría de Planeación. (Plan departamental de asistencia técnica)
- Gobernación de Cundinamarca, Secretaría General. (Estrategia de Lenguaje Claro)
- Gobernación de Cundinamarca, Secretaría de Planeación. (Dirección de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación)
- Encuesta Nacional de Calidad de Vida, Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]
- Boletín técnico, indicadores básicos de tenencia y uso de tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad Departamental- DANE.
- Encuesta De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones En Hogares -Entic Hogares. DANE.
- Departamento Administrativo de la Función Pública- [DAFP] -Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión- [FURAG].
- Gobernación de Cundinamarca, Secretaría General. (Informes de indicador de oportunidad en la respuesta)
- Gobernación de Cundinamarca, Secretaría General. (Sistema de Gestión Documental Mercurio).
- Gobernación de Cundinamarca, Secretaría General. (Informes del Indicador de Satisfacción)
- Ministerio de Educación Nacional -Sistema Nacional de Información de la Educación Superior- [SNIES]

- Gobernación de Cundinamarca-Secretaría de Planeación-Dirección de Infraestructura de Datos Espaciales y Estadísticos.

El análisis de estos indicadores se desarrolló teniendo en cuenta los datos entre el 2018 hasta el 2021, variando de acuerdo con la información recolectada dentro de la información que se encuentra pública y la solicitada a entidades.

Batería de indicadores

EJE/LINEA/DIMENSIÓN	INDICADORES SELECCIONADOS	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DEL INDICADOR
CUNDINAMARCA SE CAPACITA PARA TU SERVICIO	Número de asistencias técnicas ejecutadas en el Plan de Asistencia Técnica Departamental- PAT de Cundinamarca	Número	Gobernación de Cundinamarca-Secretaría de Planeación (Plan Departamental de Asistencia Técnica)
CUNDINAMARCA SE CAPACITA PARA TU SERVICIO	Número de funcionarios de la Gobernación de Cundinamarca capacitados en la Estrategia de Lenguaje Claro liderada por el Departamento Nacional de Planeación	Número	Secretaría General, Gobernación de Cundinamarca
CUNDINAMARCA SE CAPACITA PARA TU SERVICIO	Indicador de satisfacción del Plan Departamental de Asistencia Técnica de Cundinamarca	Porcentaje	Gobernación de Cundinamarca-Secretaría de Planeación
CUNDINAMARCA DIGITAL PARA SU SERVICIO	Hogares con servicio de energía eléctrica	Porcentaje	Encuesta Nacional de Calidad de Vida DANE
CUNDINAMARCA DIGITAL PARA SU SERVICIO	Cobertura de internet en el hogar en Cundinamarca	Porcentaje	Boletín técnico, indicadores básicos de tenencia y uso de tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC en hogares y personas de 5 y más

			años de edad Departamental
CUNDINAMARCA DIGITAL PARA SU SERVICIO	Proporción de hogares que poseen computador	Porcentaje	Encuesta Nacional de Calidad de Vida, DANE.
CUNDINAMARCA DIGITAL PARA SU SERVICIO	Proporción de personas de 5 y más años que tienen teléfono celular	Porcentaje	Encuesta De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones En Hogares - Entic Hogares DANE
CUNDINAMARCA DIGITAL PARA SU SERVICIO	Porcentaje de personas que usan internet para trámites con entidades del gobierno (Nacional, departamental o municipal)	Porcentaje	Encuesta De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones En Hogares - Entic Hogares DANE
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Índice de Desempeño Institucional	Porcentaje	Departamento Administrativo de la Función Pública -Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Índice Desempeño Institucional-Política de Gobierno Digital	Porcentaje	Departamento Administrativo de la Función Pública -Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Índice de Desempeño Institucional - Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra Corrupción	Porcentaje	Departamento Administrativo de la Función Pública -Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Índice de Desempeño Institucional - Política de Servicio al Ciudadano	Porcentaje	Departamento Administrativo de la Función Pública -Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión

CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Índice de Desempeño Institucional - Política de Racionalización de Trámites	Porcentaje	Departamento Administrativo de la Función Pública -Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Índice de desempeño institucional- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Porcentaje	Departamento Administrativo de la Función Pública -Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Índice de Desempeño Institucional Política de Gestión Estratégica del Talento Humano-GETH	Porcentaje	Departamento Administrativo de la Función Pública -Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Oportunidad en la respuesta de PQRSDF	Porcentaje	Secretaría General, Gobernación de Cundinamarca
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Número de PQRSDF radicadas en la Gobernación de Cundinamarca por personas provenientes de los municipios de Cundinamarca	Número	Secretaría General- Gobernación de Cundinamarca
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Indicador de satisfacción del usuario de la Gobernación de Cundinamarca	Porcentaje	Gobernación de Cundinamarca- Secretaría General
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Tasa de Analfabetismo	Tasa	Ministerio de Educación Nacional -Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES)
CUNDINAMARCA GOBIERNO PARA SU SERVICIO	Porcentaje de población rural en Cundinamarca	Porcentaje	DANE, censo nacional de población y vivienda.



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

			Dirección de Infraestructura de datos espaciales y estadísticos. Secretaría de Planeación-Gobernación de Cundinamarca.
--	--	--	---

Comparación entre indicadores

La identificación de los indicadores de impacto y de producto para la etapa de formulación de esta política se priorizaron de acuerdo con la incidencia en el componente de atención al usuario y la veracidad de las fuentes de información, en razón a ello, se escogieron las más certeras y confiables.

Teniendo en cuenta que la atención al usuario es un tema transversal a varios problemas públicos, se presentó un reto a la hora de definir y abordar los indicadores. Ya que los indicadores de impacto influyen únicamente de manera indirecta

El análisis de la tendencia de indicadores se estructuró en tres grandes ejes que sintetizan la transversalidad de la Política Pública (sujeto a cambios o ajustes de acuerdo con la información primaria recolectada en territorio): Cundinamarca se Capacita para su Servicio, Cundinamarca Digital para su Servicio y Cundinamarca Gobierno a su Servicio.

En la tendencia de los indicadores, se evidencia que en el año 2020 se provocaron cambios en el comportamiento, consecuencia de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 que generó retos importantes en torno a la atención al usuario, para algunos casos, promoviendo prácticas positivas que favorecieron el crecimiento y para otros un declive o estancamiento por la resistencia a las nuevas formas de interacción

Para el eje de Cundinamarca se capacita para su servicio, se observa que la asistencia técnica departamental tiene más de 352 temas, para diferentes grupos de interés en territorio, que buscan fortalecer la gestión del conocimiento de acuerdo con la misionalidad de cada secretaría o entidad que oferta las asesorías, acompañamientos o capacitaciones. Sin embargo, existe una necesidad latente de realizar una caracterización de usuario que permita identificar las necesidades particulares de la población, para garantizar: el acceso a la oferta de asistencia sin distinción alguna, la desconcentración de los servicios de las entidades y la unificación de criterios de atención al usuario inmersos en el proceso de asistencia técnica. Se destaca el resultado del indicador de satisfacción de asistencia técnica, que alcanza un nivel de 99%.

Para el eje Cundinamarca Digital para su Servicio, que relaciona todas las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, medios e instrumentos digitales por los cuales se puede difundir la oferta institucional, se destaca que en el departamento más del 99% de hogares tienen acceso al servicio de energía eléctrica, y que para el año 2021 la cobertura de internet en Cundinamarca alcanzó un 60,8 %, en relación a ello se puede determinar que existe un margen de mejora de que permita a los usuarios el acceso a internet. En cuanto a indicadores de tenencia que permiten identificar los instrumentos tecnológicos con los que los usuarios cuentan, para el año 2021 la proporción de hogares que poseen computadores apenas alcanzó el 40,8 % a diferencia de las personas que tienen acceso a un teléfono celular, que para el mismo año tuvo un porcentaje del 82,2, es decir que 8 de cada 10 habitantes posee un teléfono celular; lo que permite reconocer con qué medios e instrumentos digitales cuentan los habitantes de Cundinamarca. Por último, se puede determinar que para el año 2021 el 13,6% de usuarios utilizaron internet para trámites con



Gobernación de
Cundinamarca



entidades del gobierno. Lo que resalta que se debe fortalecer la apropiación y uso de las tecnologías para promover el concepto de “ciudadanos digitales”, con la presencia institucional a través de asistencias técnicas que propendan por reducir el analfabetismo digital, la desconfianza del uso de estos medios para la interacción con las entidades y la resistencia a la transformación digital.

Para el tercer eje, Cundinamarca Gobierno a su Servicio los indicadores evidencian un trabajo robusto derivado de la buena gestión y planeación institucional que se traduce en la generación de valor público y el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano, teniendo en cuenta que el Índice de Desempeño Institucional para el 2021 fue de 98,7 % posicionando a Cundinamarca como la primera gobernación del país en los resultados del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión- [FURAG].

Así mismo, tanto el Indicador de Oportunidad en la Respuesta de PQRSDf como el de Satisfacción del Usuario de la Gobernación de Cundinamarca presentaron una tendencia positiva en razón a los detallados seguimientos y estrategias de mejora promovidas desde el comité de administradores de PQRSDf, actividades de cliente oculto, capacitaciones en protocolo de atención al usuario, apropiación y uso del sistema de gestión documental MERCURIO, aplicación de encuestas por medios digitales, desconcentración del servicio a través de ferias que llevan la oferta institucional a territorio, diversificación de canales de atención (salas virtuales), sensibilización de la atención al usuario con enfoque diferencial y promoción del lenguaje claro como eje transversal en todos los procesos. En este sentido se destaca que 949 servidores públicos de la Gobernación de Cundinamarca en el 2021 se capacitaron en la estrategia de lenguaje claro liderada por el Departamento Nacional de Planeación- [DNP]



Gobernación de
Cundinamarca



En conclusión, la batería de indicadores y los bloques antes mencionados enrután a la definición de la problemática de la Política Pública, dando contexto en cada uno de los componentes transversales. (Anexo #, análisis vertical y horizontal; anexo X#, matriz diagnóstica estadística)

Diagnóstico participativo

Para la consolidación de los espacios participativos se partió por el reconocimiento de los actores claves para la política pública, bajo la implementación de instrumentos de priorización de actores trabajados a lo largo del documento, así como la clasificación de dichos actores a través de la matriz diagnóstica participativo anexo #, la información expuesta durante este apartado se desglosará según el grupo poblacional y el instrumento aplicado en territorio.

Se desplegará la información de la siguiente manera:

1. Población civil en general que corresponde a la población que participó en la implantación de los instrumentos: Árbol de problemas, Ruta del usuario, Encuesta de percepción, Encuesta de trámites y servicios y lluvia de ideas mediante pregunta única.
2. Instancias de participación: Comité de participación ciudadana que diligenció la pregunta abierta.
3. Instancias institucionales: En el marco del comité de atención al usuario aplicando la metodología World Café y encuestas aplicadas a alcaldías, funcionarios y contratistas.

4. Académicos y expertos: entrevistas semiestructuradas aplicadas a 5 personas expertas en diseño universal, lenguaje claro, enfoques diferenciales y atención al usuario.

El análisis de la información con cada grupo poblacional buscó exponer el problema público a través de los diez instrumentos mencionados anteriormente, los cuales fueron herramientas cualitativas y cuantitativas, con el fin de sentar las principales necesidades que viven día a día los cundinamarqueses sobre la prestación del servicio y la realidad que tienen los servidores públicos que llevan a cabo la función de estar al servicio de la ciudadanía.

Población objeto

Para realizar el análisis de los resultados objetivos en los instrumentos dirigidos a la población civil en general, se realizó un cruce de información en la cual se identifican temas relevantes que permiten una lectura más clara y precisa de la percepción consignada por parte de la ciudadanía en los instrumentos aplicados. Estos temas son los siguientes: **1. Canales de atención y TIC, 2. Capacitaciones a funcionarios y contratistas de las entidades departamentales y a la ciudadanía, 3. Gobierno abierto, gestión del conocimiento y cultura organizacional.**

1. Canales de Atención y TIC:

Respecto al tema de canales de atención y TIC, se identifican como aspectos positivos el interés por el uso de los diferentes canales virtuales, sin embargo, se identifica que existen limitaciones relacionadas al uso de estas plataformas por accesibilidad en la conectividad y

en el conocimiento de plataformas digitales. Además de lo dialogado en los talleres territoriales, la encuesta de percepción expone que el 48,72% de la población encuestada le gustaría utilizar en mayor medida el canal virtual.

De igual manera existe una disposición al cambio de era digital y apropiación de medios tecnológicos para la atención y oferta institucional en los usuarios del departamento, reflejado en que apenas el 19.01% de usuarios tienen el canal virtual como preferencia en comparación con los usuarios que dicen querer utilizar más este canal, que son el 44.20% de los usuarios; con una diferencia del 25.19; lo que implica un reto en la manera de adecuar y mejorar los espacios de atención virtual en el departamento.

Por otro lado, el componente del fortalecimiento en el uso y acceso a tecnologías de información y comunicación se ubica en el séptimo lugar en orden de prioridades, lo que, traducido a las realidades de Cundinamarca, suponen un reto de adaptación al cambio en la era digital, más aún cuando la pandemia nos propone retos tecnológicos y de acceso a nuevas tecnologías. En otro de los instrumentos aplicados o información secundaria, muestra que a nivel municipal el uso de los canales de atención virtual a nivel municipal es de apenas 19,01%, es decir que la gran mayoría de la población sigue utilizando el canal presencial para realizar trámites, acceder a servicios o solicitar información. Lo que refleja una sobre demanda en este canal.

En concordancia, desde la información secundaria recolectada se identifica que la tasa de acceso al internet en la provincia de sabana occidente, es tan solo del 1,5%, siendo esta la sexta tasa de penetración del internet en el departamento, la cual se encuentra muy distante de los niveles de una provincia como Sabana Centro la cual tiene una marcación de 4,2%. Cabe anotar que los niveles de penetración de internet en Sabana Occidente se encuentran por debajo de provincias menos desarrolladas como Alto Magdalena (2,19%), y

Sumapaz (1,8%), y también por debajo de una provincia como Soacha (1,7%) que cuenta con mayor cantidad de población a atender, lo cual evidencia la necesidad urgente de que la provincia mejore en este aspecto.

Las propuestas definidas desde la población objetivo mencionan que: Según las respuestas el 52% de los usuarios encuestados utilizan la red social Facebook en mayor medida para informarse de la oferta institucional, por lo cual es prioritario fortalecer esta red, con el fin de que el acceso y promoción de la oferta institucional se pueda promover por el canal digital más amigable y de preferencia por nuestros usuarios, de igual manera se hace necesario el fortalecimiento de todas las plataformas digitales y sistemas de información que posibiliten a los usuarios acceder a tramites y oferta institucional, incentivando el cambio a canales virtuales, que por lo que se evidencia el 44.20% preferirían utilizar más este canal, respecto a los demás. Además, se hace necesaria capacitación a usuarios enfocada en temas digitales, más allá del fortalecimiento de las TIC.

Se concluye que: a pesar de que un incremento de 25,19% entre los usuarios que dicen utilizar de manera más frecuente el canal virtual con los usuarios que aseguran que en un futuro quieren utilizar más este canal; de acuerdo con la calificación de los componentes de atención al usuario; el componente de fortalecimiento en el uso y acceso a TIC, no hay relación; ya que esta se ubica en el 7 lugar de prioridades.

2. Capacitación a funcionarios y usuarios:

Los resultados arrojados en cuanto al tema de capacitación, requiere un contexto previo para resaltar la importancia para la población objetivo en el ejercicio participativo.

El análisis de la información partió de generar una distinción entre los trámites, servicios y

oferta institucional, en la prestación del servicio del servidor público. Cada tema es diferente, pero depende en gran medida de la misionalidad de la entidad pública y su impacto en la ciudadanía o usuarios, según sea el caso.

En cuanto a los trámites, existe una distinción entre los municipales y los departamentales. Según la encuesta de percepción, en los municipios se analizó que la prestación del servicio desde la calidad, frecuencia y acceso tienen una tendencia decreciente, es decir, desde la perspectiva de los usuarios, los trámites y servicios prestados en estos aspectos disminuyen, lo que genera una alerta sobre las necesidades de fortalecer estos tres componentes mediante un robustecimiento en la cobertura, la mejora de tiempos y la transparencia de la información.

Por otro lado, se considera que a nivel municipal el lenguaje utilizado es claro y sencillo, teniendo el porcentaje más bajo en grupo de edad de los 13-17 años con un 77.78%, aclarando que apenas en este grupo se encuestaron 9 usuarios. Los grupos de 13-17 años (44.44%), 18-28 años (42.53%), 29-39 años (44.14%), 40-59 años (49.08%) y mayores de 60 años (42.86%) aseguran que la capacitación que requiere mayor refuerzo es la de Trato digno en el servicio.

