

Mesa de trabajo FURAG politicas servicio al ciudadano; trámites; Participación ciudadana; transpar

Invitados MAOZAREM M Edgar Mauricio Mera Erazo Adrian Adolfo Hoyos Valle Adriana Maria Parra Gomez Carol Liliana Daza Rueda Carolina Zapata Vargas David Leonardo Meneses Cortes Edson Martinez Baena Erika Paola Ortega Abreo Juan David Lopez Garcia Kattia Jeaneth Pinzon Franco MICHAEL BRAYAN PINILLA COY Myriam Stella Forero Oscar Leonardo Ortiz Jerez Paola Andrea Aranda Sua PAULA CECILIA CASTAÑO AVENDA Ruth Yailena Ricaurte Peña Stefanny Gineth Reina Alvarez Sonia Janeth Cuesta Gonzalez Yesid Fernando Bustos Aguilar Juan Carlos Montaña Montaña JOHANNA JARAMILLO Jose Augusto Pastrana Trujillo

Archivos adjuntos  Mesa de trabajo FURAG politicas servicio al ciudadano; trámites; Participación ciudadana; ...  10-817-2026-000540_1.pdf

Registros de la reunión  Transcripción  File

Resumen

Mesa 4 provided detailed guidelines for Service to Citizens and Rationalization of Procedures policies, highlighting the urgency to accelerate form completion.

Políticas y Calificaciones Anteriores

La reunión se centró en las políticas de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano y Transparencia, enfatizando el cumplimiento en Servicio al Ciudadano, pero la necesidad de más dedicación en trámites. Se recordó que la fecha límite para cerrar el formulario es el 27 de marzo, requiriéndose un avance del 50% para la próxima semana.

Servicio al Ciudadano y Trámites

Se revisaron las 18 preguntas de Servicio al Ciudadano, destacando la necesidad de asegurar la accesibilidad de los enlaces de soporte para evitar la pérdida de puntaje. Se revisaron las 25 preguntas de Trámites, identificando los 2 trámites y 3 Ofertas de Aprovechamiento Económico (OPA) actuales de la entidad.

Recolección de Datos y Transparencia

Un desafío clave es la recopilación de datos de usuarios de trámites parcialmente en línea y satisfechos, requiriendo información de las áreas misionales. Se cubrieron temas de

Transparencia, incluyendo la gestión de riesgos y el cumplimiento de la Resolución 1519, vinculando esto al Programa de Transparencia y Ética Pública.

