

	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 1 de 18	Revisión 1

MESA DE TRABAJO No. 48

Bucaramanga, 25 de Noviembre de 2020.

ASISTENTES:

1. YOLANDA SANABRIA ROA – CONTRALOR AUXILIAR PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2. LIGIA SUAREZ MANTILLA – PROFESIONAL UNIVERSITARIA
3. JAIME HUMBERTO PINZON – TÉCNICO
4. ANGELA PATRICIA QUINTERO VILLARREAL- PROFESIONAL UNVIERSITARIA

ORDEN DEL DIA:

El tema a desarrollar es el siguiente:

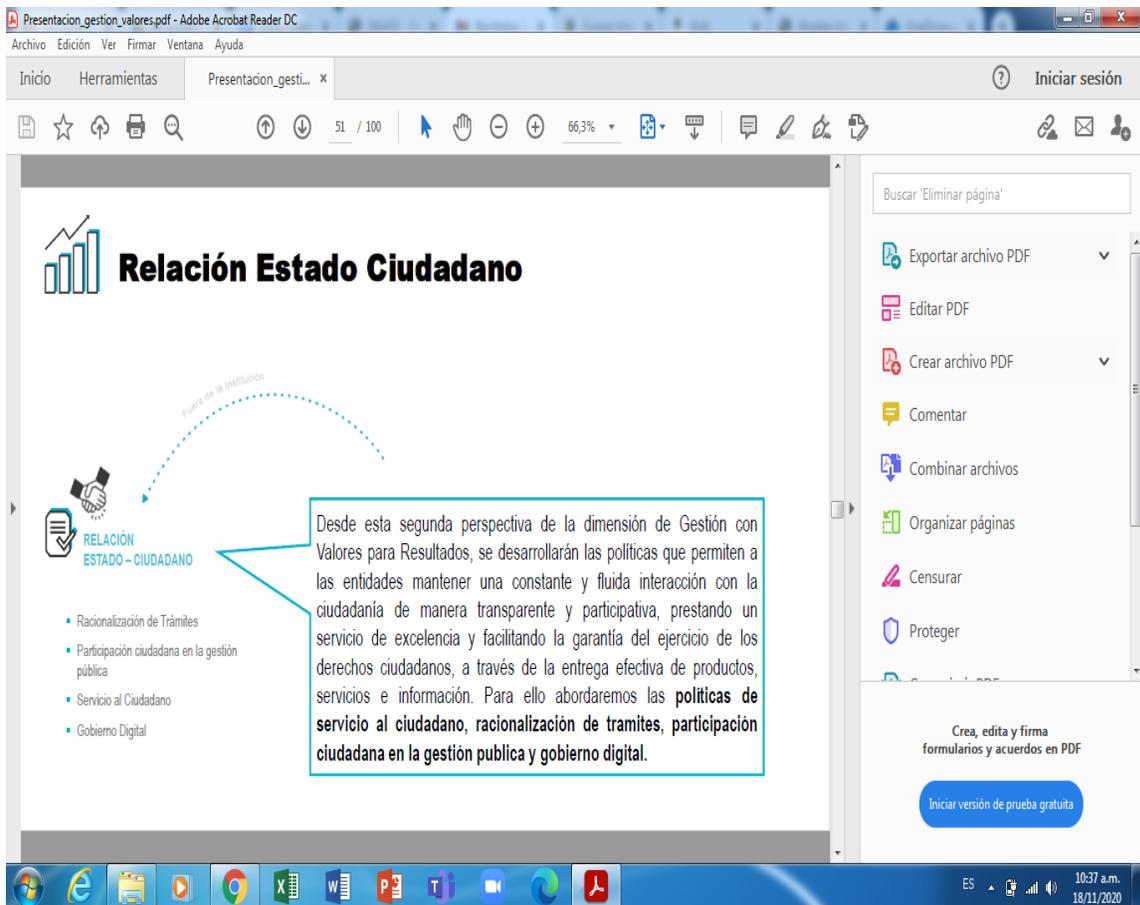
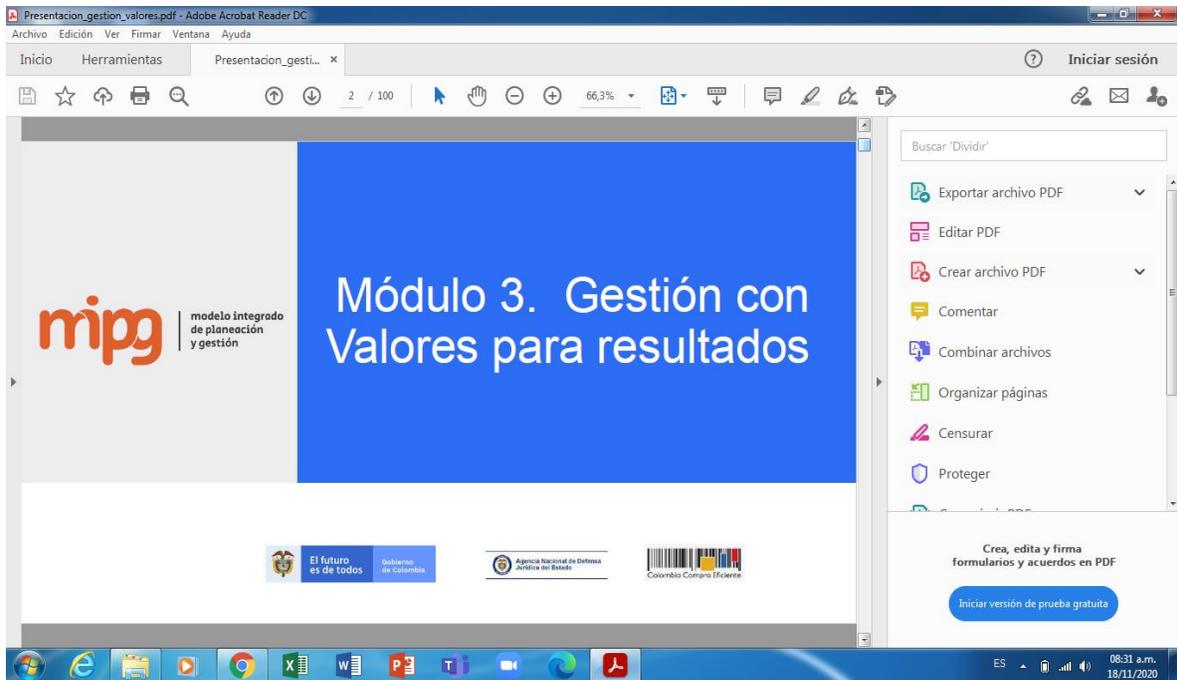
1. IV ENCUENTRO CIUDADANO-CICLO RUTAS
2. Capacitación sobre Atención al Ciudadano
3. Propositiones y varios.

Siendo las 10:00 a.m., se da inicio a la mesa de trabajo virtual convocada por la Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana con el fin de llevar a cabo la revisión de los trabajos semanales realizados desde casa, en especial para verificar el tema del IV ENCUENTRO CIUDADANO denominado CICLORUTAS, el cual se realizará el 01 de diciembre del presente año. Señala la jefe que si bien se enviaron las invitaciones al alcalde, al Secretario de Infraestructura a la directora de Tránsito y a la personera, se hace necesario enviar una nueva carta, reiterando la invitación. Se debe también extender la invitación a los veedores y líderes sociales, desde la página web al whatsapp y a los correos que tenemos de cada uno de ello. Los funcionarios muestran su compromiso para realizar tales labores para poder llevar a feliz término esa actividad.

Continuando con el orden del día, se procede a revisar lo concerniente a la capacitación sobre atención al ciudadano. En este punto tenemos que si bien en Secretaria General, nos dieron la opción de ingresar a la página de la función pública y entrar al módulo denominado “GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO”, se tiene que la jefe, no pudo ingresar al módulo por unos inconvenientes surgidos en la página, en la cual le pide cambiar la contraseña y al hacerlo envía al correo del jefe de Participación Ciudadana una contraseña. Si bien, eso aparece en la página, lo cierto es que nunca se recibe la contraseña. Se intentó varias veces y no fue posible su ingreso. Se escribió al correo de EVA y tampoco se obtuvo respuesta. Por lo tanto y en razón a que algunos funcionarios pudieron ingresar, pero no los certifican por cuanto deben tomar todos los módulos, se procede a hacer la mesa, escuchando el relato de la doctora LIGIA SUAREZ quien se ofreció a dárnoslo a conocer, desde su experiencia como participante de la capacitación que dicta la función pública, a través de su página.

Da entonces inicio a su exposición sobre el módulo 3 de la FUNCION Publica:

	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 2 de 18	Revisión 1



Hace referencia directa a la relación del Estado con la ciudadanía, para garantizar los derechos de los ciudadanos y su participación en la gestión pública.

Dentro del marco normativo, enuncia la Constitución política, la ley anti trámites, el Estatuto Anticorrupción, el Decreto ley 019 de 2012, la ley de transparencia y la ley de Participación Ciudadana. Señala como herramientas los planes anticorrupción y de atención al ciudadano, Planes de participación ciudadana, la rendición de cuentas.

	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 3 de 18	Revisión 1

Señala que la política de SERVICIO AL CIUDADANO, tiene como propósito, facilitar el acceso a los ciudadanos a sus derechos mediante los servicios que presta la Entidad, a través de los diferentes canales, bajo los principios de información completa y clara de igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficiencia, transparencia, imparcialidad, consistencia, calidad, imparcialidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Para implementar la política de servicio al ciudadano, se deben tener en cuenta los siguientes principios:

1. Lenguaje claro
2. Eficiencia
3. Transparencia
4. Consistencia
5. Oportunidad en el servicio
6. Calidad
7. Ajuste necesidades y expectativas

