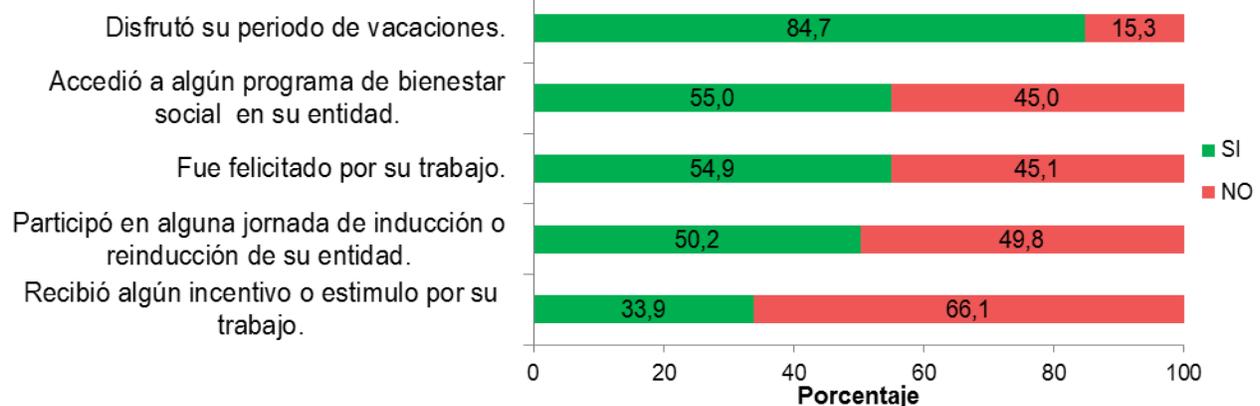


## ENCUESTA SOBRE AMBIENTE Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL NACIONAL - EDI 2016

### Beneficios a los que accedieron los servidores públicos durante los últimos doce meses



Fuente: DANE – EDI 2016

- Introducción
- Principales resultados 2016
- Ficha metodológica
- Glosario



GP 011-1



SC 1081-1



CO-SC 1081-1

#### Director

Mauricio Perfetti del Corral

#### Subdirector

Carlos Felipe Prada Lombo

#### Nombre de la Dirección Técnica

Juan Francisco Martínez Rojas

## INTRODUCCIÓN<sup>1 2</sup>

---

La Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional – EDI – se realiza anualmente con el propósito de contar con un insumo que permita hacer seguimiento a la percepción que generan en los servidores del Estado, algunas prácticas institucionales en la administración pública.

La EDI es una encuesta dirigida a los servidores públicos de entidades del orden nacional. Indaga sobre su percepción en aspectos relacionados con el ambiente y el desempeño en las entidades en las cuales prestan sus servicios, como una aproximación para la medición del desarrollo institucional en el país.

La encuesta se realizó durante los meses de julio y agosto de 2016. Participaron 22.187 servidores pertenecientes a 170 entidades estatales del nivel central, universidades públicas y corporaciones autónomas regionales.

La información en este boletín corresponde a los principales resultados de la encuesta e incluye la comparación con años anteriores. La información está organizada de la siguiente forma:

- Características de la población.
- Ambiente laboral
- Administración de recursos
- Planeación y presupuesto.
- Prevención de prácticas irregulares.
- Rendición de cuentas.
- Servicio al ciudadano.

---

<sup>1</sup> Datos expandidos con proyecciones de población, elaboradas con base la actualización del marco muestral que anualmente se realiza a través de las oficinas de recursos humanos de cada una de las entidades del orden nacional participantes.

<sup>2</sup> Se incluyen servidores públicos en provisionalidad, carrera y libre nombramiento y remoción; con una antigüedad superior a seis meses en la entidad, y que laboran en su sede principal.

## 1. PRINCIPALES RESULTADOS 2016

### 1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

- Del universo de estudio, 13,6% de los servidores públicos de las entidades del orden nacional pertenecen al nivel Directivo/Asesor, el 66,3% al nivel Profesional/Técnico y 20,1% al nivel Asistencial. El 53,6% de los servidores públicos son mujeres y 46,4% son hombres y por sexo, del total de hombres, 69,1% pertenecen al nivel Profesional/Técnico, 15,6% al nivel Directivo/Asesor y 15,3% al nivel Asistencial.

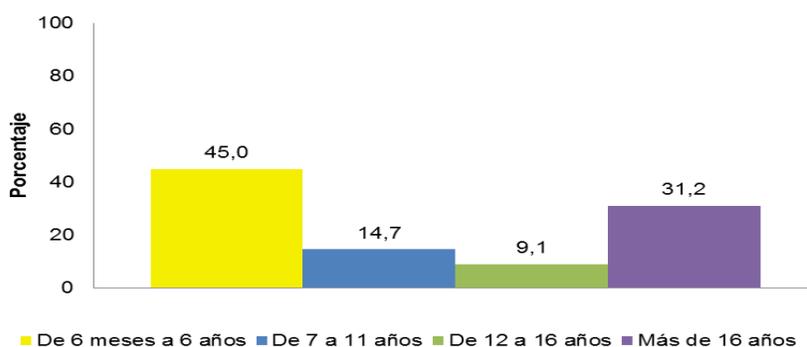
Tabla 1  
Porcentaje de servidores según sexo y nivel jerárquico  
Total nacional 2016

Sexo según nivel jerárquico	Directivo/Asesor		Profesional/Técnico		Asistencial		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Total	7.103	13,6	34.536	66,3	10.481	20,1	52.121	100
Hombres	3.764	15,6	16.695	69,1	3.703	15,3	24.162	46,4
Mujeres	3.339	11,9	17.841	63,8	6.778	24,2	27.958	53,6

Fuente: DANE – EDI 2016

- Por tiempo de servicio, el mayor porcentaje de servidores se encuentra en el rango entre seis meses y 6 años (45,0%), seguido por quienes tienen más de 16 años de servicio (31,2%).

Gráfico 1  
Porcentaje de servidores por tiempo de servicio en la entidad  
Total nacional 2016

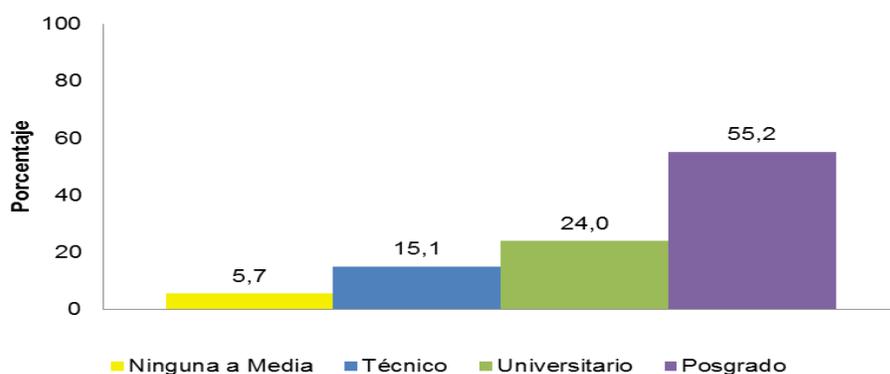


Fuente: DANE – EDI 2016

- Por nivel educativo, el mayor porcentaje de servidores cuenta con estudios de posgrado (55,2%), seguido por quienes tienen estudios universitarios (24,0%).