En cuanto a trámites ofrecidos por la Gobernación, la mayoría de la población que respondió la encuesta de trámites y servicios expone que no conoce la oferta institucional (escribir porcentaje). En cuanto a la población que dice conocer los trámites, servicios y la oferta institucional, se destaca que existe la disposición para contribuir a la mejora del servicio (por parte de quienes) y se sugiere fortalecer los temas de capacitación para usuarios y funcionarios. Especialmente en temas de trato digno orientado al servicio; la mayoría de los usuarios encuestados (68,40%) considera que el lenguaje que se utiliza por

los servidores públicos de la Gobernación de Cundinamarca es claro y sencillo; mientras que a nivel municipal el porcentaje aumenta a un (79,26%).

Para mostrar información discriminada relacionada al lenguaje claro, se reconoce que el grupo poblacional que en mayor medida considera que el lenguaje es claro es el rango de 29-39 con un 78.38% aunque muy cerca se encuentra el grupo de 18-18 con un 77.01% de aceptación. En relación con el enfoque territorial, la población urbana que realizó la encuesta considera que el lenguaje es claro es del 71,15%, no ha accedido a ningún servicio es del 22,12% y el 6,73% considera que el lenguaje no es claro. Por su parte la población rural, el 59,14% es claro, 31,18% nunca ha accedido a los servicios y el 22,58% no es claro. Se podría inferir que la razón por la que los usuarios consideran que el lenguaje no es claro tiene relación a la actitud de los servidores públicos y la humanización del servicio, así mismo, teniendo en cuenta los porcentajes presentados, aunque el lenguaje sea claro en mayor medida existe un alto porcentaje de mejora y de fortalecimiento institucional en este aspecto.

En conclusión, se plantea que es fundamental promover la presencia de la Gobernación de Cundinamarca en el territorio, adoptar medidas de capacitación a los funcionarios en habilidades técnicas y blandas que faciliten la atención hacia los usuarios. En términos generales, la forma de transmitir la información de los servidores debe ser clara, sencilla y oportuna dando respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

De acuerdo con la contribución que realizó la ciudadanía a nivel general, se concluye que los tres componentes más relevantes para fortalecer los temas de atención al usuario son: capacitaciones a funcionarios, capacitación a usuarios y/o ciudadanía y comunicación entre entidades. Cabe aclarar que a pesar de ser los tres más relevantes, de acuerdo con el promedio asignado, cada uno de los componentes presentados son de vital

importancia en miras de fortalecer y mejorar la atención al usuario en el departamento de Cundinamarca.

3. *Gobierno abierto, gestión del conocimiento y cultura organizacional*

En cuanto al apartado de Gobierno abierto, gestión del conocimiento y cultura organizacional, puede verse desde tres áreas de gran relevancia para la gestión de las entidades públicas municipales y departamentales del país. En el caso de Cundinamarca, a través de las jornadas participativas, se evidenciaron los siguientes resultados.

En primer lugar, se evidencia que la mayoría de las encuestas de percepción realizadas corresponden al sector urbano con el 77,04% y el sector rural con un porcentaje de 22,96, éstas expresan que la población rural no tiene los suficientes recursos para acceder a la información de la Gobernación ni de la alcaldía municipal, especialmente en avances tecnológicos y cobertura de internet.

Por otro lado, en cuanto al acceso de la información en los canales presenciales se evidencia que el mayor porcentaje lo considera bueno: en la zona urbana 46,15% y zona rural con 47,31% destacando que las zonas rurales califican mejor este servicio. Sin embargo, en la calificación de excelente la zona urbana califica con un puntaje porcentual de 24,68% y en las zonas rurales con 15,31% mostrando una disminución evidente en la zona rural. También se refleja que en las zonas rurales existe un mayor porcentaje de personas que no han accedido nunca a este canal 31,18% comparativamente con 22,12 % de población urbana. Los menores puntajes porcentuales se manifiestan en una calificación de regular donde lo urbano califica 7,05% y rural 6,54%.

Otro tema fundamental relacionado con la cultura organizacional es la emoción que genera la Gobernación de Cundinamarca en la atención y servicio al usuario. En la

población urbana se distingue que el 38,14% siente confianza con la entidad, el 31,41% interés, al 15,06% le genera alegría y al 0,64% tristeza, así mismo el 1,60% siente desagrado, el 1,60% enfado, el 0,64% temor y otras emociones no identificadas suma el 10,90%. Por otro lado, en la población rural la confianza suma un 27,96%, interés un 20,46%, alegría 21,51%, tristeza 5,38%, desagrado 2,15%, enfado 2,15%, temor 3,23% y otras emociones no identificadas 17,20%. A nivel municipal la confianza oscila entre un 36,54% y un 26,88% entre las zonas urbanas y rurales, el interés esta entre un 24,04% y un 29,03%, la alegría entre el 17,31% y el 17,20%, la tristeza entre el 6,09% y el 8,60%, el desagrado entre 6,09 y 5,38%, el enfado entre 2,24 y 3,23% el temor entre 0,96 y 2,15% y otros sentimientos no identificados entre 6,73 y 6,53%. Por lo que se puede inferir que, si bien las emociones consideradas positivas suman un mayor porcentaje, es necesario seguir fortaleciendo el impacto que tiene el servicio en la calidad emocional de las personas usuarias tanto a nivel departamental como a nivel municipal.

Otro tema esencial en la percepción de atención al usuario es la infraestructura, los tiempos de atención y la humanización del servicio. Se identifica que la recepción de la atención se encuentra afectada, así como la infraestructura administrativa adecuada, sin embargo, estas pueden adecuarse mediante diversas mejoras estructurales. Otro aspecto son los horarios de atención, en este caso se resaltan como favorables. Así pues, la percepción de atención al usuario se identifica como buena ya que oscila entre 49,68 y 50,54 entre las zonas rurales y urbanas; excelente entre 23,08% y 18,28%, regular entre 16,35 y 12,13%, nunca han accedido a este servicio entre 6,73 y 7,53 y mala entre 4,17 y 3,23% respectivamente. En relación con los horarios de atención se identifica que son favorables ya que se encuentran por encima del 87%.

En otro aspecto, se analiza que aproximadamente el 74% nunca ha radicado alguna PQRSDF, lo que podría significar una falta de desconocimiento en cómo realizar este proceso, de dificultad para hacerlo o simplemente que nunca han tenido la necesidad de utilizar este canal. Sin embargo, quienes han accedido a este canal para radicar sus requerimientos han recibido respuestas claras y con una respuesta satisfactoria.

La percepción que tienen los usuarios frente a la cultura organizacional, parte del trato que reciben éstos por parte de los funcionarios en las instalaciones de las entidades públicas; se referencia que los rangos de 29 a 39 años son los que tienen una percepción más positiva fluctuando sus calificaciones entre excelentes y buenas.

Es de resaltar que uno de los aspectos que tiene una calificación negativa es el tema de las instalaciones a nivel municipal, lo que implica que los temas de acceso universal y fortalecimiento de los cambios físicos debe efectuarse, claro está, de forma gradual y apoyándose con ajustes razonables en la medida que faciliten el derecho de todas las personas al acceso a la información y a la atención.

Por otro lado, existe una población que concuerda en que los temas de servicio al usuario en el sector salud son buenos, sin embargo, poblaciones pertenecientes a enfoques diferenciales e interseccionales (aunque es una muestra representada en menor proporción en este estudio), consideran que este servicio en particular es regular o malo. Frente a los temas de educación, hacienda, deporte, gestión del riesgo, cultura, turismo, y entidades como la beneficencia y la corporación social; existe una percepción generalizada positiva. En otros sectores como servicios públicos o domiciliarios, seguridad ciudadana, desarrollo e inclusión social y gobierno; existe una percepción entre buena y regular.

Además, se evidenció una distinción entre los enfoques territoriales debido a las diferencias existentes entre las coberturas de atención institucional en las zonas urbanas y

las zonas rurales, ya que el crecimiento rural se ve estancado por la dificultad en el acceso a diversos servicios que fortalezcan la salud, la agricultura, la vivienda, la presencia del Estado en temas de seguridad y convivencia, además del fortalecimiento en el uso y apropiación de las TIC, entre otros aspectos.

En cuanto al enfoque poblacional, se hace necesario tener una atención prioritaria partiendo de las necesidades particulares y favoreciendo el principio de autonomía. Especialmente en algunos ejercicios participativos, se resaltaron problemáticas en la atención al usuario en temas relacionados con violencia de género, atención a población afro, población con discapacidad, personas mayores, población víctima, personas racializadas, población LGBTIQ+, entre otras, debido especialmente al desconocimiento de protocolos y de trato en estos casos de especial atención.

Por parte de la Gestión del conocimiento, a través de la implementación de los instrumentos de ruta del usuario y árbol de problemas se evidencia la existencia de problemas públicos que requieren de una acción interinstitucional para dar cumplimiento a estas necesidades poblacionales, como lo son la atención en general y prioritaria en salud, asistencia a los trámites y servicios que presenta Ministerio y/o Secretaria de Hacienda sobre el recaudo de impuestos, atención en cuanto a la oferta institucional sobre acceso a programas y proyectos dirigidos a la ciudadanía, falta de cultura ciudadana, falta de canales de atención virtual, poca capacitación del personal y de la ciudadanía, inconformidad con el incremento de inseguridad en algunos municipios, falta de reacción ante esta situación de la fuerza pública, deterioro de las vías, la contaminación, disminución en la calidad de la educación, entre otros.

Como propuestas dentro de los instrumentos aplicados, se identificó la necesidad de crear un banco de conocimientos o mecanismos que permitan resaltar las buenas prácticas

de los municipios y de la Gobernación en cuanto a la gestión pública para replicar de los casos de éxito y promover la gestión del logro en cuanto a la mejora continua de la presentación de la atención al usuario.

También es necesario destacar que a través de la gestión del conocimiento, es posible tener un efecto directo en mitigar los problemas públicos que generar un efecto indirecto en la calidad de la prestación del servicio y es posible promover la innovación en la gestión pública.

Instancias de participación

Para el ejercicio diagnóstico se contó con la participación del Comité de Participación Ciudadana, normado por la ordenanza 0106 del 2019, donde se establecen las funciones del Consejo Departamental de Participación Ciudadana bajo la Ley 1757 y el Decreto Departamental 010 del 2018, el fomento a la participación ciudadana en el Departamento de Cundinamarca, principal instancia de representación ciudadana, fue invitada en el comité extraordinario sesionado el 17 de noviembre del 2022 para participar en la construcción de Política Pública Departamental de Atención al Usuario. Allí, se realizó una contextualización a los asistentes sobre las Políticas Públicas en Atención al Ciudadano, en las cuales se exponen los objetivos de estas políticas, los lineamientos generales para su implementación y como medir las políticas en los ciudadanos.

Los resultados arrojados bajo la estrategia de participación implementada en dicha sesión se encuentran en el anexo # Análisis de información encuesta de información y percepción dirigida a población en general y anexo # pregunta abierta a funcionarios.

Los temas con mayor relevancia en la instancia de participación fueron: 1) Canales de Atención y 2) Capacitaciones a funcionarios de las Entidades Estatales y Usuarios.

En la encuesta de percepción la muestra encuestada fue de 405, con la vinculación del comité de participación ciudadana y sus representantes, se amplió la muestra a 444, por la cual, se complementará parte de la información resaltada en el apartado de Población

Objetivo

1) Tema: Canales de Atención y TIC:

En la sesión extraordinaria con el Comité de Participación Ciudadana, se hizo mención de la necesidad de vincular el medio radial para hacer difusión de la oferta institucional del departamento ya que la población rural cuenta con mayor acceso a estas fuentes de información.

Destacaron también la necesidad de generar una mayor desconcentración del servicio en cuanto a la oferta institucional, trámites y servicios de la Gobernación debido a que, aunque los alcaldes puedan llevar la oferta institucional al territorio, no es un esfuerzo suficiente para promover vinculación de dicha oferta a la población rural debido a que los costos de desplazamiento a las instalaciones de la Gobernación, representan una limitante grande para dar solución a sus trámites y acceder a la oferta institucional.

Adicional a lo anterior, como consideraciones generales, el Comité de participación hizo mención en que es necesario:

- Difusión de información por redes sociales para solucionar temas de atención prioritaria como desastres naturales y temas de solicitudes médicas.
- Accesibilidad en la información a trámites y servicios.
- Racionalización de trámites a través de los canales digitales.
- Desconcentración del servicio a través del whatsapp

Las situaciones positivas que resalta el Comité de Participación Ciudadana, es que a través de los grupos de whatsapp, se ha logrado replicar la información relevante que tiene

la Gobernación de Cundinamarca en cuanto a la oferta institucional, a su vez, sus apoyos gráficos, las lenguas de señas y los subtítulos en los vídeos ayuda mucho a dar a entender de una mejor manera la información compartida.

Las situaciones negativas, el Comité concuerda en que, en temas de Atención al Usuario, el Comité de Participación menciona que casi no se da a conocer los canales de Atención que tiene la Dirección de Atención al Usuario.

Frente a la propuesta está en trabajar conjuntamente entre identificar los puntos en común que se puedan trabajar entre el Comité de Participación Ciudadana con la Política pública de Atención al Usuario.

Las conclusiones, la percepción general del Comité de Participación Ciudadana, es que es necesario ayudar a la ciudadanía en el conocimiento y cursos para aprender a solucionar los trámites en el territorio para que no tengan que ir a la Gobernación.

2) Capacitaciones a funcionarios de las Entidades Estatales y Usuarios.

Durante la jornada de socialización de la política, miembros del Comité de Participación Ciudadana solicitaron la necesidad de ampliar las jornadas de capacitación a usuarios debido a que la comunidad no conoce que debe hacer en caso de un incumplimiento por parte de la entidad al no dar respuesta de una PQRSDF, a su vez, se menciona que la población no cuenta con conocimiento para saber en una alcaldía, como resolver sus requerimientos porque en ocasiones no son bien orientados por parte de la celaduría de la entidad (por lo general, el personal de seguridad es quien da orientación a los ciudadanos sobre los trámites a solucionar).

Según una miembro del Comité, menciona lo siguiente “Los funcionarios en la mayoría del tiempo no atienden bien a la ciudadanía, especialmente cuando la persona

viene en condición de vulnerabilidad o son personas que vienen de las veredas más cercanas al casco urbano”. Los temas que consideró el CPC fueron los siguientes:

- Trato digno.
- Lenguaje claro.
- En saber trámites que se deben hacer en los municipios y cuales en la Gobernación.
- Fortalecer los canales de atención

En las consideraciones generales se mencionaron en este ejercicio fueron:

- La necesidad de fortalecer la prestación del servicio con unos protocolos claros para los funcionarios. Especialmente en las cabeceras municipales.
- El comité de Participación Ciudadana, instada en representar a toda la población de Cundinamarca, indica que es necesario tener la facilidad de atender temas para población con necesidades particulares, especialmente población con discapacidad, adultos mayores y víctimas del conflicto armado.
- En temas de atención, mencionó un miembro del Comité representando a la comunidad LGBTIQ+, que la atención a población intersexual depende mucho de los funcionarios que estén en la Gobernación, por eso, es necesario capacitar a los funcionarios en protocolos de atención para la población intersexual.

Como conclusiones, se puede mencionar en situaciones positivas: El Comité de Participación indica que, en temas de atención, el problema más grande en temas de atención dentro de la Gobernación son las largas esperas y las condiciones en las que están las personas que van a ingresar a la institución; la baja voluntad del servicio de los guardias de seguridad.

En situaciones negativas se dice que: El Comité de Participación indica que, en temas de atención, el problema más grande en temas de atención dentro de la Gobernación son las largas esperas y las condiciones en las que están las personas que van a ingresar a la institución; la baja voluntad del servicio de los guardias de seguridad.

El Comité de Participación Ciudadana menciona que es necesario que, en temas de atención al usuario, es importante mejorar la señalética dentro de la Gobernación y fortalecer la participación ciudadana en temas como:

- Asignación de recursos públicos para mejorar la atención.
- Racionalización de trámites

Como propuestas, se menciona que: la idea está en trabajar conjuntamente entre identificar los puntos en común que se puedan trabajar entre el Comité de Participación Ciudadana con la Política pública de Atención al Usuario. En conclusiones generales, la percepción que tiene el Comité de Atención al Usuario sobre el tema de capacitaciones, dicen que es necesario capacitar a los funcionarios y a los usuarios.

Instancia institucional

Para el ejercicio de participación de esta instancia institucional, se tuvieron en cuenta varios espacios, dentro de esos el Comité de Atención al Usuario en el cual de manera extraordinaria se desarrolló una metodología de World café, planteando una conversación cercana en diversos temas centrales, en donde se realizó el intercambio de experiencias y compromisos de las secretarías y entidades participantes y se reconocieran

los diferentes puntos de vista de la atención al usuario en el servicio. Dentro de estos temas estaban:

Los resultados arrojados bajo la estrategia de participación implementada en dicha sesión se encuentran en el anexo # World café- participación ciudadana.