LENGUAJE CLARO: La Entidad debe ofrecer información clara y fácil de entender

EFICIENCIA: La Entidad, ofrece respuesta oportuna y coherente con la necesidad

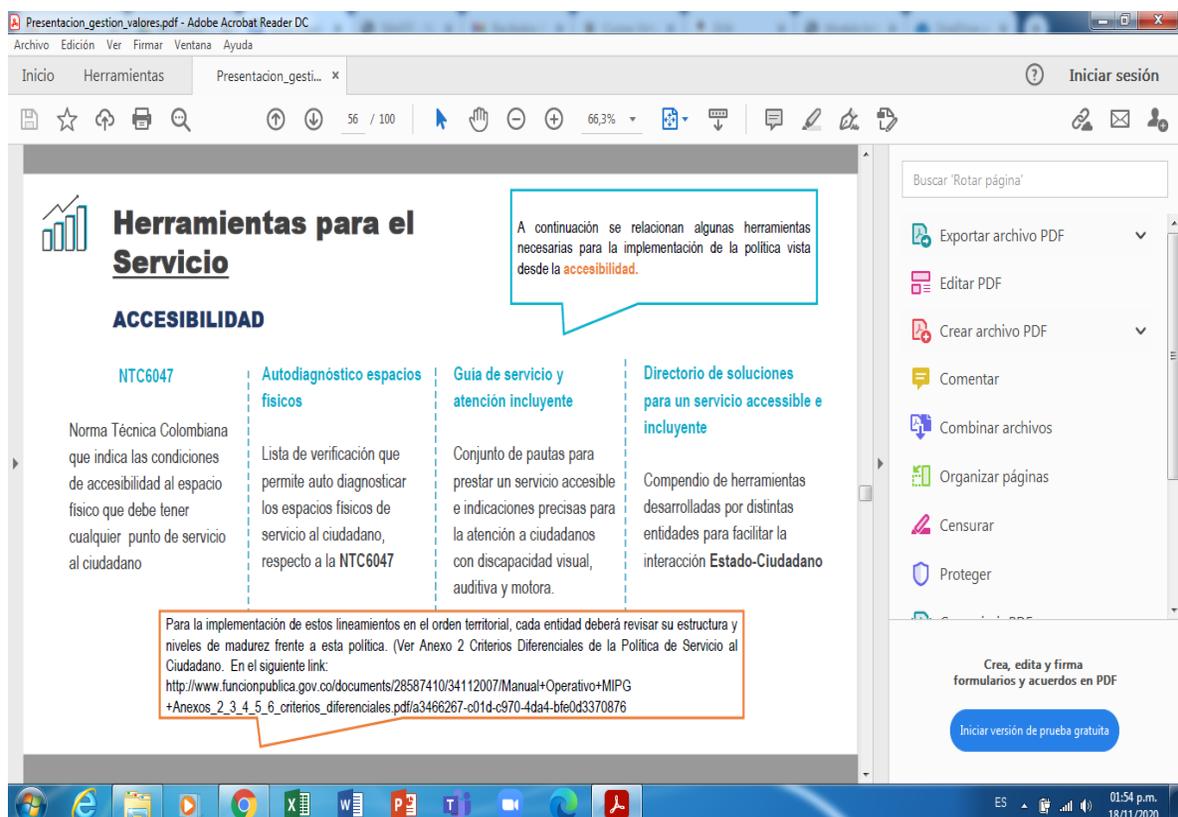
TRANSPARENCIA: Puedo hacer seguimiento en tiempo real a la gestión realizada a mi solicitud

CONSISTENCIA: Recibo información de todos los funcionarios públicos que contacto, con respecto a mi solicitud

OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO: Atención rápida, oportuna y ofrecimiento de soluciones

CALIDAD: Los asuntos manejados por la Entidad, debe hacerse de acuerdo a estándares de calidad.

AJUSTE, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS: Las Entidades, entienden mis necesidades, mi situación económica y personal y diseña canales y mecanismos que me permiten interactuar con ellas.



Herramientas para el Servicio

ACCESIBILIDAD

NTC6047
Norma Técnica Colombiana que indica las condiciones de accesibilidad al espacio físico que debe tener cualquier punto de servicio al ciudadano

Autodiagnóstico espacios físicos
Lista de verificación que permite auto diagnosticar los espacios físicos de servicio al ciudadano, respecto a la NTC6047

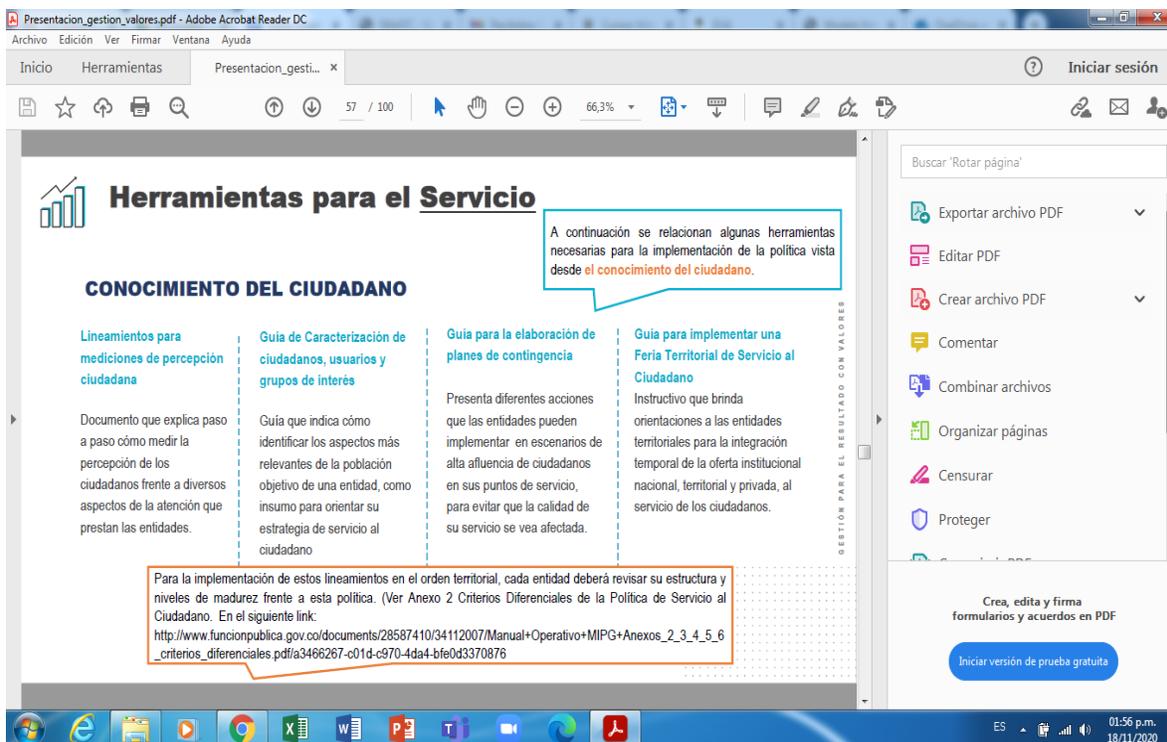
Guía de servicio y atención incluyente
Conjunto de pautas para prestar un servicio accesible e indicaciones precisas para la atención a ciudadanos con discapacidad visual, auditiva y motora.

Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente
Compendio de herramientas desarrolladas por distintas entidades para facilitar la interacción Estado-Ciudadano

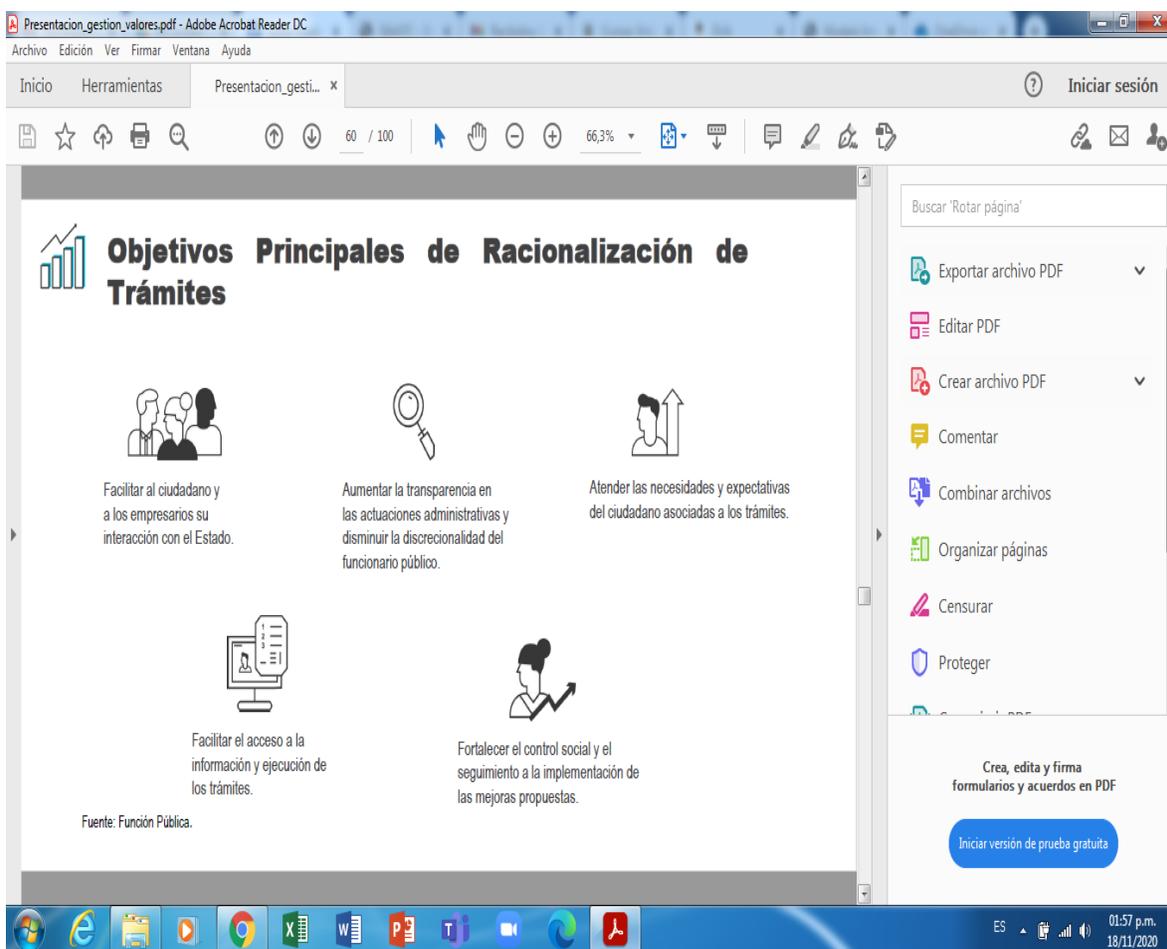
A continuación se relacionan algunas herramientas necesarias para la implementación de la política vista desde la **accesibilidad**.

