



Función Pública

Dependencias ÚNICAS de relacionamiento Estado- ciudadanías

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al
Ciudadano

Junio 18 de 2024

Contenido

- 1 Bienvenida, acuerdos, objetivo y alcance del espacio

- 2 ¿Qué dice la Ley?

- 3 Guía para la creación de oficina/dependencia de relacionamiento

- 4 Reflexiones finales

1

**Bienvenida,
acuerdos, objetivo y
alcance del espacio**





Quien llegue es
bienvid@



Todos los
aportes/preguntas
están bien



Cuando la actividad
termine, el logro será
suficiente



Regla de los dos pies:
Somos libres de
movernos



Disponer nuestra
atención



... Sigamos en
contacto



Objetivo

Orientar a las entidades en la implementación de la instancia que lidera el relacionamiento con las ciudadanías, de conformidad con el Art. 17 de la Ley 2052 de 2020.



Alcance

Al finalizar el espacio las y los participantes contaremos con:

Pautas para la creación e implementación de las dependencias únicas de Relacionamento Estado–Ciudadánías en las entidades.

2

¿Qué dice la Ley?

Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020



Artículo 17. Oficina de la relación con el ciudadano

En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a *100.000 habitantes*,

deberán crear dentro de su planta de personal existente una **dependencia o entidad única de relación con el ciudadano**

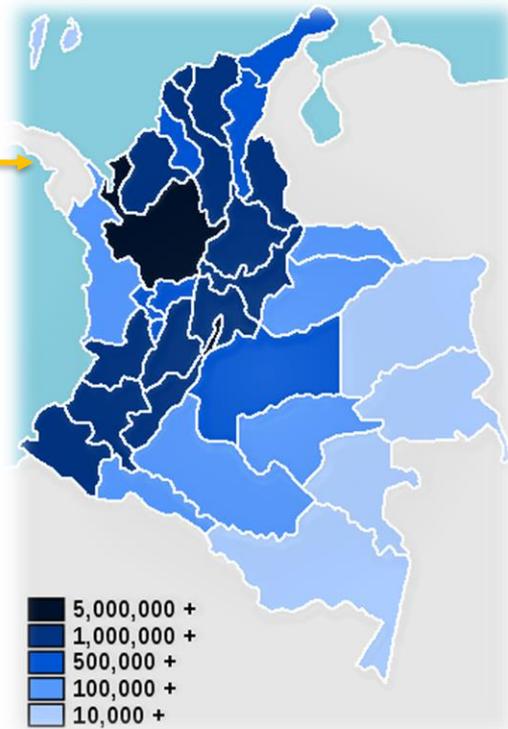
que se encargará de liderar al interior de la entidad la **implementación de las políticas** que incidan en la relación Estado Ciudadano

definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública

El servidor público responsable de dicha dependencia deberá ser del **nivel directivo**

- ✓ Transparencia y acceso a la información pública
- ✓ Simplificación de trámites
- ✓ Servicio a las ciudadanías
- ✓ Participación Ciudadana (Incluye Rendición de Cuentas)

- ✓ MIPG
- ✓ Lineamientos



Artículo 2. Sujetos obligados y enfoque territorial

La presente ley aplica a toda la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial, así como a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas.

Parágrafo 1

La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.



NACIONAL

152 Entidades
Rama Ejecutiva

TERRITORIAL

DEPARTAMENTO	No. DE ENTIDADES
ANTIOQUIA	8
ARAUCA	2
ATLANTICO	5
BOGOTA	2
BOLIVAR	4
BOYACA	4
CALDAS	2
CAQUETA	2
CASANARE	2
CAUCA	3
CESAR	3
CHOCO	2
CORDOBA	5
CUNDINAMARCA	10
HUILA	3
LA GUAJIRA	4
MAGDALENA	3
META	2
NARIÑO	4
NORTE DE SANTANDER	4
PUTUMAYO	1
QUINDIO	2
RISARALDA	3
SANTANDER	6
SUCRE	2
TOLIMA	2
VALLE DEL CAUCA	9
<i>Total</i>	99