Los temas con mayor relevancia en la instancia de participación fueron: 1) Capacitaciones a funcionarios de las Entidades Estatales y Usuarios, 2) Canales de Atención los cuales serán socializados a continuación:

1) Capacitaciones a funcionarios de las Entidades Estatales y Usuarios.

El Comité de Atención al Usuario, siendo entidad de orden departamental con incidencia en el territorio, mencionó en el Word Café que:

- Es necesario brindar facilidades en el uso de canales y servicio teniendo en cuenta enfoques en paralelo a las necesidades de la población. especialmente en enfoque socioeconómico,
- Cobertura institucional.
- Componente de capacitaciones.
- Resolución de conflictos.
- Atención primaria.
- Atención al usuario.

En cuanto a los enfoques, el Comité de Atención al Usuario mencionó que:

- Se requiere realizar capacitaciones a los funcionarios para el manejo de situaciones difíciles dentro de la atención, por ejemplo: en el tema de tratar con personas

víctimas de conflicto, con trastornos psicológicos, entre otros casos que involucren o no a la población con enfoques diferenciales.

- Se plantea la identificación de guías que apoyen a las personas con discapacidad o pertenecientes a algún enfoque, que facilite tener este acceso a instalaciones y a la información que necesitan o trámite que requieren realizar con la institución.
- Fortalecer el trabajo entre las secretarías y entidades descentralizadas.

En cuanto al enfoque de Género, la perspectiva general del Comité de Atención al Usuario mencionó que:

- Se requiere que las diferentes entidades y sus funcionarios reconozcan los enfoques y la socialización de protocolos que se tienen para la atención de acuerdo a los enfoques poblacionales, territoriales, de derechos humanos, diferencial, de género, ambiental e intersecciones.

Es fundamental pensar en el otro, adaptando los espacios físicos y sus dificultades y en las diferentes barreras de acceso a la información y a las instituciones públicas. Para fortalecer el tema de capacitaciones, se requiere fortalecer la innovación institucional en temas de servicio.

Como propuesta, el comité frente a las propuestas generales que surgen desde las distintas secretarías son: Como recomendación colectiva se requiere ampliar las capacitaciones de manera transversal a la entidad y a los entes territoriales, mejorar la conectividad de servicio a interna y mejorar los canales de atención virtual. Vigilar los tiempos de respuesta de las PQRSDF y hacer una correcta asignación de ellas; además fomentar la cultura organizacional en valores de atención al usuario, teniendo en cuenta las

inhabilidades humanas o habilidades blandas y siempre entendido a usuarios y funcionarios desde plano humano y sus emociones y sentimientos.

A manera de conclusión, en cuanto a las conclusiones generales, se menciona que se necesita:

- Acercamiento efectivo entre el usuario y la Entidad.
- Fortalecer el Marco institucional.
- Atención de necesidades particulares.
- Capacitación a la ciudadanía y a los funcionarios.
- Centralizar la información.
- Manual para ingresar a la oferta y trámites de cada Secretaría o Entidad.
- Acercar la oferta institucional a territorio (actitud de servicio-conocer la Entidad, cátedra de atención al usuario).
- Satisfacción del usuario. Fortalecimiento de la imagen institucional-experiencias positivas o negativa.
- Capacitación a la ciudadanía en el componente virtual (estrategias facilitadoras)
- Lenguaje claro-diagnóstico territorial de acceso a los canales. Capacitación a Juntas de Acción Comunal (facilitadores) - caracterización de usuario de actores clave.

2) Canales de Atención

En temas de tecnología, las secretarías mencionan que:

- Mayor inversión: Mejoramiento de plataformas digitales, equipos en las zonas rurales.
- Canales de atención más eficientes
- Actualización de los equipos de cómputo (Software y Hardware).

En cuanto a los temas digitales enfocados a atención al usuario se dice que:

- Los espacios locativos adecuados (especialmente a población con discapacidad)

Capacitación a usuarios en herramientas tecnológicas:

- Lenguaje inclusivo en medios digitales.

En cuanto al enfoque poblacional, el Comité mencionó que:

- Falta capacitación a los usuarios en temas digitales.
- Limitantes de secretaria de prensa.
- implementación de herramientas (ayudas gráficas y visuales).
- Asignación presupuestal.
- Acceso al a información y transparencia.

Las situaciones positivas el Comité concluyo que:

- Las situaciones negativas el Comité concluyo que:
- Falta capacitación a los usuarios en temas digitales.
- Baja cobertura y conectividad
- Acceso a los equipos de cómputo.
- Poca disposición al cambio digital
- fomentar el trabajo en casa y teletrabajo a los funcionarios.
- Adaptación al cambio digital por parte de funcionarios fue positivo
- Se tienen canales de atención efectivos, aunque no permanente.
- Es necesario articular la política de Gobierno Digital con la Política de Atención al Usuario
- Se requiere fortalecer los canales de atención (no solo el digital), en donde se identifiquen los puntos de inflexión entre las entidades y se articulen entre las

secretarías estrategias para que desde la innovación se priorice el acceso a las personas pertenecientes a los enfoques plasmados en la Política Pública.

3) Tema: Gobierno abierto, gestión del conocimiento y cultura organizacional

En cuanto a los temas asociados a Gobierno abierto, las secretarías que hicieron parte de esta ejecución concluyeron que:

- Se prioriza un enfoque regional (territorial) en donde la atención y los programas y proyectos que se tienen desde las entidades lleguen a los territorios, ya que se debe dejar de ser una entidad de oficina.
- Se promueve identificar la población para brindar soluciones reales, realizar proyectos de impacto que lleguen a toda la población objeto y a la población perteneciente a cada uno de los enfoques planteados para la Política Pública de Atención al Usuario.
- Se resalta un fortalecimiento de la comunicación entre entidades, ya que como usuarios internos también se dificulta tener una atención adecuada en los requerimientos de información solicitada para fortalecer los programas, proyectos y metas.
- Es indispensable fortalecer la comunicación con el usuario, en donde se promueva la transparencia en el manejo de los recursos y que de esta manera la gente identifique que se hace con sus impuestos, esto fortalecería un tema actitudinal en los trámites que tienen que ver con pagos y además permitiría identificar qué tipo de población está siendo beneficiada con estos recursos. • Implementar un tema de Cultura Ciudadana.
- Tener un manejo de lenguaje claro con la población para su atención.

- Facilitar los accesos físicos y no físicos a las personas.
- Se pueda hacer una humanización de los procesos, esto debe ir de la mano con el trabajo que se realice con alcaldías dentro del territorio ya que es la mejor manera de llegar a los espacios y tener un acercamiento con la población incluida en estos enfoques diferenciales. •Fortalecer la participación como un derecho, donde todas las personas estén incluidas y tengan acceso a ésta, para ello se requiere quitar las diferentes barreras que existen. Especialmente con enfoque diferencial.
- Es fundamental tener una caracterización de la población objetivo, esto permitirá identificar las necesidades para brindar los servicios a la población y fortalecer la atención inclusiva.

Se requiere unificar criterios dentro de las entidades para la atención a cada grupo poblacional y lograr trabajar conjuntamente, transversalizando a la priorización de la población de acuerdo a sus necesidades y dando fuerza a la feria institucional.

- Respuesta oportuna a PQRS.
- Transparencia en la información.
- Dar a conocer el portal de atención al usuario.
- Consolidar la oferta institucional.

En términos generales, las situaciones positivas, el Comité, se menciona que: Dependencias y delegación de funcionarios para atender a usuarios fuera de la Gobernación mediante las ferias de servicios como ejercicio de desconcentración.

Para poder iniciar con una atención efectiva, es de vital importancia Tener una caracterización que sea visible para todas las entidades, de esta manera se podría verificar de mejor manera el tema de enfoques, las entidades o partes interesadas en los planes,

programas y proyectos y se puede llegar a toda la población de mejor manera. Actividad que no se tiene en el momento y por esa razón se genera problemas en temas de contratación y Crear un órgano rector y de nivel jerárquico para la implementación de esta política pública de atención al usuario. Realzar una verificación de los objetivos y alcances de todos los trámites por secretaria.

Frente a las propuestas generales que surgen desde las distintas secretarías son: la SDIS es:

- Fortalecer acceso a servicios ya la participación ciudadana
- Realizar modificación menú interno de trabajo para garantizar atención al usuario

El IPUAC, dice que:

- Establecer el protocolo de Atención al Ciudadano
- Comunicar a nivel central cualquier dificultad, observación, solicitud e idea que se genere por parte del instituto.

Frente a las conclusiones generales, la SDIS menciona que:

- Generar canales que permita la participación entre las instituciones de la Gobernación
- Socializar Política de Atención al Usuario.

ACTORES INSTITUCIONALES

Los resultados arrojados bajo el análisis de información de los instrumentos aplicados en los ocho municipios se encuentran compilados en el anexo # Encuesta dirigida a funcionarios y contratistas del territorio y anexo # Encuesta dirigida a alcaldías y entidades. Los temas con mayor relevancia en la instancia de participación fueron: 1)

Capacitaciones a funcionarios de las Entidades Estatales y Usuarios 2) Canales de Atención, 3) Gobierno abierto, gestión del conocimiento y cultura organizacional.

1) Tema: Capacitación a funcionarios y usuarios:

Una vez aplicados los instrumentos diseñados por el equipo de PPAU en el territorio se evidencia la necesidad de brindar procesos de formación en Atención al Usuario a servidores públicos y a la ciudadanía en temas como:

- Capacitaciones en PQRS.
- Inclusión.
- Atención al usuario.
- Trámites y servicios.
- Lenguaje claro.
- Concepto transversal de atención al usuario.
- Cliente interno y externo.
- Población con discapacidad.

Por ser Cundinamarca un territorio Diverso por su posición geográfica en donde convergen diferentes grupos poblacionales, se requieren procesos de formación para garantizar atención al usuario de manera asertiva, sin descuidar conceptos como la inclusión y la accesibilidad.

La disposición de todos los actores institucionales en aportar a los espacios de atención al usuario mejorar la calidad en la prestación del servicio y adoptar políticas públicas y los lineamientos de los diferentes estamentos departamentales y nacionales en lo que tiene que ver con estos importantes escenarios.

Elaborar de manera concertada con algunas instancias institucionales la creación de un cronograma de formación o cursos cortos que brindan a los funcionarios las herramientas

suficientes para garantizar una mejora en la prestación del servicio De igual forma capacitar a los ciudadanos mediante talleres y ayudas audiovisuales sobre cómo acceder a trámites y servicios que prestan las entidades.

2) Tema: Canales de atención y TIC:

Es de vital importancia fortalecer los canales de atención con especial énfasis en la cobertura digital y el acceso a la información. Según lo recopilado en la encuesta y la interpretación de la información, se dice que todos los municipios cuentan con una página web en la cual se hacen publicaciones y se entregan informes referentes a los trámites servicios que ofrecen las administraciones hace falta promoción y divulgación de la misma para que sea un medio asertivo de comunicación que permita a la comunidad investigar de manera oportuna cómo acceder a trámites y servicios y garantizar una excelente atención al usuario.

Si bien todos los municipios cuentan con redes sociales y página web no se cuenta con una actualización de manera permanente en algunas ocasiones porque no se cuenta con el personal en otras porque sencillamente no se le da prioridad a la publicación en redes sociales o página web lo que dificulta que la información y la accesibilidad no sea en tiempo real o que la información suministrada no cuente con información básica como teléfono de contacto o correo electrónico.

Realizar una divulgación de las páginas web de las administraciones municipales y de igual forma generar un sistema único de radicación enlazado entre la Gobernación de Cundinamarca y los municipios que permita a los usuarios acceder de manera virtual a los trámites y servicios que presta la gobernación.

Aún hace falta mayor fortalecimiento en lo que tiene que ver con el ciudadano digital y procesos de formación y capacitación en el manejo de herramientas virtuales que garanticen la prestación del servicio de atención al usuario con calidad y cumplimiento.

- Promoción página web.
- Promoción de las plataformas.

3) Tema: Gobierno abierto, gestión del conocimiento y cultura organizacional

Para garantizar el cumplimiento de metas e indicadores se hace necesario garantizar la presencia institucional en todo el departamento esto se logrará con el fortalecimiento de los canales de atención tanto en los sectores urbanos como rurales mediante el fortalecimiento del proceso de seguimiento a las PQRS.

Garantizar la implementación de protocolos de atención al usuario en los municipios que garanticen la accesibilidad y la inclusión en los diferentes niveles De igual forma apoyar la adecuación de espacios para la atención al usuario en los municipios priorizados para tales fines de acuerdo con los procesos de caracterización que requieran atención preferencial.

La actual normatividad referente la actual normatividad referente a la igualdad de género permitirá dar un papel protagónico en el caso de la atención al usuario a las mujeres quienes se destacan por sus habilidades comunicativas y de escucha para con las personas que acceden a los trámites y servicios en las entidades.

Se evidencia que la atención al usuario de los diferentes grupos poblacionales se brinda de manera oportuna a las personas mayores del sector rural; pero también la creación de

grupos o comités de participación facilita el acceso a la información para la prestación de trámites y servicios.

La encuesta fue aplicada de manera virtual las alcaldías de los 116 municipios a través de una actividad de socialización realizada de manera virtual y las encuestas a funcionarios fueron desarrolladas en los 8 municipios del departamento; en la cual participaron un número importante de municipios, se obtuvo estos resultados que permiten conocer el funcionamiento de los procesos de atención al usuario en los diferentes municipios del departamento.

Se contó con un número importante de encuestas de 64 municipios para un 54% de aceptación lo cual nos muestra una tendencia de lo que ocurre en los escenarios de atención al usuario en los municipios; adicional a esto complementa la información recolectada en la territorialización en los ocho municipios adicionales puesto que permite mediante inspección ocular conocer de primera mano los modelos y actividades que realiza cada una de las administraciones en procesos de atención al usuario.

Dentro de las propuestas más destacadas por parte de las alcaldías municipales se encuentra:

- Mejorar las condiciones de acceso en las instalaciones de las alcaldías municipales
- Capacitar a los funcionarios en temas de atención al usuario
- Implementar protocolos de atención al usuario
- Brindar herramientas necesarias a la comunidad y a los funcionarios para mejorar la relación y la comunicación entre los mismos.

Podemos concluir que el tema de atención al usuario es de conocimiento general en la mayoría de las alcaldías del departamento; casi todas cumplen con los requerimientos de ley en lo que tiene que ver con seguimiento a PQRS. Las alcaldías hacen esfuerzos por garantizar, mejorar la atención al usuario y los tiempos de respuesta a sus necesidades; también se evidencia que en algunas ocasiones las ventanillas únicas y la oficina de radicación de documentos son los espacios de atención al usuario.

ACADÉMICOS Y EXPERTOS

Frente a las encuestas generales, se evidencia que los académicos y expertos realizaron sus aportes mediante entrevistas semiestructuradas ubicadas en el Anexo # y Anexo # Los aportes generales son los siguientes:

1) Tema: capacitación a funcionarios y usuarios

En temas territoriales con enfoque territorial, se menciona que: se propone hacer consciente y sensible a la gente en las realidades de otros, para que se logre esa articulación que se plantea con actores y grupos de interés, además de involucrar a 5 actores puntuales: 1. entidades gubernamentales, 2. entidades privadas, 3. Población, 4. Academia y 5. medios de comunicación (estos últimos en la medida en que se puede mostrar lo que se está haciendo y va a destacar da que sea un ejemplo a seguir).

Esto permite también generar empatía y reconocimiento en que son seres humanos trabajando para seres humanos, y en esta medida se convierten en el centro de estos programas.

Se plantean como estrategias la realización de clientes ocultos y viajes de usuarios y laboratorios de simplicidad que permitan identificar las problemáticas que tiene las entidades, para que así se logre un diálogo entre las entidades y los usuarios.

Se destaca la necesidad de incluir el enfoque interseccional que es el que de manera transversal tiene en cuenta a la población que transita por diferentes enfoques desde sus realidades.

En cuanto a la Población en general, los expertos mencionaron que: "se buscó pensarse como en ese enfoque diferencial, pensando en uno en particular que era precisamente para personas en condición de discapacidad y desde ahí digamos que manejamos muchos temas y mucha articulación con otros actores para llevar a las entidades al conocimiento de ese concepto de accesibilidad universal", "sino que, pues no somos expertos en todo, como les decía uno a veces tiene que partir de reconocer en que es muy bueno, pero también en donde necesito articularme con otros, ¿no? Entonces, desde ese reconocimiento", "como nos articulamos por ejemplo con otros actores, y digamos que es un poco plantearse el para que, de la relación, cierto, para que necesito de ese otro y ya llevar digamos que a unos escenarios de casi negociación un escenario de "ganar-ganar" como lo dirían en la parte privada cuando hablan de gestión comercial", "pensando por ejemplo en temas de discapacidad, nos articulamos muchísimo con el INSOR con INCI, con la consejería presidencial para la discapacidad, con el ministerio de salud, también trabajos muchísimo con una entidad sin ánimo de lucro que es el consejo iberoamericano de diseño, construcción y ciudad accesible, el SIDCA, precisamente para los temas de capacitación y de generación de instrumentos que facilitaran la adopción de este concepto de accesibilidad universal en las entidades".