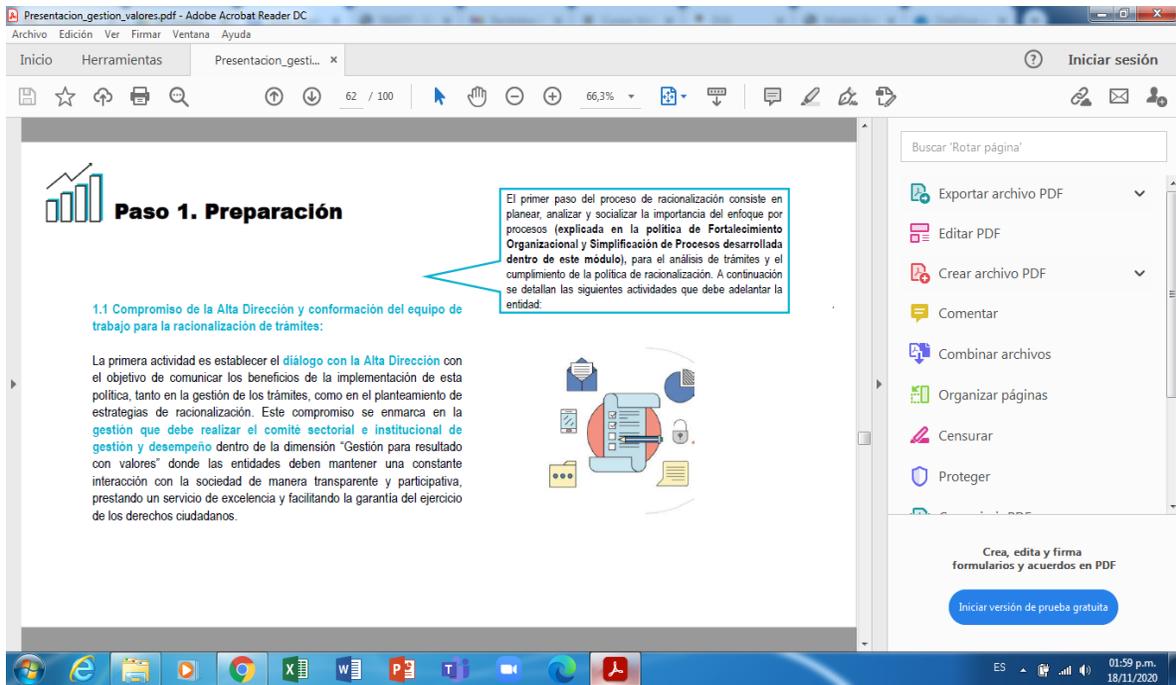
Para la implementación de estos lineamientos en el orden territorial, cada entidad deberá revisar su estructura y niveles de madurez frente a esta política. (Ver Anexo 2 Criterios Diferenciales de la Política de Servicio al Ciudadano. En el siguiente link:
http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MPG+Anexos_2_3_4_5_6_criterios_diferenciales.pdf/a3486267-c01d-c970-4da4-bfe0d3370876

	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 4 de 18	Revisión 1



La política de racionalización de trámites, tiene como objetivo, facilitar al ciudadano el acceso a los trámites, y otros procesos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada Entidad debe implementar acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar trámites y procedimientos administrativos.



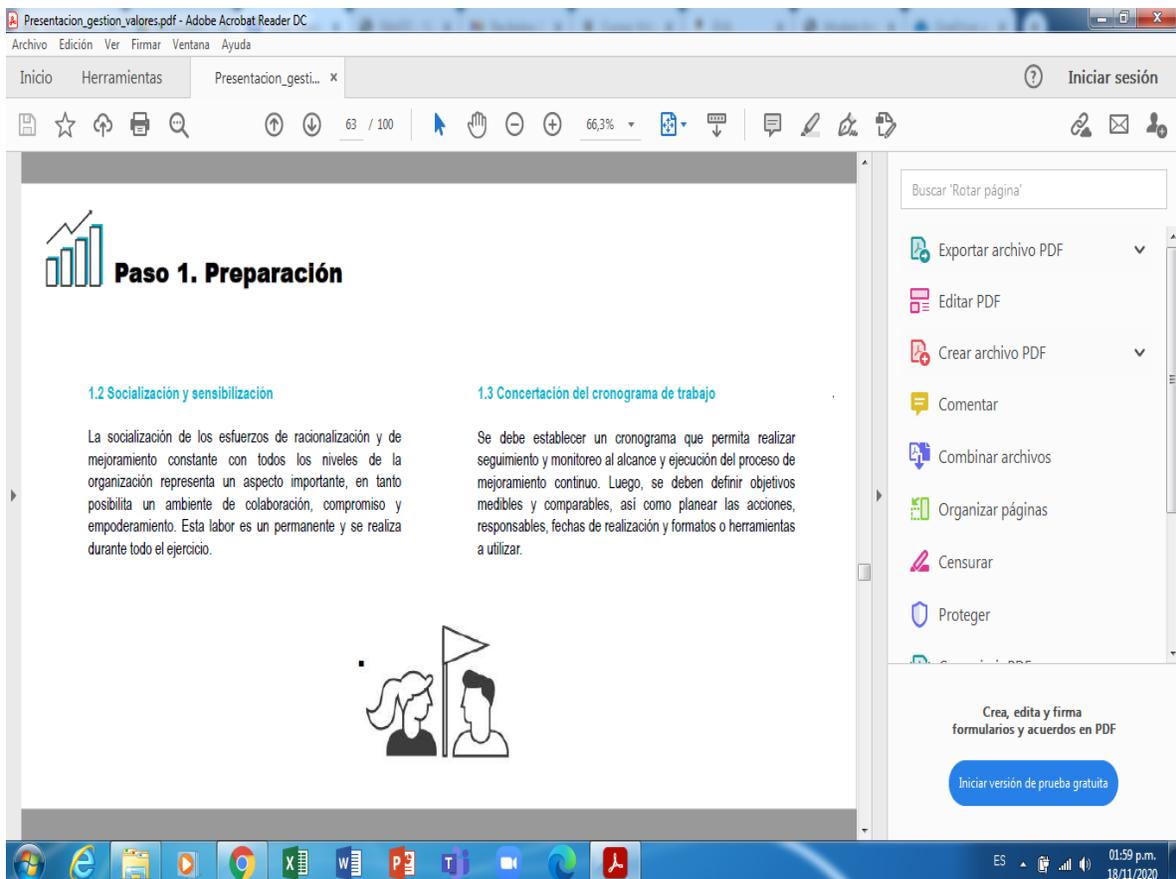


Paso 1. Preparación

1.1 Compromiso de la Alta Dirección y conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites:

La primera actividad es establecer el **diálogo con la Alta Dirección** con el objetivo de comunicar los beneficios de la implementación de esta política, tanto en la gestión de los trámites, como en el planteamiento de estrategias de racionalización. Este compromiso se enmarca en la **gestión que debe realizar el comité sectorial e institucional de gestión y desempeño** dentro de la dimensión "Gestión para resultado con valores" donde las entidades deben mantener una constante interacción con la sociedad de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos.

El primer paso del proceso de racionalización consiste en planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos (explicada en la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos desarrollada dentro de este módulo), para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización. A continuación se detallan las siguientes actividades que debe adelantar la entidad:



Paso 1. Preparación

1.2 Socialización y sensibilización

La socialización de los esfuerzos de racionalización y de mejoramiento constante con todos los niveles de la organización representa un aspecto importante, en tanto posibilita un ambiente de colaboración, compromiso y empoderamiento. Esta labor es un permanente y se realiza durante todo el ejercicio.

1.3 Concertación del cronograma de trabajo

Se debe establecer un cronograma que permita realizar seguimiento y monitoreo al alcance y ejecución del proceso de mejoramiento continuo. Luego, se deben definir objetivos medibles y comparables, así como planear las acciones, responsables, fechas de realización y formatos o herramientas a utilizar.

	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 6 de 18	Revisión 1

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Inicio Herramientas Presentacion_gesti... x Iniciar sesión

64 / 100 66,3%

Paso 2 . Recopilación de información general

En este segundo paso la entidad puede abarcar diferentes niveles de profundización, así como diferentes herramientas aplicables. El objetivo es obtener toda la información general que pueda requerirse para entender y analizar los trámites y procesos asociados, para posteriormente priorizarlos y enfocarse en las diferentes oportunidades de racionalización e interoperabilidad.

- Consultar el **inventario de trámites** que debe estar registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), según lo definido en la política de racionalización de trámites.
- Consultar el **mapa de procesos** de la entidad para entender el funcionamiento general y los procesos que la componen (visión sistémica).
- Recolectar la **documentación de respaldo**, esta puede consistir en descripciones escritas, Formatos Integrados de Trámites (FIT) registrados en el SUIT, diagramas, base normativa, datos de operación, entre otras. En caso de que no exista esta documentación, el primer paso consistirá en levantarla, definir el trámite y registrarla en el SUIT.
- Revisar la **caracterización de usuarios y necesidades** respecto a los trámites que presta la entidad.
- Verificar la **información documentada** con la colaboración de los actores internos principales del proceso, y modificarla o ajustarla para garantizar su actualización.

Exportar archivo PDF
 Editar PDF
 Crear archivo PDF
 Comentar
 Combinar archivos
 Organizar páginas
 Censurar
 Proteger

Crea, edita y firma formularios y acuerdos en PDF
 Iniciar versión de prueba gratuita

ES 02:00 p.m. 18/11/2020

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Inicio Herramientas Presentacion_gesti... x Iniciar sesión

65 / 100 66,3%

Paso 3. Análisis y diagnóstico

El tercer paso consiste en la priorización de los trámites identificados, el análisis detallado de la información recopilada en el punto anterior para los trámites priorizados y la elaboración del diagnóstico de la situación actual para los trámites priorizados

3.1 Priorización de trámites

Esta actividad corresponde a la fase II de la política de racionalización: después de contar con el inventario de trámites de la entidad, se deben seleccionar aquellos en los cuales se enfocarán los esfuerzos para el ciclo de racionalización. Lo más recomendable es realizar el proceso de racionalización por ciclos, centrándose en algunos objetivos limitados en cada uno de ellos, con el fin de mantener bajo control el alcance del proceso.

3.2 Análisis detallado del trámite priorizado

Una vez identificado el trámite o trámites priorizados se debe proceder a realizar un análisis detallado de la documentación relacionada con el trámite

Así mismo la entidad puede considerar los criterios de priorización definidos en el SUIT o cada entidad puede definir sus propios criterios dependiendo de sus objetivos y particularidades

Exportar archivo PDF
 Editar PDF
 Crear archivo PDF
 Comentar
 Combinar archivos
 Organizar páginas
 Censurar
 Proteger

Crea, edita y firma formularios y acuerdos en PDF
 Iniciar versión de prueba gratuita

ES 02:01 p.m. 18/11/2020

	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 7 de 18	Revisión 1

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas Presentación_gesti... x Iniciar sesión

66 / 100 66,3%

Paso 3. Análisis y diagnóstico

3.3 Diagnóstico del trámite priorizado

La siguiente actividad consiste en realizar un diagnóstico detallado del proceso asociado al o a los trámites priorizados a partir de la información identificada y documentada. El diagnóstico también debe ser realizado mediante una sesión de trabajo con el personal operativo y directivo.

Para esta actividad se debe centrar la atención en la causa más relevante identificada, para mantener bajo control el alcance del proceso de racionalización. Estas causas serán empleadas en el siguiente paso, con el fin de plantear acciones de racionalización y mejora al proceso.



Exportar archivo PDF
 Editar PDF
 Crear archivo PDF
 Comentar
 Combinar archivos
 Organizar páginas
 Censurar
 Proteger

ES 02:02 p.m. 18/11/2020

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas Presentación_gesti... x Iniciar sesión

68 / 100 66,3%

Paso 4. Formulación de acciones y Rediseño del trámite

Las siguientes son las acciones de racionalización que deben implementar las entidades:

- **Racionalización normativa:** Modificar o suprimir las normas que respaldan el trámite ampliando vigencias, reduciendo plazos, tiempos, costos o requisitos, o eliminando el trámite.
- **Racionalización administrativa:** Simplificar y mejorar procesos internos, horarios de atención, puntos de atención, tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para el usuario, costos internos para la entidad, requisitos asociados al trámite, formularios, formatos y medios de pago.
- **Racionalización tecnológica:** Implementar mecanismos tecnológicos de interoperabilidad entre sistemas de información, consultas automáticas a bases de datos de otras entidades, pagos automáticos a través de la web, automatización de trámites y consultas en línea, que faciliten al usuario llevar a cabo el trámite y reduzcan o eliminen los desplazamientos hacia las entidades.