No.	ENTIDAD
1	GOBERNACION DE ANTIOQUIA
2	GOBERNACION DE ARAUCA
3	GOBERNACION DE BOLIVAR
4	GOBERNACION DE BOYACA
5	GOBERNACION DE CALDAS
6	GOBERNACION DE CAQUETA
7	GOBERNACION DE CESAR
8	GOBERNACION DE CORDOBA
9	GOBERNACION DE CUNDINAMARCA
10	GOBERNACION DE LA GUAJIRA
11	GOBERNACION DE NARIÑO
12	GOBERNACION DE NORTE DE SANTANDER
13	GOBERNACION DE RISARALDA
14	GOBERNACION DE SANTANDER
15	GOBERNACION DE SUCRE
16	GOBERNACION DEL ATLANTICO
17	GOBERNACION DEL CASANARE
18	GOBERNACION DEL CAUCA
19	GOBERNACION DEL CHOCO
20	GOBERNACION DEL HUILA
21	GOBERNACION DEL MAGDALENA
22	GOBERNACION DEL META
23	GOBERNACION DEL PUTUMAYO
24	GOBERNACION DEL QUINDIO
25	GOBERNACION DEL TOLIMA
26	GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA

NO.	ALCALDÍA
1	ALCALDIA DE AGUACHICA
2	ALCALDIA DE APARTADO
3	ALCALDIA DE ARAUCA
4	ALCALDIA DE ARMENIA - QUINDIO
5	ALCALDIA DE BARRANCABERMEJA
6	ALCALDIA DE BELLO
7	ALCALDIA DE BUCARAMANGA
8	ALCALDIA DE CAJICA
9	ALCALDIA DE CARTAGO
10	ALCALDIA DE CERETE
11	ALCALDIA DE CHIA
12	ALCALDIA DE CIENAGA MAGDALENA
13	ALCALDIA DE DOSQUEBRADAS
14	ALCALDIA DE DUITAMA
15	ALCALDIA DE ENVIGADO
16	ALCALDIA DE FACATATIVA
17	ALCALDIA DE FLORENCIA - CAQUETA
18	ALCALDIA DE FLORIDABLANCA
19	ALCALDIA DE FUNZA
20	ALCALDIA DE FUSAGASUGA
21	ALCALDIA DE GIRARDOT
22	ALCALDIA DE GUADALAJARA DE BUGA
23	ALCALDIA DE IBAGUE
24	ALCALDIA DE IPIALES
25	ALCALDIA DE ITAGÜI

¿A quienes les aplica?

NO.	ALCALDÍA
26	ALCALDIA DE JAMUNDI
27	ALCALDIA DE MADRID
28	ALCALDIA DE MAGANGUE
29	ALCALDIA DE MAICAO
30	ALCALDIA DE MALAMBO
31	ALCALDIA DE MANIZALES
32	ALCALDIA DE MEDELLIN
33	ALCALDIA DE MONTERIA
34	ALCALDIA DE MOSQUERA - CUNDINAMARCA
35	ALCALDIA DE NEIVA
36	ALCALDIA DE OCAÑA
37	ALCALDIA DE PALMIRA
38	ALCALDIA DE PASTO
39	ALCALDIA DE PEREIRA
40	ALCALDIA DE PIEDECUESTA
41	ALCALDIA DE PITALITO
42	ALCALDIA DE POPAYAN
43	ALCALDIA DE QUIBDO
44	ALCALDIA DE RIONEGRO - ANTIOQUIA
45	ALCALDIA DE SABANALARGA - ATLANTICO
46	ALCALDIA DE SAHAGUN
47	ALCALDIA DE SAN JOSE DE CUCUTA
48	ALCALDIA DE SAN JUAN DE GIRON
49	ALCALDIA DE SANTA CRUZ DE LORICA
50	ALCALDIA DE SANTANDER DE QUILICHAO