En cuales son los propósitos de la gobernación de Cundinamarca, con quienes sería ideal como establecer esa articulación y desde allí, plantear un escenario de articulación, que sea útil, para el quehacer de la gobernación, claramente, pero que también genere valor a la otra entidad a la otra parte.

En cuanto al enfoque de género, los expertos mencionaron que:

- "una primera estrategia o herramienta debe ser la formación para los equipos responsables, yo no digo profesionales, porque no se necesita ser profesional para ser sensible a estos temas"
- "discriminar las estadísticas es muy muy importante, ¿cierto?, para eso es muy importante que, dentro de estas herramientas, por ejemplo, los formatos de asistencia, la presentación, el registro, de cuenta de esos enfoques diferenciales con los que contamos"
- "hoy es día es una diversidad, mejor dicho, una multidiversidad que por más que uno sea incluyente, se le escapan... pero desde que se tenga la intención, generalmente uno revisa, por ejemplo, vamos a actualizar los formatos de registro de las personas, los formularios de Google, hagámoslos totalmente amplios para que cada uno pueda registrarse donde realmente se reconozca,"
- "los servicios que se presten, [...] en temas de salud uno llega y en términos de salud sexual y reproductiva, se necesita que haya esos enfoques diferenciales, en términos de violencias, se necesita esa atención, entonces muchas veces la gente que atiende a las personas no sabe cómo hacer esas discriminaciones, dar esas orientaciones desde un enfoque especial"
- "en casa Función Pública empieza a ampliarse ese enfoque diferencial pensando no solamente en personas en condición de discapacidad sino también con orientación

sexual, con enfoque étnico, también en mujer rural y también el enfoque diferencial en ciclo de vida, y ahí pensarnos también en personas niños, niñas adolescentes o adulto mayor, entonces es un trabajo que estamos en este momento capitalizando".

- "A nivel de enfoque étnico, se tiene diseñado un diplomado con la ESAP que se denomina "trato digno con enfoque étnico" y tiene como esta visión de fortalecer ese conocimiento y eliminar barreras actitudinales respecto a cómo nos relacionamos desde nuestro rol como servidores al interior de las entidades con estos grupos étnicos"

En cuanto al enfoque poblacional, los expertos mencionan que: "desde la política de servicio hay varios instrumentos a nivel de precisamente el relacionamiento de ese enfoque de discapacidad, entonces tenemos desde una norma técnica colombiana que diseñamos con ICONTEC, que orienta un poco sobre que debería pasar en el marco de esos espacios presenciales de atención, que deberíamos hacer a nivel de ajustes razonables y a nivel de protocolos de servicio, hay como unas orientaciones muy claves de cómo debería ser esas pautas de relacionamiento de los servidores públicos que tienen interacción con la ciudadanía"

- "a nivel de enfoque étnico, se tiene diseñado un diplomado con la ESAP que se denomina "trato digno con enfoque étnico" y tiene como esta visión de fortalecer ese conocimiento y eliminar barreras actitudinales respecto a cómo nos relacionamos desde nuestro rol como servidores al interior de las entidades con estos grupos étnicos".

En temas de fortalecimiento a las propuestas, los expertos mencionan que:

- Capacitación en diseño universal, ajustes razonables y lenguaje claro, para el funcionario para poder prestar esta atención al usuario de una manera digna y autónoma”
- “con FURAG, identificar los puntos a fortalecer, ¿no? Cuáles son esas instancias en donde lo hemos venido haciendo bien, donde medianamente hemos venido cumpliendo y en donde definitivamente hay todo por desarrollar”.
- "espacios de capacitación donde se invitan a líderes de política nacional, se hace transferencia de herramientas"
- "Se hizo también la pauta comercial de que era la carta de trato digno, que era el lenguaje claro, que era el enfoque diferencial, y luego de generar como esa capacidad en las entidades se hizo de manera competitiva a través de este concurso"
- "en adelante en la dinámica siempre buscamos que durante el año haya una sesión donde convoquemos precisamente a las cabezas de estas entidades, [...], eso ayuda muchísimo como a gestionar que no solamente sean buenas ideas sino buenas ideas respaldadas con recursos y de otro lado también pues garantizar que en efecto estamos como acompañando por fases en, ese crecimiento evolutivo en la adopción de las políticas de relación, estado-ciudadano en estas mesas de trabajo.
- "generar estrategias informativas, en atención a los usuarios y aquí ya creo que la atención y ya digamos en relación a la atención, se debe ser muy claro en la información que se brinde, ¿sí?, digamos esa información puede dar cuenta de los derechos de manera diferencial, puede dar cuenta de los protocolos de manera diferencial [...] en atención al usuario en los hospitales hay protocolos

diferenciales, así debería pasar digamos, puede que un protocolo sea igual para todos, pero en algún momento debe tener una diferenciación"

Se propone hacer consciente y sensible a la gente en las realidades de otros, para que se logre esa articulación que se plantea con actores y grupos de interés, además de involucrar a 5 actores puntuales: 1. entidades gubernamentales, 2. entidades privadas, 3. Población, 4. Academia y 5. medios de comunicación (estos últimos en la medida en que se puede mostrar lo que se está haciendo y va a destacar para que sea un ejemplo a seguir).

Esto permite también generar empatía y reconocimiento en que son seres humanos trabajando para seres humanos, y en esta medida se convierten en el centro de estos programas. Se plantean como estrategias la realización de clientes ocultos y viajes de usuarios y laboratorios de simplicidad que permitan identificar las problemáticas que tiene las entidades, para que así se logre un diálogo entre las entidades y los usuarios. Se destaca la necesidad de incluir el enfoque intersecciones que es el que de manera transversal tiene en cuenta a la población que transita por diferentes enfoques desde sus realidades.

Generar estrategias informativas, que permita que los usuarios identifiquen sus derechos, pero además sus deberes en términos de la atención. Además de capacitar tanto a usuarios como a funcionarios para que no exista una afectación a las personas y que se identifique como generar un impacto positivo en el otro desde la interacción.

Se destaca que una estrategia fundamental es la de generar una sensibilización a la ciudadanía para fortalecer esa articulación y compromiso, es decir, poner a las personas siempre en el lugar del otro y el de identificar sus realidades a través del tiempo.

2) Tema: gobierno abierto, gestión del conocimiento y cultura organizacional



Gobernación de
Cundinamarca



En cuanto a las consideraciones generales en cuanto al enfoque territorial, los expertos mencionan que: se plantean espacios diferentes, dentro de ellos la Mina de Sal de Zipaquirá, donde se identifican prácticas que tienen en cuenta diversos enfoques, por ejemplo a personas con discapacidad y manejan un tema de Diseño Universal en donde brindan todas las herramientas y posibilidades para eliminar las barreras espaciales y no espaciales.

Ya a nivel interno de la Gobernación de Cundinamarca, en experiencias positivas se destaca la actitud de los funcionarios y contratistas; sin embargo, por mejorar se plantea un tema enfocado de estandarizar la atención y el servicio dentro de Cundinamarca, dentro de las posibilidades y potestad que tiene la Gobernación, en esta misma línea poder extender capacitaciones y herramientas que fortalezcan la atención en otros espacios diversos a la Gobernación de Cundinamarca y que se tenga en cuenta un protocolo, en donde se tenga en cuenta la caracterización de la población y se enfoque a cada una de ellas; tener un manejo de plantillas para brindar respuestas, mejorar en las respuestas que se dan y que estas estén acorde a lo que se pide con un lenguaje claro, realizar seguimiento a los PQRSDF que se trasladan entre entidades.

Se recomienda que quienes realizan atención al usuario estén bien capacitados y que tengan la información necesaria y se brinde de manera oportuna para que se dé una atención de calidad.

Para finalizar, se invita a cumplir con la normatividad, esto en la medida en que se generan reprocesos por temas que ya se encuentran normados y se disminuye la calidad de la atención. por otro lado, en casos de éxito se promueve que la Política Pública de



Gobernación de
Cundinamarca



envejecimiento y vejez; ya que esta ha permitido un despliegue de oportunidades para la atención en los territorios.

Para el enfoque poblacional, los expertos recomiendan que: Hay dos puntos de vista que quiero plantear, el primer punto de vista es ¿dónde?, es decir ya habíamos hablado de los sectores de desarrollo, porque es que nosotros hemos entendido que atención al usuario, es una atención de ventanilla, ¿cierto?, que llego a una entidad y que va a hacer un trámite y que la ventanilla y que primero el segmentados, que la sala de espera, que luego viene el módulo, que te atienden, que radicas... no, yo lo entiendo un poco más allá, si yo estoy hablando de participación puede ser en cualquier parte de la función, donde yo tengo la función pública y estoy prestando un servicio al ciudadano entonces salgámonos del concepto de ventanilla y de radicar el documento, de radicar una felicitación, una petición o un reclamo, yo voy un poco más allá, y esto tiene que ver con algo que se llama calidad en el servicio, como prospecto la calidad en el servicio y yo me anticipo al problema, estoy aprendiendo de la veeduría, cierto?, como me anticipo al problema y voy con una visión preventiva y prospectiva para no tener que poner curitas que me van a salir muy costosas, primer punto (Diseño Universal) la implementación del Diseño Universal, no crean que esto del diseño universal es para aplicarlo para un espacio o para una página web, o para las comunicaciones, no, el diseño universal tiene que ver con el servicio directamente y también con programas, hay unas estrategias específicas que el tiempo no nos da para profundizar ahí [...] tres grandes pilares que yo tengo que identificar, entonces cuando yo recomiendo en este punto y en esta pregunta, hay que identificar cual es el nivel de la cultura institucional incluyente, la tiene la gobernación?,

- ¿cuál es el nivel de la cultura institucional incluyente, la tiene la gobernación?,

- ¿cómo identifico yo el valor de los procesos, de los principios, de los protocolos y de las pautas de atención con enfoque diferencial?
- ¿cómo comienzo yo a garantizar las competencias de servicio con enfoque diferencial?

Los expertos recomiendan en temas poblacionales que: miren, el artículo 8 de la convención y de la ley 1346 habla de la toma de conciencia, si tu no estas tocada, no sirve, ¿cierto?, yo te puedo entregar a ti toda la normativa [...] ¿Qué significa tocada? Consiente, sensible, donde tu aceptes la diferencia y reconozcas la diferencia del otro, porque estamos hablando de enfoque diferencial, aceptes la diferencia en el otro y mires al otro dentro de ti, es decir toma la conciencia de su necesidad con una mirada empática.

en cinco actores hay que generar esa toma de conciencia 1. En las autoridades gubernamentales, (Función pública), 2 en la comunidad en sí misma, o sea la sociedad en general, con sus organizaciones de base, sus organizaciones asociativas, hay que vincular a las organizaciones de base de estas poblaciones, llámese persona mayor, llámese persona con discapacidad y pues todas las que están por ahí que digamos, ya las hemos mencionado, 3. el sector privado, hay que entender por qué hay unas conexiones con los gremios, hay que llamar a los gremios también a esa toma de conciencia, ya les voy a decir en qué puntos básicos, 4. la academia, la academia no puede estar aislada, esa es una estrategia básica, perdón, es un agente, un componente, un actor de esta estrategia, la academia porque tiene un saber y además te aporta investigación y 5. los medios de comunicación, si tu no “cacareas” esto no funciona, esto no se puede quedar encerrado entre las cuatro paredes del edificio de la secretaría general de la Gobernación de Cundinamarca, esto tiene que salir a la luz y hay que mostrarlo, todo el proceso, con una visión global y actuación en particular.

Desde la perspectiva de los expertos, se menciona que: (Toma un ejemplo para dar contexto a la situación) tú vas a la Catedral de Sal de Zipaquirá y te encuentras con unos guías fantásticos, de hecho, cuando yo encuentro cuando llego en mi silla con ruedas, llego al punto de recepción de la catedral, encuentro sillas con ruedas, ¿cierto?, parqueadas y encuentro unas sillas fantásticas que diseñaron que son.... ustedes saben cómo es la superficie de la catedral, ¿no? ¿El piso?, eso vibra, ¿no? Y hay unas sillas de ruedas específicas [...] la atención de la gente es impresionante, o sea, ellos saben cómo atender una persona con discapacidad, cuáles son las necesidades, les hicimos un par de recomendaciones a uno de ellos que eran guías para que hablaran en lenguaje claro y sencillo porque teníamos dos, tres, cuatro personas con discapacidad intelectual o cognitiva... Entonces creo que esta experiencia de la Catedral de Sal, saliéndonos de la ventanilla, saliéndonos del segmentado digital, saliéndonos de la sala de espera y entrando a otro contexto súper lindo, creo que esta es una experiencia fantástica.

las expertas y expertos mencionan que:

- "la formación de los equipos institucionales [...] lo que las mujeres esperan y la población espera que se enmarcan en un enfoque diferencial, esperan es que quien ejecute los programas, los proyectos, las políticas... por supuesto es que tengan conocimiento [...] conozcan y apliquen realmente, sean sensibles a enfoques a veces hay personas que les molesta que uno diga todos y todas, ahora todxs... para hacer un reconocimiento" "lo que no se nombra no existe, lo que no se menciona no está".

Desde los expertos se menciona que es necesario, para iniciar a prestar un mejor servicio, crear una caracterización de usuarios, por esta razón. los expertos mencionan que: "si bien es posible que hoy no tengamos un ejercicio de caracterización actualizado, si es muy

importante referir esa información que ya tenemos, [...] analítica de datos desde lo más sencillo, [...] la información que podemos tener de nuestras PQRSD". En cuanto a las instancias de participación y los procesos de consulta se menciona la importancia de desligar los temas de atención a la idea de las ventanillas, ya que cada servicio utilizado (fuera de las instituciones) también implican temas de atención al usuario y es allí donde también se pueden identificar oportunidades de mejora.

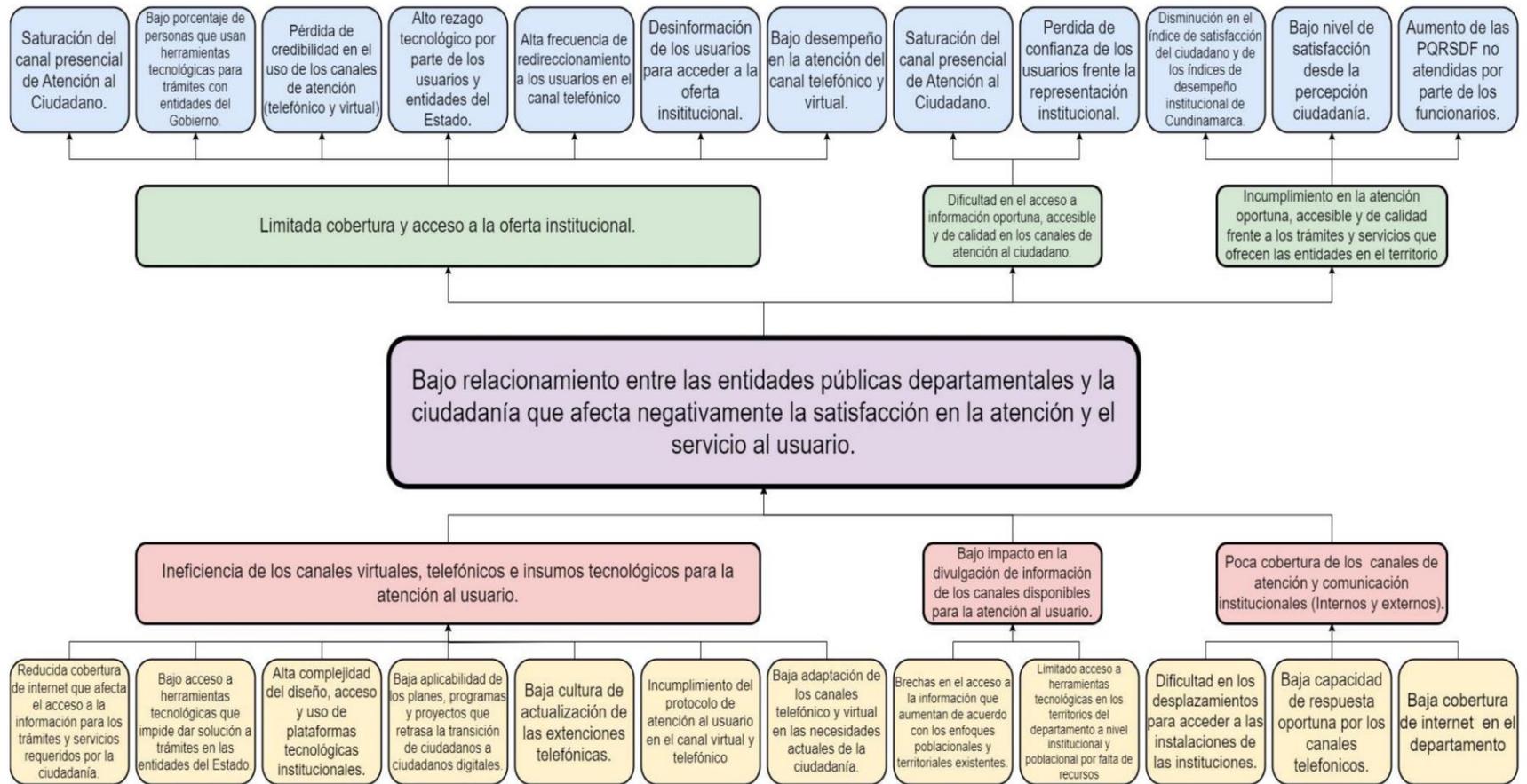
Para brindar una conclusión general ante el análisis cualitativo de la información se menciona que, aunque las problemáticas son muy amplias, cabe destacar que la Política Pública Departamental de Atención al Usuario inicialmente solo puede incidir en el obligatorio cumplimiento de las entidades a nivel central de la Gobernación de Cundinamarca, e invitar a las entidades descentralizadas y alcaldías municipales a identificar los beneficios de apropiar esta política pública en sus entidades y territorios.