**Gráfico 2**

Porcentaje de servidores según nivel educativo más alto alcanzado



Fuente: DANE – EDI 2016

## 1.2 AMBIENTE LABORAL

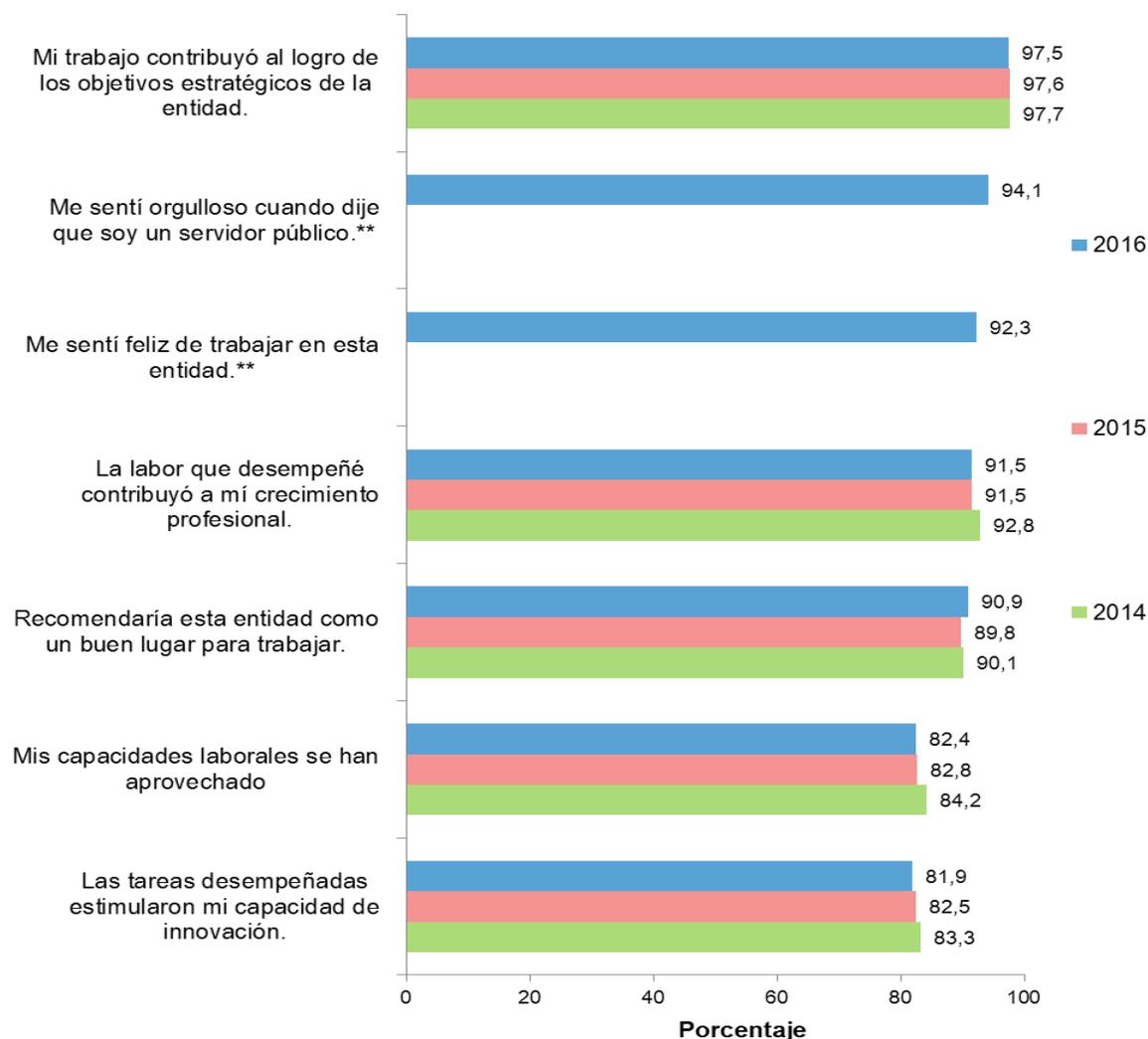
A continuación se presenta la percepción de los servidores sobre el grado de satisfacción respecto del reconocimiento de su labor en la entidad, de los incentivos laborales ofrecidos por ella y del entorno laboral.

Al igual que en años anteriores, los servidores están de acuerdo con que su trabajo contribuyó al logro de los objetivos estratégicos de la entidad (97,5%). El 94,1% reportó sentirse orgulloso de ser servidor público y 92,3% manifestó sentirse feliz de trabajar en su entidad. El 90,9% de los servidores públicos recomendarían la entidad a la que pertenecen como un buen lugar para trabajar (Gráfico 3).

**Gráfico 3**

Porcentaje de servidores que están de acuerdo\* con cada uno de los enunciados sobre su labor en los últimos doce meses.

Total nacional 2014 - 2016



Fuente: DANE – EDI 2014 – 2016

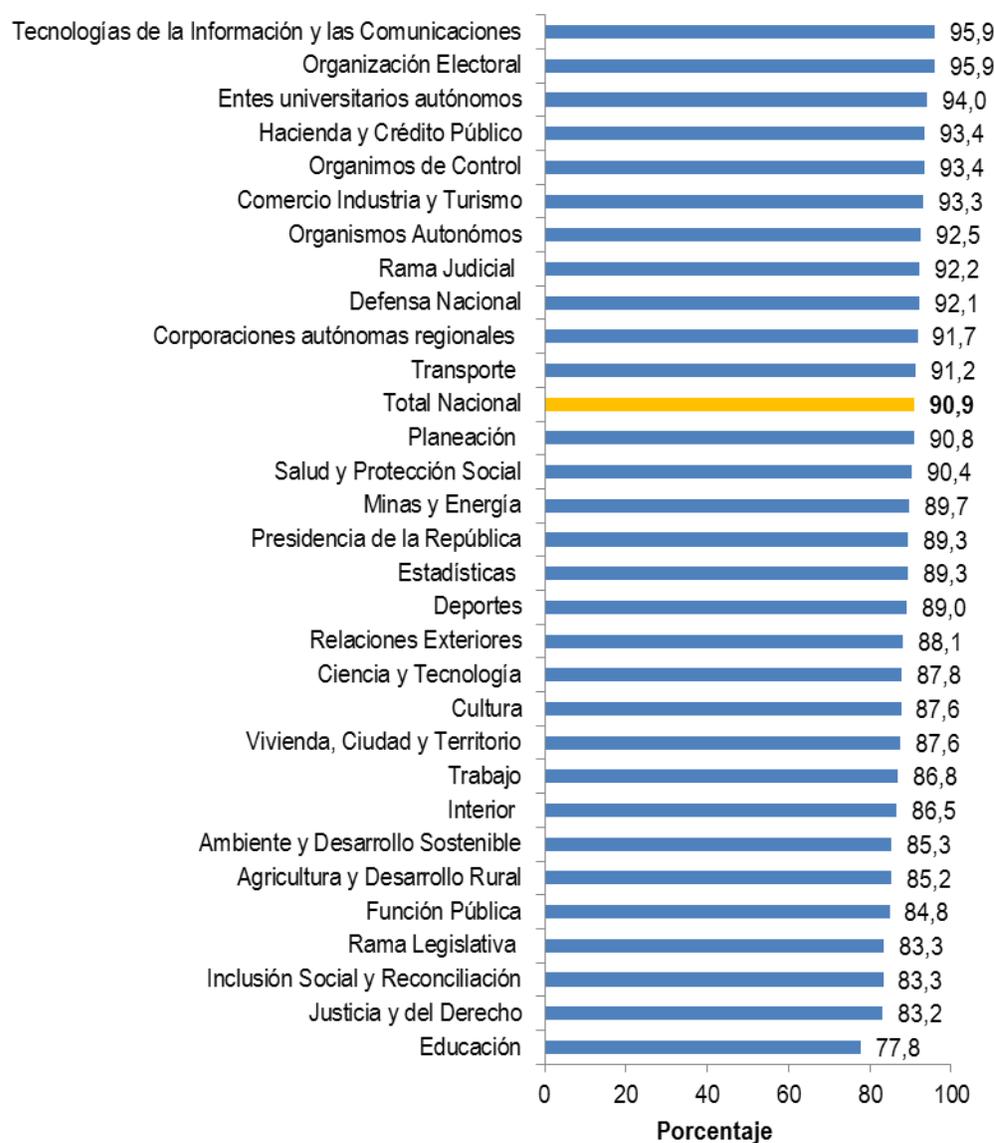
\* Se incluye respuesta "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo".

\*\* Este enunciado se realizó por primera vez en 2016.

El sector de tecnologías de la información y las comunicaciones así como la organización electoral, son los sectores institucionales en donde más servidores responden estar de acuerdo con la afirmación "recomendaría esta entidad como un buen lugar para trabajar" (95,9% para cada una), seguido por los entes universitarios autónomos (94,0%); mientras que el sector educación registra el menor porcentaje de acuerdo con dicha afirmación con 77,8% (Gráfico 4).