A partir de las alternativas identificadas, la entidad podrá definir alguna de las siguientes acciones de racionalización:



Exportar archivo PDF
 Editar PDF
 Crear archivo PDF
 Comentar
 Combinar archivos
 Organizar páginas
 Censurar
 Proteger

ES 02:03 p.m. 18/11/2020

	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 8 de 18	Revisión 1

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas Presentacion_gesti... x Iniciar sesión

69 / 100 66,3%

Paso 4. Formulación de acciones y Rediseño del trámite

Registro de la estrategia de racionalización

Una vez identificadas las acciones de racionalización (administrativas, normativas o tecnológicas) que implementará la entidad estas deberán ser validadas con el comité de gestión y desempeño, y se registrará la estrategia de racionalización en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).



Exportar archivo PDF
 Editar PDF
 Crear archivo PDF
 Comentar
 Combinar archivos
 Organizar páginas
 Censurar
 Proteger

Crea, edita y firma formularios y acuerdos en PDF

Iniciar versión de prueba gratuita

ES 02:03 p.m. 18/11/2020

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas Presentacion_gesti... x Iniciar sesión

70 / 100 66,3%

Paso 5. Implementación y monitoreo

El listado y priorización de acciones de racionalización definido en el paso 4 y el registro realizado en el módulo de racionalización de trámites en el SUIT, constituyen el derrotero para realizar la implementación, monitoreo y evaluación de las acciones de racionalización definidas, según su plazo de implementación

Las labores de implementación requieren una evaluación y monitoreo del proceso continuo, pues el ciclo de racionalización no finaliza con la implementación de las acciones identificadas, sino que se extiende en el tiempo, por lo tanto, se debe realizar un monitoreo y evaluación constante, comparar los resultados reales con los esperados, se debe verificar continuamente que el proceso modificado se sigue realizando de manera eficiente y cumpliendo con los objetivos planteados.



Exportar archivo PDF
 Editar PDF
 Crear archivo PDF
 Comentar
 Combinar archivos
 Organizar páginas
 Censurar
 Proteger

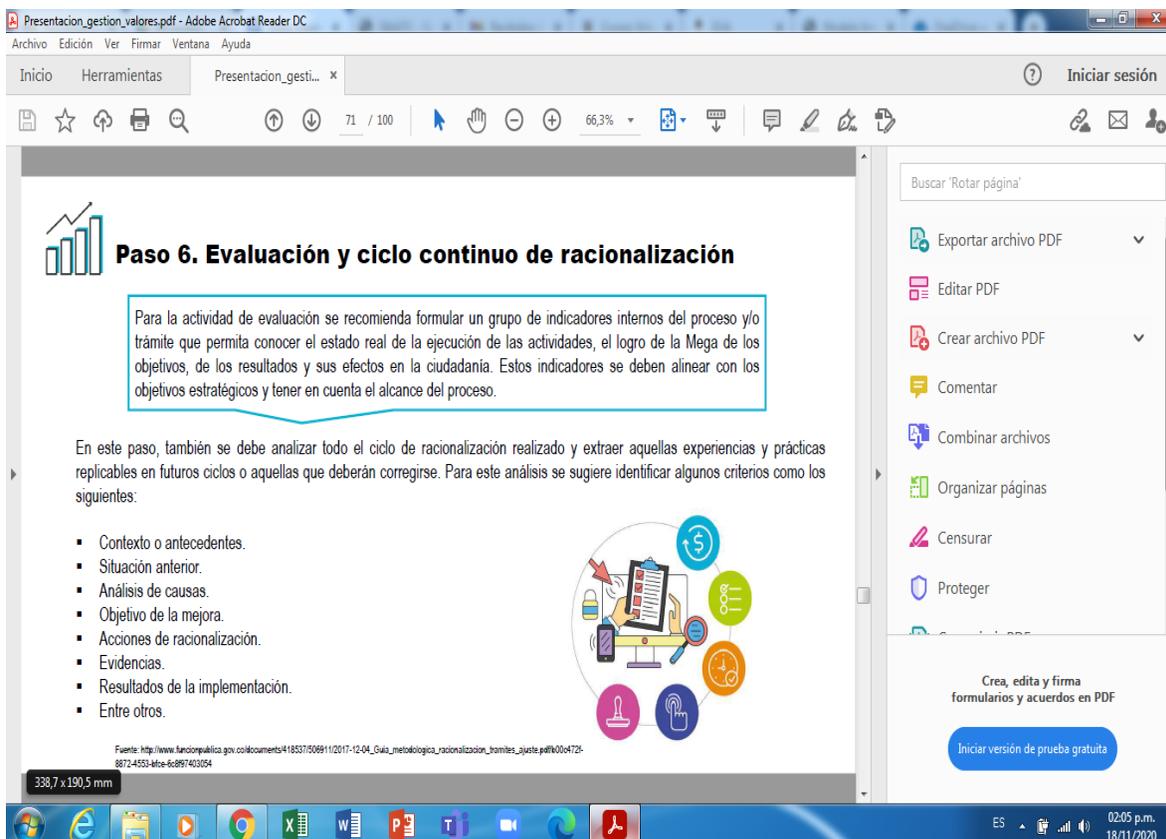
Crea, edita y firma formularios y acuerdos en PDF

Iniciar versión de prueba gratuita

338,7 x 190,5 mm

ES 02:04 p.m. 18/11/2020

	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 9 de 18	Revisión 1



Paso 6. Evaluación y ciclo continuo de racionalización

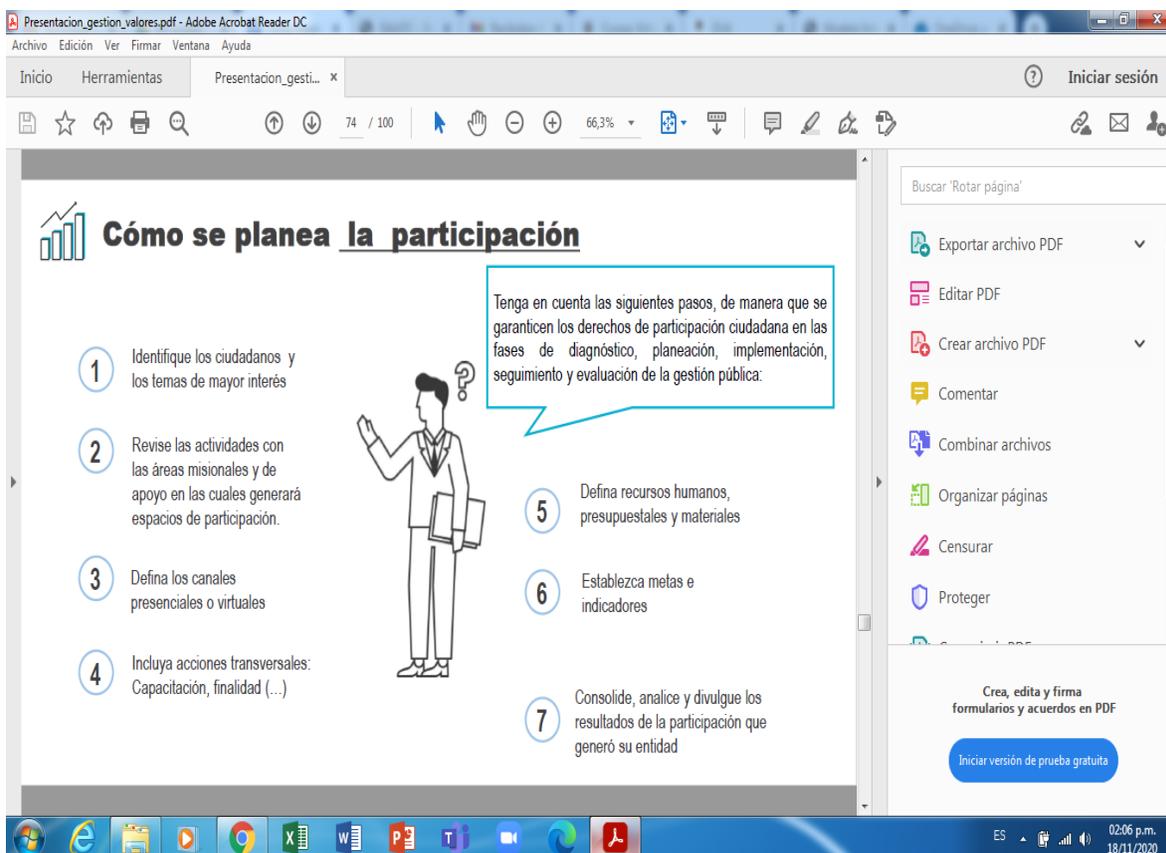
Para la actividad de evaluación se recomienda formular un grupo de indicadores internos del proceso y/o trámite que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de la Mega de los objetivos, de los resultados y sus efectos en la ciudadanía. Estos indicadores se deben alinear con los objetivos estratégicos y tener en cuenta el alcance del proceso.

En este paso, también se debe analizar todo el ciclo de racionalización realizado y extraer aquellas experiencias y prácticas replicables en futuros ciclos o aquellas que deberán corregirse. Para este análisis se sugiere identificar algunos criterios como los siguientes:

- Contexto o antecedentes.
- Situación anterior.
- Análisis de causas.
- Objetivo de la mejora.
- Acciones de racionalización.
- Evidencias.
- Resultados de la implementación.
- Entre otros.

LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA.

Las Entidades deben mejorar los espacios de rendición de cuentas, al igual que los demás escenarios de participación. Que se garantice la participación ciudadana en todo ciclo de la gestión pública. Artículo 2 ley 1757 de 2015.

