Departamento Nacional de Planeación

Subdirección Territorial y de Inversión Pública
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- PNSC

DNP Departamento Nacional de Planeación

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Objetivos

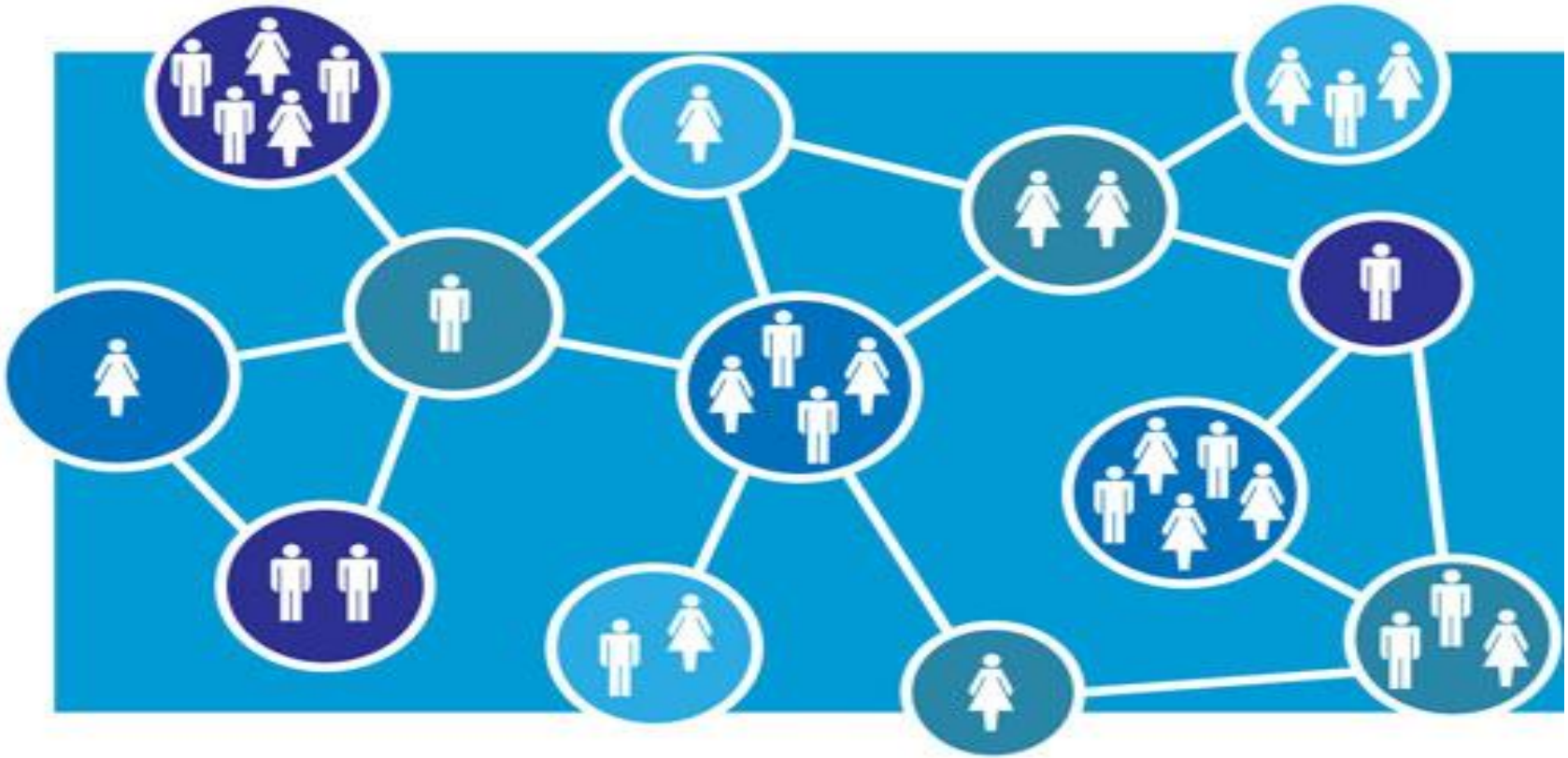
1. Reconocer el Servicio al ciudadano como proceso transversal en la administración publica.
2. Desarrollar un Ejercicio práctico de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés .
3. Revisar la Herramienta observatorio jurídico del PNSC, para repasar normativa relacionada con la gestión de servicio.

Cada interacción con un ciudadano, es una oportunidad para **transformar**:
Tu vida, la de ellos, la administración pública y sí,
el país entero.



Ejercicio 1.

Tejiendo la RED





DNP Departamento Nacional de Planeación
PNSC Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Burocracia https://www.youtube.com/watch?v=73FHQVdgjYU -
Equipo de futbol https://www.youtube.com/watch?v=TrACt8kfVDY
Invictus: https://www.youtube.com/watch?v=xKdyRRe50Ow
Howard Gardner https://www.youtube.com/watch?v=DUJL1V0ki38

A que los invitamos?….



A pensar distinto ….

Ejercicio 2



Qué PASA

OJOS DE LA LLAVE

Niños científicos ganan nuevo premio

Por quepasa_admin Enero 12, 2012



César Araya Aguilera y Ronal Puelles Villalobos, los alumnos del 8° B de la Escuela América de Combarbalá que el 11 de noviembre pasado protagonizaron la crónica de revista Qué Pasa "Los niños científicos de Combarbalá", viajarán en octubre de este año a Portugal para participar en un concurso mundial de ciencias con su proyecto estrella: recliclar el polvo de la piedra de combarbalita y convertirlo en ladrillos.

Su participación en ese torneo surgió luego que lograran el segundo lugar -después de Ecuador- en un concurso latinamericano de ciencias (Cientec) realizado en Lima con el mismo proyecto.