Gráfico 4

Porcentaje de servidores que están de acuerdo\* con la afirmación, “durante los últimos doce meses, recomendaría su entidad como un buen lugar para trabajar”  
Total nacional 2016



Fuente: DANE – EDI 2016

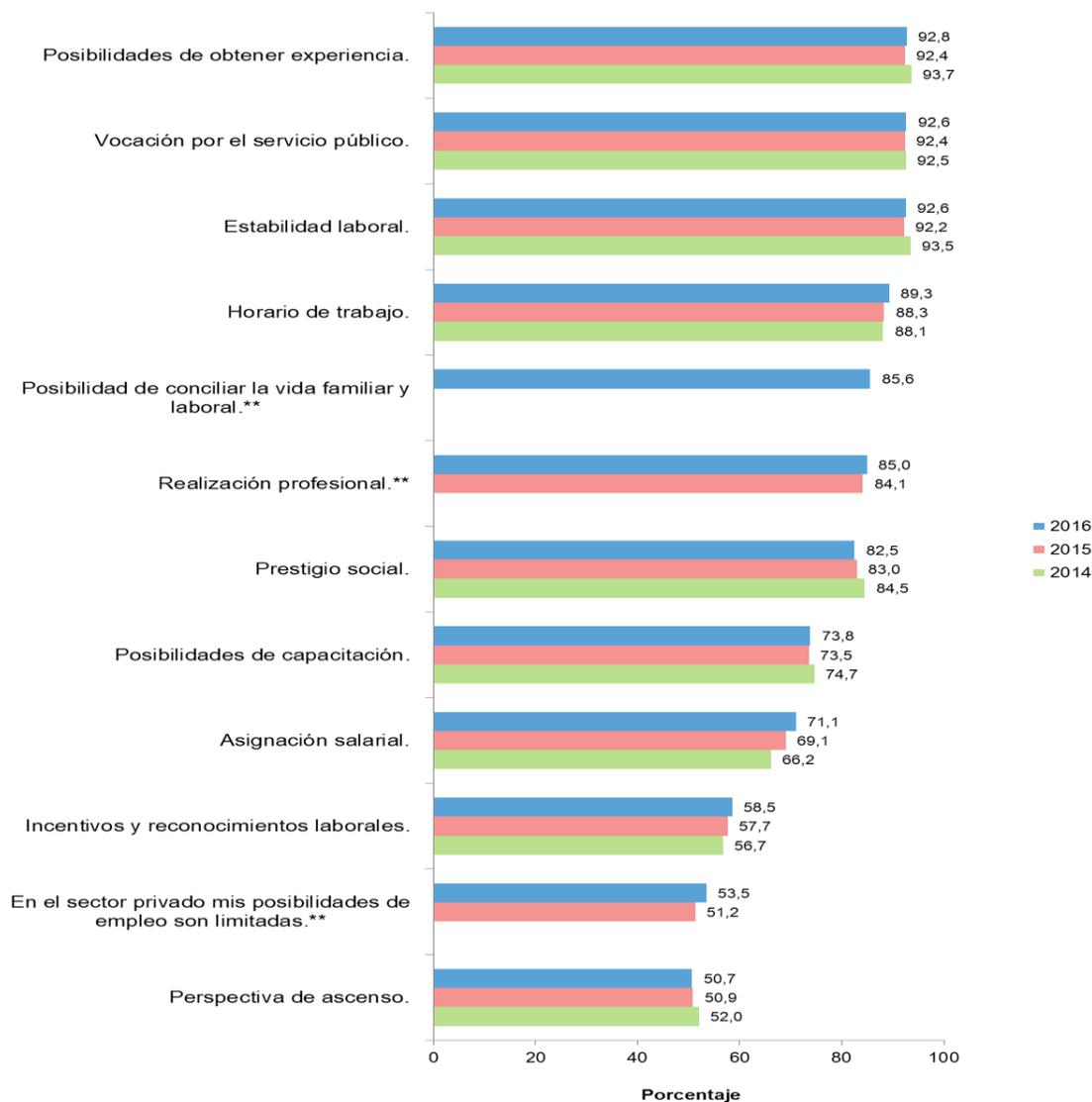
\* Se incluye respuesta “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”.

Con respecto a las razones que tienen los servidores para permanecer en sus entidades, la mayoría respondieron hacerlo por las “posibilidades de obtener experiencia” (92,8%). Entre las razones que menos se consideran para permanecer en la entidad están “en el sector privado mis posibilidades de empleo son limitadas” (53,5%), y las perspectivas de ascenso (50,7%) (Gráfico 5).

**Gráfico 5**

Porcentaje de servidores que están de acuerdo\* con las siguientes razones para permanecer en la entidad en los últimos doce meses.

Total nacional 2014 - 2016



Fuente: DANE – EDI 2014 -2016

\* Se incluye respuesta "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo".

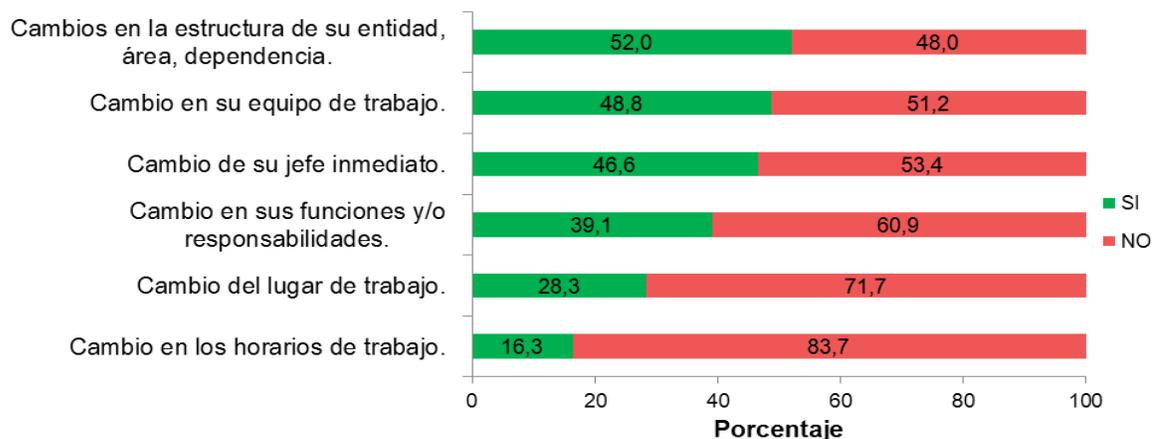
\*\* Este enunciado no está disponible para años anteriores.

Al indagar a los servidores por algunas situaciones de cambio en las condiciones de trabajo experimentadas durante los últimos doce meses, 52,0% respondieron haber tenido cambios en la estructura de su entidad, área o dependencia; 48,8% vivieron cambios en su equipo de trabajo y 46,6% el cambio de su jefe inmediato (Gráfico 6).

Gráfico 6

Porcentaje de servidores que ha experimentado alguna de las siguientes situaciones de cambio en las condiciones de trabajo en los últimos doce meses.

Total nacional 2016



Fuente: DANE – EDI 2016

Con respecto a los beneficios recibidos en la entidad, 84,7% de los servidores manifestaron haber disfrutado su periodo de vacaciones durante los últimos doce meses. El 55,0% afirmó que accedió a algún programa de bienestar social en su entidad. Por otra parte, el 54,9% de los servidores manifestó que fue felicitado por su trabajo y el 33,9% recibió algún incentivo o estímulo por su trabajo.

Tabla 2

Porcentaje de servidores que ha recibido alguno de los siguientes beneficios en los últimos doce meses.

Total nacional 2016

Beneficio recibido	Si	No	Total
	%	%	%
Disfrutó su periodo de vacaciones	84,7	15,3	100
Accedió a algún programa de bienestar social en su entidad	55,0	45,0	100
Fue felicitado por su trabajo	54,9	45,1	100
Participó en alguna jornada de inducción o reinducción de su entidad	50,2	49,8	100
Recibió algún incentivo o estímulo por su trabajo	33,9	66,1	100

Fuente: DANE – EDI 2016

## 1.3 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

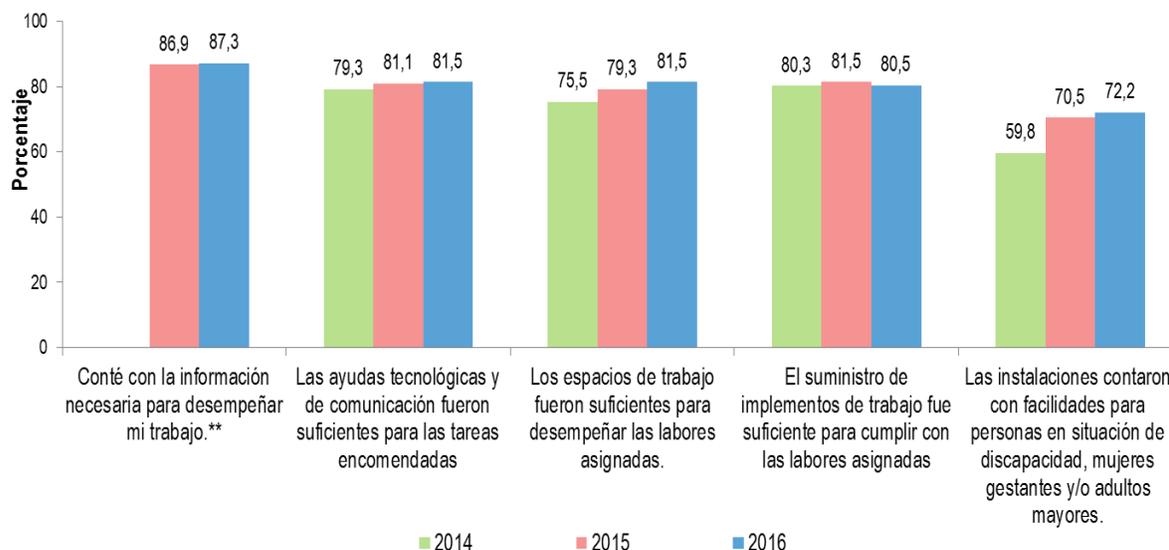
Con respecto a la percepción de los servidores frente a la disponibilidad de los recursos físicos de sus entidades, el 87,3% de los servidores está de acuerdo con que “contaron con la información necesaria para desempeñar su trabajo” y 81,5% con que “las ayudas tecnológicas y de comunicación fueron suficientes para las tareas encomendadas”.

