



**El servicio público
es de todos**

**Función
Pública**

Ley 1712 de 2014 para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública

Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al
Ciudadano

9 de Octubre de 2020

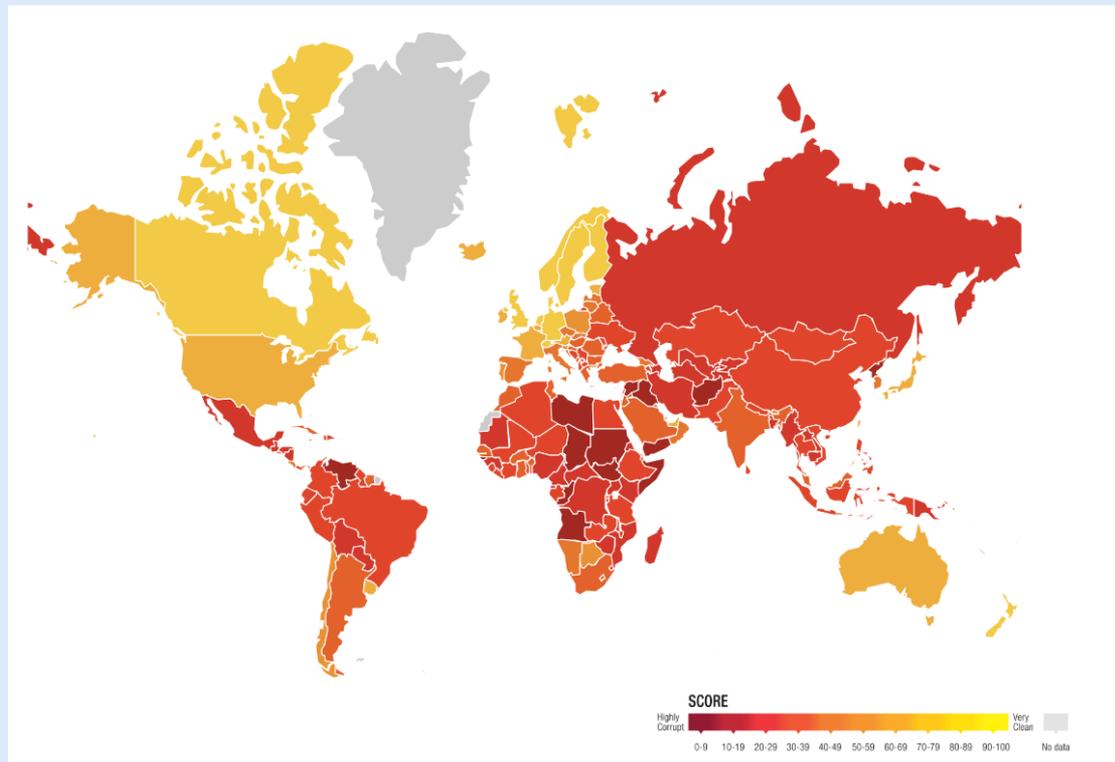
Contenido

- 0.** Parte del Problema...
- 01.** El Derecho de Acceso a la Información Pública
- 02.** Principios de transparencia
- 03.** Tipos de información pública
- 04.** Gestión de la información pública

0. El problema

Índice de Percepción de Corrupción - 2019

Colombia se encuentra en el puesto 96/180 con un total de 37 puntos sobre 100



Confianza en el Estado

Qué tanta confianza tienen en las siguientes instituciones (muchísima + mucha)



01.