NO.	ALCALDÍA
51	ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI
52	ALCALDIA DE SINCELEJO
53	ALCALDIA DE SOACHA
54	ALCALDIA DE SOGAMOSO
55	ALCALDIA DE SOLEDAD
56	ALCALDIA DE TULUA
57	ALCALDIA DE TUMACO
58	ALCALDIA DE TUNJA
59	ALCALDIA DE TURBACO
60	ALCALDIA DE TURBO
61	ALCALDIA DE URIBIA
62	ALCALDIA DE VALLEDUPAR
63	ALCALDIA DE VILLA DEL ROSARIO
64	ALCALDIA DE VILLAVICENCIO
65	ALCALDIA DE YOPAL
66	ALCALDIA DE YUMBO
67	ALCALDIA DE ZIPAQUIRA
68	ALCALDIA DISTRIAL DE BARRANQUILLA, DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO
69	ALCALDIA DISTRIAL DE BUENAVENTURA, DISTRITO ESPECIAL, PORTUARIO Y ECOTURISTICO
70	ALCALDIA DISTRIAL DE CARTAGENA DE INDIAS, DISTRITO TURISTICO, HISTORICO Y CULTURAL
71	ALCALDIA DISTRIAL DE SANTA MARTA, DISTRITO TURISTICO, CULTURAL E HISTORICO
72	ALCALDIA DISTRIAL ESPECIAL, TURISTICO Y CULTURAL DE RIOHACHA
73	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA

3

Guía para la creación de la oficina/dependencia de relacionamiento

¿Cómo hacerlo?

(DAFP, 2021)

Caja de transformación institucional:

guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía

Versión 1



¿Qué es?

Conjunto de **instrumentos estandarizados** diseñados para *orientar* a los sujetos obligados en la implementación de la instancia que lidera el relacionamiento con las ciudadanías; y a través de los cuales se define la estrategia, insumos, procesos, resultados esperados (productos, efectos e impactos), contribuyendo al fortalecimiento de las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y las Ciudadanías.