César y Ronal son parte del taller de astronomía que dirige la profesora Ximena Villanueva, en el que participan una docena de alumnos de la Escuela América y quienes en menos de un año ya han ganado tres concursos de ciencias.

Los niños, de promedio 6,9 y 6,6, respectivamente, además de su proyecto de reciclaje trabajan en la idea de una máquina que pueda atrapar el polvo de la piedra con la que hacen artesanía en la zona.

http://www.quepasa.cl/articulo/actualidad/2011/11/1-6945-9-los-ninos-cientificos-de-combarbala.shtml/

DNP Departamento Nacional de Planeación
PNSC Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

El pensamiento automático nos da una visión parcial del mundo…

En la mayor parte de nuestras decisiones y opiniones, pensamos de manera automática. Utilizamos marcos estrechos y recurrimos a asociaciones y supuestos predeterminados, que pueden llevarnos a formar una imagen errónea de la situación. Incluso los detalles sin importancia de la forma en que se presenta una situación pueden afectar el modo en que la percibimos, puesto que tendemos a sacar conclusiones apresuradas a partir de información limitada.





¿Qué pasó aquí?



¿Y aquí?



¿CÓMO VE LA CIUDADANIA LO PUBLICO ?



DNP/Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012

GESTIÓN DEL PASASPORTE

Cali 2015



http://www.elpais.com.co/elpais/cali/noticias/congestion-gran-problema-para-tramite-pasaporte-cali

SUBSIDIO DEL ADULTO MAYOR
Floridablanca 2015



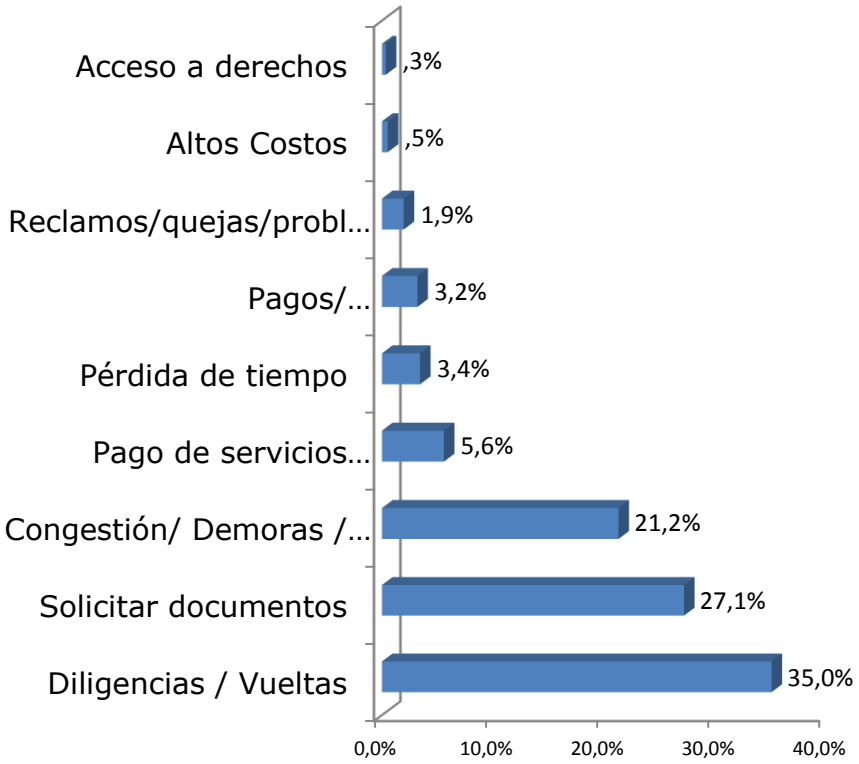
http://www.vanguardia.com/santander/floridablanca/293194-invitan-a-actualizar-los-datos-de-2015

DNP Departamento Nacional de Planeación
PNSC Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



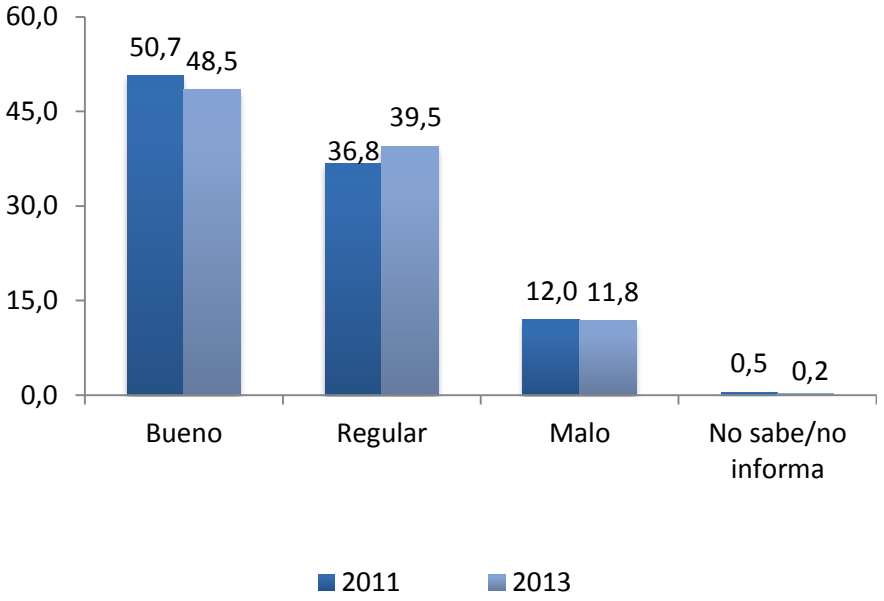
¿Qué dicen las personas sobre el servicio?

Cuando yo le menciono la palabra trámite o servicio, ¿qué es lo primero que viene a su mente?