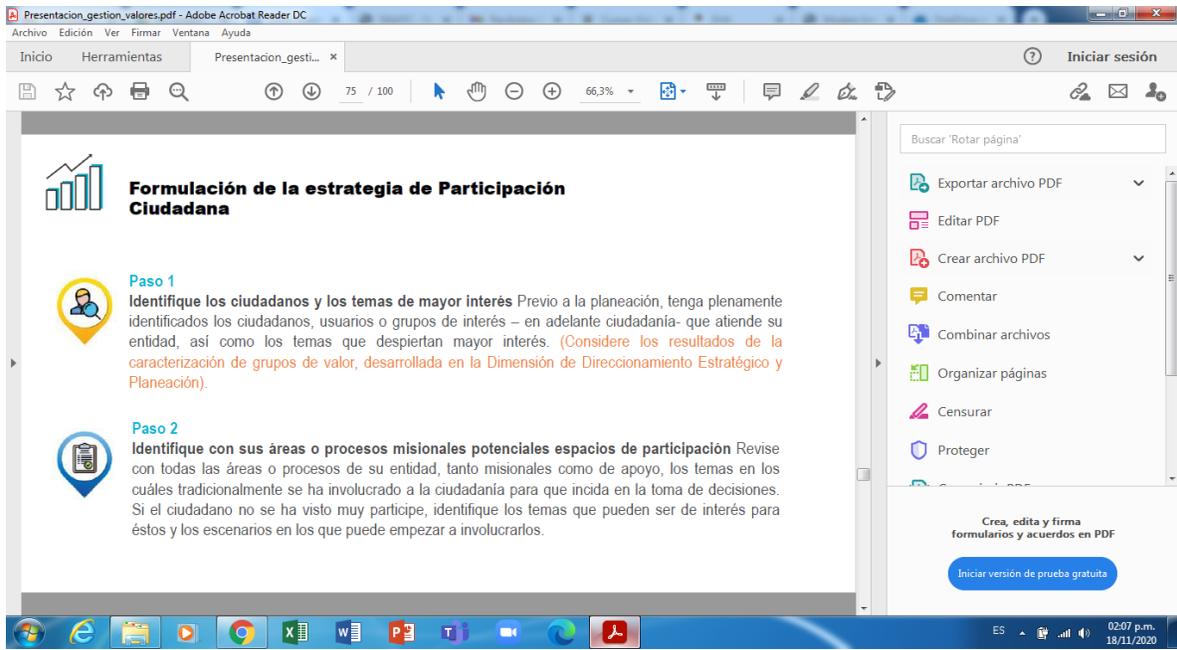


Cómo se planea la participación

Tenga en cuenta las siguientes pasos, de manera que se garanticen los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública:

- 1 Identifique los ciudadanos y los temas de mayor interés
- 2 Revise las actividades con las áreas misionales y de apoyo en las cuales generará espacios de participación.
- 3 Defina los canales presenciales o virtuales
- 4 Incluya acciones transversales: Capacitación, finalidad (...)
- 5 Defina recursos humanos, presupuestales y materiales
- 6 Establezca metas e indicadores
- 7 Consolide, analice y divulgue los resultados de la participación que generó su entidad

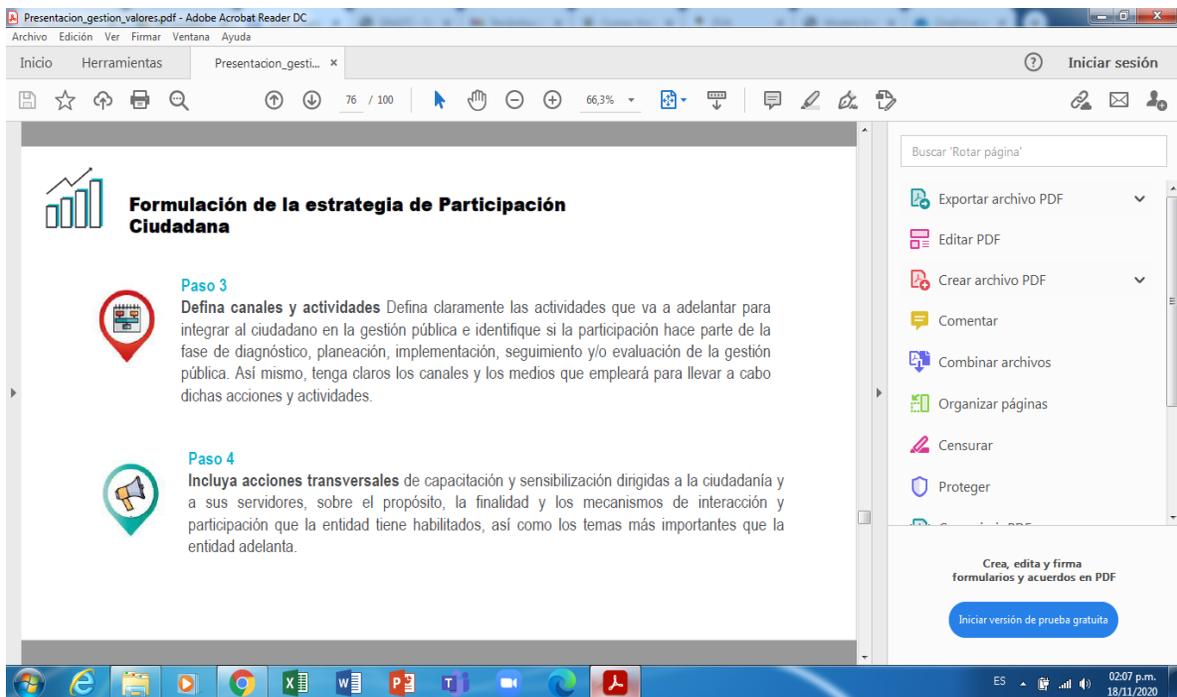
	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 10 de 18	Revisión 1



Formulación de la estrategia de Participación Ciudadana

Paso 1
Identifique los ciudadanos y los temas de mayor interés Previo a la planeación, tenga plenamente identificados los ciudadanos, usuarios o grupos de interés – en adelante ciudadanía- que atiende su entidad, así como los temas que despiertan mayor interés. (Considere los resultados de la caracterización de grupos de valor, desarrollada en la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación).

Paso 2
Identifique con sus áreas o procesos misionales potenciales espacios de participación Revise con todas las áreas o procesos de su entidad, tanto misionales como de apoyo, los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy participe, identifique los temas que pueden ser de interés para éstos y los escenarios en los que puede empezar a involucrarlos.

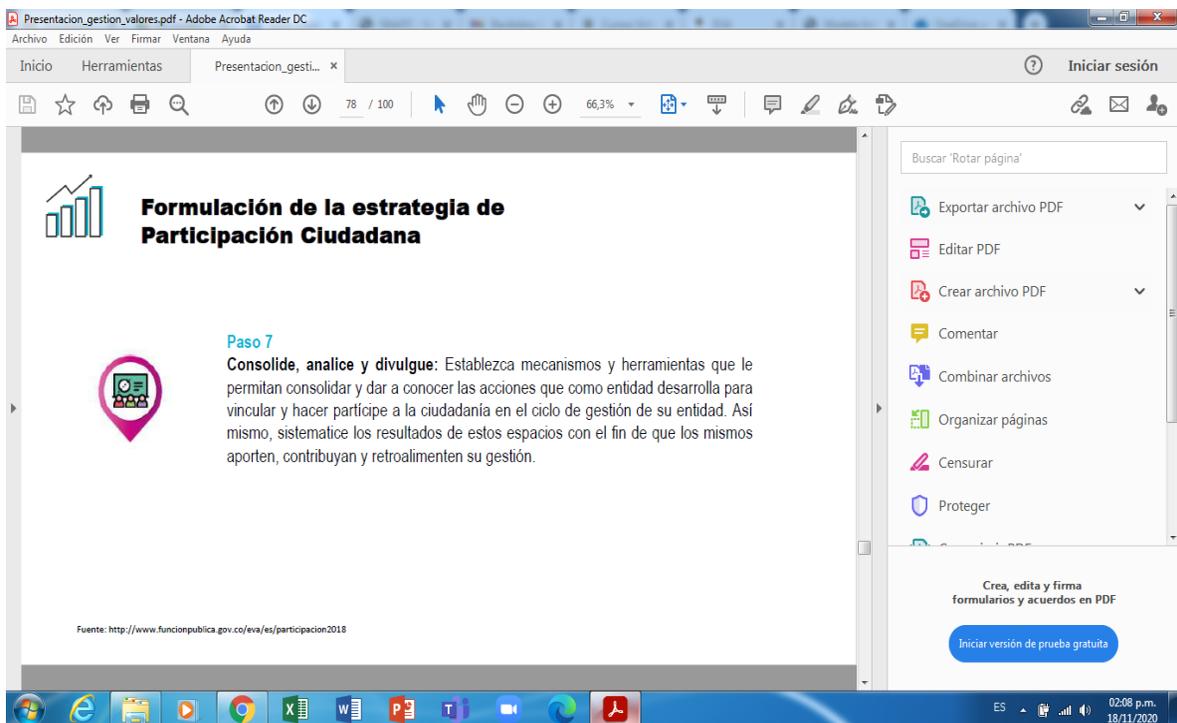
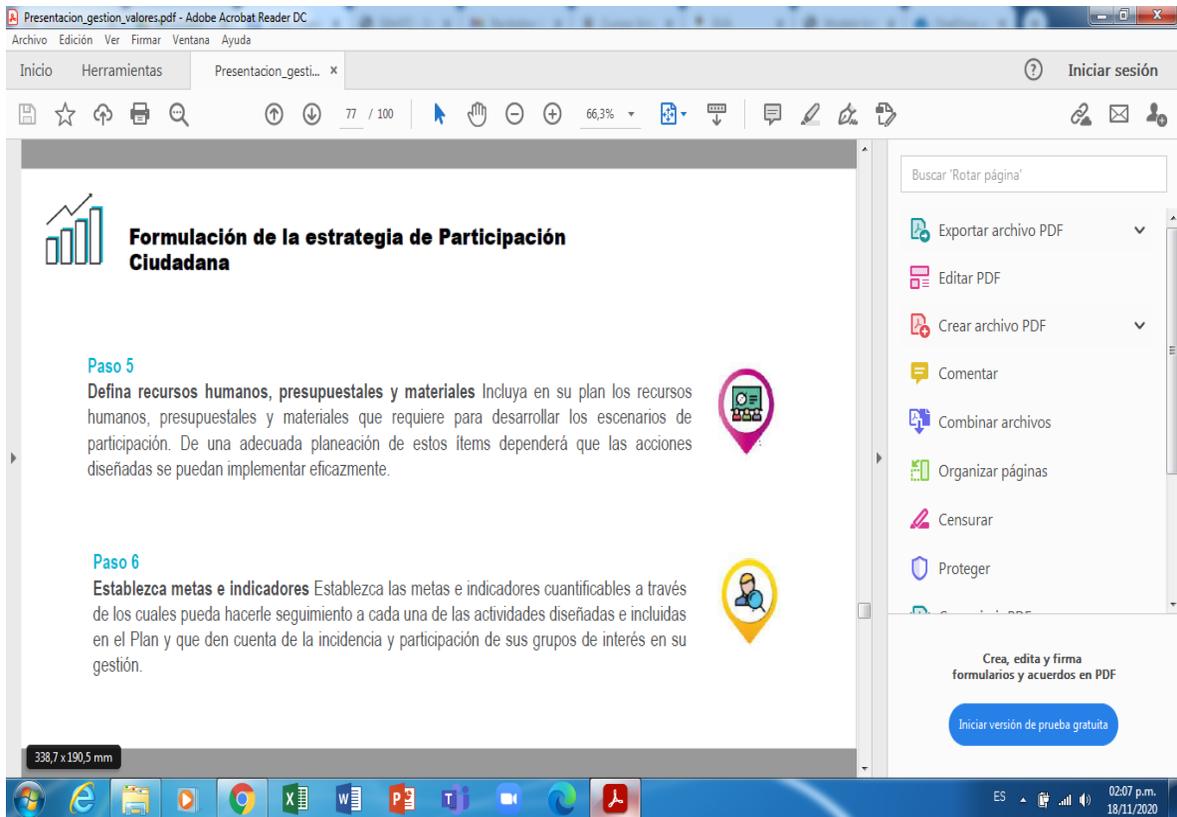


Formulación de la estrategia de Participación Ciudadana

Paso 3
Defina canales y actividades Defina claramente las actividades que va a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública e identifique si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública. Así mismo, tenga claros los canales y los medios que empleará para llevar a cabo dichas acciones y actividades.