1 Cadena de valor del relacionamiento con las ciudadanías

2 Caracterización del proceso y procedimientos

3 Roles y perfiles de los empleos



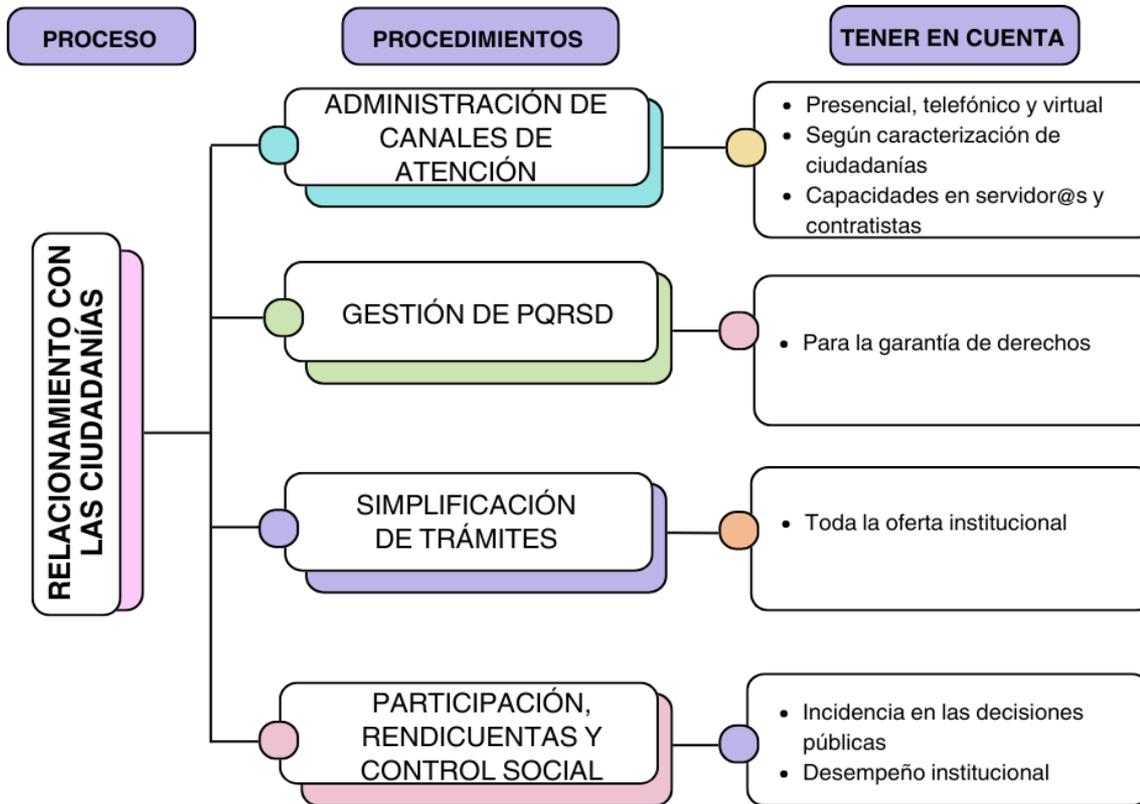
6 Modelo de actos administrativos

5 Paso a paso para la implementación de la dependencia

4 Escenarios de estructura administrativa

Cadena de valor del relacionamiento con las ciudadanías





Rol	Nivel jerárquico	Propósito
Líder del relacionamiento	Directivo o profesional	Dirigir la relación del Estado con las ciudadanías en la entidad
Formulador/a del Modelo, Estrategia o lineamientos	Profesional	Formular o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos, de acuerdo con la caracterización, los procesos y las metodologías expedidas por el Gobierno nacional y la normatividad vigente.
Científico de la información	Profesional	Formular instrumentos y herramientas de planeación, gestión y evaluación del relacionamiento con las ciudadanías.
Articulador/a y facilitador del conocimiento	Profesional	Implementar con las dependencias, el modelo, la estrategia o los lineamientos de relacionamiento con las ciudadanías.
Gestor/a del Relacionamiento	Profesional Técnico Asistencial	Administrar los canales de atención y la gestión del relacionamiento con las ciudadanías.
Responsable de seguimiento y medición	Profesional	Adelantar el seguimiento y la evaluación a la planeación institucional de las políticas de la relación Estado - ciudadanías, su implementación, y la medición de la experiencia ciudadana.

Evaluar la existencia de varios empleos ejecutando un mismo rol o un empleo desarrollando varios roles

Creación de una dependencia

Nueva dependencia que integra la estrategia y la operación del relacionamiento con las ciudadanías



Igualdad



GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA

Fortalecimiento de una dependencia

Transformación e integración del relacionamiento con las ciudadanías en una única dependencia ya existente, conservando su ubicación

SUPERINTENDENCIAS

De grupo interno a dependencia

Transformación e integración del relacionamiento con las ciudadanías en una única dependencia, antes liderado por un grupo de trabajo

Fortalecimiento o creación de un GIT

Mejora en la articulación del relacionamiento con las ciudadanías, a través de un único grupo de trabajo, con ubicación estratégica