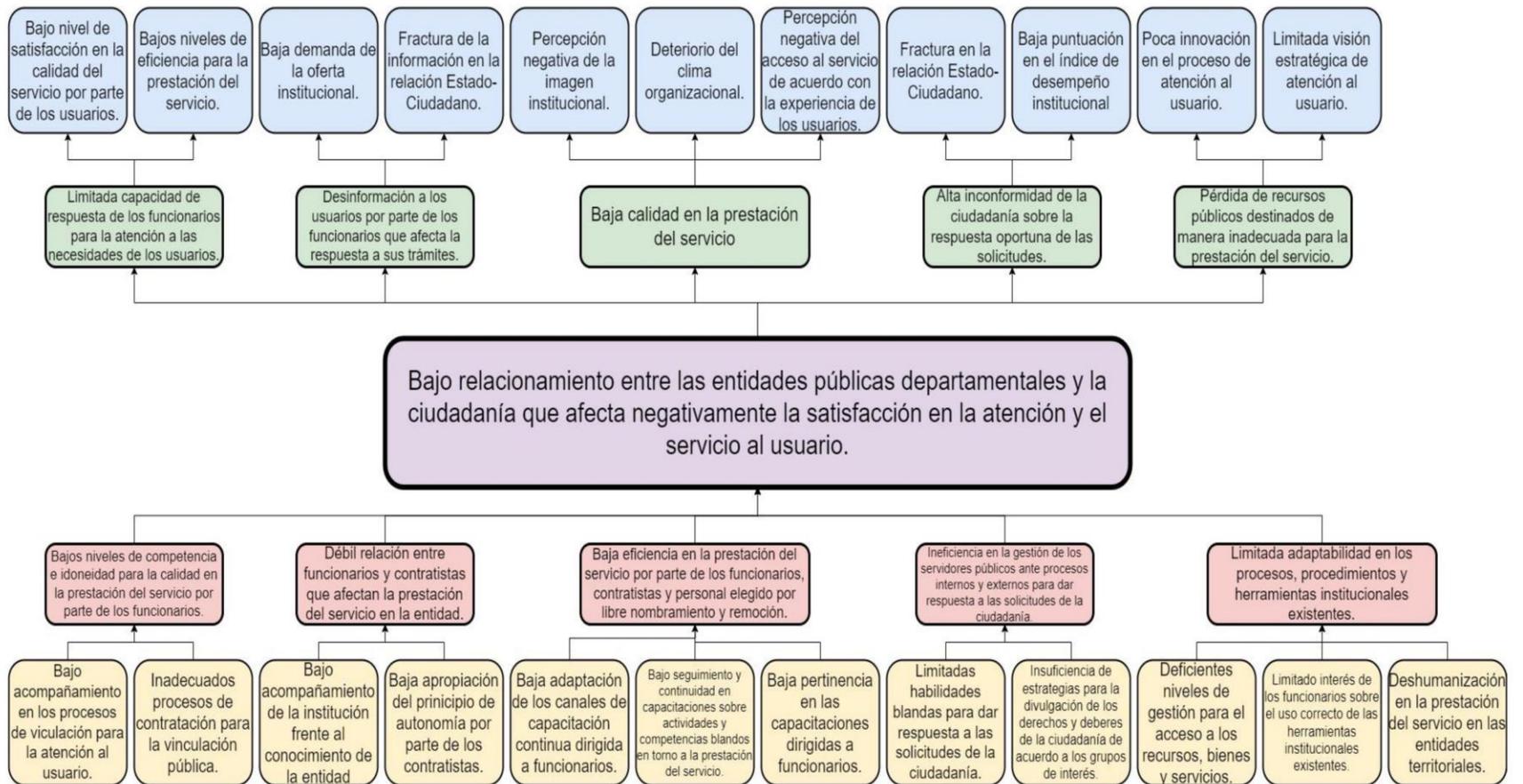
Gobernación de
Cundinamarca

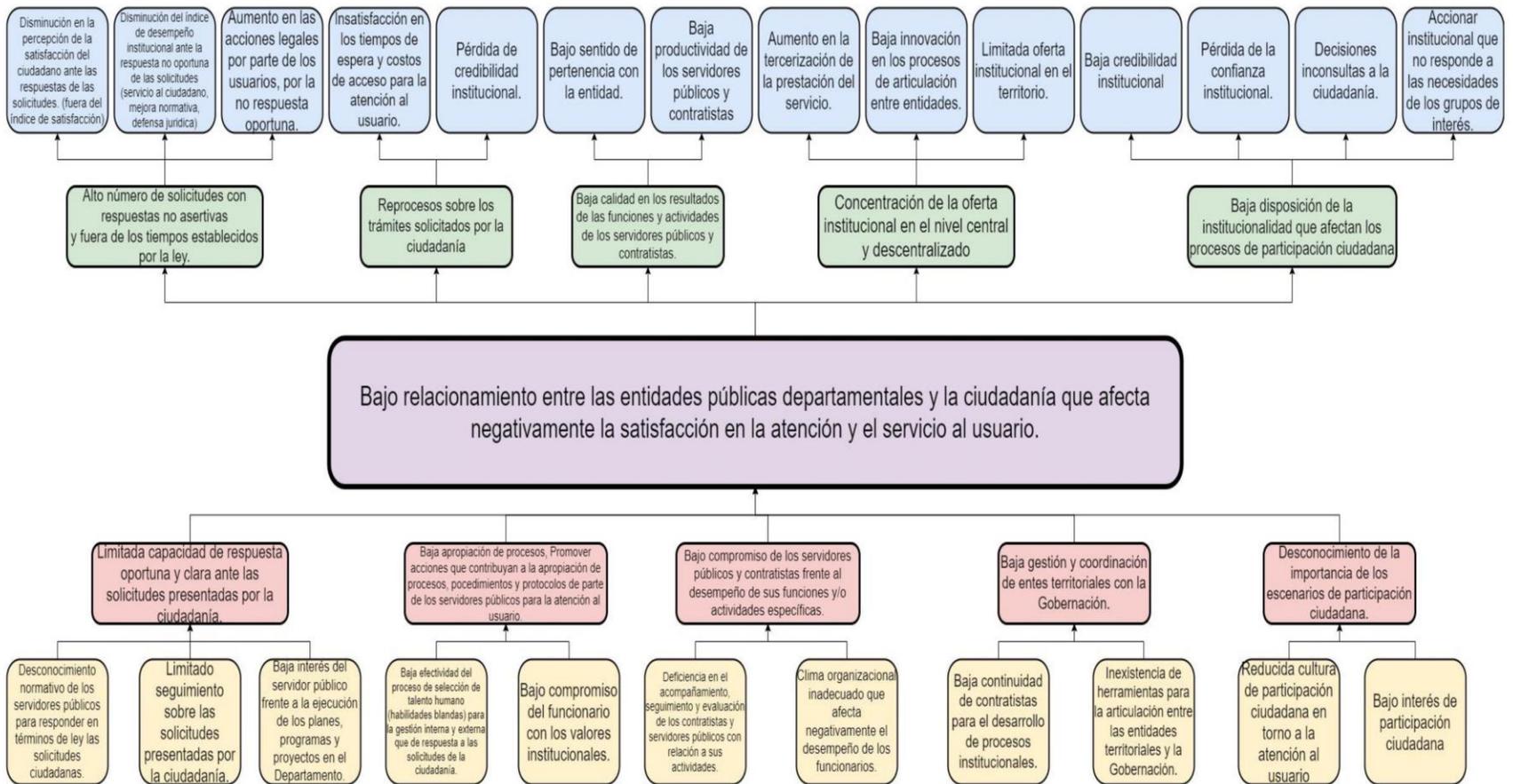


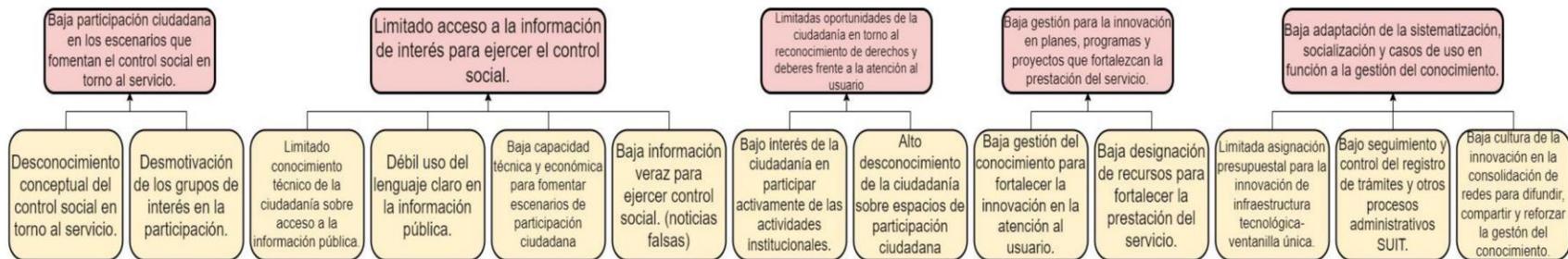
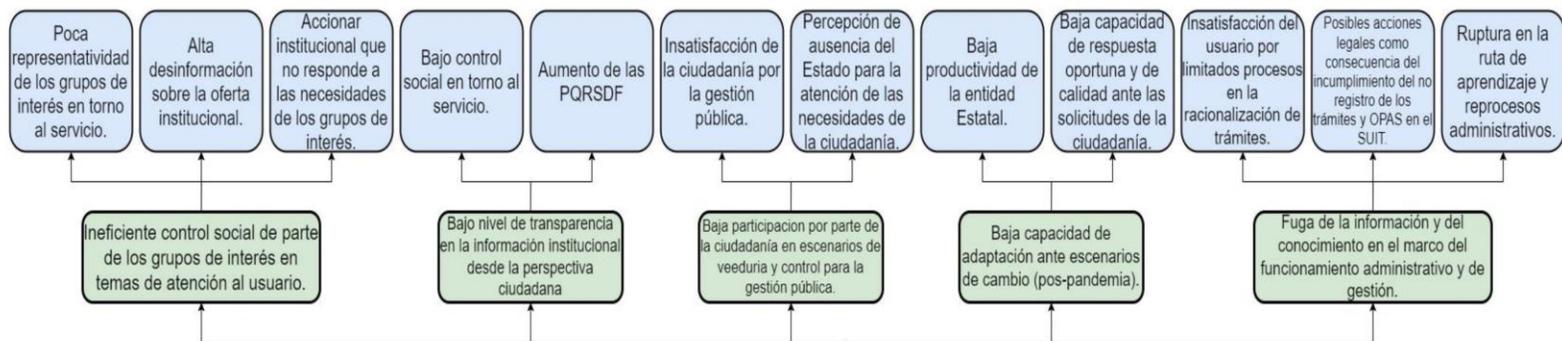
Árbol de problemas











