

CIRCULAR 100-020 DE 2021

(Diciembre 10)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

PARA: Entidades del orden nacional, departamental, distrital y municipal.
DE: Director del Departamento Administrativo de la Función Pública.
ASUNTO: Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022

El artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y saneamiento de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" señala que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

La metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, contenida en el documento denominado "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" del año 2015 [\(1\)](#) establece los siguientes componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción
- b) Racionalización de Trámites
- c) Rendición de Cuentas
- d) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Iniciativas Adicionales

En el marco de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, es clave para cada entidad: a. Diagnosticar las oportunidades de mejora en cada uno de estos componentes, a partir de la revisión de los lineamientos de política, y de los informes de implementación y de la caracterización de usuarios, b. Priorizar las acciones a implementar, a partir del diálogo con los grupos de valor y la disponibilidad de recursos, c. Elaborar un cronograma de implementación y d. Divulgar el plan de acción, al interior y exterior de la entidad.

En virtud de los nuevos desarrollos legales y normativos, así como de políticas de gestión y desarrollo institucional y de metodologías que se han expedido en el transcurso de estos seis años, se hace necesario brindar orientaciones integrales a las entidades para que en 2022 incorporen dichas actualizaciones especialmente en los componentes que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública: 1. Racionalización de Trámites 2. Rendición de Cuentas y 3. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, las cuales se presentan a continuación:

1. Componente de racionalización de trámites

Dentro de las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano se encuentra la política de Racionalización de Trámites, la cual tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Esta política se debe implementar de forma articulada con otras políticas como la de participación ciudadana y la gestión, dado que la mejor forma de definir qué trámites se deben racionalizar y qué mejoras implementarse es a partir del diálogo con los usuarios y grupos de valor; con la política de transparencia y acceso a la información en la medida que se mantiene actualizada y en lenguaje claro la información de los trámites a través de los diferentes canales y en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y la política de servicio al ciudadano, dado que se deben garantizar estándares de excelencia en la prestación de los trámites, y la accesibilidad de los canales de atención, entre otras actividades.

Por otro lado, las siguientes normas fueron expedidas con posterioridad a la publicación del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", las cuales inciden en la formulación del componente de racionalización de trámites como componente del PAAC:

1. Decreto Ley [2106](#) de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
2. Ley [2052](#) de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva en el nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en el nivel nacional y territorial con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
3. Resolución [455](#) de 2021 "Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites y procedimientos creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación y racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo [25](#) de la Ley 2052 de 2020".

Entre los avances de las normas antitrámites se resalta el desarrollo legal que se impartió respecto a los Servicios Ciudadanos Digitales, un Estado que utilice activamente la carpeta ciudadana digital, que permanezca conectado a través de una plataforma de interoperabilidad idónea y cuyos trámites sean seguros para los ciudadanos por medio de mecanismos de autenticación provistos por entidades de certificación. Igualmente se crea la obligación de habilitar medios de pago electrónicos para las transacciones asociadas a las tarifas de los trámites, la estandarización de trámites y formularios únicos, y que cualquier trámite creado a partir de la expedición de la Ley [2052](#) de 2020 será exclusivamente en línea.

Por lo anterior, con las anteriores normas se fortalece la política de racionalización de trámites, se evita la creación de nuevos procedimientos engorrosos y se simplifican los existentes, facilitando la vida de los ciudadanos, mejorando su experiencia y relación con el Estado y generando más ahorros en tiempo y dinero.

Igualmente, a partir del año 2016, la estrategia de racionalización de trámites, se formula directamente en el SUIT y se exporta en archivo pdf o Excel como parte integral del PAAC.

El SUIT, contiene el módulo de "Gestión de Racionalización", el cual facilita la construcción de la estrategia de racionalización de trámites, para la implementación de acciones de tipo normativas, administrativas y tecnológicas tendientes a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y otros procedimientos administrativos. Las entidades deben diligenciar los siguientes campos:

Situación Actual: Se describe de manera concreta cómo opera actualmente el trámite u Otro Procedimiento Administrativo - OPA, es decir, antes de implementar la acción de racionalización o mejora a proponer.