Paso 4
Incluya acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta.

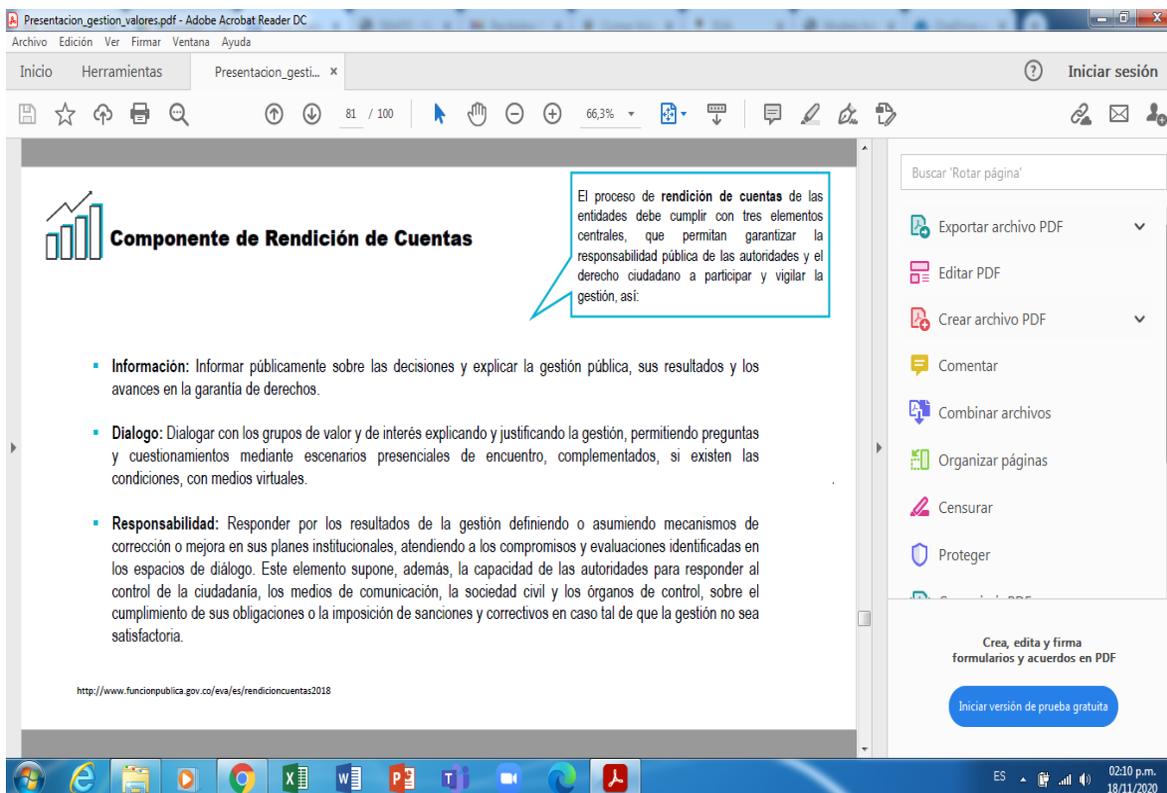
	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 11 de 18	Revisión 1



RENDICION DE CUENTAS

Tiene como objetivo permitirle a las Entidades, mantener una constante interacción con la ciudadanía, de manera transparente y participativa, prestando un excelente servicio y permitiendo ejercer los derechos ciudadanos, a través de la entrega de productos, servicios e información. Se busca mejorar la relación entre el estado y el ciudadano, facilitando la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública.

	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 12 de 18	Revisión 1



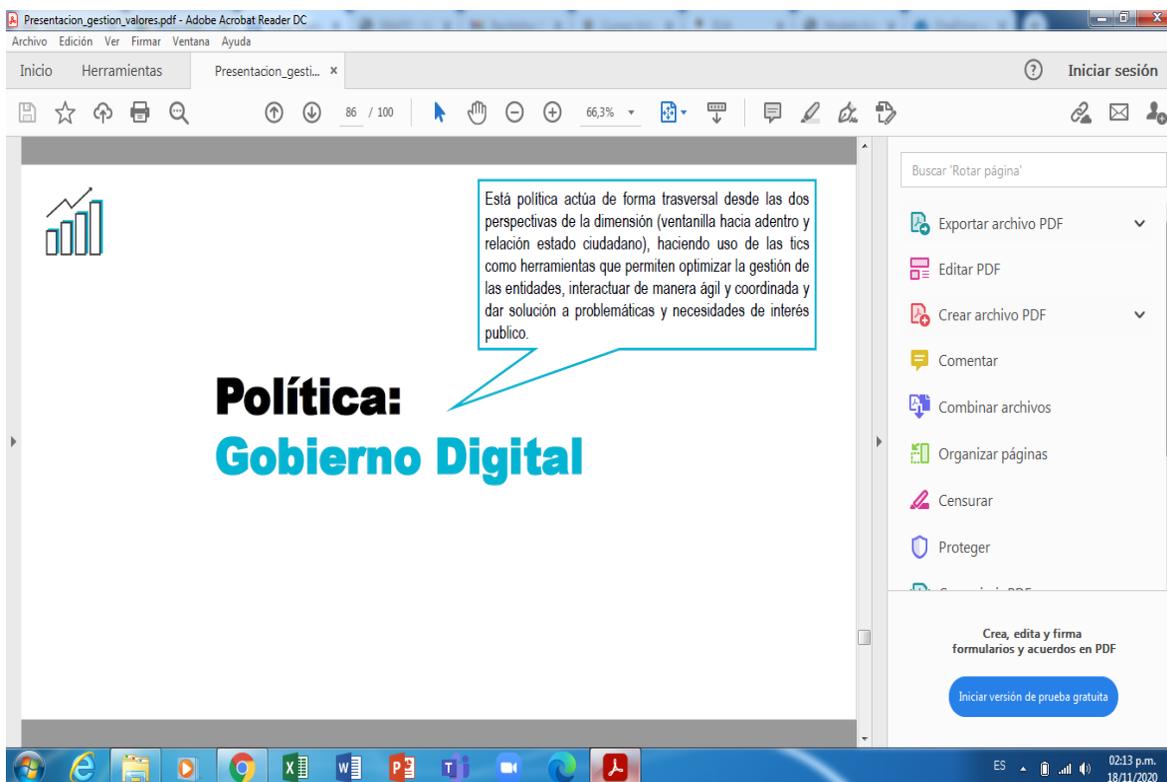
Componente de Rendición de Cuentas

El proceso de **rendición de cuentas** de las entidades debe cumplir con tres elementos centrales, que permitan garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a participar y vigilar la gestión, así:

- **Información:** Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
- **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.
- **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 identificadas 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, sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.

<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/rendicioncuentas2018>

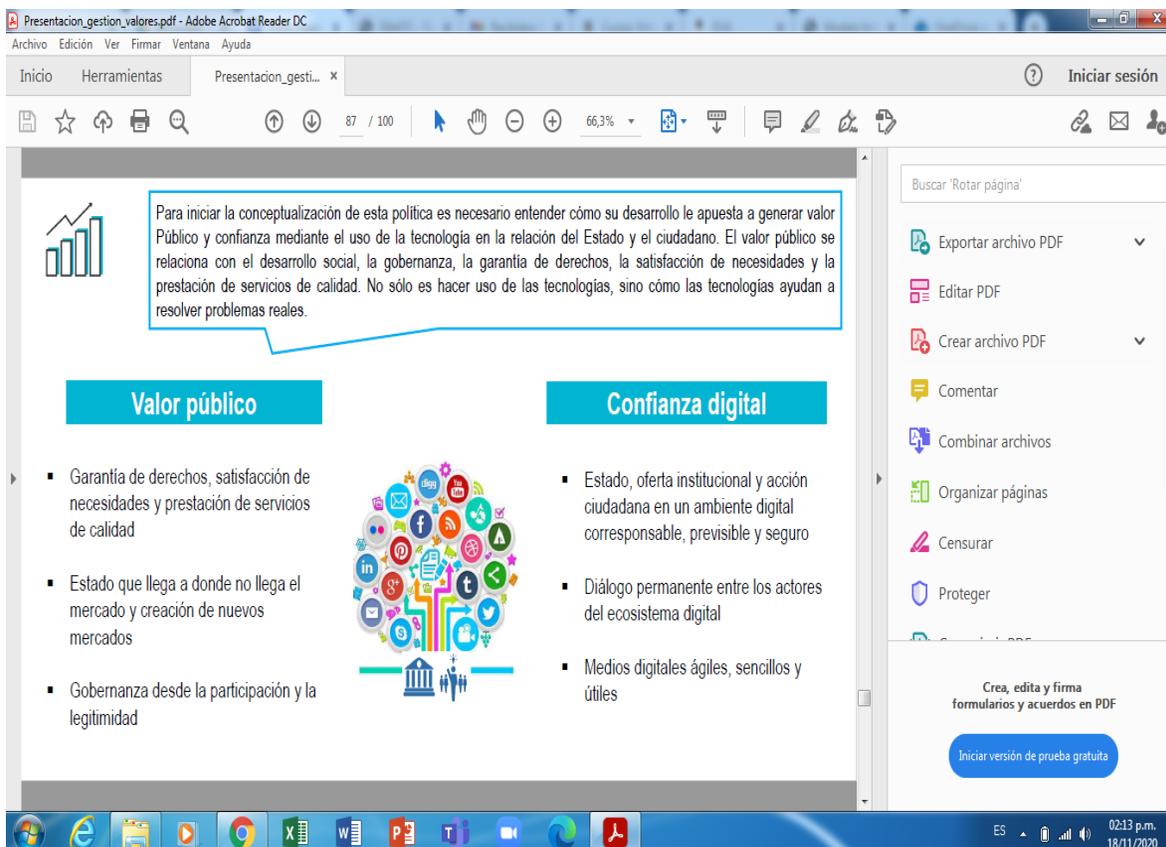
POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL



Política: Gobierno Digital

Esta política actúa de forma transversal desde las dos perspectivas de la dimensión (ventanilla hacia adentro y relación estado ciudadano), haciendo uso de las tics como herramientas que permiten optimizar la gestión de las entidades, interactuar de manera ágil y coordinada y dar solución a problemáticas y necesidades de interés público.