DOC



SC-CER 303297



ST-CER655785



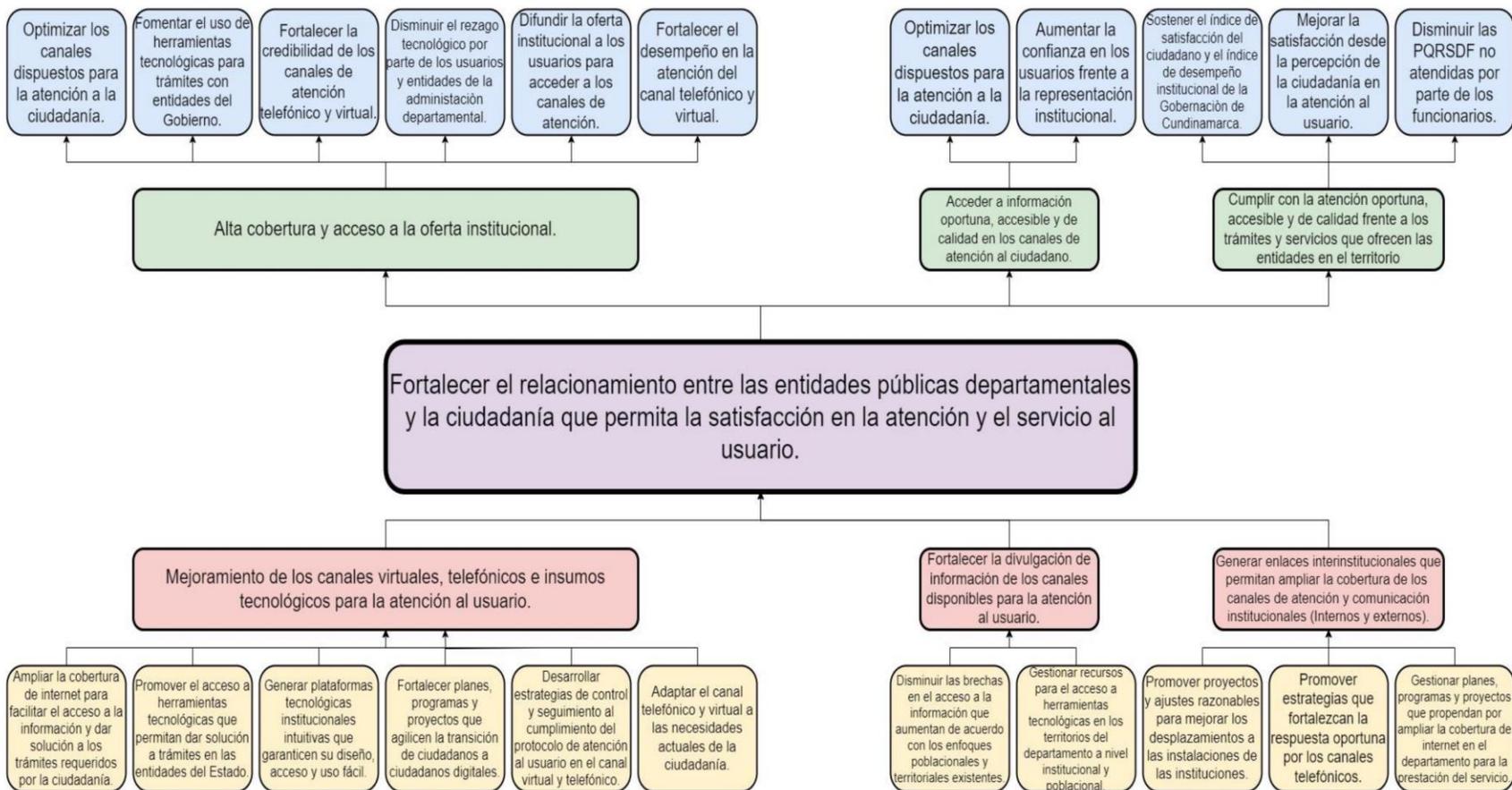
Gobernación de
Cundinamarca

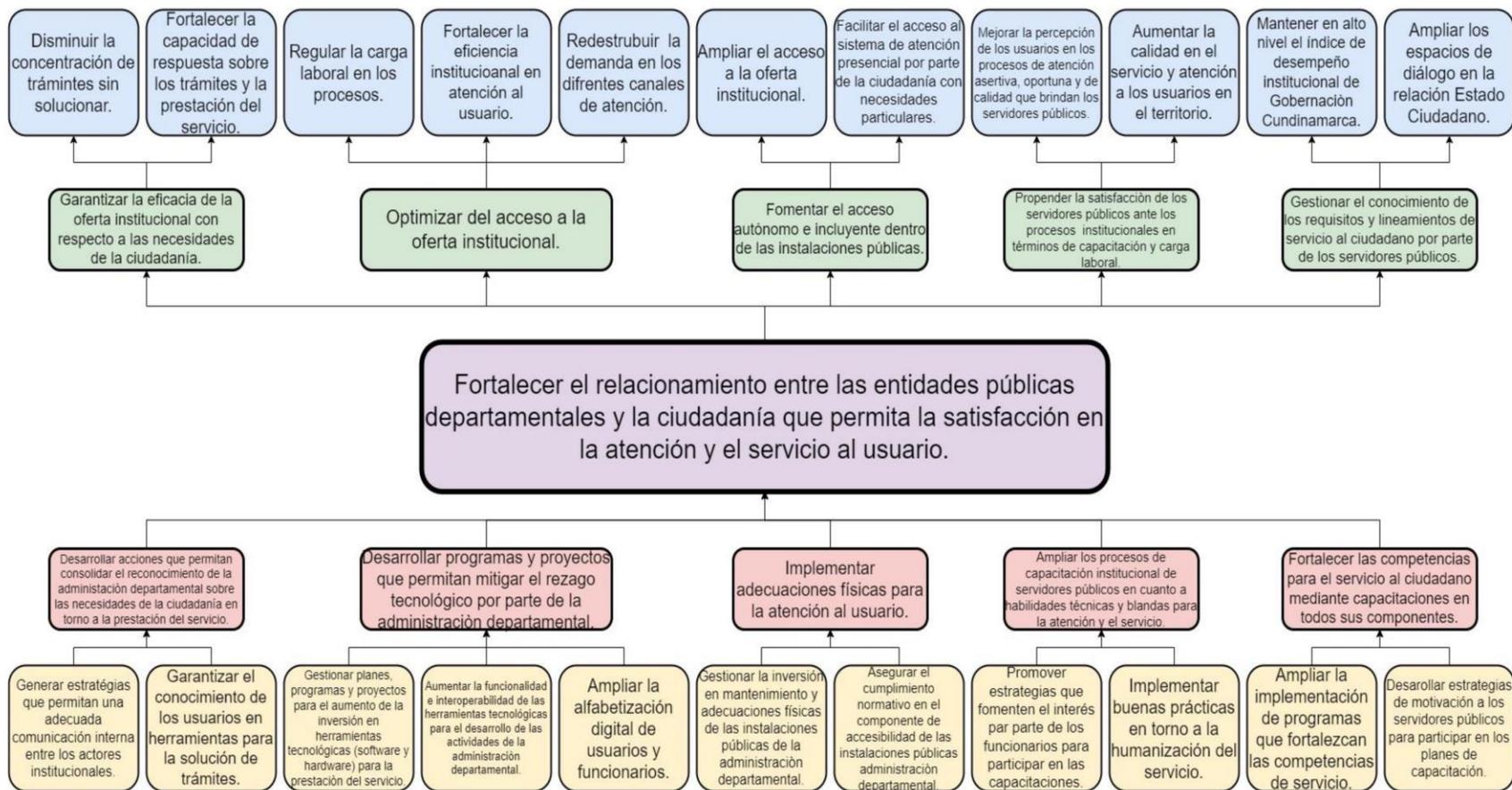


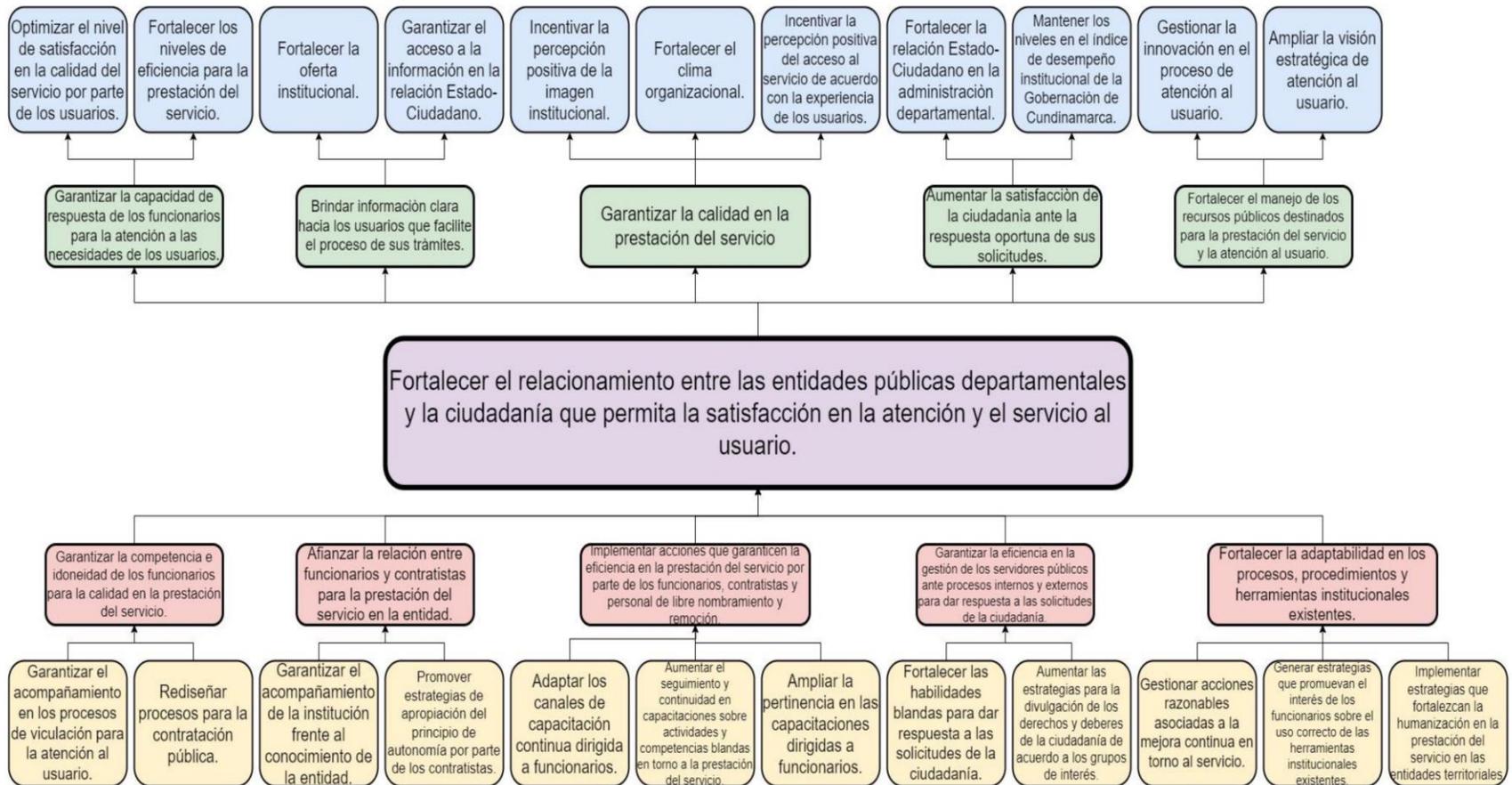
f/CundiGov @CundinamarcaGov

www.cundinamarca.gov.co

Árbol de objetivos







DOC



SC-CER 303297



ST-CER655785

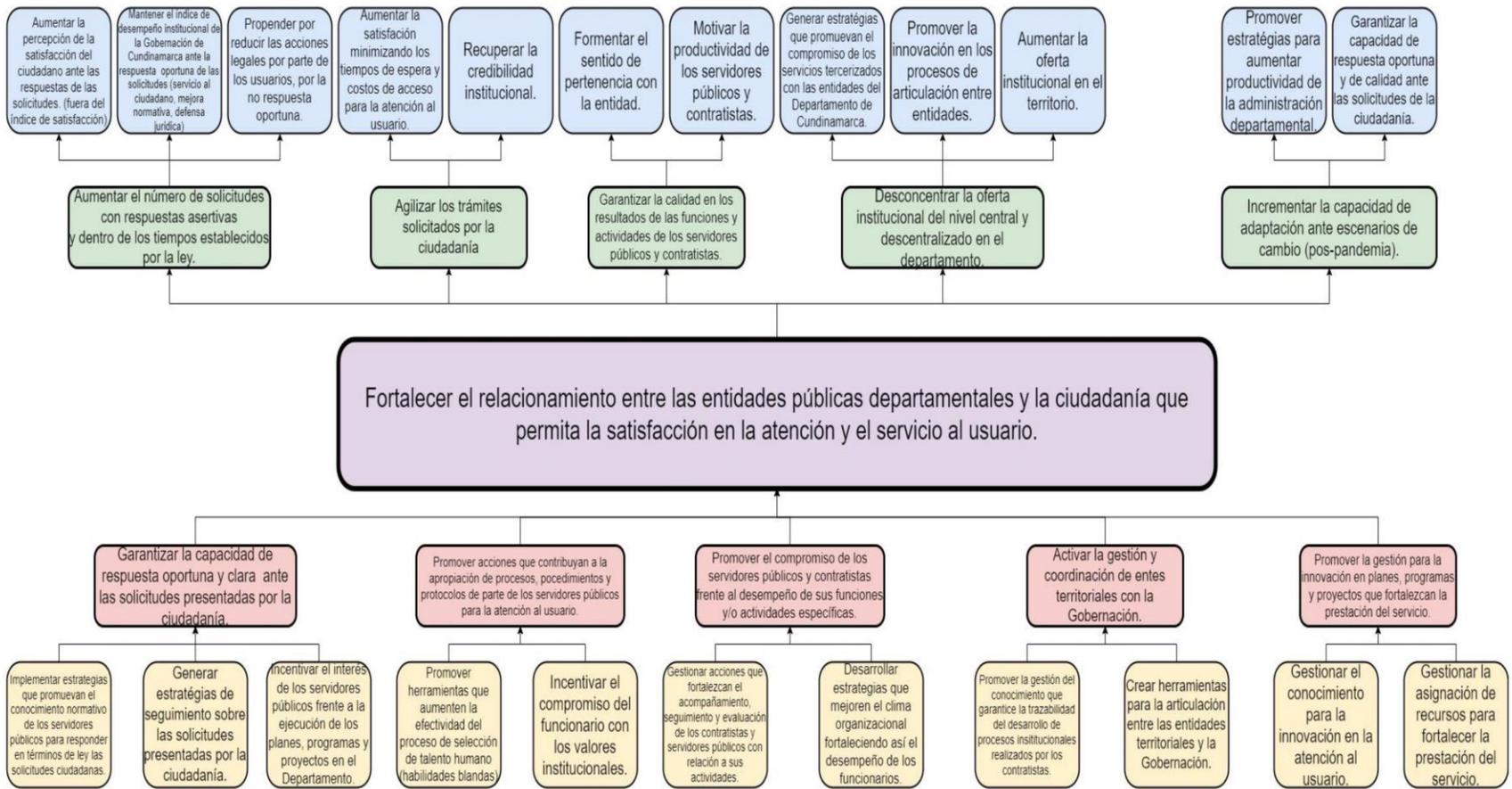


Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](https://www.facebook.com/CundiGov) [@CundinamarcaGov](https://www.twitter.com/CundinamarcaGov)

www.cundinamarca.gov.co



DOC



SC-CER 303297



ST-CER655785

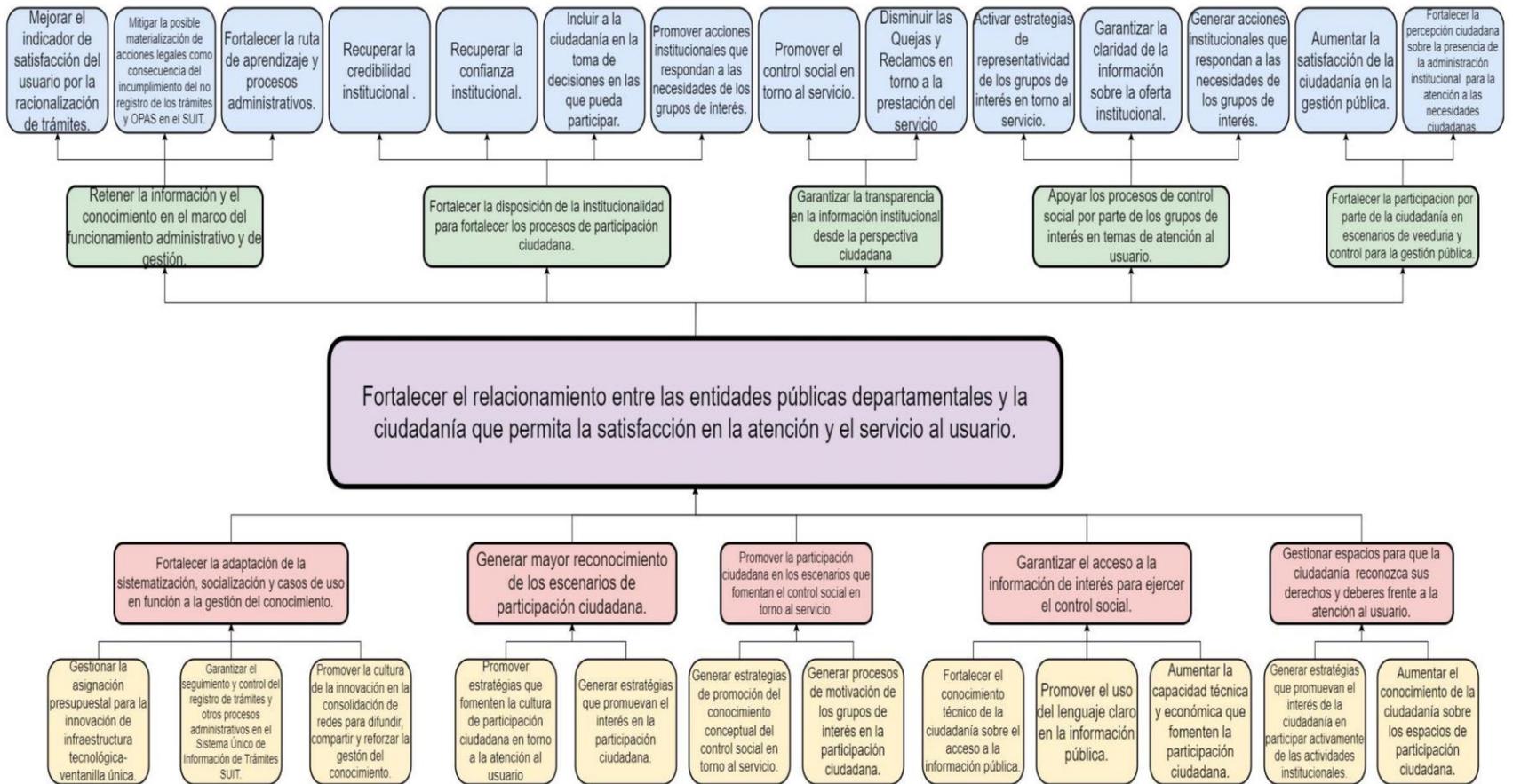


Gobernación de Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov

www.cundinamarca.gov.co



DOC



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov

www.cundinamarca.gov.co

Objetivo general

Promover la calidad en la atención y el servicio al usuario a través del fortalecimiento de la relación entre las Entidades Públicas Departamentales y la ciudadanía.

Objetivos específicos

1. Mantener la satisfacción de las personas usuarias por medio del fortalecimiento y articulación de los procesos institucionales asociados a la atención al ciudadano.
2. Fomentar conocimientos relacionados con la atención al usuario mediante la creación e implementación de contenidos pedagógicos de formación con la aplicación de enfoques diferenciales, dirigidos a funcionarios, contratistas y a la ciudadanía.
3. Aumentar el acceso de la ciudadanía a los canales de atención al usuario (virtual, presencial y telefónico) para acercar la oferta institucional.

Plan de implementación y financiamiento

Para proyectar el plan de implementación se realizó la definición de ejes y programas con sus respectivos objetivos e indicadores para hacer su medición, en total se definieron tres ejes y 11 programas organizados de la siguiente manera:

EJE 1: CUNDINAMARCA SE FORTALECE PARA SU SERVICIO

1. Oferta institucional clara y amigable: Ajustar la oferta institucional (Trámites, OPAS y Servicios) de la Gobernación de Cundinamarca de

acuerdo con las necesidades de la ciudadanía y las nuevas realidades del departamento.

2. Ajustes razonables y diseño universal para el servicio y la atención al usuario: Promover ajustes razonables y diseño universal en las entidades del nivel central para la eliminación de barrerismos administrativos, tecnológicos, comunicativos, actitudinales, espaciales y de infraestructura.

EJE 2: CUNDINAMARCA SE CAPACITA PARA SU SERVICIO

1. Conocimiento a un click: Capacitar en el espacio de la escuela virtual un programa "Formador de Formadores ¡A su servicio!" como estrategia pedagógica para fomentar los procesos de capacitación de forma autónoma, didáctica, accesible, ágil y clara en temas de atención al usuario.
2. Equipos de trabajo orientados al logro: Capacitar a los funcionarios y contratistas en temas técnicos, normativos y actitudinales de atención al usuario teniendo en cuenta componentes formativos didácticos y multisensoriales con reconocimiento de enfoques (género, diversidad y diferencial).
3. Asistencia técnica para el servicio de la atención al usuario: Trasladar las capacidades y los conocimientos tácitos y explícitos de la Gobernación de Cundinamarca por medio de un plan estructurado de asistencia técnica a entidades descentralizadas, municipios y grupos de interés en temas relacionados con atención al usuario.