Función Pública



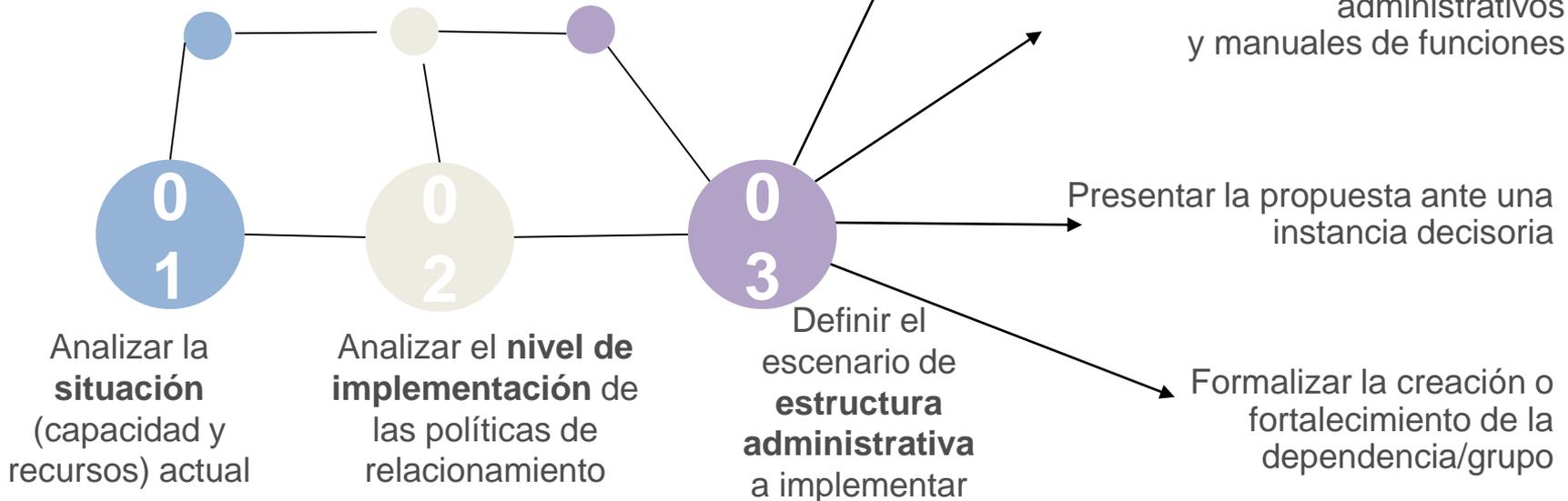
Ambiente

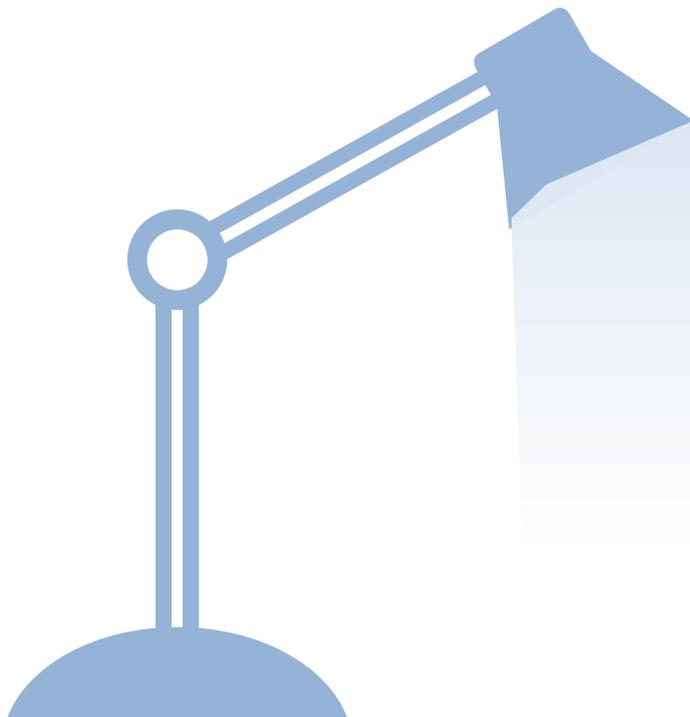


Salud



Deporte





Además, tenga en cuenta:

Hacer equipo y alianzas estratégicas

Capitalizar el conocimiento

Diseñar con enfoque en las ciudadanías y sus derechos

Actualizar y comunicar las propuestas/decisiones

Fortalecer competencias de las/los servidores

Evaluar la gestión y la experiencia de las ciudadanías

Identificar lecciones aprendidas y buenas prácticas

Poner en marcha los lineamientos de relacionamiento

ESTRUCTURA PARA UNA ENTIDAD TERRITORIAL DEL SECTOR CENTRAL - GOBERNACIÓN

Por el cual se modifica la Estructura de la Gobernación (nombre del departamento) y se señalan las funciones de una de sus dependencias

LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE (nombre del departamento)

En ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 7 del artículo 300 de la Constitución Política.

HACE Y LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL COMANDA Y EJECUTA EN SU NOMBRE EL GOBIERNO DEL DEPARTAMENTO Y EN SU INTERIOR EL SECTOR DE GOBIERNO, ENTENDIENDO SUS FACULTADES A FAVOR DEL:

EL GOBERNADOR DE (nombre del departamento)

En desarrollo de las facultades extraordinarias conferidas por la Asamblea Departamental mediante Ordenanza N.º de (año)

ORDENANZA N.º

Artículo 1. Estructura. Adólese a la estructura de la Gobernación de XXX, prevista en la Ordenanza XXX (o Decreto YYY de XXXX), la Oficina Subsecretaría, Dirección o Subdirección de (nombre del Estado con el Ciudadano, o la denominación que considere adecuada la entidad) (aquí se describe el fin de la Secretaría de...)

Artículo 2. Funciones de la Oficina Subsecretaría, Dirección o Subdirección de (nombre del Estado con el Ciudadano, o la denominación que considere adecuada la entidad) las siguientes:

- Desarrollar estudios, investigaciones, caracterización de grupos de valor y análisis de la oferta institucional y de la relación del Estado con el Ciudadano en cuanto a participación ciudadana y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, racionalización de recursos, y servicio al ciudadano, promoviendo la innovación, la innovación y la gestión del conocimiento, en armonía con la normatividad vigente, las metodologías específicas por el Gobierno nacional, las competencias y las procesos institucionales.
- Formular o actualizar el modelo, la estrategia y los lineamientos para la implementación, el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas orientadas a fortalecer la relación del Estado con el Ciudadano, incorporando

Modificación de estructura administrativa

PLANTA DE PERSONAL EN EL ORDEN TERRITORIAL

DECRETO N.º DE DE (FECHA DEL DECRETO)

"Por el cual se modifica la planta de personal de la Alcaldía de (nombre del municipio)"

EL ALCALDE DE (nombre del municipio)

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 7 del artículo 310 de la Constitución Política de Colombia, y

CONSIDERANDO:

Que la Alcaldía de (nombre del municipio) elaboró los estudios de que trata el artículo 46 de la Ley 100 de 1993 modificados por el artículo 238 del Decreto Ley 219 de 2012 y los artículos 2.2.12.1, 2.2.12.2 y 2.2.12.3 del Decreto 1063 de 2010 para efectos de modificar su planta de personal.

Que la dependencia encargada del Presupuesto de la Alcaldía de (nombre del municipio) reportó el siguiente nivel de disponibilidad presupuestal N.º () de (año), (año del artículo)

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1. Modificar el artículo X del Decreto N.º de XXXX, en el sentido de adicionar a la planta de personal de la Alcaldía de (nombre del municipio) los empleos que se muestran a continuación:

No. de cargos	Denominación del empleo	Código	Grado
Planta global			
Uno (1)	Jefe de Oficina	006	0
Cinco (5)	Profesional Universitario	210	0
Uno (1)	Técnico Administrativo	367	0
Uno (1)	Auxiliar Administrativo	407	0

Artículo 2. El nivel de disponibilidad de los cargos de la planta global a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, mediante acto administrativo y ubicar al personal asignado en cuanto a la organización interna, las necesidades del servicio, los proyectos y programas de la entidad.