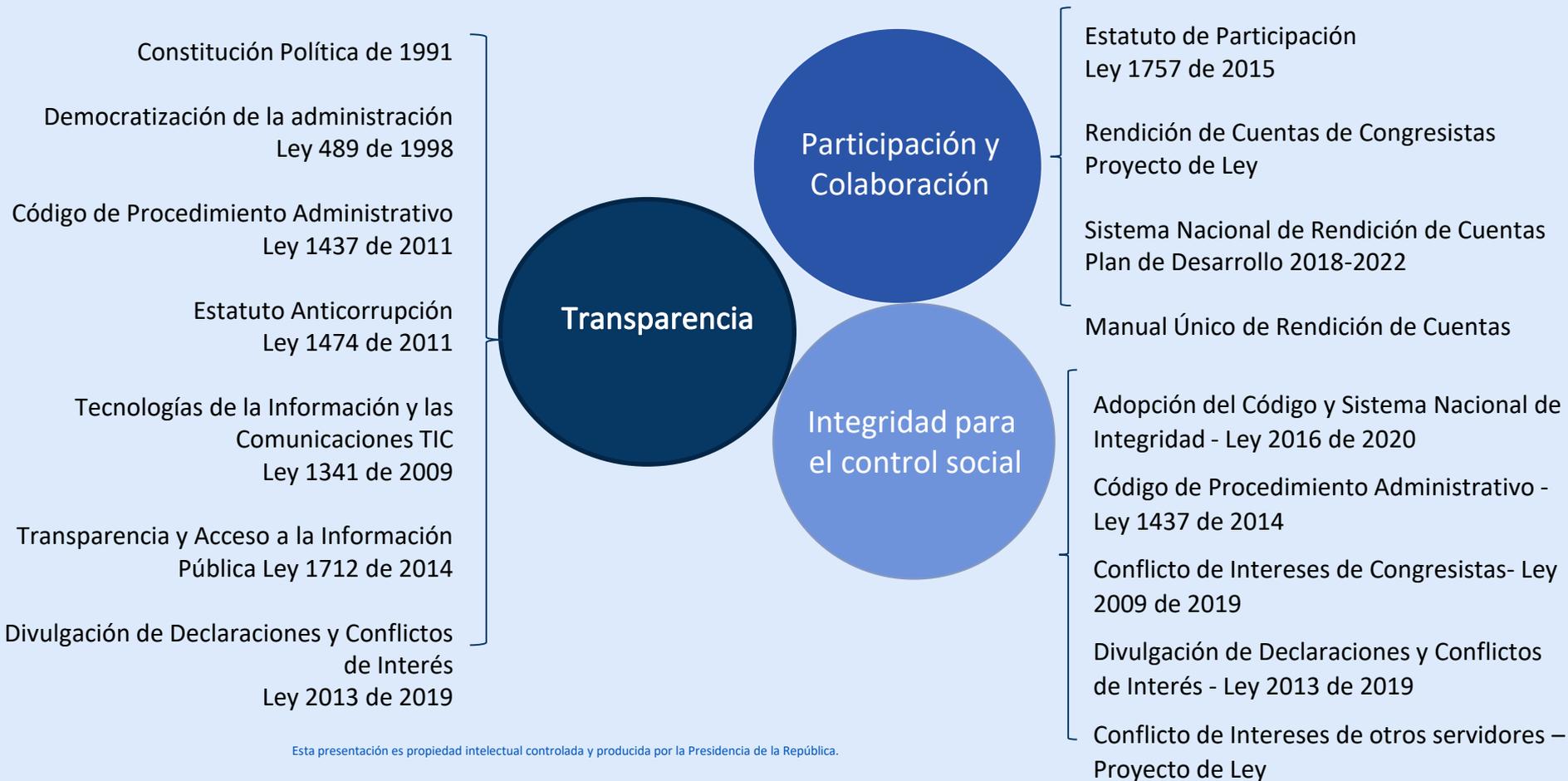
El Derecho de Acceso a la
Información Pública: Marco
Normativo