La afirmación “las instalaciones cuentan con facilidades para personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y/o adultos mayores”, registró el menor porcentaje de acuerdo entre los servidores con el 72,2%.

Gráfico 7

Porcentaje de servidores que están de acuerdo\* con cada uno de los enunciados sobre los recursos físicos de su entidad en los últimos doce meses.

Total nacional 2014 – 2016



Fuente: DANE – EDI 2014-2016

\* Se incluye respuesta “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”.

\*\* Este enunciado no está disponible para años anteriores.

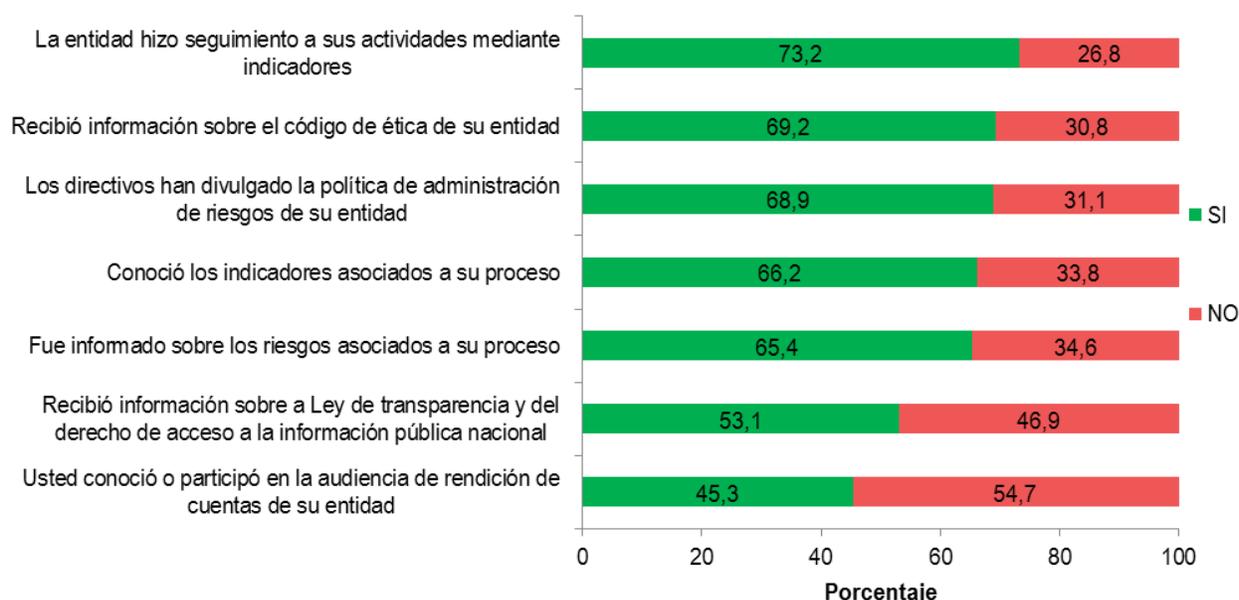
Frente a las políticas internas de la entidad, 73,2% de los servidores manifestaron que su entidad “hizo seguimiento a sus actividades mediante indicadores”. El 69,2% afirmó que “recibió información sobre el código de ética de su entidad”.

Por otra parte, el 53,1% de los servidores manifestó que “recibió información sobre la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional” y 45,3% que “conoció o participó en la audiencia de rendición de cuentas de su entidad”.

## Gráfico 8

Porcentaje de servidores que afirma conocer algunos instrumentos relacionados con las políticas internas de la entidad en los últimos doce meses.

Total nacional 2016



Fuente: DANE – EDI 2016

## 1.4 PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO

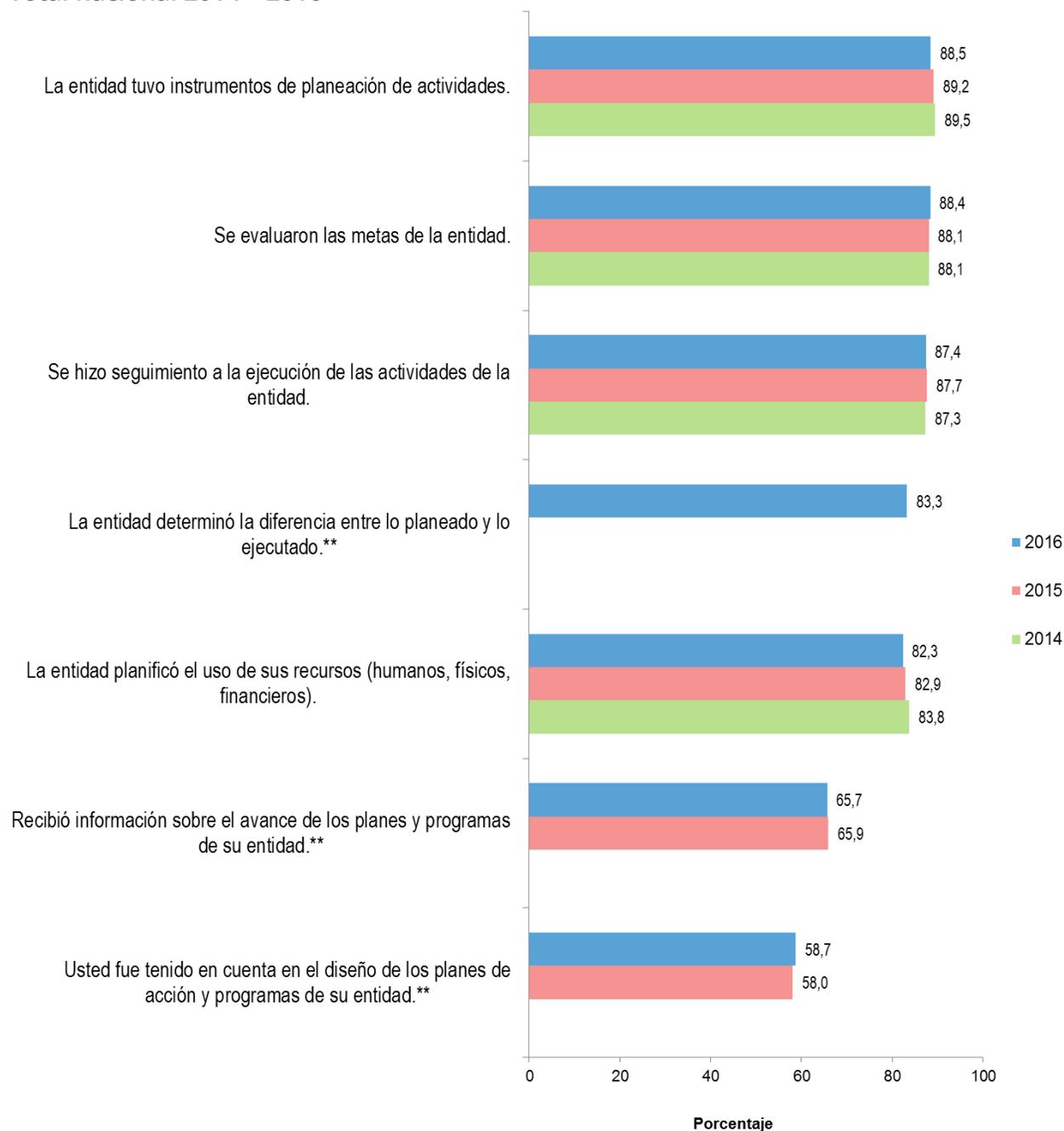
La EDI indagó por la percepción de los servidores públicos sobre la planeación de actividades, y el uso de recursos en la entidad.