Fuente: DNP- PNSC– Encuesta Percepción Ciudadana 2014

¿Cómo consideran los ciudadanos el servicio que prestan las entidades públicas?

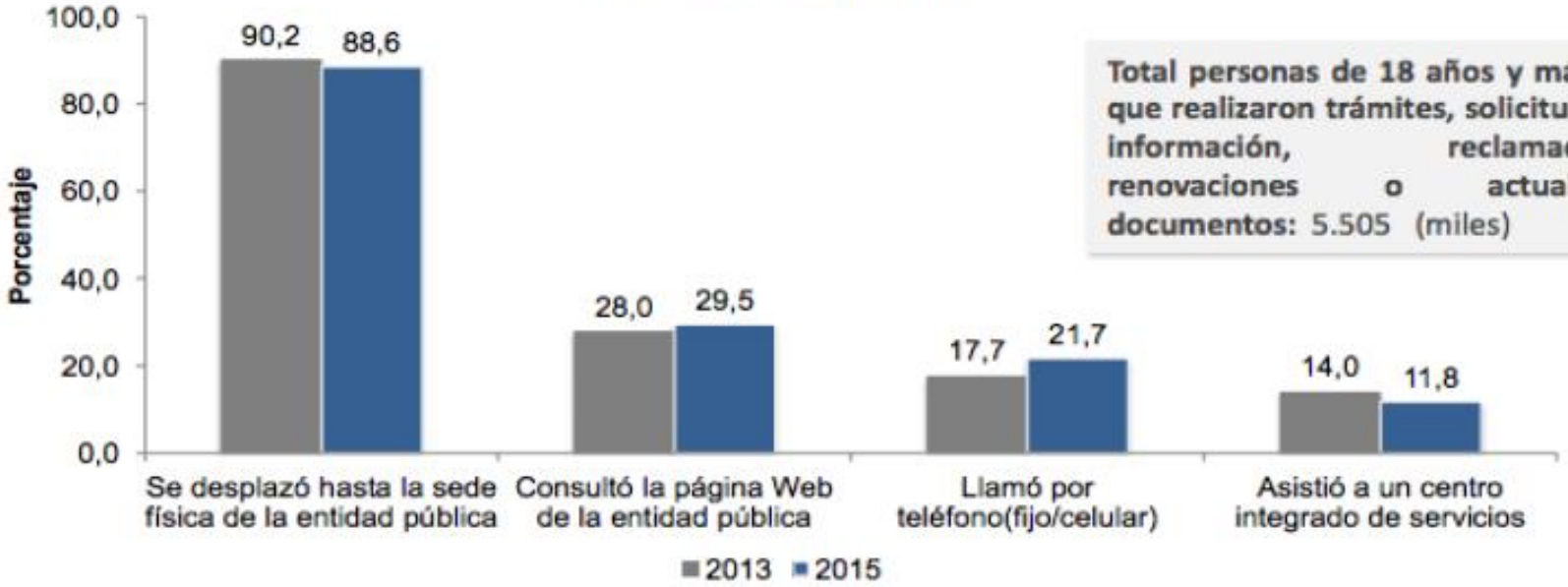


Fuente: DANE – Encuesta de Cultura Política 2011-2013

ENCUESTA DE CULTURA POLÍTICA

88,6% personas de 18 años y más, prefieren desplazarse hasta la sede física de las entidades publicas para realizar trámites…

Porcentaje de personas de 18 años y más que realizaron trámites, solicitudes de información, reclamaciones, renovación o actualización de documentos según canales utilizados
Cabeceras municipales



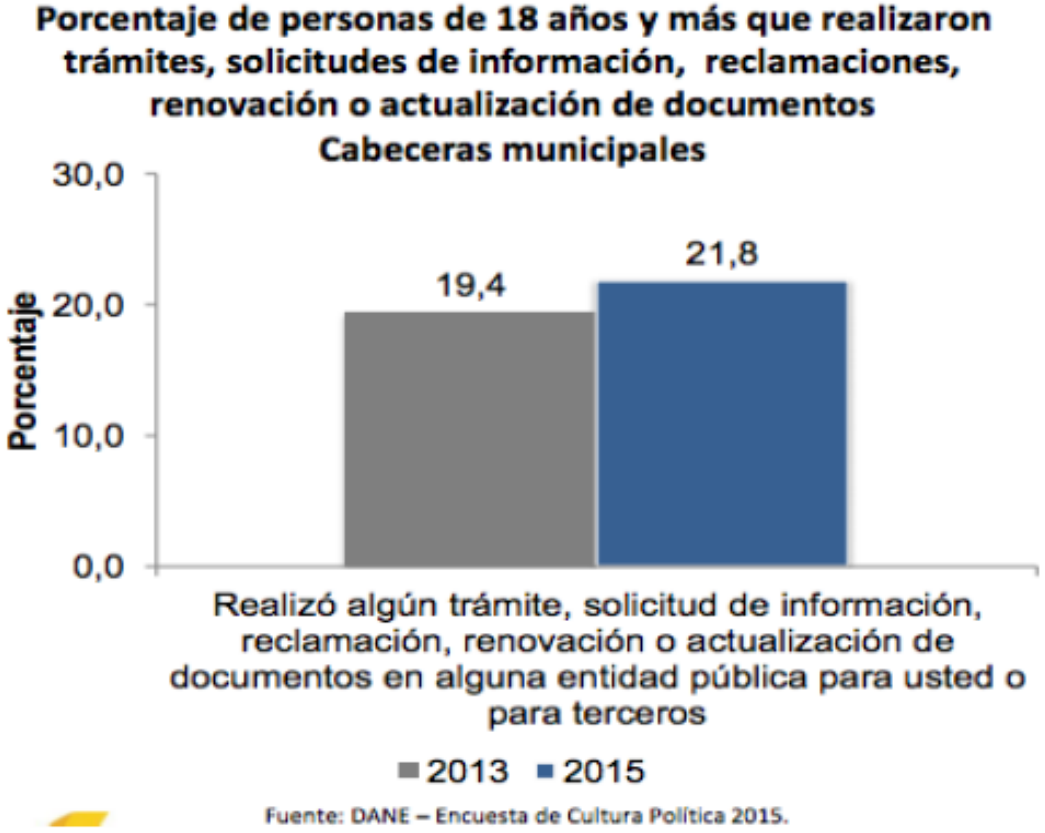
Total personas de 18 años y más má que realizaron trámites, solicitudes d información, reclamaciones renovaciones o actualizaro documentos: 5.505 (miles)