EJE 3: CUNDINAMARCA UN CANAL PARA SU SERVICIO



Gobernación de
Cundinamarca



1. Sistemas de información interoperables: Implementar estrategias para promover la interoperabilidad entre las soluciones tecnológicas de la Gobernación de Cundinamarca.
2. Banco de conocimiento para el servicio y la atención al usuario: Fomentar el Banco de Conocimiento para facilitar la interoperabilidad institucional con casos de éxito y lecciones aprendidas que permitan promover la gestión de la innovación para mejorar la experiencia de la ciudadanía en el servicio y la atención al usuario.
3. Redes facilitadoras para acercar a la ciudadanía a información relacionada con temas de servicio y atención al usuario: Crear y articular una red de enlaces de atención al usuario entre instancia institucional (Gobernación de Cundinamarca), Coordinadores del SAC o quienes haga sus veces en la oficina de atención al usuario (Entes Territoriales) y redes de voceros rurales (Líderes Comunales y docentes).
4. Desconcentración del servicio presencial para acceder a la oferta institucional: Promover la desconcentración del servicio y la atención en el territorio para acercar la oferta institucional, trámites y servicios, especialmente en zonas rurales y de difícil acceso.
5. Marketing digital para el servicio y la atención al usuario: Generar un mayor acceso y accesibilidad de la población cundinamarquesa a plataformas digitales intuitivas mediante canales virtuales en la Gobernación de Cundinamarca, que permitan un reconocimiento de la entidad en el campo digital.
6. Marketing participativo para el servicio y la atención al usuario: Propiciar espacios de marketing de participación en torno al servicio y la atención con

diferentes grupos de interés para renovar y fortalecer la relación entre las Entidades Públicas Departamentales y la ciudadanía.

DOCUMENTO PRELIMINAR



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](https://www.facebook.com/CundiGov) [@CundinamarcaGov](https://www.instagram.com/CundinamarcaGov)
www.cundinamarca.gov.co

Plan de implementación

Eje	Programa	Indicadores	Unidad de medida	Fuente del indicador
Cundinamarca se fortalece para su servicio	Oferta institucional clara y amigable	Número de ajustes de la oferta institucional	Número (#)	Secretarías y Entidades Secretaría General
Cundinamarca se fortalece para su servicio	Fortalecimiento institucional para el servicio y la atención al usuario	<p>Índice de Desempeño Institucional - Política de Servicio al Ciudadano</p> <p>Índice de Desempeño Institucional - Política de Racionalización de Trámites</p> <p>Índice de desempeño institucional- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública</p> <p>Índice de Desempeño Institucional - Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra Corrupción</p> <p>Índice Desempeño Institucional- Política de Gobierno Digita</p>	Porcentaje (%)	DAFP

		Índice de Desempeño Institucional Política de Gestión Estratégica del Talento Humano-GETH.		
Cundinamarca se fortalece para su servicio	Ajustes razonables y diseño universal para el servicio y la atención al usuario	Número de ajustes razonables implementados	Número (#)	Secretaria General
Cundinamarca se capacita para su servicio	Conocimiento a un click	Número de personas capacitadas en el programa Formador de Formadores ¡A su servicio!	Número (#)	Secretaria General
Cundinamarca se capacita para su servicio	Equipos de trabajo orientados al logro	Número de funcionarios y contratistas capacitados en temas técnicos, normativos y actitudinales de atención al usuario	Número (#)	Secretaria General
Cundinamarca se capacita para su servicio	Asistencia técnica para el servicio atención al usuario	Número de asistencias técnicas realizadas	Número (#)	Secretaria General
Cundinamarca un canal para su servicio	Sistemas de información interoperables	Número de estrategias implementadas	Número (#)	Secretaria General
Cundinamarca un canal para su servicio	Banco de conocimiento para el servicio y la atención al usuario	Número de casos de éxito presentados	Número (#)	Secretaria General
Cundinamarca un canal para su servicio	Redes facilitadoras para acercar a la ciudadanía información relacionada	Número de redes articuladas y en funcionamiento	Número (#)	Secretaria General



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGov](#) [@CundinamarcaGov](#)

www.cundinamarca.gov.co

	con temas de servicio y atención al usuario			
Cundinamarca un canal para su servicio	Desconcentración del servicio presencial para acercar la oferta institucional	Número de salidas territoriales ejecutadas	Número (#)	Secretaria General
Cundinamarca un canal para su servicio	Marketing digital para el servicio y la atención al usuario	Número de interacciones con los canales virtuales	Número (#)	Secretaria General
Cundinamarca un canal para su servicio	Marketing participativo para el servicio y la atención al usuario	Número de espacios de participación en torno al servicio	Número (#)	Secretaria General



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGov @CundinamarcaGov
www.cundinamarca.gov.co

Fuentes de financiamiento

El departamento de Cundinamarca cuenta con su propio marco fiscal, establecido en el Estatuto de Rentas y Finanzas de la entidad. Este estatuto regula los ingresos, gastos, inversiones y endeudamiento del departamento, y establece los procedimientos para la gestión de las finanzas públicas.

En cuanto a las fuentes de financiación del departamento, Según el Plan de Desarrollo actual y el Marco Fiscal proyectado en la vigencia 2020-2024, se asociaron 34 metas de 10 entidades centralizadas y 3 descentralizadas las cuales tienen componentes de atención al usuario. Estos rubros son ingresos generados por el recaudo de impuestos, tasas y contribuciones de sus habitantes y empresas. En cuanto a las entidades descentralizadas más importantes para el proceso de financiación de la Política Pública se encuentra el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca con el cual se puede contar para la financiación de proyectos asociados a los programas de la política pública.

La Política Pública de Atención al Usuario - PPAU del departamento debe Cundinamarca cuenta con posibles fuentes de financiación, entre las principales se pueden mencionar:

- *Transferencias del Gobierno Nacional:* El departamento recibe transferencias del Gobierno Nacional por concepto de participaciones y situado fiscal, lo que representa una parte importante de su presupuesto.
- *Regalías:* El departamento de Cundinamarca también recibe recursos por concepto de regalías, que son una compensación económica que se otorga a los departamentos y municipios por la explotación de recursos naturales no renovables.

- *Créditos y préstamos:* El departamento puede obtener créditos y préstamos para financiar proyectos de inversión y desarrollo.
- *Cooperación internacional:* La Secretaría de Asuntos Internacionales de la Gobernación de Cundinamarca tiene la facultad de gestionar recursos de cooperación internacional de organismos multilaterales, gobiernos y organizaciones no gubernamentales, para financiar proyectos específicos.
- *Fondos de inversión:* El departamento puede invertir en fondos de inversión que le permitan obtener rentabilidad por sus recursos.

Cooperación internacional: Es importante destacar que la distribución de los recursos y la gestión financiera del departamento de Cundinamarca están regulados por la Ley y las normas nacionales correspondientes.

Entre los principales socios de cooperación internacional se encuentran:

- La Unión Europea
- Los Estados Unidos
- El Banco Mundial
- El Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- La Organización de las Naciones Unidas (ONU)

Agencias de cooperación bilateral y multilateral:

- **Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC):** Es la agencia gubernamental encargada de coordinar y administrar la cooperación internacional en Colombia. La APC trabaja con diferentes socios bilaterales y

multilaterales para promover el desarrollo en áreas como la educación, la salud, el medio ambiente, entre otras.

- Agencia Alemana de Cooperación Internacional (**GIZ**): Es la agencia de cooperación del gobierno alemán, que trabaja en conjunto con el gobierno colombiano y otras organizaciones para implementar proyectos y programas de cooperación en áreas como el medio ambiente, la energía, el transporte, la educación, entre otros.
- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (**USAID**): Es la agencia de cooperación del gobierno de los Estados Unidos, que trabaja en Colombia en áreas como la seguridad, la democracia, la gobernanza, la salud, el medio ambiente, entre otros.
- Banco Interamericano de Desarrollo (**BID**): Es una institución financiera multilateral que trabaja en conjunto con el gobierno colombiano y otras organizaciones para financiar proyectos y programas de desarrollo en áreas como la infraestructura, el medio ambiente, la energía, entre otros.
- Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (**AECID**): Es la agencia de cooperación del gobierno español, que trabaja en Colombia en áreas como la educación, la cultura, la salud, el medio ambiente, entre otros.
- Organización de las Naciones Unidas (**ONU**): La ONU trabaja en Colombia en áreas como la protección de los derechos humanos, la promoción de la paz y la seguridad, la lucha contra la pobreza, entre otros.

Algunas áreas en las que se suele enfocar la cooperación internacional de las entidades públicas colombianas incluyen:

- Desarrollo económico y empresarial



Gobernación de
Cundinamarca



- Fortalecimiento de la democracia y el estado de derecho
- Protección y promoción de los derechos humanos
- Reducción de la pobreza y la desigualdad
- Educación y formación técnica y profesional
- Salud pública y prevención de enfermedades
- Protección del medio ambiente y lucha contra el cambio climático
- Infraestructura y transporte

Es importante destacar que la cooperación internacional es una herramienta valiosa para complementar los esfuerzos nacionales y regionales de desarrollo y para promover la colaboración y el diálogo entre diferentes países y culturas.

Fondos de inversión: Las entidades públicas colombianas pueden contar con diferentes tipos de fondos de inversión, que les permiten financiar proyectos y programas en diversas áreas de interés público. Algunos de los fondos de inversión más comunes en Colombia incluyen:

- **Fondo Nacional de Pensiones de las Entidades Territoriales (FONPET):** este fondo está destinado a garantizar el pago de las pensiones de los empleados públicos de las entidades territoriales, como los municipios y los departamentos.
- **Fondo Nacional de Regalías (FNR):** este fondo se encarga de administrar los recursos provenientes de los ingresos por regalías generados por la explotación de recursos naturales no renovables, como el petróleo y el gas.
- **Fondo Adaptación:** este fondo tiene como objetivo financiar proyectos de infraestructura y mitigación de desastres naturales en zonas vulnerables del país.

- **Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo (FFPD):** este fondo financia proyectos de desarrollo económico y social en diversas áreas, como la infraestructura, la energía, el agua y el saneamiento básico.
- **Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación (FCTeI):** Este fondo financia proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación en diferentes áreas, como energía, salud, medio ambiente, entre otros.
- **Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo (FFPD):** Este fondo financia proyectos de desarrollo económico y social en diversas áreas, como la infraestructura, la energía, el agua y el saneamiento básico.

Es de destacar que cada entidad pública puede tener sus propios fondos de inversión específicos, dependiendo de su ámbito de actuación y sus objetivos estratégicos. Además, la administración y el uso de los fondos de inversión suelen estar sujetos a una serie de regulaciones y normativas para garantizar su adecuada gestión y transparencia.

Proceso de concertación con entidades:

La propuesta de concertación con la secretarías y entidades de la gobernación de Cundinamarca, involucradas en las alternativas de solución (plan de inversiones) de política pública de atención al usuario - PPAU. Contó con los siguientes componentes:

- Identificar los intereses y objetivos de cada entidad
- Establecer un equipo de negociación
- Establecer objetivos claros y medibles
- Buscar soluciones creativas
- Establecer un marco de responsabilidad
- Comunicación abierta y transparente

- Evaluar y ajustar los programas concertados.

En general, una estrategia integral de concertación de los programas estuvo sujeto a los planes de inversión usados actualmente para dar continuidad a aquellas metas que tuvieron muy buenos resultados y requieren de su continuidad para medir un impacto a mediano y largo plazo. La concertación con las secretarías quedó de la siguiente manera:

DOCUMENTO PRELIMINAR



Gobernación de
Cundinamarca



[f/CundiGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co

Secretaría	Concertación y/o compromisos
Planeación	<p>De acuerdo a la mesa de concertación se llegan a los siguientes acuerdos y compromisos (responsabilidades directas e indirectas) en los siguientes programas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Oferta Institucional Clara y Amigable : El objetivo debe ser claro en cuanto a Oferta Institucional (Trámites, OPAS y Servicios). La responsabilidad de la Secretaría de Planeación debe ser indirecta, debido a que la responsabilidad directa de la oferta institucional recae sobre cada secretaría en cuestión, la secretaria de planeación realiza control y seguimiento sobre lo registrado como Trámites y OPAS, en conclusión los responsables directos en este programa son cada secretaría que tenga oferta institucional. Fortalecimiento institucional para el servicio y atención al usuario: De acuerdo a lo concertado se acepta la responsabilidad directa respecto a las políticas institucionales en el marco de MIPG, compartida con las demás secretarías líderes de los procesos de cada política. Banco de Conocimiento para el servicio y la atención al usuario: De acuerdo a lo concertado se acepta la responsabilidad de este programa. <p>Para los respectivos programas se comparte responsabilidad con las secretarías indicadas en el plan de implementación, en cabeza de la Secretaría General.</p>
Integración Regional	<p>De acuerdo a la mesa de concertación y a lo socializado por la Secretaría de Integración Regional en materia a la misionalidad y estrategias que se han adoptado, se llegan a los siguientes acuerdos y compromisos (responsabilidades directas e indirectas) en los siguientes programas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Desconcentración del servicio presencial para acercar la oferta institucional : Se asume una responsabilidad directa como apoyo territorial y de conocimiento en cuanto a los grupos de interés en territorio. Redes facilitadoras para acercar a la ciudadanía información relacionada con temas de servicio y atención al usuario: Se asume una responsabilidad directa para el cumplimiento del objetivo de este programa.
Educación	<p>De acuerdo a la mesa de concertación se llegan a los siguientes acuerdos y compromisos (responsabilidades directas e indirectas) en los siguientes programas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Oferta Institucional Clara y Amigable : De acuerdo a la naturaleza del programa, todas las secretarías del nivel central que tienen oferta institucional (Trámites, OPAS y Servicios) serán responsables directos, por ende la Secretaría de Educación asume esta responsabilidad. Equipos de Trabajo Orientados al Logro. Se asume una responsabilidad indirecta en la medida de incluir a docentes y personal administrativo de las Instituciones educativas oficiales en las capacitaciones en atención al usuario de acuerdo al objetivo del programa
Competitividad y desarrollo económico	<p>De acuerdo a la mesa de concertación y a lo socializado por la Secretaría de Competitividad y desarrollo económico en materia a la misionalidad y estrategias que se han adoptado, se llegan a los siguientes acuerdos y compromisos (responsabilidades directas e indirectas) en los siguientes programas</p> <ol style="list-style-type: none"> Desconcentración del servicio presencial para acercar la oferta institucional: Se asume una responsabilidad directa como apoyo a la Secretaría General del programa "Desconcentración del servicio presencial para acerca la oferta institucional" ofreciendo las oficinas "si puedo" para apoyar las jornadas de desconcentración del servicio. Asistencia técnica para el servicio y atención al usuario: Para el programa de "asistencia técnica para el servicio y atención al usuario" estarán de acuerdo en ser responsables indirectos en la medida en que las capacitaciones ofertadas puedan ser útiles para los sectores económicos agrícolas del departamento. Oferta Institucional Clara y Amigable : De acuerdo a la naturaleza del programa, todas las secretarías del nivel central que tienen oferta institucional (Trámites, OPAS y Servicios) serán responsables directos, por ende la Secretaría de Educación asume esta responsabilidad.
Privada	<p>De acuerdo a lo socializado en materia de ejes y programas de la PPAU y de acuerdo a la misionalidad de la Secretaría Privada, se concerta un apoyo desde el Despacho del Gobernador para poner en agenda del mismo la formulación de la Política Pública de Atención al Usuario, así como brindar apoyo en concertar reuniones y mesas de trabajo puntuales y estratégicas con secretarías de Hacienda, Planeación, Jurídica y TIC, así como servir de puente para socializar la formulación y programas con el gabinete.</p>
Jefatura de gabinete y Buen Gobierno	<p>De acuerdo a la mesa de concertación se llegan a los siguientes acuerdos y compromisos (responsabilidades directas e indirectas) en los siguientes programas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fortalecimiento Institucional para el Servicio y Atención al Usuario: En la línea de la política institucional de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.
IDACO	<p>De acuerdo a la mesa de concertación se llegan a los siguientes acuerdos y compromisos (responsabilidades directas e indirectas) en los siguientes programas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Redes facilitadoras para acercar a la ciudadanía información relacionada con temas de servicio y atención al usuario: Se asume una responsabilidad directa y compartida para el cumplimiento del objetivo del programa en relación a fortalecer las redes de usuarios a partir de los líderes de las Juntas de Acción Comunal. Asistencia técnica para el servicio y la atención al usuario: Responsabilidad indirecta en la medida de incluir los temas relacionados en temas relacionados con atención al usuario en las capacitaciones que se brindan a las Juntas de Acción Comunal.
Empresa Inmobiliaria y de servicios logísticos de Cundinamarca	<p>De acuerdo a la mesa de concertación se llegan a los siguientes acuerdos y compromisos (responsabilidades directas e indirectas) en los siguientes programas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ajustes razonables y diseño universal para el servicio y atención al usuario: De acuerdo a la misionalidad de la entidad, se asume la responsabilidad directa y compartida con Secretaría General en relación al objetivo del programa, como administradores de la sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca. Equipo de Trabajo Orientados al Logro: Se asume responsabilidad indirecta en sentido a capacitar al personal de vigilancia y de aseo en temas relacionados con atención y servicio al usuario, que estará en cabeza de la Secretaría General.