Con respecto a los procesos de planeación, los mayores porcentajes de acuerdo corresponden a que las entidades “contaron con instrumentos de planeación de actividades” (88,5%) y que “evaluaron las metas” (88,4%). El menor porcentaje de acuerdo se encuentra en las afirmaciones “recibió información sobre el avance de los planes y programas de la entidad” (65,7%) y “fue tenido en cuenta en el diseño de los planes de acción y programas de la entidad” con 58,7% (Gráfico 9).

## Gráfico 9

Porcentaje de servidores que están de acuerdo\* con cada uno de los enunciados sobre los procesos de planeación en su entidad durante los últimos doce meses.

Total nacional 2014 – 2016



Fuente: DANE – EDI 2014 - 2016

\*Se incluye respuesta "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo".

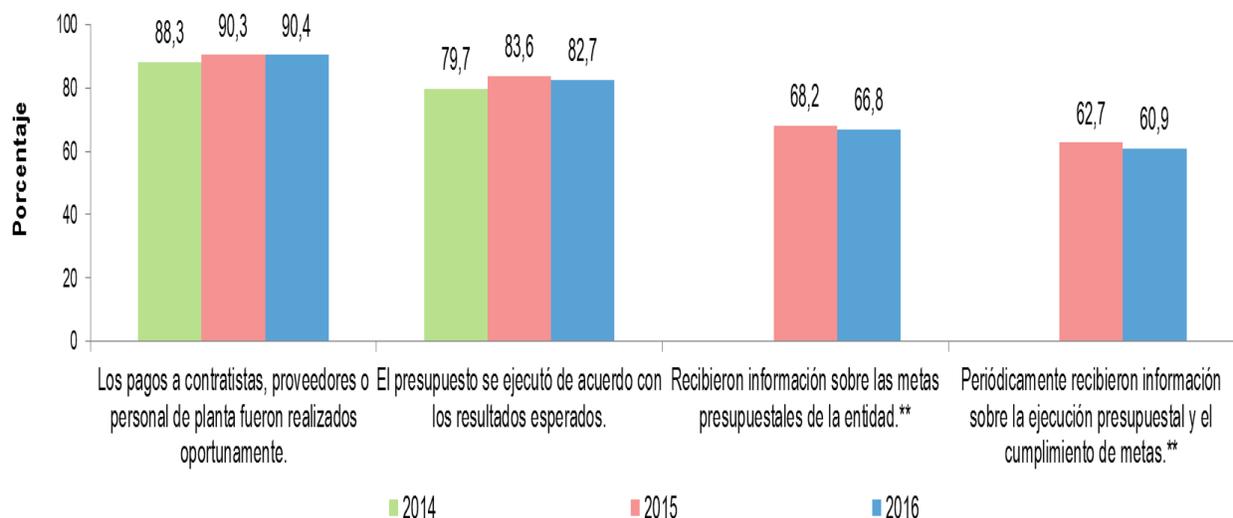
\*\* Este enunciado no está disponible para años anteriores.

En cuanto a la gestión presupuestal, el 90,4% de los servidores está de acuerdo con que “los pagos a contratistas, proveedores o personal de planta fueron realizados oportunamente”; el 82,7% considera que “el presupuesto se ejecutó según los resultados esperados”; el 66,8% está de acuerdo con que “recibieron información sobre las metas presupuestales de la entidad” y el 60,9% afirma que “periódicamente recibieron información sobre la ejecución presupuestal y el cumplimiento de metas”.

**Gráfico 10**

**Porcentaje de servidores que están de acuerdo\* con cada uno de los enunciados sobre la ejecución presupuestal en su entidad en los últimos doce meses.**

**Total nacional 2014 - 2016**



Fuente: DANE – EDI 2014 – 2016

\* Se incluye respuesta “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”.

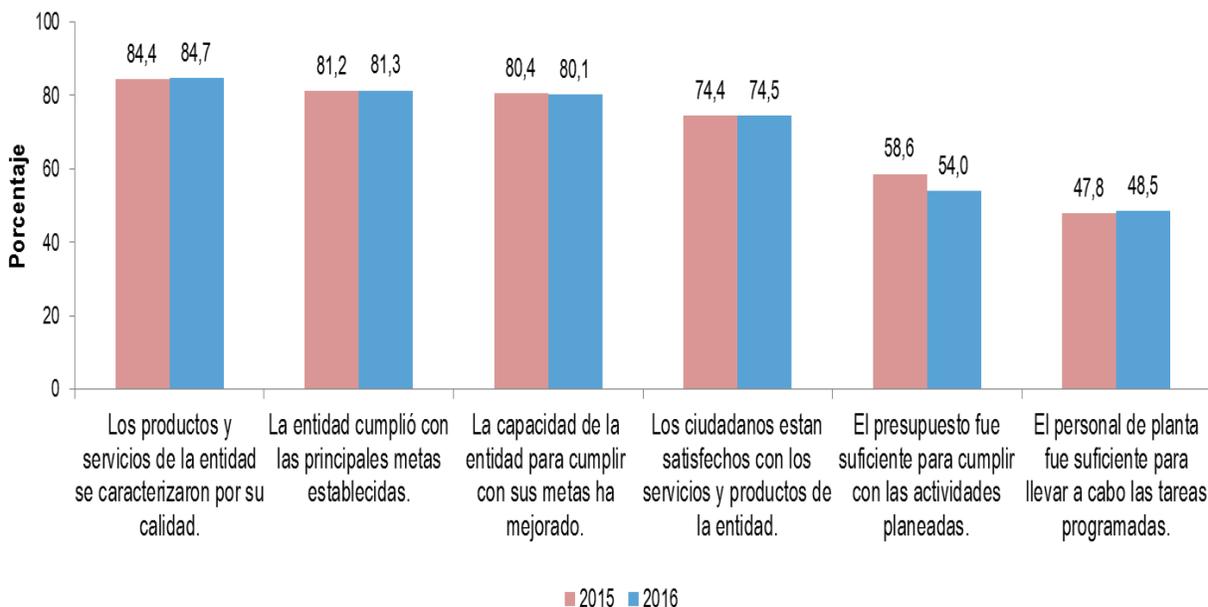
\*\* Este enunciado no está disponible para años anteriores.

Con respecto a la gestión por resultados de la entidad, 84,7% de los servidores manifestaron estar de acuerdo con que “los productos y servicios de su entidad se caracterizaron por su calidad” y el 81,3% considera que “la entidad cumplió con las principales metas establecidas”. Por su parte, el 48,5% considera que “el personal de planta fue suficiente para llevar a cabo las tareas programadas” (Gráfico 11).

**Gráfico 11**

Porcentaje de servidores que están de acuerdo\* con los siguientes enunciados sobre la gestión por resultados de la entidad en los últimos doce meses.\*\*

Total nacional 2015 - 2016



Fuente: DANE – EDI 2015 - 2016

\* Se incluye respuesta "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo".