Modificación de planta de personal

MANUAL DE FUNCIONES



SECRETARÍA-RESOLUCIÓN N.º

()

Por el (c) cual se establece el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para el personal de la Planta de Personal de (nombre de la entidad).

(El Secretario o Alcalde de (nombre de la entidad),

en ejercicio de las facultades que le confiere los artículos 11 y 28 del Decreto Ley 701 de 2000,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 2.2.3.1 del Decreto 1063 de 2010 dispone que los organismos y las entidades del orden territorial deben elaborar el manual específico de funciones y de competencias laborales, el cual deberá contener por lo menos la identificación y ubicación del empleo, el grado y la descripción de las funciones esenciales del empleo, las competencias básicas y generales y los requisitos de formación académica y de experiencia.

Que el artículo 2.2.4.9 del Decreto 1063 de 2010 establece que los manuales específicos de funciones y requisitos laborales deben incluir el contenido funcional de los empleos, las competencias, funciones, las competencias comunes a los empleos/códigos y los complementarios.

Que la norma normativa establece las funciones, los requisitos generales y las competencias laborales generales para el empleo público de los distintos niveles jerárquicos de los organismos y entidades del orden territorial.

Que para el buen funcionamiento de la entidad se requiere establecer las funciones, competencias y requisitos específicos para el desempeño de los cargos de la planta.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA Y RESUELVE:

Artículo 1. Ejecutar el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos que conforman la planta de personal de (nombre de la entidad) según el plan Administrativo (el texto) cuya funciones deberán ser cumplidas por los funcionarios con niveles de confianza y ubicar en orden al rango de los mismos, empleos y funciones con los fin y los requisitos de selección comunes de la entidad.

Modificación del Manual de funciones (creación de empleos)

CONFIRMACIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DEL SECTOR CENTRAL

(NOMBRE DE LA ENTIDAD)

RESOLUCIÓN N.º DE DE

(FECHA DE LA RESOLUCIÓN)

"Por el cual se confirma el grupo interno de trabajo en la (entidad) y se le asigna funciones"

EL INICIADOR DE (NOMBRE DE LA ENTIDAD)

En ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas en la Ley 101 de 2012 y la Ley 800 de 1995, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 117 de la Ley 800 de 1995 establece que el representante legal de la entidad puede crear y organizar sus unidades administrativas o dependencias grupales internas de trabajo, con el fin de mejorar los resultados del servicio y cumplir con objetivos y metas de las políticas, las pautas y los programas de la entidad.

Que atendiendo a las necesidades del servicio y para lograr el adecuado desarrollo de las funciones asignadas a la (entidad) se hace necesario organizar y confirmar un grupo interno de trabajo que fortalezca el funcionamiento del Plan de Desarrollo Territorial.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Creación de un grupo interno de trabajo. (Crear en la (entidad) un grupo interno de trabajo, de acuerdo con lo siguiente: denominación y ubicación)

DENOMINACIÓN DEL GRUPO (indicar el o los grupos que se requieren crear)

1. OFICINA ASISTENTE DE (NOMBRE DE LA ENTIDAD) (aquí se describe el fin de la Secretaría de...)

Para los efectos de coordinación, apoyo, supervisión y control de las actividades, el jefe de la entidad designa un coordinador de grupo de acuerdo con las necesidades del servicio.

Artículo 2. Funciones del grupo de relación Estado - Ciudadano de la denominación que considere adecuada la entidad. El grupo interno de trabajo de relación Estado -

Conformación de Grupo Interno de Trabajo

4

Reflexiones finales

... Espacio para preguntas, sugerencias y aprender junt@s



- No precisamente. El área de relacionamiento recoge los procesos de servicio, pero NO se limita a ellos; el alcance de esta nueva área es que sea del nivel estratégico y que trascienda al liderazgo de todas las políticas de relacionamiento con las ciudadanías de manera

¿La oficina de relacionamiento con las ciudadanías, es lo mismo que el área de servicio a las ciudadanías?