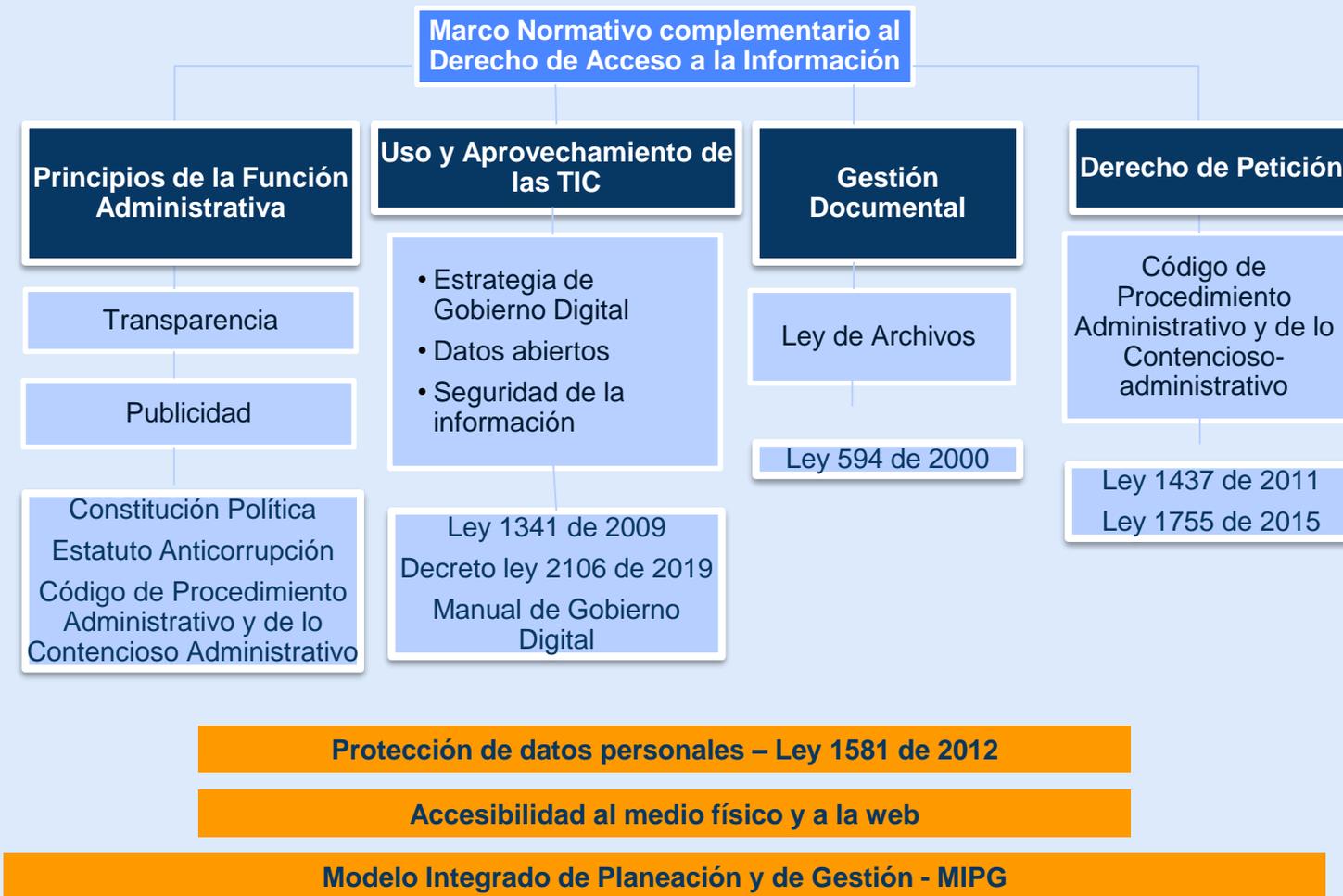
Contextualización

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Marco de políticas, normas y herramientas





02.

Principios de transparencia

Ley 1712 de 2014

Concepto del derecho



Transparencia activa

Divulgación proactiva de información a través de los canales disponibles



Transparencia pasiva

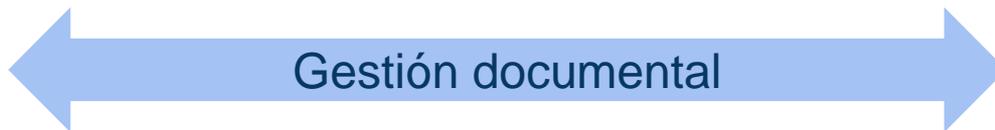
Respuesta a las solicitudes de información pública



Gestión documental

Custodia y preservación de la información pública

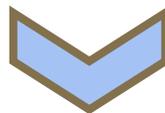
Concepto del Derecho de Acceso a la Información



**TRANSPARENCIA
ACTIVA**



**TRANSPARENCIA
PASIVA**



**Derecho de acceso a la
información pública**

Transparencia Activa



Información relacionada con la estructura

- Misión, visión y deberes
- Organigrama
- Presupuesto
- Directorio de servidores y contratistas
- Normatividad
- Plan de compras
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Información relacionada con los servicios, procedimientos y funcionamiento

- Trámites y servicios
- Procedimientos y procesos
- Informes de gestión, evaluación y auditoría
- Mecanismos de PQRS
- Mecanismos de supervisión
- Participación ciudadana



Información de la contratación

- Políticas en materia de adquisiciones
- Contrataciones en curso
- Información de ejecución de los contratos

Las entidades de la administración pública deben poner a disposición permanente de la ciudadanía la información relevante de forma proactiva en las páginas web, carteleras y cualquier otro medio.