Mejora a implementar: Se realiza una pequeña descripción de la mejora al trámite u OPA que pretende implementar la entidad.

Responsable: Se diligencia el nombre de la dependencia o área líder del proceso, que tiene el compromiso de racionalizar el trámite u OPA en la entidad.

Fechas: Se selecciona las fechas de inicio y finalización (implementación) de la mejora o procedimiento (Día/Mes/Año), así:

- **Inicio:** Se indica la fecha de comienzo de las acciones de racionalización por realizar. Esta fecha no puede ser posterior a la fecha de finalización.

inferior al 1° de enero de cada vigencia.

- Tipo de racionalización / Acciones de racionalización: El sistema despliega una lista de selección, de acuerdo con la modalidad de racionalización (normativa, administrativa o tecnológica) y sus respectivas acciones que la entidad va a aplicar al trámite u OPA a intervenir. Se elige la que corresponda. Los tipos o modalidades de racionalización con sus respectivas acciones se detallan en el anexo No. 1.

- Finalización: Se indica la fecha de terminación de las acciones de racionalización a realizar dentro de la vigencia actual. Esta fecha no podrá ser inferior o igual a la fecha de inicio, ni superior a la fecha final de la vigencia actual (31 de diciembre).

- Fecha final proyecto: Es la fecha en la que termina la racionalización del trámite cuando se realiza por medio de un OPA, es decir cuando se implementa a mediano o largo plazo. Esta fecha debe ser mayor que la fecha de la vigencia actual.

A continuación, se presenta un ejemplo de una estrategia de racionalización de trámites:

Nombre del trámite	Situación Actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha Final
	El tiempo de duración del Trámite es de 30 días	El tiempo de duración del trámite será de 20 días	El trámite se redujo en 10 días, lo que genera disminución de tiempos para el ciudadano.	Normativa/ tecnológica	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	Oficina Registro	01/01/2022	15/11/2022

1. Componente de rendición de cuentas

La Ley [1757](#) de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", establece en el artículo [48](#) que la rendición de cuentas es un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, las entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicación y como la evaluación de la gestión.

Con la expedición de la Ley [1757](#) de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", y otros actos administrativos se han dado los lineamientos metodológicos y normativos en el componente de rendición de cuentas como son los siguientes:

a. Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 expedido en el año 2018, que se constituye en la norma obligatoria observancia para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas de conformidad con lo establecido en el artículo [51](#) de la Ley 1757 de 2015.

b. Decreto [230](#) de 2021: por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas

c. Circular Conjunta 100-001 de 2021 Departamento Administrativo de la Función

Pública "Lineamientos para la rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz" (ver:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=156644>).

Con base en las anteriores disposiciones las entidades deben diseñar la estrategia anual de rendición de cuentas.

cuentas en el marco del PAAC, implementando los siguientes lineamientos que actualizan lo señalado "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2:

- El diseño de la estrategia anual de rendición de cuentas debe formularse con base en las orientaciones formuladas en la metodología establecida en el Manual Único para el proceso de Rendición de Cuentas versión 02, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual facilita la formulación del diseño de actividades de información, diálogo y responsabilidad dentro de la estrategia de rendición de cuentas, (ver micro sitio del MURC en: <http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/inicio>).

- El manual (MURC) cuenta con una caja de herramientas con actividades, técnicas, instrumentos y espacios de diálogos que soportan el diseño y la implementación de las acciones para la rendición de cuentas (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/caja-de-herramientas>).

- En el diseño de la estrategia anual de rendición de cuentas las entidades deben formular un conjunto de actividades para informar, dialogar con los ciudadanos y responder por la gestión realizada y no limitarse a la realización solamente de una única audiencia pública anual. En el evento en que una entidad no cuente con espacios y encuentro presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, y fomentar la participación ciudadana, tales como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión y audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados. La entidad estará en la obligación de realizar audiencias públicas participativas, mínimo dos veces al año.

