INFORME DE GESTIÓN
META 386 DEL PLAN DE DESARROLLO
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

El presente informe tiene como propósito plasmar los avances a corte del mes de ***mayo de 2023*** de la meta 386 del Plan de Desarrollo "Formular una Política Pública Departamental de Atención al Usuario".

1. Antecedentes:

En el año 2010, el Departamento Nacional de Planeación -DNP- expidió el Documento CONPES No. 3649 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano", en cual se indica de manera explícita, que existe un problema social de importante magnitud que merece ser atendido por parte del Gobierno Nacional, el cual se deriva de la "Insatisfacción de la ciudadanía con la calidad de los servicios prestados por la Administración Pública, así como la mala percepción de los ciudadanos de la eficiencia y probidad de la misma."

En este sentido, si bien se reconoce que desde la década de los 80 se presentaron importantes avances en términos de la estructura y el espíritu de la relación entre el Estado colombiano y su población, fruto de la ejecución de políticas y programas como la Comisión Presidencial: Reforma de la Administración Pública, el Programa de Racionalización y Simplificación de Trámites, el Estatuto anticorrupción, el Programa Gobierno en Línea o el Programa de Renovación de la Administración Pública; el DNP indica que estos esfuerzos se realizaron de forma desarticulada, razón por la cual la evolución en los niveles de satisfacción del ciudadano con relación a los servicios recibidos por parte del Estado colombiano, no fue aquella que se había proyectado alcanzar con las reformas institucionales impulsadas durante los años 80.

Ante esta situación, se planteó la formulación de una Política Nacional de Servicio al Ciudadano, "con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares."

De acuerdo con el propósito anteriormente planteado, el CONPES No. 3785 de 2013 estableció como objetivo general de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano: "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." Así mismo, estableció el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano.

2. Descripción general de la Meta 386:

DEPENDENCIA	Secretaría General de la Gobernación de Cundinamarca
NOMBRE DE LA META DE BIENESTAR	Incrementar la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca
NOMBRE DE LA META DE PRODUCTO	Formular una Política Pública Departamental de Atención al Usuario
CÓDIGO DE LA META	386

Justificación:

El Artículo 2 de la Constitución Política de 1991 establece como fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad y la garantía de la participación de los colombianos en los asuntos públicos. Por su parte, el Artículo 209 enfatiza el papel de la función pública como un sistema dispuesto al servicio del interés general, a la vez que enuncia, como principios de su accionar, la igualdad, la moralidad, la eficacia, la economía, la celeridad, la imparcialidad y la publicidad, todo ello enmarcado en un ejercicio de coordinación interinstitucional dirigido a garantizar el cumplimiento de los fines del Estado, así como el bienestar social.

Estos principios constitucionales impulsaron, posteriormente, la elaboración de documentos de política pública como la “Política Nacional de Servicio al Ciudadano” [CONPES No. 3649 de 2010] y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano [CONPES No. 3785 de 2013], evidenciando el interés por parte del Gobierno Nacional en dar respuesta a una problemática social que involucra la relación del ciudadano con la institucionalidad que lo representa.

En la administración departamental de la Gobernación de Cundinamarca, dicha relación efectiva se encuentra a cargo de la Secretaría General como líder de los procesos de atención al ciudadano y de gestión documental del departamento. Al respecto, el Artículo 67 del Decreto Ordenanza 0265 de 2016 establece como uno de los objetivos de esta secretaría “*Trazar los lineamientos para la atención al ciudadano y organizar un 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 generales sobre esta materia*”.

En este sentido, durante el cuatrienio de la administración “*Unidos Podemos Más*”, se evidenció un avance significativo en términos de adecuaciones para la prestación del servicio de atención al ciudadano, tales como la inauguración del Centro Integrado de Atención al Ciudadano -CIAC-, la adquisición de la Unidad Móvil de Atención al Ciudadano y la inauguración del Contact Center. Sin embargo, resulta oportuno indicar que los componentes del sistema transversal de atención al ciudadano resultan limitados en su implementación, impactando así en los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados por la Gobernación de Cundinamarca.

Teniendo en cuenta lo anterior, se identifica que el componente de atención al ciudadano es inherente a cada una de las actividades desarrolladas por la administración departamental, y que en virtud de ello demanda importantes esfuerzos en términos de arreglos institucionales, procesos y procedimientos, calidad de servidores públicos, certidumbre, cumplimiento y cobertura, entre otros.

De acuerdo con el Decreto Ordenanza 510 de 2022 “*Por el cual se establece la estructura de la Administración Pública Departamental, se define la organización interna y las funciones de la dependencia del sector central de la administración pública de*

Cundinamarca y se dictan otras disposiciones", que establece dentro de uno de los objetivos de la Secretaría General el de garantizar el oportuno aprovisionamiento y adecuado funcionamiento de los recursos materiales y físicos, y la prestación de servicios administrativos, que requieran las dependencias del sector central de la Administración departamental, para el normal cumplimiento de sus funciones, así como para el logro efectivo de las metas trazadas en el Plan de Desarrollo.