\*\* Esta pregunta se realizó por primera vez en 2015

## 1.5 PREVENCIÓN DE PRÁCTICAS IRREGULARES

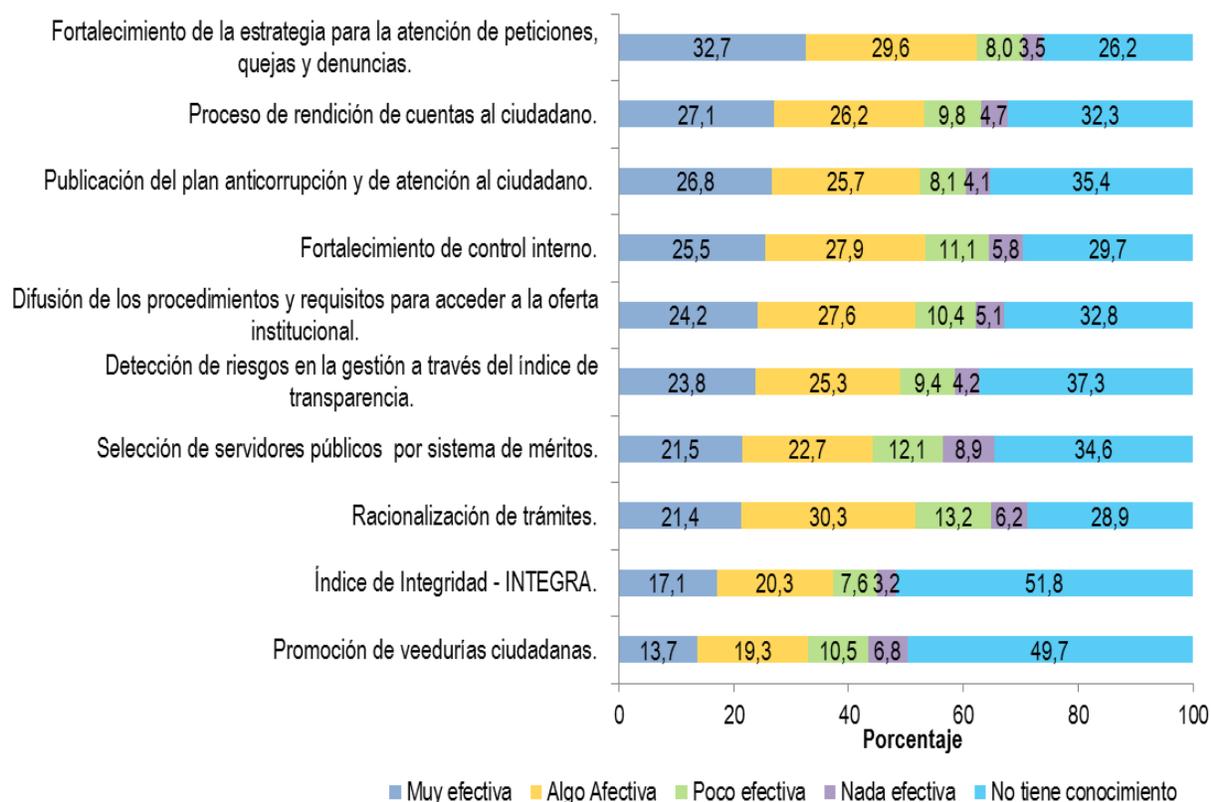
Al indagar a los servidores por su percepción sobre la efectividad de algunas estrategias para prevenir la incidencia de prácticas irregulares en su entidad, 32,7% informó que el "fortalecimiento de la estrategia para la atención de peticiones, quejas y denuncias" es muy efectivo, seguido por el "proceso de rendición de cuentas al ciudadano" con 27,1%.

Por otra parte, las estrategias sobre las que se reportó un mayor porcentaje de no conocimiento fueron el "Índice de Integridad" con el 51,8% y la "promoción de las veedurías ciudadanas" (49,7%) (Gráfico 12).

**Gráfico 12**

Porcentaje de servidores que responden a los enunciados de la pregunta, “durante los últimos doce meses, ¿qué tan efectiva ha sido cada una de las siguiente estrategias para prevenir la incidencia de prácticas irregulares en su entidad?”

Total nacional 2016



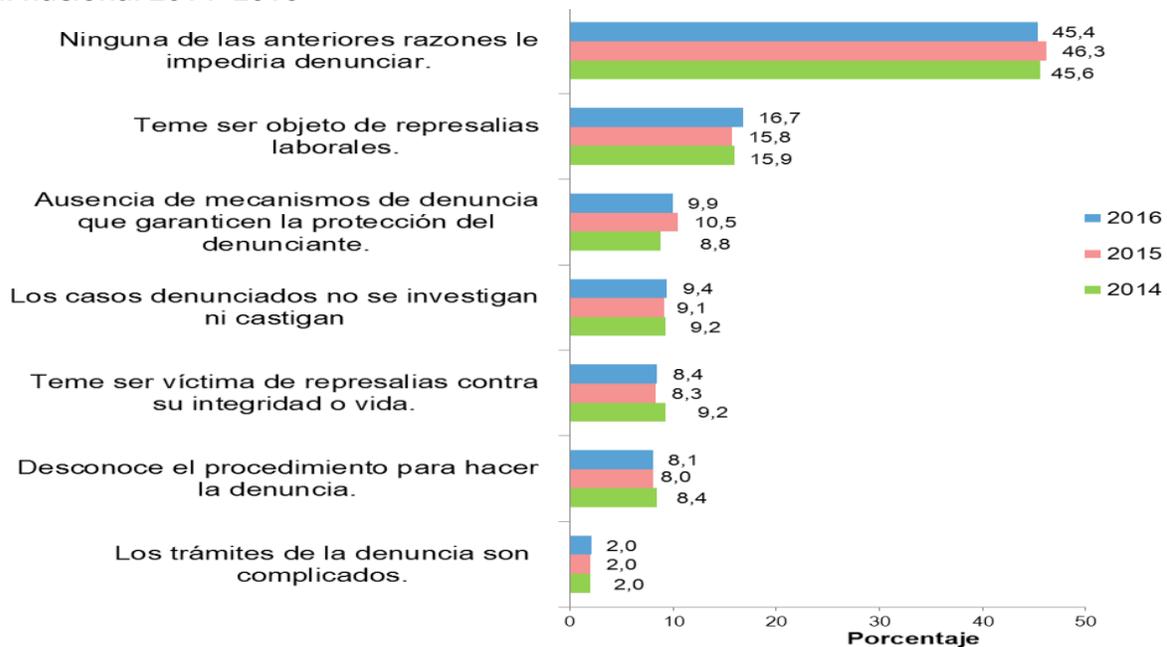
Fuente: DANE – EDI 2016

En cuanto a las razones por las cuales los servidores no denunciarían un acto de corrupción en sus entidades, el 45,4% afirma que ninguna de las razones propuestas sería motivo para no denunciar. En contraste, el 16,7% considera que “teme ser objeto de represalias laborales”, el 9,9% afirma que existe “ausencia de mecanismos de denuncia que garanticen la protección del denunciante”, y el 9,4% que “los casos denunciados no se investigan ni castigan” (Gráfico 13).

**Gráfico 13**

Distribución porcentual de servidores que responden a la pregunta, “si en su entidad se presentara un caso de corrupción y usted decidiera NO denunciarlo, ¿cuál sería la principal razón por la que NO lo denunciaría?”

Total nacional 2014 -2016



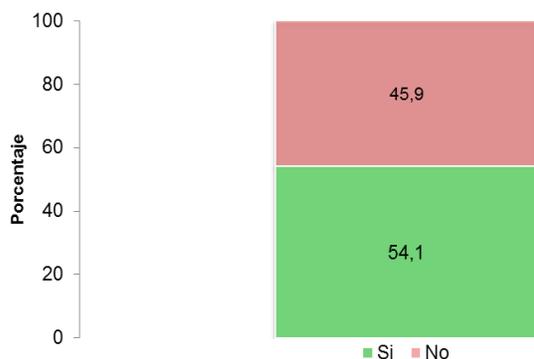
Fuente: DANE – EDI 2014 – 2016

Al indagar sobre la existencia de medidas de protección para denunciantes de actos de corrupción, 54,1% de los servidores considera que Colombia cuenta con este tipo de instrumentos de garantía a los denunciantes.

**Gráfico 14**

Distribución porcentual de servidores que responden a la pregunta “¿en Colombia existen medidas de protección para quienes denuncian actos de corrupción?”

Total nacional 2016



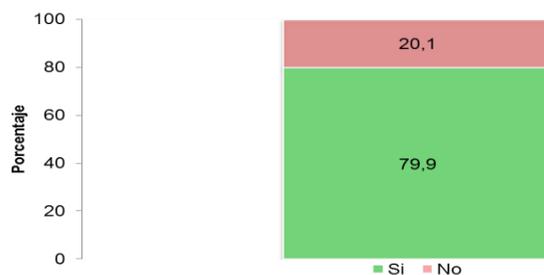
Fuente: DANE – EDI 2016

Frente a las garantías para reportar un caso de corrupción, el 79,9% de los servidores manifestó que solicitaría medidas de protección en caso de tener que hacer alguna denuncia.

**Gráfico 15**

Distribución porcentual de servidores que responden a la pregunta “¿en caso de tener que reportar un caso de corrupción, solicitaría medidas de protección como denunciante?”

Total nacional 2016



Fuente: DANE – EDI 2016

Por otro lado, los servidores consideran que los factores que más pueden influir para que se presenten prácticas irregulares en la administración pública son la ausencia de valores éticos (41,7%) y los bajos salarios (13,6%).

**Gráfico 16**

Distribución porcentual de servidores que responden a la pregunta, “cuál es el factor que más puede influir para que se presenten prácticas irregulares en la administración pública?” \*

Total nacional 2016



Fuente: DANE – 2016

\* Esta pregunta se realizó por primera vez en 2016.