	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 13 de 18	Revisión 1



Para iniciar la conceptualización de esta política es necesario entender cómo su desarrollo le apuesta a generar valor Público y confianza mediante el uso de la tecnología en la relación del Estado y el ciudadano. El valor público se relaciona con el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad. No sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales.

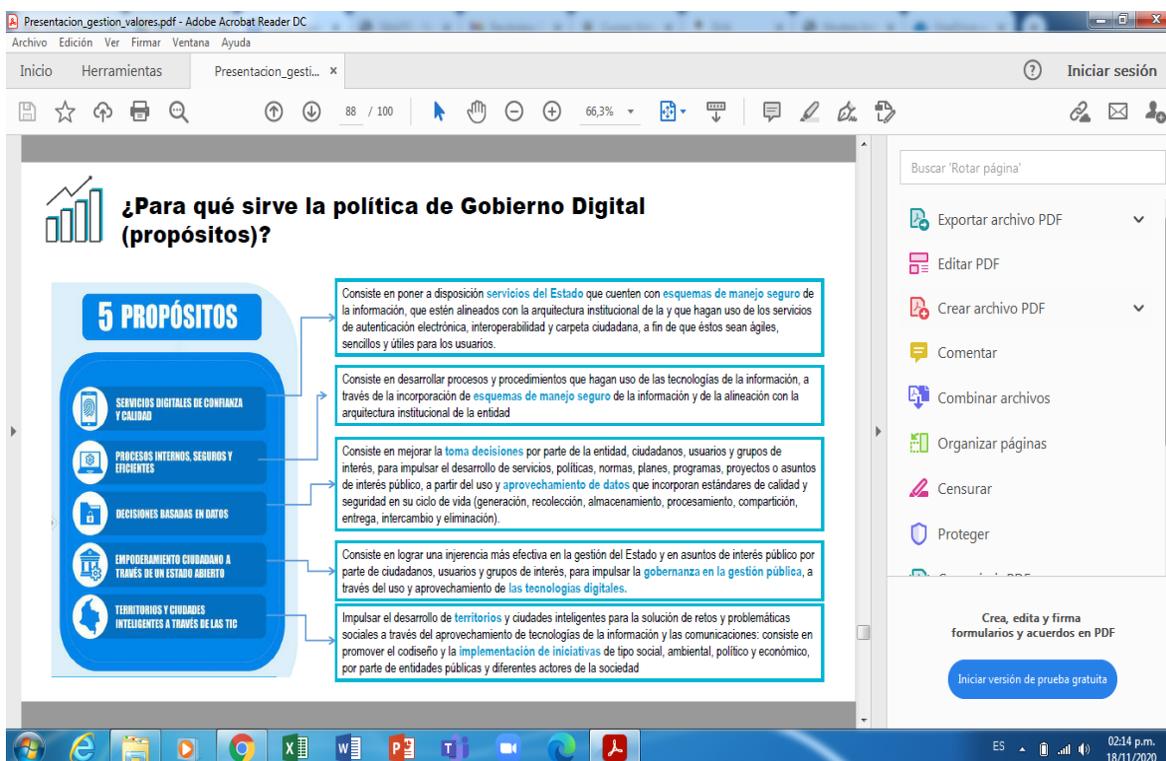
Valor público

- Garantía de derechos, satisfacción de necesidades y prestación de servicios de calidad
- Estado que llega a donde no llega el mercado y creación de nuevos mercados
- Gobernanza desde la participación y la legitimidad



Confianza digital

- Estado, oferta institucional y acción ciudadana en un ambiente digital responsable, previsible y seguro
- Diálogo permanente entre los actores del ecosistema digital
- Medios digitales ágiles, sencillos y útiles



¿Para qué sirve la política de Gobierno Digital (propósitos)?

5 PROPÓSITOS

- SERVICIOS DIGITALES DE CONFIANZA Y CALIDAD
- PROCESOS INTERNOS, SEGUROS Y EFICIENTES
- DECISIONES BASADAS EN DATOS
- EMPODERAMIENTO CIUDADANO A TRAVÉS DE UN ESTADO ABIERTO
- TERRITORIOS Y CIUDADES INTELIGENTES A TRAVÉS DE LAS TIC

- Consiste en poner a disposición **servicios del Estado** que cuenten con **esquemas de manejo seguro** de la información, que estén alineados con la arquitectura institucional de la y que hagan uso de los servicios de autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, a fin de que éstos sean ágiles, sencillos y útiles para los usuarios.
- Consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las tecnologías de la información, a través de la incorporación de **esquemas de manejo seguro** de la información y de la alineación con la arquitectura institucional de la entidad
- Consiste en mejorar la **toma de decisiones** por parte de la entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar el desarrollo de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, a partir del uso y **aprovechamiento de datos** que incorporan estándares de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación).
- Consiste en lograr una injerencia más efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público por parte de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para impulsar la **gobernanza en la gestión pública**, a través del uso y aprovechamiento de **las tecnologías digitales**.
- Impulsar el desarrollo de **territorios y ciudades inteligentes** para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones: consiste en promover el **codiseño** y la **implementación de iniciativas** de tipo social, ambiental, político y económico, por parte de entidades públicas y diferentes actores de la sociedad

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas Presentacion_gesti... x Iniciar sesión

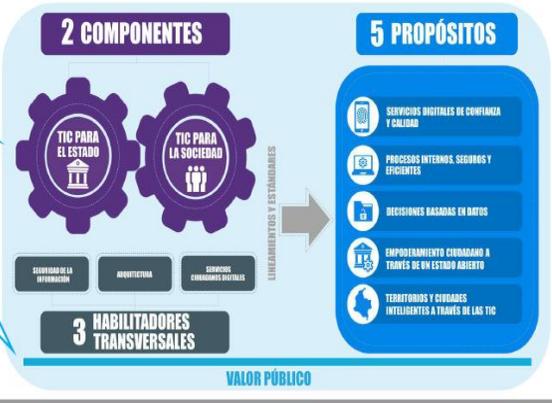
89 / 100 66,3%

¿Como implementar la política?

Para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se han definido dos componentes: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, que son habilitados por tres elementos transversales: Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales.

Los dos componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad son líneas de acción que orientan el desarrollo y la implementación de la política

Los tres habilitadores transversales Arquitectura, Seguridad y privacidad y Servicios Ciudadanos Digitales, son elementos de base que permiten el desarrollo de los componentes de la política.



2 COMPONENTES

- TIC PARA EL ESTADO
- TIC PARA LA SOCIEDAD

3 HABILITADORES TRANSVERSALES

- SEGURIDAD DE LA INFORMACION
- ARQUITECTURA
- SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

5 PROPÓSITOS

- SERVICIOS DIGITALES DE CONFIANZA Y CALIDAD
- PROCESOS INTERNOS, SEGUROS Y EFICIENTES
- DECISIONES BASADAS EN DATOS
- EMPODERAMIENTO CIUDADANO A TRAVÉS DE UN ESTADO ABIERTO
- TERRITORIOS Y CIUDADES INTELIGENTES A TRAVÉS DE LAS TIC

VALOR PÚBLICO

Buscar "Rotar página"

- Exportar archivo PDF
- Editar PDF
- Crear archivo PDF
- Comentar
- Combinar archivos
- Organizar páginas
- Censurar
- Proteger

Crea, edita y firma formularios y acuerdos en PDF

Iniciar versión de prueba gratuita

ES 02:15 p.m. 18/11/2020

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas Presentacion_gesti... x Iniciar sesión

90 / 100 66,3%

Componentes

TIC para Estado

Componente TIC para el Estado: Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con las demás entidades públicas, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Este componente se enmarca en la perspectiva "de la ventanilla hacia adentro"

TIC para Sociedad

Componente TIC para la Sociedad: Tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común. Este componente se enmarca en la perspectiva "Relación Estado Ciudadano"

Buscar "Rotar página"

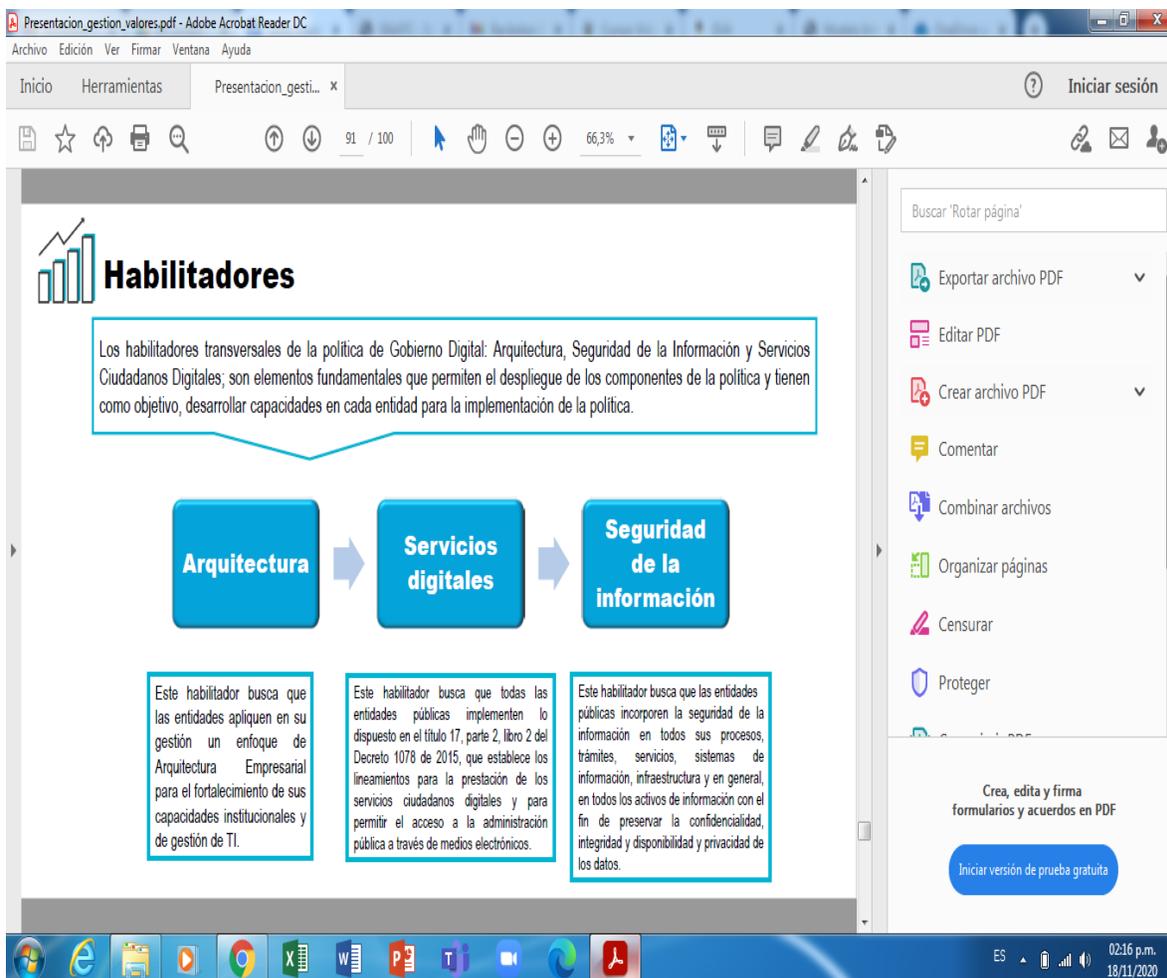
- Exportar archivo PDF
- Editar PDF
- Crear archivo PDF
- Comentar
- Combinar archivos
- Organizar páginas
- Censurar
- Proteger

Crea, edita y firma formularios y acuerdos en PDF

Iniciar versión de prueba gratuita

ES 02:16 p.m. 18/11/2020

	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 15 de 18	Revisión 1



Habilitadores

Los habilitadores transversales de la política de Gobierno Digital: Arquitectura, Seguridad de la Información y Servicios Ciudadanos Digitales; son elementos fundamentales que permiten el despliegue de los componentes de la política y tienen como objetivo, desarrollar capacidades en cada entidad para la implementación de la política.