Detalles

- **Inicio y Conexión de la Sesión:** La reunión se inició con saludos entre Edgar Mauricio Mera Erazo y adrian hoyos, a la espera de que el resto de los participantes se conectaran [i]. Se dio un tiempo de cinco minutos para la conexión de los demás compañeros, y se proporcionó en el chat la lista de asistencia, el enlace a la presentación, el formulario y el material en el Drive para las pruebas [i].
- **Contexto y Metodología de la Mesa 4:** Edgar Mauricio Mera Erazo inició la grabación de la sesión el 13 de marzo de 2026, indicando que esta Mesa 4 proporcionaría lineamientos sobre las políticas de servicio al ciudadano, trámites, participación ciudadana y transparencia [ii]. El objetivo de la reunión es ofrecer directrices para responder a las preguntas definidas por Función Pública y establecer la metodología para definir la estructura de las preguntas y el contenido, asegurando que se trabaje de manera conjunta entre las dependencias [ii, iii].
- **Políticas a Analizar y Puntuaciones Anteriores:** Las políticas a trabajar incluyen Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano, y Transparencia y Acceso a la Información Pública [iv]. Edgar Mauricio Mera Erazo destacó las puntuaciones obtenidas en el periodo 2023-2024, señalando que en Servicio al Ciudadano se ha dado cumplimiento, mientras que en trámites se requiere más dedicación, incluyendo criterios de racionalización y socialización [v, vi].
- **Metodología y Soporte Documental:** La metodología de trabajo subraya la importancia de asistir a estas mesas y menciona que a partir del lunes iniciarán otras sesiones dirigidas por el distrito para resolver dudas sobre el diligenciamiento del formulario [vi]. Se recordó que la trazabilidad de los formularios de 2024, los soportes, las respuestas anteriores y el formulario actual de Función Pública, así como un Drive con la estructura de las carpetas por política, están disponibles para la referencia [vii].
- **Estructura del Formulario y Responsables:** Se explicó que la estructura del formulario incluye la pregunta, la persona de apoyo de MIPG para la validación (en este caso adrian hoyos para Servicio al Ciudadano), el responsable del diligenciamiento en las áreas, y un código de pregunta [viii]. Se enfatizó la necesidad de que los soportes referenciados en el Drive sean consistentes con el código de pregunta, y se mencionaron los diferentes tipos de respuesta: selección única y selección múltiple [viii, xi].
- **Urgencia en el Avance del Diligenciamiento:** Se hizo hincapié en que el 27 de marzo es la fecha límite para cerrar el formulario, por lo que es crucial acelerar el proceso y tener al menos un 50% de avance para la próxima semana [xiii]. Se mencionó que el distrito está solicitando informes de avance del formulario, por lo que se requiere un compromiso rápido de todos los involucrados [xiii].
- **Temas Clave de Servicio al Ciudadano (SEC):** Se revisaron las 18 preguntas de la política de Servicio al Ciudadano (SEC), destacando la necesidad de asegurar que los enlaces de soporte tengan la apertura adecuada, ya que si Función Pública no puede acceder a ellos, se pierde el puntaje de la pregunta [xiv]. Las preguntas cubren temas como la estrategia anual de servicio, la realización de autodiagnósticos, la disponibilidad de canales de atención y los resultados de la medición de la experiencia ciudadana [xv, xvi, xvii, xxi].
- **Temas Clave de Racionalización de Trámites:** Se revisaron las 25 preguntas sobre Trámites, haciendo una distinción entre trámites (soportados en normativa) y OPAS u otros Procesos Administrativos (temas

internos) [xxiv, xxvi]. Se identificaron los dos trámites y tres OPAS actuales de la entidad, y se señaló que el formulario ya tiene respuestas predeterminadas por Función Pública sobre el estado de la gestión y seguimiento en línea de estos [xxv, xxvii, xxviii].