Fuente: DANE – Encuesta de Cultura Política 2015.
Nota: En el gráfico se presentan los 4 canales que tuvieron mayor prevalencia, en total se indaga por 8.

DANE
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

ENCUESTA DE CULTURA POLÍTICA

Aumentó el porcentaje de personas de 18 años y más que realizaron trámites, solicitudes de información, reclamación, renovación o actualización de documentos en alguna entidad pública



Fuente: DANE – Encuesta de Cultura Política 2015.

Total personas de 18 años y más: 25.219 (miles)

DANE

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

A. Una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás, vocación interna.

B. La razón de ser de la Administración Pública.

C. Se dirige facilitar el que la ciudadanía cumpla con sus deberes como tales y a que les sean reconocidos sus derechos.

D. Todas las actividades que una entidad o sus servidores desarrollan o efectúan para garantizar el goce efectivo de los derechos ciudadanos.

¿A qué tiene derecho un ciudadano?

- ✓ Información clara, veraz y completa.
- ✓ Asesoramiento en sus trámites.
- ✓ Conocer el estado de la gestión de los procedimientos administrativos y a obtener copia de los mismos.
- ✓ Identificar a las autoridades y personal que tramiten los procedimientos y exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.
- ✓ Acceder a registros y archivos.
- ✓ A presentar quejas o reclamos frente a incumplimiento por parte de los servidores públicos.
- ✓ **A ser tratado con el máximo respeto.**

¿Con qué contamos desde en DNP para cambiar a una cultura de servicio?

PNSC
PROGRAMA NACIONAL
DE SERVICIO AL CIUDADANO

Es un Programa de la **Subdirección Territorial y de inversión Publica del DNP** que asesora y acompaña a las entidades brindando herramientas técnicas y metodológicas para mejorar la calidad en su gestión en la prestación de los servicios del Estado.



Ejes de intervención

- Coordinación interinstitucional.
- Diseño e implementación de Herramientas.
- Despliegue institucional y territorial.

¿Qué objetivos política nacional de servicio?



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

2. **Cualificar** los equipos de trabajo.

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

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

CONPES 3785 de 2013



- ✓ Que los ciudadanos sean el eje de la gestión.
- ✓ Que se simplifiquen y racionalicen los tramites.
- ✓ Que se hable en lenguaje claro y comprensible.
- ✓ Que se integren servicios y se facilite el acceso.
- ✓ Que el servicio y los servidores sean reconocidos por su importancia por los ciudadanos y la administración.

DNP/Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012

2. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANO, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS, UN PROCESO DESDE LA EXPERIENCIA..

Ejercicio práctico aplicación guía de caracterización



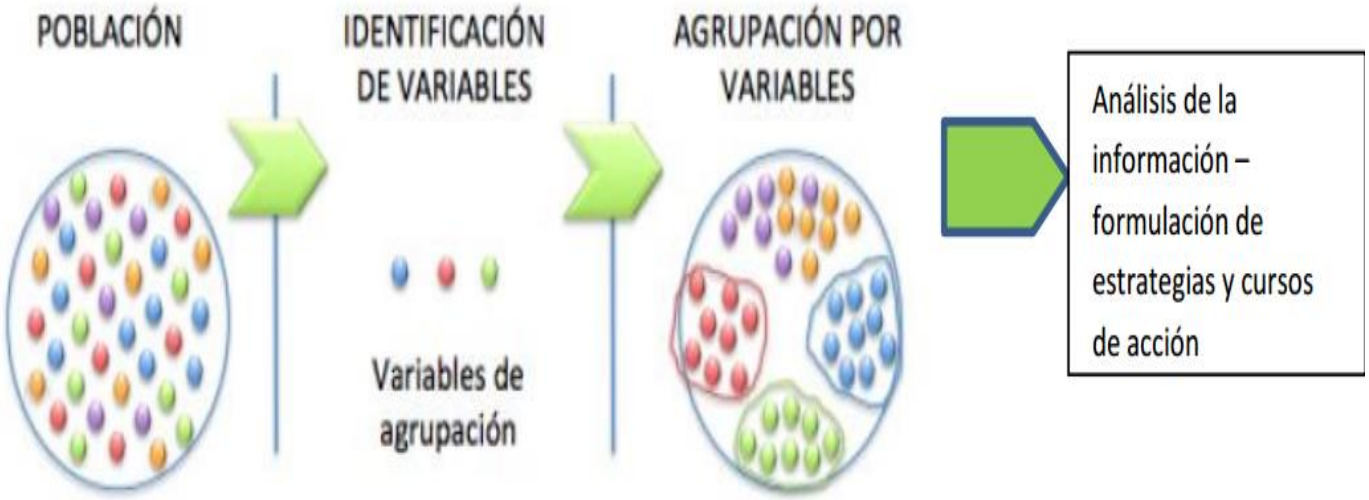
DNP/Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012

¿Qué es una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés ?