Transparencia Activa



Sección “Transparencia y acceso a información pública”

- Información mínima obligatoria
- Instrumentos de gestión de la información
- Informe de solicitudes de acceso
- Costos de reproducción de la información pública

Directorio de servidores públicos, empleados y contratistas.

- Publicación de información relativa a la hoja de vida y a los datos de contacto
- Información publicada en el SIGEP

Publicación de Trámites

- Inscripción de trámites en el SUIT

Publicación de información contractual

- Publicación de información en el SECOP

Publicación de datos abiertos

Transparencia focalizada



- Las entidades deben brindar información concreta que busque resolver dudas específicas o necesidades particulares de los grupos de valor.
- Las entidades deben adelantarse a la demanda ciudadana por información, publicando, de forma proactiva, aquellos datos que son de su interés y que responden a sus problemas

Transparencia colaborativa



- Las entidades deben publicar los datos en formatos abiertos que permitan a los interesados, procesar la información y generar explicaciones propias del tema analizado.
- Con la información en datos abiertos la ciudadanía puede llevar a cabo su propia evaluación frente a los resultados de la gestión pública, y puede producir datos sobre la misma para ejercer el control ciudadano.

Transparencia Pasiva



El acceso a la información es gratuito

No se cobrarán por valores distintos a la reproducción y el envío



Personalmente (escrito u oral)

Telefónicamente

Correo físico o postal

Correo electrónico

Formulario electrónico



Por escrito (físico o electrónico)

Objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado

Oportuno

Incluyendo los recursos administrativos y judiciales



Indicar un número o código que permita hacer seguimiento al estado de la solicitud

El derecho ciudadano de acceder a la información pública a través de las solicitudes realizadas a los sujetos obligados.

¿Qué es el derecho de petición?

Artículo 23 – Constitución Política de Colombia

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1755 de 2015

¿Qué puede solicitar?

- Consultas → 30 días
 - Reconocimiento de un derecho
 - Resolver una situación jurídica
 - Prestación un servicio
 - Quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos
 - Información
 - Examinar y requerir copias de documentos
- 15 días
- 10 días

Definiciones

Consulta

Es la petición mediante la cual un ciudadano o entidad somete a consideración de una entidad un caso o asunto, para que ésta emita el concepto

Denuncia

Es la información o comunicación que presenta un ciudadano o servidor ante una entidad sobre una situación o hecho que considera irregular y que puede constituirse en un delito o falta

Queja

Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento del personal de una entidad

Reclamo

Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta una entidad, ante la situación de un derecho insatisfecho

Solicitud de Información

Hace relación al requerimiento de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad

03.

Tipos de información pública
exceptuada de acceso:

- Información pública
clasificada
- Información pública
reservada

Excepciones al derecho de acceso a la información

Información clasificada

Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas

- Derecho a la intimidad (limitado para servidores públicos)
- Derecho a la vida, salud o seguridad
- Secretos comerciales, industriales y profesionales

Información reservada

Información exceptuada por daño a los intereses público

- Defensa y seguridad Nacional
- Seguridad pública
- Relaciones internacionales
- Investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras no exista medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos.
- Administración efectiva de justicia
- Derechos de la infancia y adolescencia
- Estabilidad macroeconómica y financiera del país
- Salud pública

Excepciones al derecho de acceso a la información



Es necesario identificar las disposiciones legales o constitucionales que expresen la reserva o clasificación de información



Para la divulgación parcial de información se podrá tachar, anonimizar, transliterar o editar el documento que contenga alguna sección que sea reservada o clasificada



El acto de denegación de acceso a información debe contener:

- El fundamento constitucional o legal
- La excepción de Ley
- El tiempo de clasificación o reserva
- El daño presente, probable y específico de la divulgación de información

04.

