



Libertad y Orden
República de Colombia

Vicepresidencia de la República, DNP,
DANE, DAFP y Agenda de Conectividad

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Programa de Renovación de la Administración Pública
Departamento Nacional de Planeación
Diciembre de 2007



Libertad y Orden

República de Colombia

Contenido

- I. Descripción y avances del Programa
- II. Consideraciones metodológicas del diagnóstico de las entidades prioritarias



Libertad y Orden

República de Colombia

Contenido

- I. Descripción y avances del Programa
- II. Consideraciones metodológicas del diagnóstico de las entidades prioritarias



Libertad y Orden

República de Colombia

Objeto del PNSC

Incrementar la confianza de los ciudadanos en la Administración, mediante el mejoramiento de su relación cotidiana con las entidades de la APN



Libertad y Orden

República de Colombia

Origen del Programa (fundamentos de política)



PND 2006
- 2010

Meta 4: Incrementar la confianza de los ciudadanos en la Administración

Meta 5: Mejorar las condiciones de la relación del ciudadano con la Administración

Política
activa de
SC

Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos

- Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Cuerpos funcionales de servicio
- Modelos de gestión
- Mejora puntos de atención, canales de comunicación y racionalización de trámites
- Fortalecer el SC en al menos 10 entidades de la APN, con amplia cobertura e impacto



Libertad y Orden

República de Colombia

Origen del Programa (normatividad)

ARTICULO 2º de la CP. 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.

- Código Contencioso Administrativo: derecho de petición, Q&R, etc. (Dto. 1/84)
- Ley 87/93: Control Interno
- Decreto 2150/95, Ley 962 de 2005: Simplificación de trámites
- Decreto 1599 de Mayo de 2005: MECI
- Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de Calidad



Libertad y Orden

República de Colombia

Origen del Programa (situación actual)

Bajo nivel de
confianza en la
administración

[Ver condiciones](#)



Desconocimiento entidades y ciudadanía de avances y beneficios de políticas en ejecución o entidades encargadas [Ver políticas y entidades](#)

Carencia de estrategia única de comunicación y multiplicidad de imágenes institucionales [Ver imágenes institucionales](#)

Esfuerzos aislados y sin continuidad en el tema [Ver recuento](#)

Normatividad exigente, sin la adecuada medición de cumplimiento e impacto [Ver histórico normas](#)

Difícil relación cotidiana Ciudadano -Administración [Ver situación actual](#)

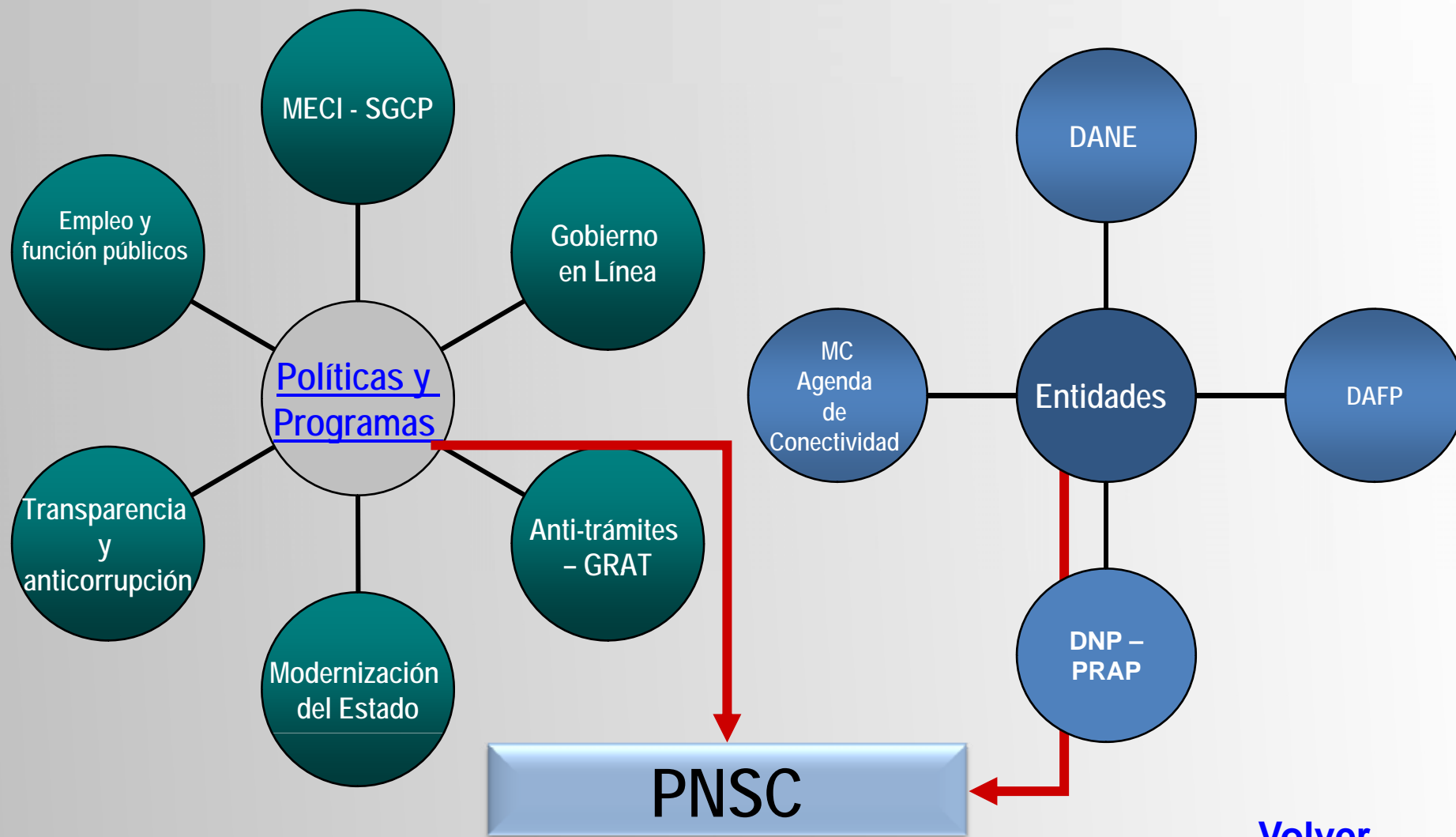
Necesidad de articular instancias de coordinación y programas transversales e institucionales [Ver situación institucional](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Políticas y programas (situación actual)