Se refiere a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los que interactúa cada una de las entidades, para:

- Diseñar o adecuar la oferta institucional.
- Establecer estrategias de implementación o mejora de canales de atención.
- Diseñar estrategias de comunicaciones e información.
- Diseñar estrategias de rendición de cuentas.
- Implementar y evaluar políticas públicas

Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés



La caracterización de ciudadanos, es un requisito común de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

a. **Política de Servicio al Ciudadano:** busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013).

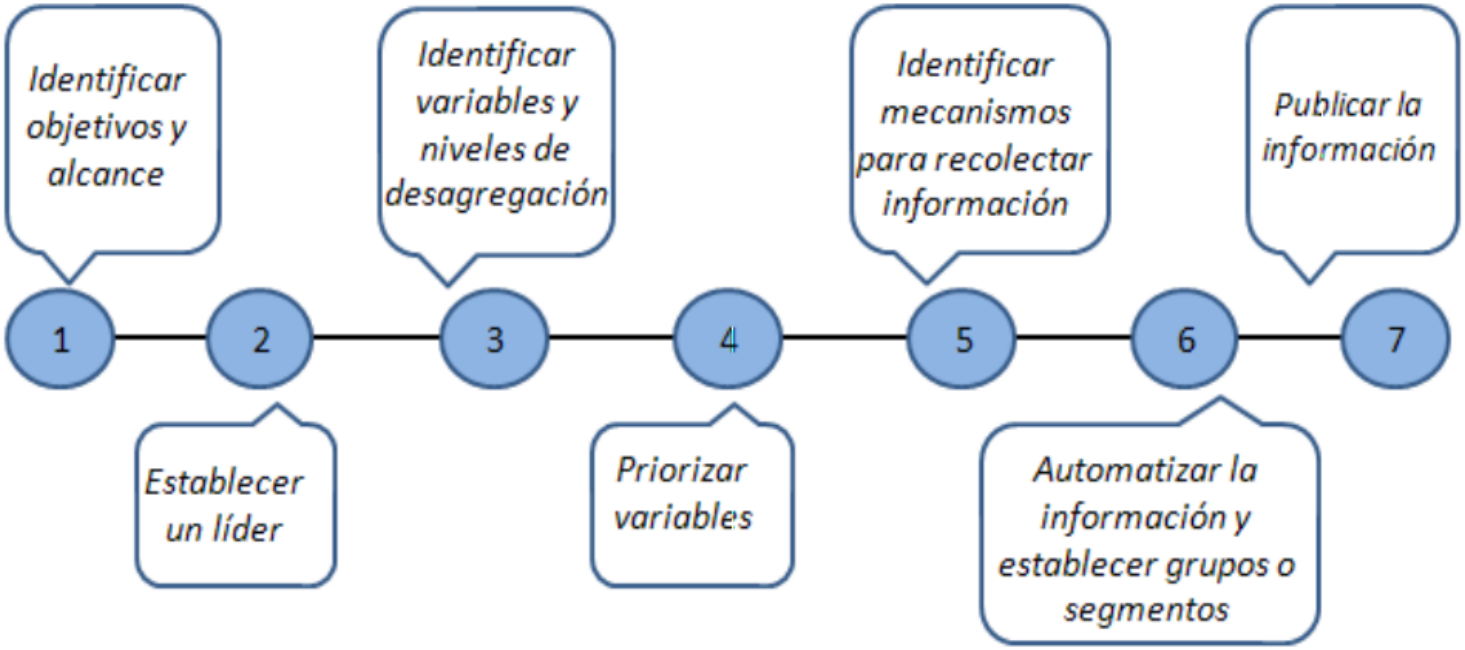
- Ajustes de procesos y procedimientos,
- Definición de Procesos de cualificación de servidores públicos,
- Oferta de canales de atención y de información
- Identificación de canales a priorizar l
- Acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario
- Oferta institucional
- Presentación la información,
- Ajustes fundamentales en la infraestructura física,
- Posibilidades de implementación de nuevas tecnologías.
- Protocolos para interactuar con los ciudadanos.

- **b. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas**: Permite establecer la información, el tipo de dialogo y los incentivos para la participación ciudadana.

- **c. Registro en el Sistema Unificado de Información de Trámites** (SUIT): requiere la identificación de las características de la población objetivo. El registro de los trámites en los diferentes sistemas de información,

- **d. Gobierno en línea** : Permite adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos y priorizar intervenciones.

Pasos para realizar un ejercicio de caracterización



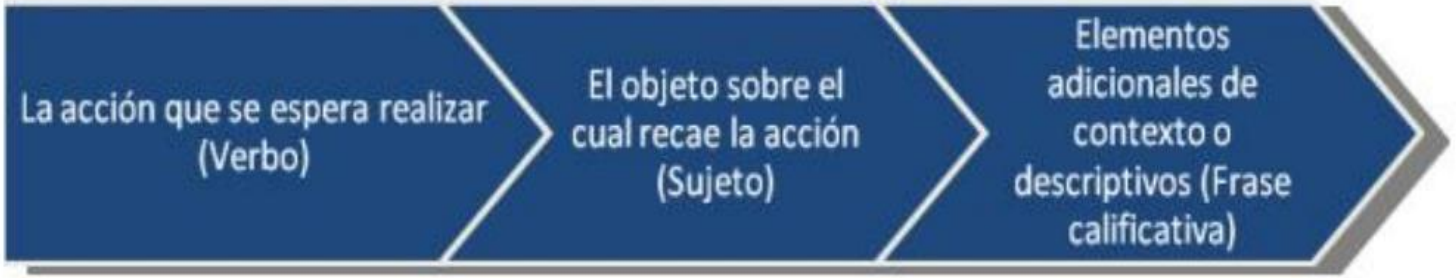
PASO 1 : IDENTIFICAR LOS OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN Y SU ALCANCE

Establecer para qué se hace la caracterización y cuál es el uso que se va a dar a los resultados, garantiza la validez y utilidad de los resultados.