Gestión de la información
pública

Instrumentos de gestión de la información pública

Decreto 1081 de 2015

Registro de Activos de Información (Artículo 2.1.1.5.1.1):

es el inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle.

Esquema de Publicación de Información (Artículo 2.1.1.5.3.1):

es el instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.

Índice de Información Clasificada y Reservada (Artículo 2.1.1.5.2.1):

es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, que ha sido calificada como clasificada o reservada.

Programa de Gestión Documental (Artículo 2.1.1.5.4.1):

es el plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación.

¿Cómo se deben elaborar?

Revisión de los instrumentos de gestión documental

Identificación de los elementos básicos que conforman los instrumentos

Construcción del Registro de Activos de Información

Preparación del Índice de información Reservada y Clasificada

Elaboración el Esquema de Publicación de información

Alinear las acciones para mejorar la relación Estado – Ciudadano en el marco del COVID-19



Transparencia y Rendición de cuentas



Participación y control social



Trámites y Servicio al Ciudadano



Algunas orientaciones



Buenas prácticas que pueden ayudar

¡Gestione el conocimiento que está adquiriendo!

Documente las decisiones tomadas durante la emergencia y los cambios en la atención a la ciudadanía.

Incorpore en la dinámica de la entidad el **registro de indicadores** recurrentes, esto le permitirá responder a entes de control y solicitudes de información de la ciudadanía de manera RÁPIDA y CONSISTENTE.

¿Cómo adelantar la transparencia y la rendición de cuentas en la emergencia producida por el COVID-19?

Transparencia y acceso

• Instrumentos de gestión de información:

Mantenga actualizados el registro de activos de información, el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación de información, utilice: herramientas.datos.gov.co/es/gestion-activos para su diligenciamiento y disposición.

¡Genere amplia divulgación interna y externa de estos instrumentos, dado que son el referente para el manejo de la información!

• Transparencia activa

Potencialice su página web:

- Actualice la información dispuesta y garantice la pertinencia de esta.
- Cree canales de entrega de información e interacción con la ciudadanía.
- Enlace con otros portales institucionales que den reporte de su gestión.

Así mismo, priorice la apertura de la información estructurada y su publicación en www.datos.gov.co, divúlguela, úsela para los ejercicios de participación y promueva el control social a partir de dicha información.

Transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas en el marco del COVID-19



El servicio público es de todos

Función Pública

¡Estrategia contra las noticias falsas!

La mejor forma para combatir las noticias falsas consiste en constituirse en fuente primaria y confiable, es decir, en ser transparentes y garantizar el acceso fluido a la información pública. El llamado a las entidades públicas es a entregar información a tiempo, con datos públicos confiables, por esto, adelante las siguientes acciones:

1. Publique en su página web la información que generan los canales oficiales de divulgación frente al COVID-19 en Colombia. Desarrolle campañas de comunicación interna y evite la difusión de noticias falsas.
 - <https://coronaviruscolombia.gov.co/>.
 - Línea 192.
 - CoronApp Colombia.
2. Oriente a la ciudadanía sobre la información oficial frente a la programas sociales y subsidios. Reiteramos, evite la divulgación de noticias falsas.
 - Ingreso solidario y devolución del IVA: <https://www.dnp.gov.co/>.
 - Programas sociales y subsidios <https://www.prosperidadsocial.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>.
 - Créditos: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/index.jsf>



Experiencias a tener en cuenta

Rendición de cuentas constante

¿Cómo vamos? Cifras y descripción detallada y actualizada de las ayudas entregadas a la ciudadanía en Bogotá

<https://bogotasolidariaencasa.gov.co>

Rendición de cuentas virtual

Transmisión por internet del proceso de rendición de cuentas de la Universidad del Cauca, 2019. <https://n9.cl/mmu6>

Audiencia pública de rendición de cuentas de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional a través de su canal de Facebook <https://n9.cl/39up3>

¿Qué, cómo y cuándo divulgar las nuevas formas de relacionarse con la ciudadanía?