- **Retos en la Recolección de Datos de Trámites:** Un desafío importante es la recopilación del número total de usuarios de trámites parcialmente en línea y el número de usuarios satisfechos con la gestión, siendo información que debe provenir de las áreas misionales [xxix]. Ruth Yailena Ricaurte Peña mencionó la coordinación de mesas de trabajo con los ingenieros Michael y Cristian para sistematizar trámites y OPAS desde la página web, y solicitó la participación de las áreas misionales [xxx].
- **Alineación de Proyectos (OKRs) y Georreferenciación:** Edgar Mauricio Mera Erazo enfatizó que las iniciativas como la automatización de trámites y OPAS están alineadas con los Objetivos y Resultados Clave (OKRs) de la dirección general, incluyendo la automatización de al menos un trámite/OPA y la estructuración de un chatbot [xxxi, xxxii]. También destacó el proyecto de adquisición de licencias para georreferenciación (ArcGIS) para la localización y consolidación de información estadística [xxxii, xxxiii].
- **Consulta sobre Factibilidad de Cifras de Usuarios:** David Leonardo Meneses Cortes confirmó que la página web tiene un sistema de seguimiento que les permite determinar la cantidad de personas que han ingresado a una sección específica en un período determinado, lo que podría ayudar a responder la pregunta sobre la consulta de trámites por parte de los usuarios [xxxiii].
- **Métricas de Consulta de Trámites en Línea:** David Leonardo Meneses Cortes preguntó si la entidad necesita la métrica de cuántas personas han ingresado a cada trámite, ya que esta información fue solicitada en mediciones anteriores. Edgar Mauricio Mera Erazo confirmó que esta cifra es necesaria para responder a una pregunta que pide el número total de usuarios que consultaron trámites totalmente en línea durante la vigencia 2025 (01:07:02). Erika Paola Ortega Abreo detalló que para los trámites relacionados con plazas de mercado y emprendimiento social, ellos reportaron la cantidad de solicitudes recibidas, que son los radicados emitidos por los comerciantes o participantes (01:09:11).
- **Determinación del Número de Usuarios de Trámites:** Se aclaró la distinción entre cuántas personas consultaron el trámite en la página web y cuántas realmente lo hicieron. Edgar Mauricio Mera Erazo indicó que se necesita el número total de personas que consultaron el trámite, y que las áreas misionales deben establecer cuántos usuarios gestionaron el trámite o la Oferta de Aprovechamiento Económico (OPA) (01:08:11). Para la pregunta 216 sobre trámites, se sugirió que el área de Erika Paola Ortega Abreo (C) puede proporcionar la respuesta basándose en el número de solicitudes recibidas (01:09:11).
- **Mecanismo para la Solicitud de Información Faltante:** David Leonardo Meneses Cortes consultó sobre el mecanismo para solicitar la información necesaria para responder a las preguntas (01:10:38). Edgar Mauricio Mera Erazo explicó que se emitirán correos a los compañeros delegados con copia a los directivos para solicitar puntualmente la información. Este mecanismo debe ser utilizado por los compañeros para garantizar la trazabilidad de las respuestas, lo que ayuda a coordinar la información y asegurar que todas las preguntas sean respondidas (01:11:57).
- **Requisitos de Intercambio de Información y Servicios Digitales:** Se mencionaron los requerimientos sobre servicios de intercambio de información o consultas a otras entidades en términos de trámites (01:10:38). Edgar Mauricio Mera Erazo señaló que una brecha es que la entidad aún no accede a la Carpeta Ciudadana Digital, a pesar de que se requiere que estén vinculados a Servicios Ciudadanos Digitales. El objetivo de integrar los trámites en otras plataformas es aumentar la capacidad de respuesta y consulta para la ciudadanía, lo que ayuda a reducir el número de Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencias (PQRS) (01:14:14).