Dentro del ejercicio de sus funciones, a la Secretaría General le corresponde entre otras, organizar, dirigir y reglamentar el desarrollo de la administración en el ámbito de sus competencias, para ello se tiene claro, que las funciones que se desarrollan se cumplen con la observancia de los postulados que rige la administración pública, cómo son, los principios de economía, celeridad, eficacia, publicidad, moralidad, presunción de buena fe, igualdad y participación, igualmente y dentro de este ámbito, se busca realizar el afinamiento de todos los procedimientos, especialmente aquellos que corresponden al sistema de gestión de calidad, temas especiales que se requieren que se acuda procesos de contratación de personal técnico, tecnológico y profesional para que brinde apoyo requerido por la entidad.

La Secretaría General, se encuentra conformada a su interior por el Despacho del Secretario General, la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección de Servicios Administrativos, la Dirección de Atención al Usuario, Dirección de Gestión Documental y la Dirección de Bienes e Inventarios, cada una de estas oficinas coordinadas por la Secretaría General.

Como parte de las funciones de la Dirección de Atención al Usuario predominan las de asistir a la Secretaria General, en la formulación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios al usuario y de acercamiento del sector central de la Administración Departamental al usuario; promover la implementación y desarrollo de sistemas de información relacionados con la prestación de servicios al usuario, en coordinación con la Secretaria de las TIC; orientar y supervisar el funcionamiento del Centro Integrado de Atención al Ciudadano, así como de los medios de atención virtual y telefónica que se adopten para la prestación de los diferentes servicios; definir estándares de calidad y oportunidad para el respectivo proceso y promover la incorporación del uso de recursos informáticos en la prestación de estos servicios y que generen una cultura de servicio; administrar, orientar y supervisar el funcionamiento del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias, denuncias y Felicitaciones, para garantizar un control eficaz de las respuestas ofrecidas por las entidades a los ciudadanos y propiciar las mejoras pertinentes en los procesos tendientes a la toma de decisiones.
Adicional a lo anterior y de acuerdo a lo establecido en el Plan de Desarrollo "*Cundinamarca Región que Progresa*" en su en la línea estratégica de Gobernanza, se incluye el programa "*Gestión Pública Inteligente*" cuyo objetivo promueve la "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", y en su subprograma "Trámites simples, Gobierno cercano" se incluye la meta de producto 386 "*FORMULAR UNA POLITICA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE ATENCION AL USUARIO*" la cual se encuentra a cargo de la Secretaria General y su Dirección de Atención al Usuario; es importante enunciar que la Administración Departamental tuvo como fundamento y análisis para incluir esta meta en su Plan de Desarrollo.

En este sentido la Secretaría General considera de vital importancia realizar la formulación de una Política Pública Departamental de Atención al Usuario -PPAU- que establezca los lineamientos generales sobre el actuar coordinado de la administración pública departamental, mejorando significativamente los niveles de confianza en las instituciones departamentales y garantizando el goce efectivo de los derechos del usuario, y de paso fortalecer el bienestar de los habitantes de Cundinamarca, promoviendo acciones y herramientas que fortalezcan la relación Estado-Ciudadano en torno a la prestación del servicio.

Objetivo de la Meta:

Formular una Política Pública Departamental de Atención al Usuario.

Plan Indicativo:

Para el periodo de Gobierno “Cundinamarca Región que Progresa”, para la meta se planteó el siguiente Plan Indicativo para el cuatrienio 2020 – 2024

CUATRENIO

	VIGENCIA	PROGRAMADO	EJECUTADO
Año 1	2020	0%	0%
Año 2	2021	15%	15%
Año 3	2022	45%	45%
Año 4	2023	40%	10%
Año 5	2024		

Plan de Acción:

Con relación al producto de la META 386 Formular una Política Pública Departamental de Atención al Usuario y la actividad “Contratar servicios de asesoría en la Formulación de Políticas Públicas”.

Avance en la Gestión

Para el cumplimento de la meta 386 “Formular una Política Pública Departamental de Atención al Usuario” se suscribió el contrato SG-CPS-080-2023, con el contratista ANDERSON JAVIER QUINTERO, con el objeto de “*Prestación de servicios profesionales especializados para liderar la formulación, planeación, gestión y seguimiento a la construcción de la política pública de atención al usuario, establecida en la meta 386 del plan de desarrollo "Cundinamarca región que progresa",* por un valor de TREINTA MILLONES DE PESOS ($30.000.000) M/CTE y un pazo de cuatro (4) meses.