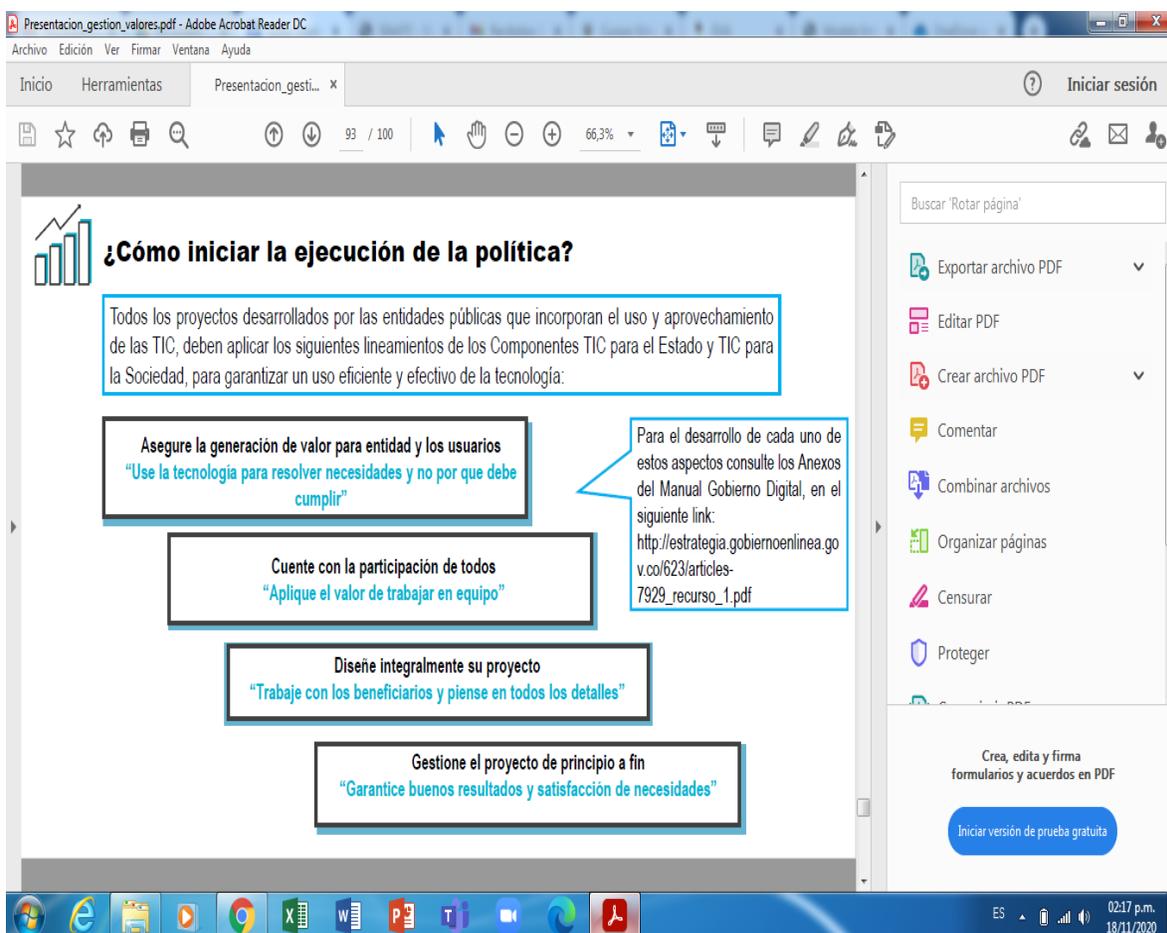
```

graph LR
    A[Arquitectura] --> B[Servicios digitales]
    B --> C[Seguridad de la información]
  
```

Este habilitador busca que las entidades apliquen en su gestión un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI.

Este habilitador busca que todas las entidades públicas implementen lo dispuesto en el título 17, parte 2, libro 2 del Decreto 1078 de 2015, que establece los lineamientos para la prestación de los servicios ciudadanos digitales y para permitir el acceso a la administración pública a través de medios electrónicos.

Este habilitador busca que las entidades públicas incorporen la seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y privacidad de los datos.



¿Cómo iniciar la ejecución de la política?

Todos los proyectos desarrollados por las entidades públicas que incorporan el uso y aprovechamiento de las TIC, deben aplicar los siguientes lineamientos de los Componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, para garantizar un uso eficiente y efectivo de la tecnología:

- Asegure la generación de valor para entidad y los usuarios
"Use la tecnología para resolver necesidades y no por que debe cumplir"
- Cuente con la participación de todos
"Aplique el valor de trabajar en equipo"
- Diseñe integralmente su proyecto
"Trabaje con los beneficiarios y piense en todos los detalles"
- Gestione el proyecto de principio a fin
"Garantice buenos resultados y satisfacción de necesidades"

Para el desarrollo de cada uno de estos aspectos consulte los Anexos del Manual Gobierno Digital, en el siguiente link:
http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7929_recurso_1.pdf

	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 16 de 18	Revisión 1

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas Presentacion_gesti... x Iniciar sesión

95 / 100 66,3%

Atributos de calidad a tener en cuenta en la gestión operativa de una entidad y para una adecuada relación Estado Ciudadano

- 1 La gestión de la entidad se soporta en: - El trabajo por procesos, el cual tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades de los grupos de valor, las políticas internas de la entidad y los cambios del entorno, para brindar resultados con valor
 - El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno Digital y Seguridad
 - La consulta de las disposiciones legales que regulan su gestión
 - Una estructura organizacional articulada con los procesos y que facilita su interacción, en función de los resultados institucionales
 - El compromiso con la preservación del medio ambiente
 - Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos
 - La promoción de espacios de participación ciudadana que evalúa para generar acciones de mejora.
- 2 La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor
- 3 El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público
- 4 Los procesos judiciales en los que inter venga la entidad cumplen parámetros de pertinencia y oportunidad dentro del ámbito de la legalidad
- 5 La entidad rinde permanentemente cuentas de su gestión promoviendo la transparencia, la participación y la colaboración de los grupos de valor y grupos de interés.

Buscar "Rotar página"

- Exportar archivo PDF
- Editar PDF
- Crear archivo PDF
- Comentar
- Combinar archivos
- Organizar páginas
- Censurar
- Proteger

Crea, edita y firma formularios y acuerdos en PDF

Iniciar versión de prueba gratuita

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas Presentacion_gesti... x Iniciar sesión

96 / 100 66,3%

Atributos de calidad a tener en cuenta en la gestión operativa de una entidad y para una adecuada relación Estado Ciudadano

- 7 La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRS
- 8 La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRS y son insumo para la mejora continua en sus procesos

Buscar "Rotar página"

- Exportar archivo PDF
- Editar PDF
- Crear archivo PDF
- Comentar
- Combinar archivos
- Organizar páginas
- Censurar
- Proteger

Crea, edita y firma formularios y acuerdos en PDF

Iniciar versión de prueba gratuita

Presentacion_gestion_valores.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas Presentacion_gesti... x Iniciar sesión

98 / 100 66,3%

Resumen General de la Dimensión

De la ventanilla hacia adentro

Desde esta perspectiva se revisarán los elementos que debe tener en cuenta una entidad, para operar internamente, tales como:

- 1 Política fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- 2 Política de gestión presupuestal
- 3 Política de Gobierno digital: TIC para gestión
- 4 Política de seguridad digital
- 5 Política de defensa jurídica

- Implementación del Documento Estratégico de Inicio
 - Diseño / rediseño Estructura
 - Esquema de negocio
 - Cadena de valor
 - Plano de personal
- Diseño y mejora de procesos Identificar (definir)
 - Proceso
 - Objetivo
 - Responsable
 - Riesgo
 - Secuencia
 - Comunes
- Implementación de los Lineamientos de calidad del MIPSA
- Ejecutar presupuesto
- Alineación de la planeación y el presupuesto
- Plan Anual de Adquisiciones
- Formular estrategia de TI
- Revisión Gobierno de TI
- Desarrollar procesos para el manejo de información
- Destinar sistemas de información y servicios tecnológicos
- Potenciar capacidades institucionales
- Consultar documento COMPEB 2016 para orientar y dar lineamientos
- Articular esfuerzos para asegurar la implementación (Comités sectoriales de gestión y desarrollo)
- Consultar lineamientos de entidades territoriales en MINTIC
- Conformar Comité de conciliación
- Utilizar el Sistema único de gestión de información de actividad tríplice del Estado
- Actualizar las acciones de gestión de la defensa jurídica en entidades:
 - Nacionales
 - Territoriales

Busca 'Rotar página'

- Exportar archivo PDF
- Editar PDF
- Crear archivo PDF
- Comentar
- Combinar archivos
- Organizar páginas
- Censurar
- Proteger

Crea, edita y firma formularios y acuerdos en PDF

Iniciar versión de prueba gratuita

ES 02:20 p.m. 18/11/2020

	PARTICIPACION CIUDADANA		PC-CO-002	
	COMUNICACIONES VARIAS		Página 18 de 18	Revisión 1

Una vez terminada la exposición por parte de la doctora LIGIA SUAREZ MANTILLA, procede la jefe a preguntar si desean preguntar o agregar algo más, manifiestan que no, que todo fue muy claro. Por último se les pregunta si tienen alguna proposición por presentar. Manifiestan estar conformes con la capacitación dictada por la doctora LIGIA SUAREZ y no tienen proposición alguna por presentar y en consecuencia, se da por terminada la mesa de trabajo, siendo las doce del día . Se firma por los que intervinieron



YOLANDA SANABRIA ROA
Contralora Auxiliar para la Participación Ciudadana



LIGIA SUAREZ MANTILLA
Profesional Universitaria



JAIME HUMBERTO PINZON
Técnico



ANGELA PATRICIA QUINTERO V.
Profesional Universitaria

Proyectó: Gizeth Camargo Garay-Contratista