Entregar información de calidad, oportuna y pertinente de manera constante es la prioridad para el cumplimiento de estas políticas y de manera especial durante la emergencia producida por el COVID-19. Frente a los canales para divulgar la información, sugerimos completar este ABC:

- Revise el plan de comunicación de la entidad y las estrategias para los proyectos, programas y políticas relacionadas con transparencia y el acceso a la información y la rendición de cuentas. Identifique aquello que la coyuntura no le permite realizar, por ejemplo:
 - Atención de peticiones presenciales.
 - Espacios de diálogo y socialización presenciales o masivos.
 - Entrega de información presencial.

¿Qué actividades de participación ciudadana pueden fortalecerse por el COVID19?

La entidad debe cumplir con la estrategia de participación ciudadana en la gestión formulada para el 2020 y facilitarle a la ciudadanía la intervención en el ciclo de la gestión pública. Frente al COVID19, los invitamos a considerar algunas de las siguientes acciones que se basan en el uso de medios virtuales y de comunicación, con el fin de mejorar su gestión y mantener la interacción con la ciudadanía.

¿Cómo desarrollar la planeación participativa?

La planeación y el presupuesto participativo son iniciativas de participación ciudadana que van articuladas y a través de ellas es posible que gobierno y ciudadanía identifiquen en forma colaborativa las acciones a seguir para resolver las necesidades de la comunidad. En esta relación de diálogo se construye el Estado abierto y se garantiza la confianza de la ciudadanía.

Ante el COVID19 las entidades nacionales deben revisar su planeación institucional, pero particularmente los municipios y departamentos deben finalizar la formulación de sus planes de desarrollo territorial acudiendo a las tecnologías de la información y las comunicaciones y así evitar la presencialidad.



Participación ciudadana en la gestión pública en el marco del COVID-19



El servicio público es de todos.

Función Pública

¿Por qué hablar de participación en tiempos de COVID19?

La política de participación ciudadana en la gestión pública busca que las entidades del Estado garanticen la incidencia efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en las decisiones y acciones del Gobierno para que estos respondan a necesidades e intereses generales, habilitando espacios y mecanismos para su intervención en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).



Promover el control social a la gestión de programas y recursos para atender el COVID19

Son muchos los recursos destinados a atender el COVID19. En su mayoría se ejecutan mediante contratos. Es importante por ello garantizar la transparencia, legalidad y economía en su ejecución. Promueva el control social a través de la veeduría ciudadana a la gestión contractual y el manejo de programas de beneficios y servicios adoptados en el marco de la emergencia.

Algunas de las acciones para promover el control social, se relacionan a continuación:

1. Convoque a la ciudadanía para que conforme la veeduría ciudadana cada vez que se inicie un proceso de contratación, un proyecto, una obra pública o la ejecución de un programa de beneficios.
2. Publique en su sitio web, en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información la información detallada de los temas que puede vigilar la ciudadanía.
3. Informe especialmente sobre la contratación de productos y servicios para enfrentar la emergencia sanitaria derivada del COVID19.
4. Divulgue ampliamente por diversos canales virtuales, la radio, televisión y carteleras en sitios públicos los proyectos, programas y contratos para que la ciudadanía pueda hacer el control social.
5. Designe un funcionario para que sea canal seguro de denuncia, según indicación de la Circular 1000082020 del Gobierno Nacional. En web Secretaría de Transparencia: <https://url2.cl/ddF6z>
6. Haga públicos los indicadores de seguimiento y evaluación a estos proyectos, programas o contratos para facilitar la vigilancia ciudadana.
7. Cree un canal de comunicación para recibir alertas o denuncias de las veedurías que se conformen o de la ciudadanía en general. Utilice la página web, mensajes de texto y servicio telefónico.
8. De respuesta en forma clara e inmediata a preguntas, dudas o quejas recibidas indicando los pasos a seguir y los términos legales para ello.
9. Sistematice la información recibida de las veedurías ciudadanas y haga seguimiento interno a su solución.

Canales para el acceso a trámites y servicios

¿Qué consideraciones debo tener en cuenta, en materia de canales de atención, para facilitarle a la ciudadanía el acceso a trámites y atender sus requerimientos?