Así mismo, se adelantó tramite de solicitud de traslado presupuestal por valor de CUARENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE ($45.000.000), con el fin de continuar contando con los servicios especializados de profesional que lidere la culminación de la formulación de la política pública de atención al usuario.

Logros Acumulados:

En cumplimiento de la meta, hasta el mes de mayo de 2023, se ha logrado la aprobación por parte de la Secretaría de Planeación del documento diagnóstico el cual consta de: la activación de la instancia institucional, la construcción e implementación de los 10 instrumentos aplicados en territorio, definición de los actores priorizados, la caracterización de los municipios destinados a la intervención, el análisis de la información y la construcción del árbol de problemas.

La aprobación de la etapa estratégica de la política pública con la aprobación del documento estratégico de la política con: la construcción de la matriz de objetivos y matriz evaluación alternativas de solución. En cuanto a las etapas para la construcción de la política, se presentará a continuación el porcentaje global de la meta 386:

PORCENTAJE GLOBAL CUMPLIDO META386	**70%**	
ETAPA	**TIEMPO**	**RESULTADO ALCANZADO**
Activación de la instancia institucional	Pendiente por implementarse la entrada en vigencia de del decreto ordenanzal 510 del 2022	DAU y Secretaría de Planeación
Documento diagnóstico	6 meses	Ajuste del documento diagnóstico de acuerdo las recomendaciones de Secretaría de Planeación
Plan de acción/implementación	1 mes	Ajustes de acuerdo a las recomendaciones de Secretaría de Planeación.
Identificación de alternativas de solución	1 mes	Se ha realizado según las indicaciones del diagnóstico y la construcción del árbol de problemas y objetivos.
Análisis presupuestal	1 mes	Asignación presupuestal y direccionamiento estratégico a través de las jornadas de concertación con Secretarías.
Documento de Política Pública	1 mes	Depende de las acciones desempeñadas en las alternativas de solución y plan de implementación.
Documento Memorias de Participación	2 meses	Dicho documento se ha construido desde las salidas territoriales y se sigue construyendo para la consolidación del plan de comunicación.
Plan de implementación y alternativas de solución.	1 mes	En proceso de construcción
Pautas de comunicaciones.	3 meses	Se encuentra en proceso de construcción por parte de la dupla de trabajo interno del equipo formulador.
Decreto/Ordenanza	2 meses	Requiere asistencias técnicas por parte de la Secretaría Jurídica y Secretaría de Planeación.
Socialización a las instancias institucionales y de participación	3 meses	Una vez se hubiera presentado al CODEPS. Se podrá realizar las jornadas de socialización, las cuales se tienen estipuladas para el mes de julio y agosto del 2023.

Socialización al consejo de política sociales - CODEPS-	1 mes	El proceso de sesión ante el CODEPS, dependerá de la aprobación por parte de Secretaría de Planeación.
Presentar y socializar ante la Asamblea Departamental	1 mes	Una vez se apruebe por parte en el CODEPS, se puede presentar ante Asamblea Departamental.

Ejecución Financiera:

La ejecución presupuestal del contrato SG-CPS-080-2022, de la siguiente manera:

DOCUMENTO DE PAGO	FECHA	VALOR
3300088278	23/03/2023	$7.500.000
3300090760	20/04/2023	$7.500.000
3300094333	19/05/2023	$7.500.000

Mes	Logro	Dificultades	Avance físico	Avance financiero (facturado $)
Enero	Adelantar tramites precontractuales y contractuales para la suscripción de una orden de prestación de servicios que lidere el proceso de culminación documental de la Formulación de la Política Publica de Atención al Usuario		1.6%	$0
Febrero	La ejecución del cumplimiento de la Meta 386 durante el mes de febrero del 2023, consistió en la elaboración de acciones enfocadas en: 1) Elaboración del plan de trabajo para dar cumplimiento a los tiempos estipulados por Secretaría de Planeación sobre los entregables requeridos para cumplir con la etapa de formulación. 2) Planeación de los tiempos de trabajo bajo la metodología de Ruta Crítica para avanzar en los entregables solicitados por Secretaría de Planeación Elaboración y ajustes del árbol de problemas.	Retraso en los tiempos precontractuales y contractuales para la suscripción de los contratos del equipo formulador de la Política Publica de Atención al Usuario	10%	$0
Marzo	La ejecución del cumplimiento de la Meta 386 durante el mes de marzo del 2023, consistió en la elaboración de acciones enfocadas en:	Retraso en la ejecución de reuniones con	15%	$7.500.000