1

- No. El propósito del artículo 17 de la Ley 2052 es que las entidades dejemos de pensar las políticas, escenarios y procesos de relacionamiento de manera aislada, y se orienten desde un enfoque articulado e integrador, a través de un

¿ya como entidad cumpla con la implementación de estas políticas, y tengo mis procesos documentados, ¿ya estoy dando cumplimiento a la Ley?

2

- En cumplimiento de la Resolución 455 de 2021, el DAFP presenta informe anual a la Procuraduría General de la Nación sobre el cumplimiento de la Ley 2052 de 2020. Ante esto, la Procuraduría y demás entes de control, interpondrán las sanciones que

¿Qué pasa si no quiero crear la dependencia única de relacionamiento con las ciudadanías?

3



QUIZ

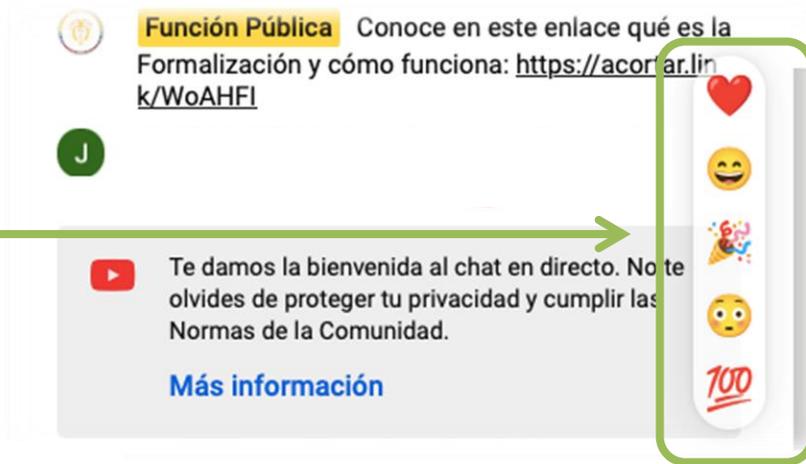
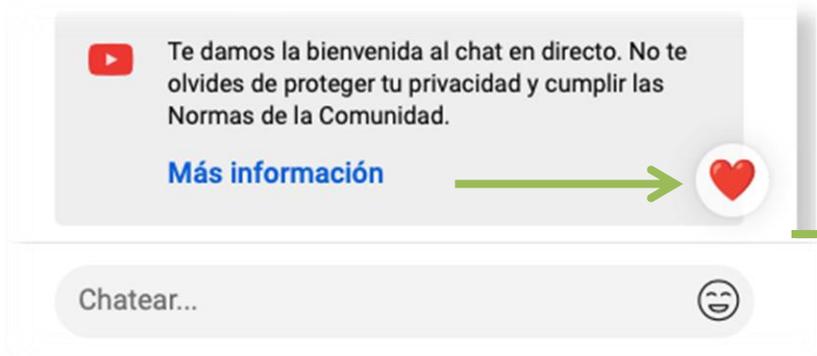
Oficina /dependencia de Relacionamiento

 Professional Development •  Other

 0% precisión •  0 jugadas

<https://quizizz.com/embed/quiz/6670f3671795ba24a94841ba>

Ranking	Nombre	Puntuación
1	 Jon Guyton	5230
2	 Blister	5040



Me sentí conectado/a



Aprendí mucho hoy



Felicidades por esta sesión



No sabía que debíamos hacer eso



Me voy 100% comprometido/a



Función Pública

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: **601 7395656**
Fax: **601 7395657**
Código Postal: **111711**

Internet: **www.funcionpublica.gov.co**
Email: **eva@funcionpublica.gov.co**