- Según lo establecido en el Manual único de rendición de cuentas V2, adoptado en 2018 por el Gobierno Nacional, en cumplimiento a la Ley las entidades deben incluir en la estrategia de rendición de cuentas, actividades con tres elementos centrales, que permitan garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión, así:

- a. Información: Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y avances en la garantía de derechos.

- b. Diálogo: Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

- c. Responsabilidad: Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificados en los espacios de diálogo. Este elemento supone, además, la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control, su cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión sea satisfactoria.

- Para el diseño de la estrategia las entidades deben partir de la identificación del estado actual en relación con la rendición de cuentas a través de la aplicación de la herramienta de autodiagnóstico, la cual permite hacer un diagnóstico interno del proceso de rendición de cuentas que permite evaluar lo que ha realizado la entidad durante el ciclo anterior, identificar fortalezas, retos y aspectos a mejorar en el nuevo ciclo. (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/actividad-3>)

- Para la definición de estrategia de rendición de cuentas se debe seguir un conjunto de pasos para cumplir un propósito; así el modelo ideal de un proceso de rendición de cuentas debe incluir 5 etapas: diagnóstico, preparación, ejecución y el seguimiento y evaluación. Este modelo debe estar en concordancia con lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/como-se-desarrolla-la-estrategia-de-rendicion-de-cuentas-2>)

- En desarrollo de la Circular Conjunta 100-001 de 2021, las entidades nacionales y territoriales desarrollan acciones dentro de su gestión para dar cumplimiento a obligaciones directas derivadas

puntos del acuerdo de paz o del marco normativo expedido con ocasión de la implementación del mismo, deben incluir actividades de información, diálogo y responsabilidad para la rendición de cuentas sobre obligaciones y además de incluirlas en el Informe general de la entidad, se deberá hacer un informe independiente que especifique información detallada de estas acciones, acorde con los lineamientos indicados por el Sistema de Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz. (ver <https://www.funcionpublica.gov.co/sircap/index.html>).

- En cumplimiento del Decreto [230](#) de 2021 las entidades podrán incluir en su estrategia de rendición de cuentas actividades para articularse con otras entidades con el fin de coordinar y potenciar las actividades adelantadas en el marco de los ejercicios de rendición de cuentas y facilitar el seguimiento y evaluación ciudadana a los compromisos de planeación y gestión. Estas acciones deben reflejar la activa participación y conformación de nodos para ejercicios de rendición de cuentas articulados, optimizando las actividades focalizadas adelantadas de forma individual en los componentes de información, diálogo y responsabilidad, partiendo de la caracterización de los grupos de valor y las necesidades específicas que se derivan de la rendición de cuentas.

- Con base en las nuevas disposiciones legales y los lineamientos metodológicos del Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2, de 2018 las entidades deben adoptar el nuevo formato para elaborar la estrategia de rendición de cuentas, que se anexa al presente, definiendo acciones para cumplir con los elementos de información diálogo y responsabilidad.

1. Componente de mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano.

Este componente busca facilitar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. De acuerdo a la Política de Servicio al Ciudadano definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - en cabeza de la Dirección de Participación Ciudadana, Transparencia y Servicio al Ciudadano.

Teniendo en cuenta que los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano fueron actualizados en el año 2015 incluyendo las actividades a través de la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que con posterioridad a la publicación de las "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2" del año 2015" surgieron los siguientes cambios normativos, así:

a. Decreto [1166](#) de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo [12](#) al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Jurídico, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

b. Decreto 430 de 2016 "Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública".

c. Decreto [1499](#) de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo [133](#) de la Ley 1753 de 2015".

d. Ley [2052](#) de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva a nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en materia de gestión pública con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones", en especial lo referente a las Oficinas de Relación Estado Ciudadano, incluido en el artículo [17](#).

e. Resolución [1519](#) de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información pública señalada en la Ley [1712](#) del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"

f. Circular No. 100-0[10](#)-2021 "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro".