Se recomienda formular un objetivo general que incluya los propósitos de la caracterización y luego en los objetivos específicos, formule el alcance de la caracterización para cada política.

"El objetivo general define el fin último de la caracterización y se debe formular partiendo de un verbo en infinitivo que denote una acción a desarrollar, un objeto sobre el cual recae la acción y algunos elementos adicionales que amplíen la información "

Construcción de un objetivo



Ejemplo :

Diseñar acciones de diálogo presencial en el marco del proceso de rendición de cuentas Diseñar acciones de diálogo virtuales en el marco del proceso de rendición de cuentas

PASO 2 ESTABLECER UN LÍDER DEL EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

Una vez identificados los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, se recomienda identificar un grupo de trabajo interdisciplinario o una dependencia responsable por el liderazgo del ejercicio y por la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información.

PASO 3 ESTABLECER VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Identificar los tipos de variables o categorías a estudiar y el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido.

Variables para la caracterización general de personas naturales: *ciudadanos o usuarios* y para la caracterización de personas jurídicas. *empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública.*

Estas son indicativas y deben adaptarse según cada entidad, sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional.

A. Variables geográficas

-Ubicación: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios,

-Clima : cálido, templado, frío.

Tipos o categorías de variables para caracterizar personas naturales

Geográficas

- Ubicación
- Clima

Demográficas

- Tipo y número de documento
- Edad
- Sexo
- Actividad económica
- Estrato socio-económico
- Escolaridad
- Vulnerabilidad
- Régimen de afiliación
- Puntaje del Sisbén
- Tamaño familiar
- Estado del ciclo familiar
- Lenguas o idiomas
- Ingresos

Intrínsecas

- Intereses
- Lugares de encuentro
- Acceso a canales
- Uso de canales
- Conocimientos
- Dialecto

De comportamiento

- Niveles de uso
- Eventos

Beneficios buscados

B. Variables demográficas: Características de una población

-Tipo y número de documento

-Edad

-Sexo

-Ingresos Actividad : estudiante, ama de casa, empleado, empresario ..

-Estrato socio-económico

-Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social

-Puntaje del Sisbén

-Tamaño familiar

-Estado del ciclo familiar

-Escolaridad

-Lenguas o idiomas

-Vulnerabilidad: Madres cabeza de familia, personas con discapacidad, en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas

C. Variables Intrínsecas: actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida)

- Intereses o información que cautiva la atención: Temas: deportes, entretenimiento. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de PDT..
- Lugares de encuentro: salones comunales, parques, cafés, clubes, foros,..
- Acceso a canales: internet, telefonía móvil, fija, redes sociales, TV..
- Uso de canales : Chat, televisión, puntos de atención, ferias de servicio..
- Conocimiento : sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio.
- Dialecto: Palabras con significado particular. Copia- Fotocopia – perendengue

D. Variables de comportamiento : acciones observadas mas allá del relato.

Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

- Niveles de uso: usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual.

- Beneficios buscados Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.

- Eventos Situaciones que generan la necesidad de interactuar. En que momento son receptivos o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites. Ejemplo: vacaciones, trabajo , visitas a centros comerciales .

Tipos o categorías de variables para caracterizar personas jurídicas

Geográficas

- Cobertura geográfica
- Dispersión
- Ubicación principal

Tipología organizacional

- Fuente de recursos
- Tamaño de la entidad
- Organización / sector del cual depende
- Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés
- Industria
- Canales disponibles

Intrínsecas

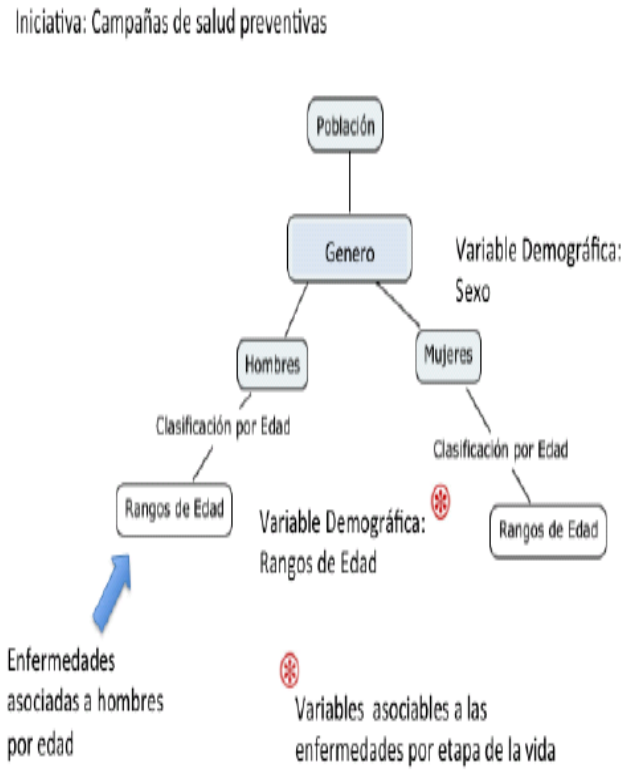
- Procedimiento usado
- Responsable de la interacción