Tabla



SC-CER 303297



ST-CER655785



Gobernación de Cundinamarca



Plan de Seguimiento, monitoreo y evaluación

(Este título se encuentra actualmente en construcción)

Pautas de divulgación

La Política Pública de Atención al Usuario, dentro de su marco estratégico, tiene el objetivo de mejorar las condiciones de vida de los cundinamarqueses reconociendo las diferencias que existen dentro de su población, las potencialidades y diversidades del territorio y los procesos de desarrollo económico, social y ambiental, entre otros. Para ello busca robustecer y facilitar los procesos y procedimientos de atención a los usuarios e implementar estrategias que cubran las necesidades y las demandas que tiene cada persona que accede a los servicios ofertados dentro del territorio cundinamarqués, teniendo como base la garantía de derechos y el fortalecimiento del relacionamiento entre **Estado-Ciudadano**.

Meta de Bienestar: 386- Incrementar la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca.

¿Que se espera?

El proceso de construcción de la Política Pública de Atención al Usuario requiere una articulación con diferentes áreas internas dentro de la Secretaría General y áreas externas institucionales del Departamento; es por ello que, en la fase de formulación de la política, se propone mediante este documento, la necesidad de activar un plan de comunicaciones para llevar un mensaje claro a la ciudadanía de los 116 municipios, dando relevancia a los

procesos de participación, inclusión, identidad y de construcción conjunta con la comunidad en la atención particular a sus necesidades y requerimientos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es crucial para la Gobernación de Cundinamarca que exista un reconocimiento y apropiación de la Política Pública de Atención al Usuario, y por ende del trabajo que se está realizando dentro de su construcción para que a mediano plazo la política incida de manera positiva en la cultura de la atención y servicio a los cundinamarqueses.

Slogan: *Política Pública de Atención al Usuario “¡A su servicio!”*

Este Slogan fue diseñado por el Equipo de Política Pública de Atención al Usuario en el marco de un ejercicio de lluvia de ideas, donde se planteó que la razón de ser de la Política es poder darles a los usuarios un servicio de calidad y que se traduzca en una experiencia positiva mientras están utilizando los diferentes canales de atención dispuestos para su atención. Así mismo, mostrar que es una política que quiere acercar realidades, territorios y ciudadanos tanto en la Gobernación de Cundinamarca (Institucional), como en cada rincón del Departamento (Territorial).

Estrategia en medios de comunicación:

Dentro del Ejercicio de lluvia de ideas, se reconoce que **la población objeto** es toda persona habitante y no habitante en el territorio Cundinamarqués que requiera o se encuentre interesada en acceder a los servicios de atención al Usuario dentro del Departamento, como se planteó previamente desde el Enfoque diferencial y territorial. En razón a ello, se propone abarcar distintas redes sociales, dándole fuerza a Twitter, ya que es un medio que tiene una

distinción y reconocimiento a nivel institucional con los usuarios de servicios de la Gobernación de Cundinamarca.

Dentro del material que se propone compartir en esta red social se encuentran: capsulas de información, encuestas cortas dentro de la plataforma y dinámicas, infografías, que acerquen al usuario en la interacción que tiene con el Estado. Por otro lado, utilizar otras redes sociales como lo son: Instagram, Facebook, Tiktok y Podcast, que permitan estar a la vanguardia e incluir a otra parte de nuestra población objeto (Niños, Niñas, Jóvenes y Adolescentes) que no hace parte de los usuarios actuales de Twitter, pero que por procesos pedagógicos y de participación pueden conocer más sobre la construcción de la política pública e implementación de planes de acción. En estas redes, también se podría compartir información relevante, dinámicas de participación por stories, capsulas de información, videos, infografías y demás.

Partiendo que la finalidad de la política pública es acercar territorio y acercar a la gente a experiencias de calidad, es fundamental para este proceso, tener en cuenta que no todos pueden acceder a servicios tecnológicos enmarcados en las redes sociales y la web por diversos factores como lo son: territoriales, ciclos vitales, socioeconómicos, entre otros. Para esta población objeto, se plantea utilizar mensajes de texto por medio del contact center, cuñas radiales y programas mediante radio satelital: Cundinamarca “El Dorado” Radio, que cuenta con una amplia cobertura y reconocimiento en el territorio, y además puede ser visible por “lives” en la red social “Facebook”, y facilita la interacción con los usuarios que manejan esta red. Partiendo de la necesidad antes mencionada, también se utilizará la estrategia de feria de servicios de Cundinamarca en los territorios para llevar voz a voz la su construcción y ejecución. Sin embargo y teniendo en cuenta que las políticas públicas se plantean a largo

plazo, es estratégico que estas propuestas se adapten de acuerdo con los avances tecnológicos, cambios sociales y a las necesidades que se identifiquen en la relación Estado-ciudadano.

Los valores propuestos que enmarcan la Política Pública de Atención al Usuario son: inclusión, respeto, dignidad, claridad y cercanía.

Uno de los temas más relevantes que se aborda de forma transversal dentro de la Política es el **Lenguaje Claro**, no solo por la obligación desde la institucionalidad de mejorar la relación del Estado-Ciudadano, sino por la voluntad política de generar una comunicación que realmente garantice el acceso a los derechos de todos los ciudadanos sin distinción (toma de conciencia). De otro lado, es vital el equipo de comunicaciones junto con el equipo de Política trabajen conjuntamente en la elaboración de mensajes para los diferentes grupos de interés teniendo en cuenta sus necesidades particulares.

Por lo tanto, se recomienda:

- 1. Para videos:** Grupo focal personas con discapacidad auditiva, visual y de baja visión
Audio nítido, lenguaje claro, apoyo de lengua de señas y subtítulos.
- 2. Para infografías:** Grupo focal personas con discapacidad intelectual, autismo.
Diseño con figuras, imágenes y colores.
- 3. Para redacción de mensajes en los diferentes canales y redes:** Lenguaje claro, evitar el uso de siglas y tecnicismos

Cabe resaltar que la activación de la estrategia de medios para la etapa de formulación se requiere de forma constante, esto con el propósito de *sembrar* apropiación en los grupos de interés sobre la importancia de su voz y participación en la elaboración de la política, por

eso las solicitudes de promoción se realizarán todas las semanas de acuerdo con el cronograma de trabajo.

Participación ciudadana:

Es importante resaltar que la tecnología debe ser para los municipios, el medio más apropiado para garantizar la transparencia, acceso a la información pública, rendición de cuentas y participación ciudadana. Por lo tanto, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han modificado y trabajado la manera en que las Administraciones Públicas y los ciudadanos interactúan; es por esto que, los Gobiernos locales, la proximidad con los habitantes y la necesidad de dar respuesta a sus demandas enfatizan la urgencia de afrontar el reto de la adaptación a los instrumentos que las redes sociales proporcionan. (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2019))

Cabe resaltar que el diálogo de la ciudadanía con los gobiernos y gobernantes es cada vez más importante, ya que estos aportan información útil para los procesos de gestión y toma de decisiones. Por lo tanto, los ciudadanos se han convertido en sujetos activos, en piezas clave en el diseño y la mejora de los servicios públicos. (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2019)). De acuerdo con lo anterior, las redes sociales digitales permiten generar una conversación continua con la ciudadanía facilitando la consolidación de nexos con el entorno, así como nuevas pautas de relación con las Administraciones Públicas y, asimismo, ofreciendo una gran variedad de alternativas para realizar seguimiento y control de gestión.

Como anteriormente se mencionó, en términos de gobernabilidad, la introducción de redes sociales como: Facebook y Twitter en la gestión municipal, permite tener una mayor participación y comunicación, tanto en el ámbito institucional, como en la cultura ciudadana;

ya que, estas aplicaciones son indispensables para enlazar, publicar, intercambiar opiniones, experiencias y conocimientos, así como para desarrollar un marcado y filtrado de contenidos colaborativos de la información más relevante del municipio en beneficio de la ciudadanía. (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2019))

El ciudadano escucha, opina y se comunica en las redes sociales, por lo tanto, para los municipios estas herramientas tecnológicas son un lugar de encuentro con las poblaciones; por lo tanto, la Política Pública Departamental de Atención al Usuario está preparada para ser parte de esta nueva forma de comunicación. Por ello, conviene estar capacitados en el tema de uso de las redes sociales para incorporar una correcta relación **Estado-Ciudadano**. Por lo tanto el éxito del plan de divulgación de esta política pública se base en que la tecnología debe ser para los municipios, el medio más apropiado para garantizar la transparencia, acceso a la información pública, rendición de cuentas y participación ciudadana.

Novedades: ¡Nuestro Podcast!

El podcast es un formato de contenidos muy popular hoy en día, y es reconocida como una herramienta para conquistar seguidores en las redes sociales, así como para ampliar la estrategia de marketing de la Política Pública de Atención al Usuario y convencer a las audiencias para que no nos pierdan de vista. Además de esto, esta pieza de audio que se caracteriza por su versatilidad permitiendo ubicarlo en varios canales. Así como un blog o página web, redes sociales o un canal de YouTube, el podcast es una manera adicional de crear una comunidad de seguidores con un tema en común. La idea es simple: por medio de esta plataforma se busca ofrecer apoyo e inspiración, además de generar



Gobernación de
Cundinamarca



diálogos con la ciudadanía, el principal objetivo es vender la **Política Pública de Atención al Usuario “¡A su servicio!”**, mostrar lo que hacemos y brindar una información de calidad para llamar la atención del consumidor a través de contenido específico, dinámicas, resolución de problemas, entre otros.

Principales ventajas del Podcast en el marketing digital:

1. **Económico:** este es uno de los formatos más económicos respecto a otras estrategias de contenido como los videos, sesiones fotográficas, infografías, entre otras.
2. **Dinámico:** Este medio permite a los ciudadanos ser escuchado en cualquier momento del día y desde todos los dispositivos digitales, permitiendo que el audio sea insertado en todo tipo de páginas web y enlazado a redes sociales.
3. **Complementario:** Permite complementar la información con respecto a videos, conferencias, textos, adicionando información y respondiendo preguntas o sugerencias del público.
4. **Seguidores:** La principal ventaja de esta plataforma es su popularidad en las redes sociales, ya que permite capta nuevos seguidores para el programa **Política Pública de Atención al Usuario “¡A su servicio!”**, además de convertirte en un líder o referente del sector.

En conclusión, la Secretaría de prensa debe realizar un constante apoyo y acompañamiento, en algunos casos liderar este espacio de pautas de divulgación teniendo presente que son quienes manejan el conocimiento de “marca” de la Gobernación de Cundinamarca de cara con la población y con los entes territoriales.

Referencias

Aguilar, L. (2014). *La hechura de las políticas públicas*. Obtenido de Fundación Henry Dunant: <http://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/PoliticassPublicas/QL-vT7L41Vk.pdf.pdf>

Canel, M. (2018). *La Comunicación de la Administración Pública. Para gobernar con la sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.

Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (s.f.) <https://www.funcionpublica.gov.co/>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (abril de 2019). *Lista Índices de Gestión y Desempeño*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/35245587/Indices_lista.pdf/1f7466ec-1f8c-1d52-139f-f6d7020a5b59?t=1557763866894

Departamento Administrativo de la Función Pública. (1 de mayo de 2021). *Esquema metodológico para la conformación de grupos par*. Bogotá: Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, Grupo de Análisis y Política. Obtenido de: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/39174329/2021-05-20_Descripcion_grupos_par.pdf/0d83ad04-06a1-70b3-2ff8-755b59795219?t=1621526093815

Departamento Administrativo de la Función Pública. (mayo de 2021). *Lista Índices de Gestión y Desempeño Versión 2*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-05-18_Tabla_indices_mdi_vigencia_2020_v2.pdf/23f92f2d-47c8-d63e-18f7-3e3240d3c6e9?t=1621369572529

Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (2018- 2020). *Resultados de Desempeño Institucional*. <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZGE2MzQ1YTQtYWl3ZC00YTdiLWJkY2ItNzI2YmU3YzQ1ZTk5IiwidCI6IjU1MDNhYWMyLTdhMTUtNDZhZi1iNTIwLTIJhNjc1YWQxZGYxNiIsImMiOiJ9R9&pageName=ReportSection396d1cd03a850a004c59>



Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (2020). *Documento metodológico, Operación Estadística Medición del Desempeño Institucional MDI Segunda Versión diciembre de 2020*. Obtenido de: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2020-12-21_Documento_metodologico_mdi+_v2.pdf/9d9bae20-4df2-80cb-a39b-3f4fe156c1b9?t=1611779498601

Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (2020). *Función Pública, Gobierno de Colombia*.

Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (s.f.). *Función Pública. Servicio al Ciudadano*. Obtenido de: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-instrumento-contra-la-corrupcion/28585938

Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (s, f.). La política de Racionalización de trámites en el marco del MIPG. Obtenido de: <https://funcionpublica.gov.co/eva/es/racionalizacion2018>

Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (s, f.). Plan Anticorrupción y Acciones de Participación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-. Obtenido de: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/racionalizacion-de-tramites>

Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (9 de diciembre de 2013). CONPES 3785. *Consejo Nacional de Política Económica y Social*. Bogotá. D, C., Colombia. Obtenido de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2018). *Evaluación de desempeño institucional*. Obtenido de: <https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/sistema-integrado-gestion/Paginas/Evaluacion-del-Desempe%C3%B1o-Institucional.aspx>

Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2019). Plan Nacional de Desarrollo "Pacto por Colombia, pacto por la equidad" 2018- 2022. Obtenido de:



Gobernación de
Cundinamarca



<https://www.dnp.gov.co/DNPN/Paginas/Plan-Nacional-de-Desarrollo.aspx#:~:text=El%20Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%20es%20un%20pacto%20por%20la,construir%20el%20futuro%20de%20Colombia>.

Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (2021). *CONPES*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/CONPES/Paginas/conpes.aspx>

Departamento Nacional de Planeación [DNP]. (s.f.). *DNP*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Qu-es-el-PND.aspx>

Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (2020). *Preguntas frecuentes sobre el diligenciamiento FURAG*. Obtenido de https://funcionpublica.gov.co/documents/28587410/35245587/2020-02-17_Preguntas_frecuentes.pdf/97dce0d9-2711-03b1-a0c9-6d442d717ebf?t=1581954932297

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s. f.). *Cómo opera MIPG*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

Eduarte Ramírez, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 7(1), 41-44.

Farr, J., Hacker, J., & Kazee, N. (2007). *Revisiting Lasswell*. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/25474350>

García, G. y Bolívar, J. (2013). *Fundamentos de Gestión Pública Hacia un Estado Eficiente*. (6 reimpresión). Bogotá: Ediciones EAN.

Kaňovská, L. (2010). Customer services: A part of market orientation. *Economic and Management*, 15. Lindblom, C. (1959). *La ciencia del salir del paso*. Revista publica de administración, vol 19, pp 79 - 88 Obtenido de: http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estategia_organizacional/36_Teoria_de_la_organizacion.pdf

Misiego, M. y Ortega, E. (Coords). (2013). *Cómprame y ¡Vende! 20 píldoras de los Maestros del Marketing*. Bogotá: Ediciones de la U.

Moreno, L. M. (2018). *FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE*. 110.

Pastrana, J. E. (2018). Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto. Gobernanza para la gobernabilidad democrática. *VI Congreso Internacional de Investigación en Gestión Pública*. Quito y Tulcán (Ecuador) & Pasto (Colombia)).

Procuraduría General de la Nación [PGN]. (s.f.). Grupo de Transparencia/Índice de Gobierno Abiert. Recuperado de. https://www.procuraduria.gov.co/portal/que_es_IGA.page#:~:text=El%20%C3%A Dndice%20de%20Gobierno%20Abierto,de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3% BAblica%20territorial.

Otras Fuentes del DIAGNOSTICO INDICADORES PROCESO DE ATENCIÓ AL USUARIO:

- Sistema Integral de Gestión y Control (SIGC) Isolución (2020): Informes Indicador respuesta oportuna PQRSDF e Indicador de satisfacción al usuario.
- Gobernación de Cundinamarca. *Servicio al ciudadano, informes PQRSDF*.
<https://www.cundinamarca.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/informacion-de-interes/informes-pqrs>



Gobernación de
Cundinamarca



f/CundiGob @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co