[Volver](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Imágenes institucionales (situación actual)



ARCHIVO GENERAL DE LA NACION



[Volver](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Programas anteriores (situación actual)

Gobierno	Políticas
Turbay	<ul style="list-style-type: none">• Comité Colombia ágil• Comisión para la Racionalización de la Gestión Pública
Betancur	<ul style="list-style-type: none">• Comité para la Racionalización de la Gestión Pública• Código Contencioso Administrativo (actuaciones administrativas, principios, procedimientos, etc.)• Publicidad de actos y documentos oficiales
Barco	<ul style="list-style-type: none">• Programa Colombia Eficiente• Comisión Presidencial Reforma de la Administración Pública
Gaviria	<ul style="list-style-type: none">• Consejería y Programa de Modernización• Programa de Racionalización y Simplificación de Trámites• Programa de Cooperación Británica (Unidad de eficiencia)
Samper	<ul style="list-style-type: none">• Programa de Racionalización y Simplificación de Trámites• Estatuto Anticorrupción• Organización y funcionamiento, desarrollo administrativo, Escuela de Alto Gobierno, premios buena gerencia, etc.
Pastrana	<ul style="list-style-type: none">• Unidad de Eficiencia• Gobierno en Línea• Acceso y uso mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales Propósito eliminar 350 trámites, inexecutable por forma Decreto• Gestión documental y de archivos

[Volver](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Normatividad (situación actual)

Década de los 80	<ul style="list-style-type: none">• Código Contencioso Administrativo: derecho de petición, Q&R, etc. (Dto. 1/84)• Ley 57/85: Publicidad de actos y documentos oficiales
Constitución	<ul style="list-style-type: none">• Fines esenciales del Estado: servir a la comunidad (art. 2º)• Principio de la Buena Fe (art. 83)• Prohibición de exigir requisitos adicionales, permisos o licencias innecesarios (art.84)• Principio de igualdad (art. 13)• Derecho a presentar peticiones y a su pronta resolución (art. 23)• Principios de la función administrativa: descentralización, delegación, desconcentración, coordinación (art. 209)• Prohibición de exigir permisos previos o requisitos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la iniciativa privada (art. 333)
Década de los 90	<ul style="list-style-type: none">• Ley 87/93: Control Interno• Ley 190/95: Estatuto Anticorrupción• Decreto 2150/95: Simplificación de trámites• Ley 489/98: políticas antitrámites, Escuela de Alto Gobierno, premios e incentivos a la buena gerencia, etc.• Ley 527/99: acceso y uso mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales• Decreto 1122/99: Propósito eliminar 350 trámites. Problemas de forma impidieron su vigencia

[Volver](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Deficientes condiciones de la relación cotidiana Ciudadano – Administración (situación actual)

- No hay un concepto claro sobre el servicio al ciudadano
- Directivas poco o nada involucradas en temas de servicio ciudadano
- Escasa preocupación por identificar, conocer necesidades y servir bien a sus ciudadanos “los clientes”
- Inadecuadas condiciones de organización institucional e infraestructura física y técnica
- Ineficaz promoción de servicios
- Carencia de oportunidad en las respuestas
- Servidores públicos poco cualificados
- Diversidad de oficinas / responsables del servicio a los ciudadanos en las entidades
- Gestión aislada e información desarticulada
- Tiempos de espera altos
- Oferta dispersa y confusa
- Solo el 13% de la población tiene acceso a Internet y el 18% está bancarizada