PASO 4 PRIORIZAR VARIABLES

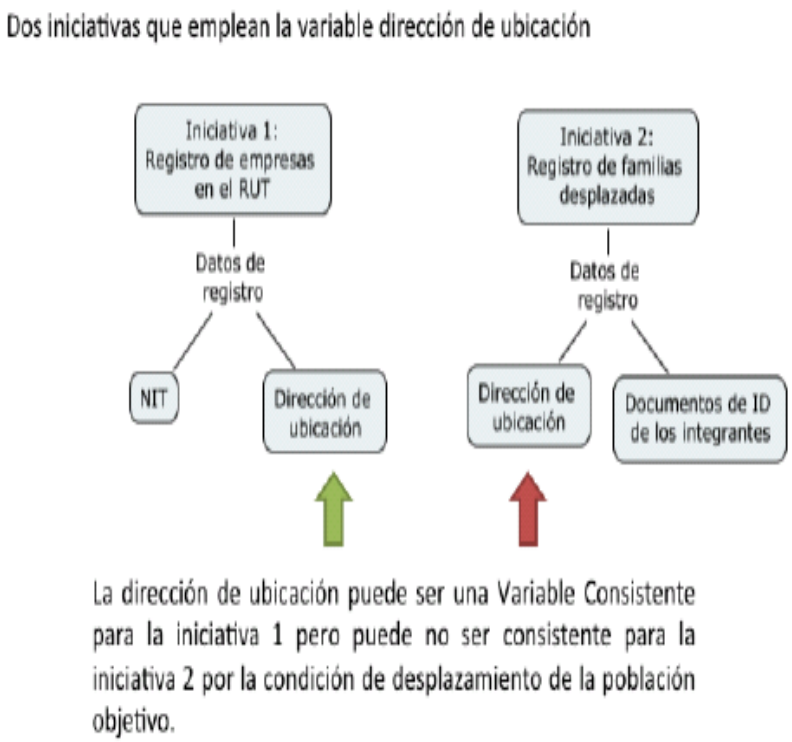
Nivel de desagregación: Hacer una priorización de variables para escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, que sean fácilmente medibles y con relación costo beneficio.

- Variables relevantes: relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
- Variables económicas: disponibles a un costo razonable.
- Variables medibles: variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- Variables asociativas: deben permitir realizar segmentaciones. Estas deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia. Caso campaña salud- Ejemplo.
- Variables consistentes: variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo

Ejemplo Variable asociativa



Ejemplo Variable consistente



¿Qué variables seleccionar?

-Elaborar un listado con cada una de las variables identificadas, organizar una tabla o base de datos en la que pueda relacionar cada variable con los 5 criterios establecidos. Asignar una calificación de 1 si la variable cumple con el requisito o 0 si no lo cumple. Posteriormente, se realiza la suma horizontal de los criterios por variable y se eligen aquellas con mayor puntaje.

Categoría	Variable	¿La variable es_?					Puntaje total	Seleccionada	
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente		SI	NO
Geográfico									
Demográfico									
Intrínseco									
Comportamiento									

PASO 5 IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En este paso se deben identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización. Tenga en cuenta:

- Repasar los objetivos del ejercicio de caracterización
- Revisar la información de registros administrativos con los que cuenta la entidad.
- Información disponible en bases de datos de otras entidades ,y encuestas y estudios realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)..

Métodos de recolección información

- Encuestas
- Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano
- Buzones de sugerencias
- Registros administrativos (Perfiles o expedientes)
- Grupos focales
- Experimentos de usuarios
- Observación directa

-Ver Ejemplos GUIA pag 23

PASO 6 AUTOMATIZAR LA INFORMACIÓN Y ESTABLECER GRUPOS O SEGMENTOS DE CIUDADANOS

Una vez recolectada la información, sigue la estructuración y automatización de las bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares.

Una primera segmentación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que comparten cada una de las variables.

Ejemplo:

Si el objetivo está relacionado con la implementación de un nuevo servicio orientado al apoyo en la generación de ingresos de madres cabeza de familia de zonas rurales del municipio del Guamo (Tolima):

Lo ideal es cruzar los datos de la variable que permite identificar los ciudadanos que son mujeres madres cabeza de familia que viven en el área rural, con otras variables como:

(i) ***ingresos****: capacidad económica, (ii)* ***puntaje de Sisbén:*** *como criterio de focalización de población vulnerable, (iii)* ***nivel académico****: para adecuar los procesos y procedimientos para facilitar el acceso y adecuar el lenguaje utilizado en la interacción (iv)* ***actividad económica****: para identificar que actividades realiza y cómo el servicio aporta a la generación de ingresos del hogar, (v)* ***acceso a canales de atención****: para determinar los canales de atención más apropiados para garantizar el fácil acceso al servicio, y (vi)* ***niveles de uso:*** *con el fin de determinar la periodicidad de interacción de las personas con la entidad y analizar posibilidades de seguimiento a la implementación de la estrategia.*

Paso 7 Divulgar y publicar la información

Un último paso en el ejercicio de caracterización consiste en que la entidad realice un proceso interno de divulgación de la información a las dependencias y los responsables de procesos y servicios, para facilitar y mejorar la toma de decisiones y el diseño de intervenciones.

Con el fin de fortalecer los procesos de colaboración y coordinación con otras entidades de la administración pública, y en la línea de la Ley de Transparencia 1712 de 2014 , se recomienda publicar la información de forma tal que puedan servir de insumo para otras entidades que requieran fortalecer su conocimiento sobre los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, de acuerdo a la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y otras relacionadas con la protección de datos personales, para facilitar también el intercambio de los datos sigan con los lineamientos establecidos por Gobierno en línea.

3. Normativa relacionada con la gestión de servicio

Herramienta Observatorio jurídico PNSC

https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Observatorio-Juridico.aspx

https://www.dnp.gov.co/paginas/Inicio.aspx

09 de junio de 2016 11:22:15 AM ESP | ENG |

DNP Departamento Nacional de Planeación

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

DNP_Colombia

A-
A
A+

DNP | Dirección General | Normativa | Programas | Estudios y Publicaciones | Sala de Prensa | Servicio al Ciudadano

Bienvenido al KITerritorial



A partir de hoy, 100 municipios y 25 departamentos le apuestan a ser territorios modernos: DNP

Los nuevos instrumentos de ordenamiento territorial también serán aplicados en tres áreas metropolitanas (Valle de Aburrá, Bucaramanga y Valledupar).