- **Estrategia de Racionalización y Simplificación de Trámites:** En cuanto a la estrategia de racionalización, Edgar Mauricio Mera Erazo indicó que hay respuestas predeterminadas, como el establecimiento de dos acciones formuladas para simplificar o mejorar trámites. Los beneficios de las acciones de racionalización, como la reducción de pasos, costos, requisitos y documentos, serán analizados para definir la respuesta en su momento, consultando a los presentes si es necesario ([01:15:54](#)). También se mencionó que las mejoras implementadas serán definidas con base en las últimas auditorías ([01:17:28](#)).
- **Publicación de Trámites y Cumplimiento Normativo:** Se abordó la publicación de trámites en la página web, preguntando si el menú de transparencia y acceso a la información pública coincide con lo registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Edgar Mauricio Mera Erazo indicó que la entidad se adhiere al Anexo 2 de la Resolución 159 y que, si se requiere una respuesta complementaria a comunicaciones, se solicitará ([01:17:28](#)).
- **Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:** El siguiente tema se centró en 16 preguntas orientadas a la estrategia de fortalecimiento de la dirección con el ciudadano durante la vigencia 2025. Edgar Mauricio Mera Erazo explicó que se debe incluir la participación ciudadana en cada fase del ciclo de gestión pública, las acciones para la rendición de cuentas, y la promoción del control social, siendo la estrategia de la entidad el soporte para estas respuestas ([01:19:03](#)). Se debe informar sobre la implementación de actividades con grupos de valor en espacios como diagnósticos participativos y la formulación de políticas y planes ([01:20:28](#)).
- **Uso de Soportes Previos para la Participación Ciudadana:** Se revisó la información sobre participación ciudadana que se presentó el año anterior, incluyendo el informe de rendición de cuentas, la estrategia de participación ciudadana y comunicación, y los informes de avance de planes. Estos soportes fueron validados por Función Pública, y se recomienda utilizarlos como referente, complementando con otros elementos como actas de política pública y los productos generados por los compañeros misionales ([01:22:29](#)). La participación de las áreas misionales es importante para las preguntas sobre la implementación de actividades con grupos de valor y la gestión local ([01:24:30](#)).
- **Evaluación de la Gestión y Diversidad en el Diálogo Social:** Se debe demostrar cómo las acciones de diálogo generan una evaluación de la gestión y si estas incluyen una participación diversa de la población, incluyendo grupos étnicos y población con discapacidad ([01:32:22](#)). Se requiere definir si se ha incidido en la mejora de los planes y servicios de la entidad a partir de la participación ciudadana ([01:34:02](#)). También se preguntó si se rinden cuentas a los nodos del sistema nacional de rendición de cuentas ([01:32:22](#)).
- **Temas de Transparencia, Riesgos y Políticas Públicas:** El tema final fue transparencia, que incluye el manejo de riesgos, la metodología de evaluación, y cómo se gestionan los riesgos que se han materializado ([01:35:40](#)). La transparencia pasiva, relacionada con la respuesta al ciudadano (como PQRS y derechos de petición), requiere consultar al área jurídica y servicio al ciudadano para asegurar el cumplimiento de los términos legales. Se señaló que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ahora se llama Programa de Transparencia y Ética Pública y se enfoca en cuatro temáticas, incluyendo riesgos ([01:37:19](#)) ([01:43:23](#)).
- **Accesibilidad Web y Servicio al Ciudadano:** Se destacó la importancia de la interacción interna y externa, incluyendo el esquema de la página web y la interoperabilidad. Es crucial garantizar que la información sea accesible y que los formatos, como los PDF, permitan la lectura a personas con y sin discapacidad. El plan estratégico de servicio al ciudadano, que establece estándares de lenguaje claro e informes de PQRS, se vincula al Programa de Transparencia y Ética Pública ([01:38:50](#)).
- **Diligenciamiento de Requisitos y Presupuesto de Transparencia:** Se preguntó sobre el cumplimiento de los requisitos de la Resolución 1519 en el componente de Participa y Atención al Servicio del Ciudadano

([01:40:14](#)). La entidad debe señalar si tiene divulgación activa, información de misión y visión, organigrama, y si cuenta con canales de atención y formularios de PQRS. También se solicitó información sobre la planeación presupuestal y los recursos designados para garantizar el derecho a la transparencia y el acceso a la información ([01:41:58](#)).

- **Compromiso con el Programa de Transparencia y el Avance del Formulario:** La entidad ha implementado y gestionado su Programa de Transparencia y Ética Pública, y está al día con este requisito ([01:43:23](#)). Se urgió a los compañeros a empezar a diligenciar el formulario de evaluación para validar la información y subirla, ya que hay reportes diarios sobre el nivel de avance. Edgar Mauricio Mera Erazo ofreció apoyo y solicitó que cualquier duda sea comunicada de inmediato ([01:45:05](#)).

Pasos siguientes recomendados

- ☐ Ruth Yailena Ricaurte Peña and Edgar Mauricio Mera Erazo will hablar con Michael y con los misionales para asegurar que los temas de automatización de trámites, OPAS, el chatbot y la georreferenciación estén alineados y se conozcan en las reuniones.
- ☐ Edgar Mauricio Mera Erazo emitirá un correo dirigido a David Leonardo Meneses Cortes, con copia a su jefe, solicitando puntualmente la información requerida.

Revisa las notas de Gemini para asegurarte de que sean correctas. [Obtén consejos y descubre cómo toma notas Gemini](#)

Danos tu opinión sobre el uso de Gemini para tomar notas en una [breve encuesta](#).