[Volver](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Políticas y programas (Administración Uribe)

- Política de modernización del Estado y racionalización administrativa: Ley 790/02
- Política antitrámites: Ley 962/05, GRAT
- Política de Gobierno en Línea y de Conectividad
- Política de calidad en la gestión pública y de control interno (MECI- SGC)
- Política para el desarrollo de la función pública: Empleo y gerencia pública (Ley 909/04)
- Programa para la transparencia, eficiencia y lucha contra la corrupción- PPLCC

[Volver](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Carencia de coordinación y visibilidad de logros (situación institucional)

Sistemas

1. SUIT
2. SUIP
3. SUIN
4. PEC
5. Colombiastad
6. Desarrollo Administrativo
7. Control Interno
8. Gestión de Calidad

Entidades líderes

1. Vicepresidencia
2. DNP –PRAP
3. DAFP -ESAP
4. DANE
5. Min
Comunicaciones -
Agenda de
Conectividad

Instancias de coordinación

1. COINFO
2. GRAT
3. GUIAA
4. Secretarios
Generales,
coordinadores
5. Coordinadores
sectoriales de
Información CIS

Programas,
proyectos o
servicios internos
de las entidades

[Volver](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Condiciones relación administración-ciudadano

Nivel de confianza
condicionado por:

Poco aprecio del ciudadano por la gestión y resultados de la administración

Baja percepción de transparencia causada por corrupción y deficiente servicio

Complejidad institucional (el ciudadano no conoce al Estado – maraña institucional)

Maraña normativa (21.754 leyes y decretos nacionales) y tramitomanía (2.676)

Inadecuadas, difíciles y odiosas condiciones en la relación cotidiana del ciudadano con la Administración

[Volver](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Avances del Programa

El PRAP como responsable de las políticas de eficiencia y transparencia y del PNSC, ha adelantado las siguientes actividades:

Diseño del Programa y metodología del diagnóstico

Diagnóstico de canales de comunicación. Instrumento aplicado: encuesta de 96 entidades - 83 respondieron

Identificación entidades líderes en programas relacionados con el SC (DAFP; Agenda de Conectividad; DANE) [Ver listado](#)

Selección de 14 entidades prioritarias [Listado anexo](#)

Diagnóstico detallado de las entidades prioritarias. En ejecución acuerdo Planes de Trabajo



Libertad y Orden

República de Colombia

Avances del programa (entidades lideres)

Entidad	Iniciativa
DANE	PlanIB
	Pendes
	Obligatoriedad certificación IB
	Colombiestad
	Encuestas de desempeño institucional
Agenda de conectividad	Gobierno en línea (Sistemas de información de la APN)
	Intranet gubernamental
DAFP	Política antitrámites (GRAT - SUIT)
	Sistema de gestión de calidad - SGCP
	Modelo estándar de Control Interno - MECI
	Programa de evaluación y capacitación de gerentes públicos
	Plan de capacitación de servidores
	Cuerpos funcionales (identificación competencias y habilidades básicas)

[Volver](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Avances del programa

Criterios de escogencia: Encuesta de Desempeño Institucional; Índice de Transparencia; Presencia territorial; Sector estratégico según PND 06-10; y Voluntad institucional

Entidades Prioritarias

(Alto impacto en prestación de servicios)

- ❖ Acción Social
- ❖ Inpec
- ❖ DAS
- ❖ Supernotariado
- ❖ Superservicios
- ❖ Supersalud
- ❖ Caprecom
- ❖ SENA
- ❖ Cancillería
- ❖ ICBF

Entidades Aliadas

(Experiencia en SC o capacidad de asesoramiento)

- ❖ DIAN
- ❖ DANE
- ❖ DNP

Entidad Especial

(autoridad electoral no contemplada originalmente)

- ❖ Registraduría

[Volver](#)



Libertad y Orden

República de Colombia

Contenido

- I. Descripción y avances del Programa
- II. Consideraciones metodológicas del diagnóstico de las entidades prioritarias



Libertad y Orden

República de Colombia

Consideraciones metodológicas (Propósito diagnóstico)

Características misionales

- Portafolio de servicios
- Programas diseñados
- Proyectos de inversión
- Coordinación con otras entidades (servicios y mecanismos de articulación)

Perfil del ciudadano

- Perfil socioeconómico
- Genero, grupo etáreo y condiciones Físicas
- Escolaridad
- Mecanismos de acceso al servicio

Organización institucional y equipos

- Aplicación de principios administrativos
- Disposición de puntos de atención
- Formalización de grupos
- Servidores: formas de vinculación y perfiles
- Capacitación y evaluación

Disposición física y técnica comunicaciones

- Canales presenciales y no presenciales
- Herramientas técnicas y tecnológicas
- Características físicas de puntos de atención
- Estrategias de promoción de servicios
- Seguimiento



Libertad y Orden

República de Colombia

Gracias