Las entidades deben diseñar la estrategia anual de servicio al ciudadano en el marco del PAAC, de acuerdo con los lineamientos descritos en los siguientes subcomponentes:

Planeación estratégica del servicio al ciudadano: La entidad debe formular ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de las entidades, como un elemento indispensable previo a cualquier intervención, diseño o implementación de planes de la gestión institucional.

Adicionalmente debe analizar los datos sobre las interacciones y revisar resultados del diagnóstico y el estado de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, en el caso de entidades con grandes volúmenes de transacciones con los grupos de valor, se recomienda el uso de herramientas de análisis de datos (Big Data). El diagnóstico debe contemplar las variables del Formulario Único de Reportes de Avances de la Gestión (FURAG), los informes de entes de control y otros que permitan identificar qué acciones se requieren para lograr el ciento por ciento del cumplimiento.

Adicionalmente, la entidad debe efectuar espacios de diálogo internos y con demás grupos de valor, con el fin de identificar prioridades, definir colaborativamente acciones y establecer los indicadores para el seguimiento.

Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano: Para el diseño de la estrategia se recomienda incorporar acciones de capacitación de servicio al ciudadano en los programas de inducción y reintegración, así mismo desarrollar jornadas de capacitación permanentes con estos temas, así como crear esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos, que permitan destacar competencias en materia de servicio al ciudadano, también actualizar o elaborar manuales y perfiles de cargos de servicio al ciudadano/relación con la ciudadanía.

Gestión del relacionamiento con los ciudadanos: La entidad debe identificar y simplificar los procesos operativos de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, diseñar o actualizar los manuales y protocolos de servicios para garantizar la homogenización del servicio, implementar herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la oportuna de la oferta pública a los ciudadanos, implementar acciones para garantizar accesibilidad de la oferta de atención (medio físico NTC 6047 / accesibilidad web: Resolución [1519](#) de 2020) y establecer acciones para adoptar la oficina de Relación Estado Ciudadano.

Adicionalmente la entidad debe diseñar e implementar estrategias de homogenización y actualización de la información, sin importar el canal a través del cual se publique, así mismo establecer procesos para la actualización de información en lenguas nativas y respuesta a peticiones en formatos accesibles, así como actualizar la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), elaborar y actualizar manuales y documentos, instructivos, infografías que presenten claramente las reglas de juego sobre pasos y requisitos para adelantar trámites y los demás lineamientos incluidos en la Circular No. 100- [010](#)-2021 "Directiva para fortalecer la implementación de lenguaje claro".

Conocimiento del servicio al ciudadano: Es necesario que la entidad incluya acciones para la generación de conocimiento, como retos para encontrar soluciones a problemáticas y situaciones de relacionamiento con los ciudadanos, alianzas con los grupos de valor, para cocrear productos y servicios y desarrollar investigaciones e incentivar a los servidores a producir conocimiento. Así mismo implementar herramientas de uso y apropiación de conocimiento, con lineamientos claros, organizar la información sobre las interacciones, al igual que analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, el uso de inteligencia artificial que permita analizar y ordenar la información cualitativa y cuantitativa, así como fomentar la cultura de difundir y compartir, a través de espacios de socialización, documentar buenas prácticas y promover el intercambio de información y lecciones aprendidas.

Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana: La entidad debe incluir el diseño de esquemas de monitoreo sobre la gestión: (construir la cadena de valor, formular indicadores, establecer responsables y periodicidad de la medición), al igual que herramientas para medir la experiencia de usuario y percepción ciudadana, entre ellas el análisis de información sobre peticiones y gestión de trámites, encuestas de percepción ciudadana, ejercicios de ciudadano incógnito y herramientas como journey map, perfiles de usuarios, entre otras.

Cordialmente,

NERIO JOSÉ ALVIS BARRANCO

Director

Departamento Administrativo de la Función Pública

<NOTAS DE PÍE DE PAGÍNA>

[1.](#) Los artículos [2.1.4.1.](#) y [2.1.4.2.](#) del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el I Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior
n.d.
Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