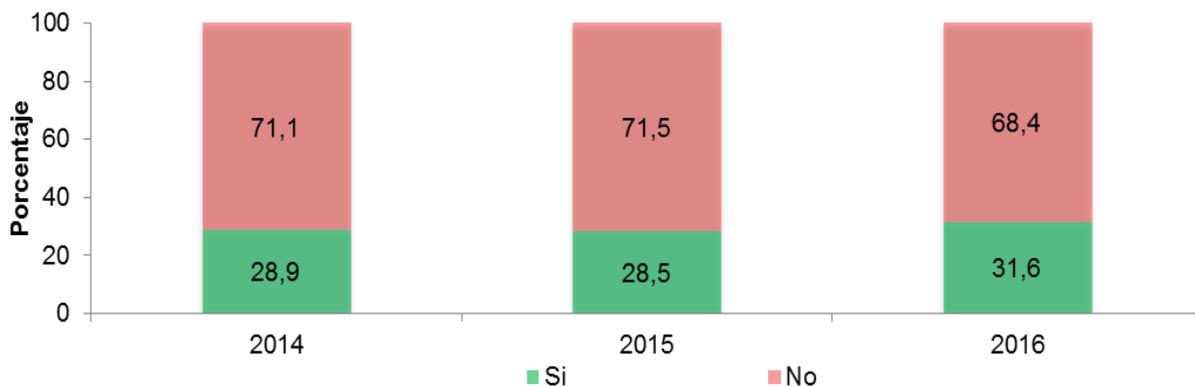
## 1.6 RENDICIÓN DE CUENTAS

La EDI pregunta por la percepción de los servidores públicos sobre las acciones de rendición de cuentas adelantadas en sus entidades. Para este año, 31,6% de los servidores conocieron o participaron en alguna acción de rendición de cuentas de su entidad.

Gráfico 17

Distribución porcentual de servidores que responden a la pregunta “¿durante los últimos doce meses, usted conoció o participó en alguna acción de rendición de cuentas de su entidad?”

Total nacional 2014 - 2016



Fuente: DANE – EDI 2014 – 2016

El sector Función Pública es donde más servidores informaron conocer o haber participado en alguna acción de rendición de cuentas en su entidad en los últimos doce meses (52,5%), seguido de las Corporaciones Autónomas Regionales con 50,2%. Por el contrario, los menores porcentajes de respuestas afirmativas se encuentran en los Organismos Autónomos (20,6%), el sector del Interior (19,8%) y en la Rama Judicial (17,5%) (Gráfico 18).

**Gráfico 18**

Porcentaje de servidores que responden SI a la pregunta “¿durante los últimos doce meses, usted conoció o participó en alguna acción de rendición de cuentas en su entidad?”

Total nacional por sectores 2016

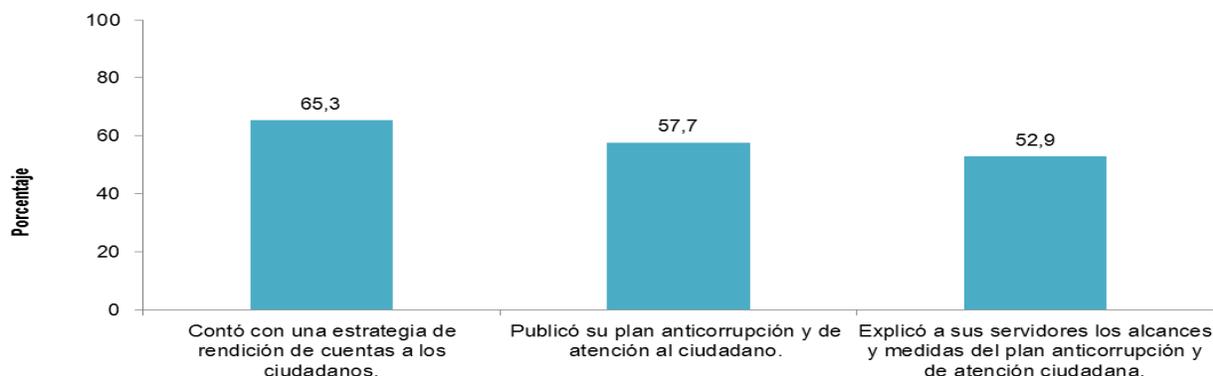


Fuente: DANE – EDI 2016

Con respecto a las recomendaciones para que las entidades incorporen dentro su planeación anual estrategias para fomentar la participación ciudadana y la transparencia en la gestión de la administración pública, 65,3% de los servidores manifestó estar de acuerdo con que su entidad “contó con una estrategia de rendición de cuentas a los ciudadanos”; el 57,7% consideró que la entidad “publicó su plan anticorrupción y de atención al ciudadano”; y el 52,9% expresó que la entidad “explicó a sus servidores los alcances y medidas del plan anticorrupción y de atención ciudadana” (Gráfico 19).

**Gráfico 19**

Porcentaje de servidores que están de acuerdo\* con los siguientes enunciados sobre su entidad en los últimos doce meses. \*\*  
Total nacional 2016



Fuente: DANE – EDI 2016

\* Se incluye respuesta "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo".

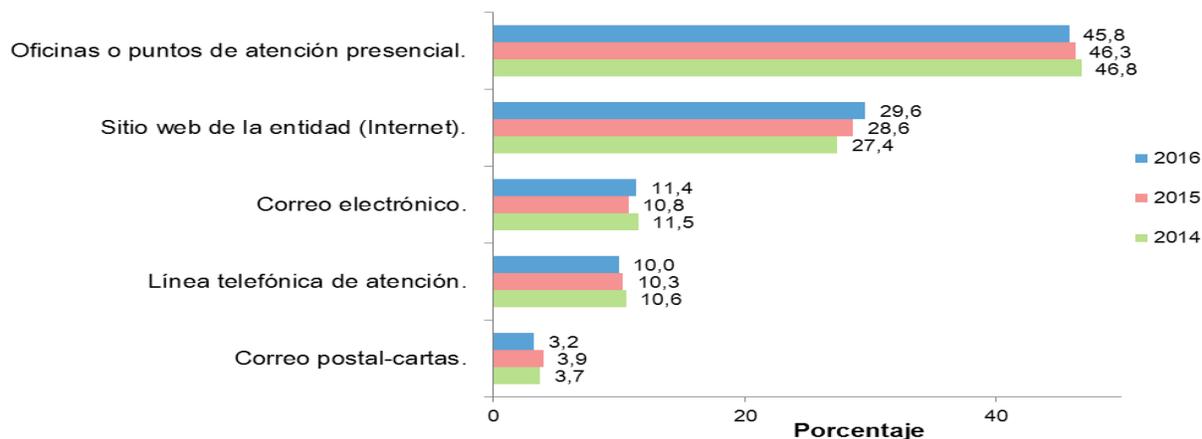
\*\* Esta pregunta se realizó por primera vez en 2016.

## 1.7 SERVICIO AL CIUDADANO

Los servidores afirmaron que el canal de atención preferido por los ciudadanos que acuden a sus entidades son las oficinas o puntos de atención presencial (45,8%), seguido del sitio web de las entidades (29,6%).

**Gráfico 20**

Distribución porcentual de servidores que responden ¿cuál considera que es el canal de atención preferido por el ciudadano al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad?  
Total nacional 2014 - 2016