	3) Culminación de la fase diagnóstica de la Política Pública de Atención al Usuario con la aprobación del documento técnico y la aprobación del Árbol de Problemas el día 15 de marzo del 2023. 4) En la fase estratégica de la formulación de la Política Pública, se realizó la aprobación del árbol de Objetivos el día 23 de marzo del 2023. 5) En la fase estratégica de la formulación de la Política Pública, se está trabajando en la construcción de las Alternativas de Solución, acción que requiere una interacción entre secretarías del Departamento de Cundinamarca. Dichas reuniones requieren de la interacción entre directivos para dar a conocer la política y las posibles acciones que los Secretarios puedan adoptar según su capacidad instalada, avance presupuestal y misionalidad. 6) Se adelantan acciones para la proyección de exposición de motivos, los cuales serán presentados al CODEPS, una vez sean aprobados las alternativas de solución y el plan indicativo.	Secretaría de Planeación debido a la tardanza en la adjudicación de los contratos del equipo de trabajo.		
Abril	La ejecución del cumplimiento de la Meta 386 durante el mes de abril del 2023, consistió en la elaboración de acciones enfocadas en: 1) Culminación de la fase diagnóstica de la Política Pública de Atención al Usuario con la aprobación con la radicación del árbol de objetivos el día 3 de abril del 2023. 2) En la fase estratégica de la formulación de la Política Pública, se está trabajando en la construcción de las Alternativas de Solución, la fase inicial de la	La dificultad más relevante en cuanto a la consolidación de la fase estratégica de la Política Pública corresponde a la falta de articulación entre las entidades del nivel central con las distintas secretarías para llevar a cabo acciones estratégicas para la construcción	17%	$15.000.000

	formulación de alternativas de solución fue aprobada en la asistencia técnica del 19 de abril del 2023 3) Se han adelantado acciones para el diligenciamiento de la segunda fase de las Alternativas de Solución. 4) Se han establecido acciones de acompañamiento con los líderes de proceso de la Dirección de Atención al Usuario para el asesoramiento al equipo formulador para tener en cuenta la información más relevante para la consolidación de la segunda fase de la matriz de Alternativas de Solución. 5) Se han adelantado reuniones con Secretaría de Planeación – Dirección de Datos Espaciales y Centro de Documentación, Secretaría de TIC, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gobierno y Tesorería General del Departamento para identificar desde el área técnica Cómo puedan adoptar según su capacidad instalada, avance presupuestal y misionalidad la Política Pública de Atención al Usuario del 4 al 18 de abril. 6) Se han adelantado acciones para la construcción de la matriz de plan de implementación 7) Se han adelantado acciones para la construcción del plan financiero de la Política Pública. 8) Se adelantan acciones para la proyección de exposición de motivos, los cuales serán presentados al CODEPS, una vez sean aprobados las alternativas de solución y el plan indicativo.	conjunta de la PPAU.		

Mayo	La ejecución del cumplimiento de la Meta 386 durante el mes de mayo del 2023, consistió en la elaboración de acciones enfocadas en: 1) En la ejecución de la fase estratégica de la formulación de la política pública, se ha aprobado la evaluación de las Alternativas de Solución el día 5 de mayo del 2023. 2) Se ha dado una aprobación con ajustes de la estructura de la política pública el día 16 de mayo del 2023, la cual, es indispensable para la proyección del Plan de Implementación de la Política Pública. 3) Se ha iniciado la planificación de las concertaciones con las secretarías de la Gobernación de Cundinamarca que tendrían una acción directa en los programas de la Política Pública, establecidos en la matriz Plan de Implementación. Las jornadas se tienen previstas desde el 31 de mayo hasta el 5 de junio del 2023. 4) Se han establecido acciones de acompañamiento con los líderes de proceso de la Dirección de Atención al Usuario para el asesoramiento al equipo formulador para tener en cuenta la información más relevante para la consolidación de la segunda fase de la matriz de Alternativas de Solución. 5) Se han adelantado ajustes al documento técnico, el cual, será soporte de la ordenanza. 6) Se han adelantado acciones para la construcción del plan financiero de la Política Pública con base en las reuniones establecidas el mes anterior con Secretaría de Hacienda y Secretaría de Planeación.	Las dificultades presentadas, son las siguientes: 1) Renuncia de la persona encargada de la dirección de Política Públicas, quien emite los conceptos de favorabilidad en cada etapa de las políticas públicas. 2) Falta de articulación entre las entidades del nivel central con las distintas secretarías para llevar a cabo acciones para la construcción conjunta de la PPAU	30%	$22.500.000

	7) Se continuaron adelantan acciones para la proyección de exposición de motivos, los cuales serán presentados al CODEPS, una vez sean aprobados las alternativas de solución y el plan indicativo.			

Cordialmente,



Cristóbal Sierra Sierra
Director de Atención al Usuario

Proyectó: Javier Quintero / Contratista
Revisó: Laura Marcela Laiton Morales / Contratistas D.A.U