Garantizar la continuidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos y la atención a sus peticiones y requerimientos es primordial para la garantía de sus derechos. A continuación, algunas consideraciones para garantizar la prestación de los servicios:



Caso exitoso

¡Espacios Seguros! La Secretaría de la Mujer de Bogotá efectuó alianzas con cadenas de supermercados y droguerías para recibir denuncias de violencia intrafamiliar.

<https://bogota.gov.co/mi-ciudad/mujer/acciones-de-la-secretaria-de-mujer-por-coronavirus>

A partir de los resultados de los ejercicios de caracterización identifique los canales que debería habilitar o fortalecer para mantener la interacción continua con el ciudadano.

Priorice el uso de canales virtuales y tenga en cuenta:

1. Revisar si los aplicativos y formularios electrónicos que tiene implementados están funcionando de forma adecuada, en caso contrario, implemente de forma inmediata los ajustes requeridos
2. Habilitar botones de pago para evitar desplazamiento de los ciudadanos
3. Enviar mensajes de confirmación respecto a la recepción de comunicaciones
4. Garantizar la posibilidad de hacer seguimiento en línea al estado de las peticiones o trámites

Servicio al ciudadano
y racionalización de
trámites en el marco
del COVID-19



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Garantía de los derechos ciudadanos en tiempos de COVID-19

¿Cuál es la finalidad del Decreto 491 del 2020 y qué implicaciones tiene frente a la prestación de los servicios al ciudadano?

El objetivo es proteger la salud de los servidores públicos y de los ciudadanos que acceden a los servicios del Estado a través del uso de medios tecnológicos y de la ampliación o suspensión de términos, sin afectar los derechos fundamentales ni los servicios públicos esenciales.

¿Quiénes deben implementar las acciones contenidas en el Decreto 491 del 2020?

Las tres ramas del poder público (Legislativa, Ejecutiva y Judicial), los órganos de control, los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares cuando cumplan funciones públicas.



Caso exitoso

El Fondo Nacional del Ahorro envía mensajes de texto a sus afiliados invitando a hacer uso de los canales virtuales

Consideraciones para la prestación del servicio al ciudadano en el marco del COVID-19

¿Qué retos urgentes e inmediatos deben atender las entidades para atender la pandemia y sus efectos?

El aislamiento preventivo obligatorio tiene efectos en la economía y golpea principalmente a las poblaciones vulnerables. El Gobierno nacional, en coordinación con los gobiernos locales, han dispuesto de subsidios y programas sociales para mitigar el efecto social de la pandemia.

Acerca de los programas sociales se recomienda a las entidades:

1. Orientar a la ciudadanía sobre la información oficial frente a la programas sociales y subsidios. Evite la divulgación de noticias falsas.
2. Las entidades responsables de Ingreso Solidario, devolución del IVA, programas sociales y subsidios, créditos, adulto mayor, garantías para el trabajo y arrendamientos deben acoger las recomendaciones de manera inmediata.
3. Si la entidad es responsable de subsidios y programas sociales, publique información sobre beneficiarios, focalización y medios de entrega.
4. Disponga de canales de atención al ciudadano permanentes para orientar a la población beneficiaria de cómo acceder a los programas sociales.



5. Retos

RETOS

- Implementar los mandatos de ley de forma integral
- Generar alianzas entre ramas del poder para implementar las normas y siguiendo los lineamientos y reglamentos que frente a las mismas expide el gobierno nacional
- Establecer estrategias en el corto, mediano y largo plazo que permitan generar compromiso de los diferentes directivos.

RETOS

- Hacer pedagogía de los beneficios de la norma tanto para servidores como ciudadanos.
- Liderar acciones de cambio cultural al interior de las organizaciones y de cara a los ciudadanos.
- Pensar la implementación de cara a los ciudadanos y no de cara al interés de los servidores.

Recomendaciones
finales

Recuerde...

- Informar en lenguaje claro.
- Diversificar los canales de divulgación de información pública.
- Tener claros los protocolos para la atención de peticiones.
- La información pública clasificada y reservada son la excepción, no la regla.
- De una buena gestión de la información pública depende la garantía del derecho fundamental.
- Es importante conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor en materia de información pública.

¡Gracias!



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Carrera 6 No 12-62, Bogotá D.C., Colombia



7395656 extensión 640



Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770



www.funcionpublica.gov.co



cmunoz@funcionpublica.gov.co