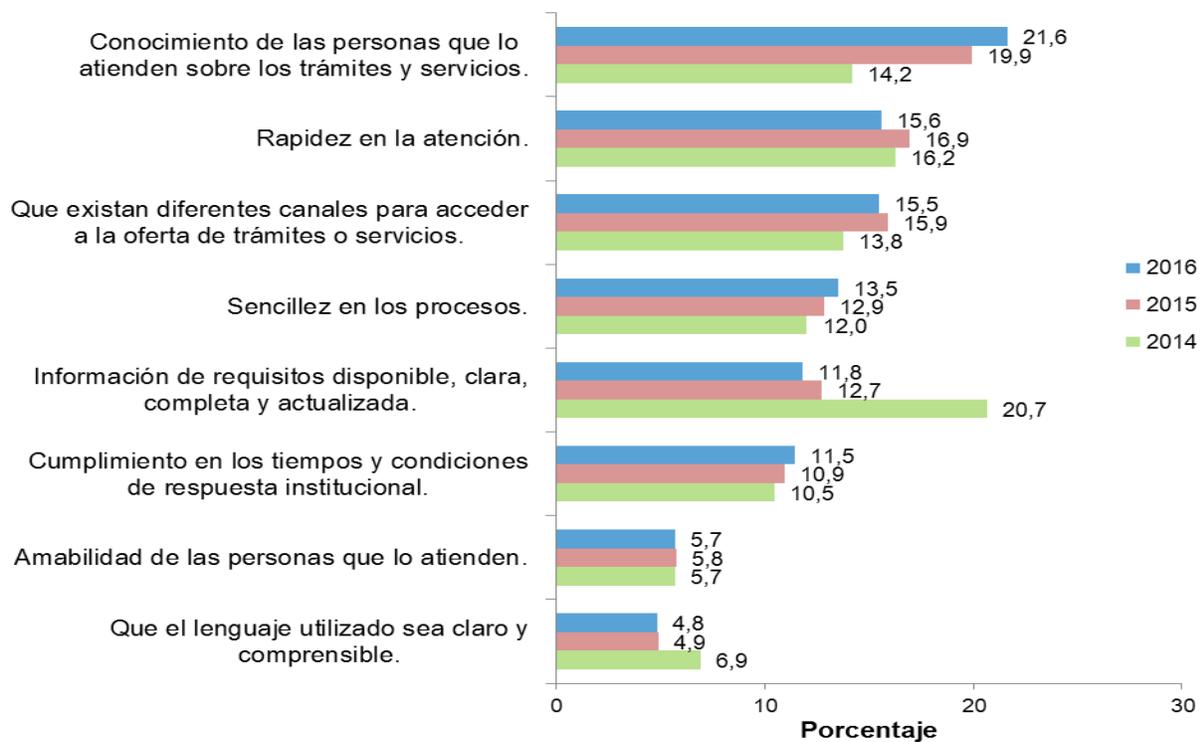
Fuente: DANE – EDI 2014 – 2016

Con respecto a los aspectos que los servidores perciben como más importantes para los ciudadanos al momento de realizar un trámite en sus entidades, los servidores priorizaron el “conocimiento de las personas que lo atienden sobre los trámites y servicios” (21,6%), seguido por la “rapidez en la atención” (15,6%). Mientras que los aspectos que consideran menos importantes son la “amabilidad de las personas que los atienden” (5,7%) y “que el lenguaje utilizado sea claro y comprensible” (4,8%).

**Gráfico 21**

Distribución porcentual de servidores que responden a la pregunta, “¿cuál considera que es el aspecto más importante para el ciudadano al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad?”

Total nacional 2014- 2016



Fuente: DANE – EDI 2014 – 2016

## FICHA METODOLÓGICA

### Objetivo general

Conocer la percepción de los servidores públicos sobre el ambiente y el desempeño institucional de las entidades del orden nacional a las que prestan sus servicios.

### Objetivos específicos

- Obtener información sobre la percepción de los servidores públicos respecto al ambiente institucional de las entidades, a partir del conocimiento sobre el nivel existente de credibilidad en las reglas, en las políticas y frente a los recursos.
- Recoger información sobre la percepción de los funcionarios públicos respecto al desempeño institucional de las entidades, a través del conocimiento sobre los logros alcanzados en gestión por resultados, rendición de cuentas y prevención de prácticas irregulares.
- Generar indicadores de desarrollo de la administración pública nacional, que permitan clasificar las organizaciones burocráticas en un momento dado y comparar su evolución a lo largo del tiempo.

### Tipo de investigación

Encuesta por muestreo probabilístico.

### Diseño muestral

- El diseño muestral propuesto para esta encuesta es doblemente estratificado y el método de selección en cada estrato es Muestreo Aleatorio Simple (MAS).
- Primero se estratifica por entidades y posteriormente para cada entidad el criterio de estratificación está dado por la jerarquía de cargo del servidor, con los siguientes niveles:
  - Nivel 1 Directivos y asesores.
  - Nivel 2 Profesionales y técnicos.
  - Nivel 3 Asistenciales.

### Población Objetivo

Servidores públicos<sup>3</sup> con una antigüedad superior a seis meses en la entidad, y que laboran en la ciudad de Bogotá, de las entidades del nivel central de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial, organismos de control y organización electoral. Adicionalmente, los servidores que laboran en la sede principal de las Corporaciones autónomas regionales, universidades públicas, instituciones de investigación científica y ambiental ubicadas en el nivel regional. En total 170 entidades en 2016.

<sup>3</sup> Se incluyen servidores públicos en provisionalidad, carrera y libre nombramiento y remoción.

## Marco estadístico

Cada año se solicita a la oficina de recursos humanos de cada una de las entidades, la lista del personal, o nómina de servidores con la respectiva descripción de registros de empleados o servidores activos, e información sobre el cargo y el nivel laboral desempeñado por cada uno. En el año 2016 el marco estadístico fue conformado por 53.880 servidores públicos.

## Tamaño de muestra

Muestra seleccionada: 23.810 servidores públicos

Muestra efectiva: 22.187 servidores públicos

## Método de recolección

La recolección de la encuesta se realiza mediante dos métodos:

- Principalmente por auto-diligenciamiento de un formulario electrónico a través del sitio web del DANE.
- Auto diligenciamiento a través de formulario físico.

## Fecha de recolección

15 de julio a 31 de agosto de 2016.

## Periodicidad de recolección

Anual

## Periodo de referencia

La recolección de la información contenida en el cuestionario se refiere al periodo transcurrido durante los últimos doce meses, anteriores a la fecha de diligenciamiento.

## Tipos de variables

Las variables de estudio son categóricas y tienen por lo general 4 categorías. Conceptualmente no existen categorías intermedias, para obligar al encuestado a tomar una posición positiva o negativa acerca de las preguntas que se le hacen.

## Presentación de resultados

En cada pregunta se indaga por el grado de acuerdo o desacuerdo frente a una afirmación. Para tal efecto cada opción de respuesta cuenta con una asociación numérica a través de la cual es posible cuantificar con un puntaje de uno a cinco las mediciones categóricas de cada variable. Posteriormente, con la asociación categórica se puede observar la distribución para cada variable así como para su acumulado, tal como se presenta en el siguiente gráfico.

### Gráfico1. Asociación numérica por opción de respuesta



Fuente: DANE - EDI 2016

## GLOSARIO

**Acciones para la rendición de cuentas al ciudadano.** en términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005).

**Ambiente Institucional.** Disposición de la entidad para seguir reglas, ejecutar políticas y administrar recursos.

**Audiencia pública.** Mecanismo de rendición de cuentas para que los ciudadanos conozcan acerca de la gestión y el manejo de los recursos públicos en la formulación, ejecución y evaluación de políticas para el cumplimiento de la misión de la entidad. Son convocadas por las entidades públicas con el fin de discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas o programas a cargo de la entidad y, en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos (artículo 33 Ley 489 de 1998). Son coordinadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP para que las entidades públicas entreguen información sobre su gestión a los ciudadanos y estos puedan interactuar, pedir explicaciones y dar retroalimentación.

**Desempeño Institucional.** Capacidad de una entidad pública para emprender procesos de generación de resultados, rendición de cuentas y promoción del bienestar laboral.

**Gobierno en línea.** Estrategia orientada a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

**Nivel directivo/asesor.** Servidores públicos con funciones de dirección, formulación de políticas institucionales, adopción de planes, programas y proyectos; o cumplen funciones de asistencia, consejería o asesoría a los empleados públicos de la alta dirección. (Decreto 2489 de 2006 y Decreto 785 de 2005)

**Nivel profesional/técnico.** Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de conocimientos propios de cualquier carrera profesional y tecnológica; así como los que exigen el desarrollo de procesos y procedimientos de labores técnicas misionales y de apoyo. (Decreto 2489 de 2006 y Decreto 785 de 2005)

**Nivel Asistencial.** Comprende los empleos cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de apoyo y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores o de labores que se

caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución. (Decreto 2489 de 2006 y Decreto 785 de 2005).

**Perfil del funcionario.** Características requeridas del empleado para desarrollar sus funciones, tales como estudios realizados y experiencia relevante para el cargo.

**Prácticas irregulares.** Conducta en la que incurre el funcionario cuando abusa de la posición que ostenta, con el fin de obtener provecho personal y/o grupal.

**Proceso de rendición de cuentas al ciudadano.** Conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.

**Servidores públicos de carrera.** Acceden por concurso a la administración pública; es decir, se enfrentan con otras personas por el cargo, y pueden ser retirados por una labor no satisfactoria, por violar el régimen disciplinario o simplemente porque el contrato llega a su término.

**Servidores públicos de libre nombramiento y remoción.** Los nombra el superior jerárquico del cargo al cual aspiran; son retirados cuando su jefe inmediato, o sea el mismo que los nombró, les pide la renuncia al cargo.

**Racionalización de trámites.** Es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

**Sistema de Gestión de la Calidad.** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

**Veedurías ciudadanas.** Proceso de participación de la comunidad, mediante el cual se hace observancia, vigilancia y control de todas las actividades de la administración pública.

*Si requiere información adicional, contáctenos a través del correo*  
**contacto@dane.gov.co.**

*Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)*  
*Bogotá, D.C. – Colombia*

**www.dane.gov.co**