< Anterior | Siguiente >

Detalle de esa noticia +

MULTIMEDIA

Video | Noticias



Más noticias +

- Plan Nacional de Desarrollo
- Inversión en las Regiones
- CONPES
- Política de Atención a Víctimas
- Consejo Nacional de Planeación
- Transparencia y acceso a la información

- SGR Sistema General de Regalías
- SISBÉN Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales
- Sinergia Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados
- APP Asociaciones Público Privadas
- PNSC Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
- DNP Contratos Plan

Más enlaces +

DNP Departamento Nacional de Planeación | PNSC Programa Nacional de Servicio al Ciudadano | TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Quiénes somos
Política Nacional
Coordinación Interinstitucional
Acompañamiento Institucional
Herramientas para el servicio
Programas Especiales
Observatorio Jurídico
Cifras e Informes de servicio
Preguntas frecuentes

A-
A
A+

INTRODUCCIÓN

El **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano** ha contribuido en la formulación de políticas y lineamientos para que las entidades mejoren la calidad de sus servicios al ciudadano. Estos son el referente para la gestión de las entidades públicas, especialmente aquellas vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

En la Política Nacional de Servicio al Ciudadado establecida en el CONPES 3785 de 2013 se definió que el **Ciudadano** es el eje del quehacer de las instituciones y en este sentido, el **Servicio al Ciudadano** es transversal a todas las políticas públicas y a la normativa que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del Estado.

A pesar de que desde el punto jurídico no es posible hallar un estatuto único que condense todas las exigencias legales que se deben cumplir de manera sistémica en la prestación de los servicios; existen diferentes normas que tratan el tema y lo regulan.

Por lo anterior y con el fin de facilitar la consulta de las entidades y los ciudadanos, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano analizó aquellas obligaciones legales de carácter transversal contenidas en diferentes instrumentos jurídicos y los agrupo por temáticas asi: - **I) Cualificación de servidores públicos, II) Accesibilidad, III) Reportes, VI) Protección de datos personales, V) Información Pública, VI) lineamientos generales para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -**, incorporando los artículos que soportan las acciones concretas a realizar por parte de las entidades.

Posteriormente, y en aras de facilitar aún más el ejercicio de verificación de cumplimiento normativo, transformó el texto legal en una batería de preguntas cuya respuesta es SI ó No.

El análisis normativo, las preguntas, los extractos jurisprudenciales, los conceptos, circulares y demás lineamientos jurídicos conforman el **Observatorio Jurídico**, que ponemos a disposición de todas las entidades para su consulta y uso permanente.

Es importante mencionar que el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ha desarrollado diferentes instrumentos que pueden ser implementados para facilitar la gestión de las entidades, así como, para el cumplimiento de las exigencias legales.

Esperamos sea una herramienta útil que aporte a la construcción de un servicio incluyente, con altos estándares de calidad y contribuya en el fortalecimiento de la confianza ciudadana en las

estándares de calidad y contribuya en el fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

OBSERVATORIO JURÍDICO

A-
A
A+

1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)

El análisis de las exigencias en materia de PQRSD resulta ser un ejercicio riguroso, en la medida en que existen varios instrumentos jurídicos mediante los cuales se regulan diferentes aspectos relacionados con las acciones que deben atender las instituciones; los cuales abarcan procesos y procedimientos internos hasta la prestación efectiva de los servicios a cargo del Estado. Por ello, las exigencias legales deben atenderse dentro de un orden sistémico que genere valor a las políticas de las entidades públicas y por ende contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

CUESTIONARIO
SOPORTE NORMATIVO
JURISPRUDENCIA
DOCUMENTOS ADICIONALES:
Directiva presidencial 01 de 2016 (Austeridad del Gasto)

2. ACCESIBILIDAD

Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a los servicios del Estado, por ello, las entidades de la Administración Pública Nacional están llamadas a presentar su oferta institucional en formatos accesibles, a través de comunicaciones claras y sin requerimientos que dilaten la prestación de los servicios. Así mismo, sus canales de atención deberán estar dispuestos para que los grupos poblacionales con algún tipo de discapacidad o pertenecientes a diferentes grupos étnicos y culturales puedan materializar sus derechos mediante el acceso real y efectivo a los servicios del Estado.

CUESTIONARIO
SOPORTE NORMATIVO
JURISPRUDENCIA
DOCUMENTOS ADICIONALES

3. INFORMACIÓN PÚBLICA

Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información pública, tal y como lo establece el artículo 74 de la Constitución Política, exceptuándose aquellos que por ley se encuentran sometidos a reserva. Adicionalmente, el artículo 20 de la Constitución Política, dispone que todas las personas tienen derecho de informar y recibir información veraz e imparcial.

Lo anterior debe analizarse armónicamente con las reglas previstas para el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, toda vez que, es a través de él que se materializa el acceso a la información pública.

CUESTIONARIO
SOPORTE NORMATIVO
JURISPRUDENCIA
DOCUMENTOS ADICIONALES

4. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La protección de los datos personales está consagrada en la Constitución Política, como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en

QUIEN NO VIVE PARA SERVIR, NO SIRVE PARA VIVIR



Somos lo que repetidamente hacemos, la excelencia por tanto no es un acto si no un habito.

Aristóteles

DNP Departamento Nacional de Planeación

Datos de Contacto
Tel. (571) 381 5000
Calle 26 No. 13-19
Bogotá, Colombia

www.dnp.gov.co