

Encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional - EDI

2017

Distribución porcentual de la percepción de las y los servidores/as según canal de atención preferido por la ciudadanía al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad

Total nacional
2017

Canal de atención		Porcentaje %
Oficinas o puntos de atención presencial	42,7	
Sitio web de la entidad (Internet)	30,9	
Correo electrónico	11,4	
Línea telefónica de atención	10,0	
Aplicación móvil (App)	2,6	
Correo postal-cartas	2,5	

Fuente: DANE – EDI 2017

Contenido

- Introducción
- Principales resultados 2017
- Ficha metodológica
- Glosario



COM-030-PD-001-r-004 V3



Introducción⁽¹⁾ (2)

La Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional – 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 septiembre de 2017. Participaron 24.400 servidores pertenecientes a 201 entidades estatales del nivel central, universidades públicas y corporaciones autónomas regionales.

Para este año, se amplió la muestra al incluir 31 entidades nuevas y de esta manera, logramos llegar a todas las entidades del orden nacional³. Adicionalmente, se incluyeron preguntas relacionadas con teletrabajo y la Ley de transparencia y acceso a la información.

La información en este boletín corresponde a los principales resultados año 2017 de la encuesta e incluye la comparación con años anteriores. La información está organizada de la siguiente forma:

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

¹ 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.

² Se incluyen servidores/as 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.

³ Se excluyen entidades que desarrollan actividades de inteligencia y contrainteligencia acorde a la reserva de información personal estipulada en el artículo 41 de la Ley Estatutaria 1621 de 2013 y el Artículo 2.2.3.9.3. del Decreto 1070 de 2015. Igualmente, entidades estatales sujetas al régimen privado.

1. Principales resultados 2017

1.1. Ambiente laboral

A continuación se presenta la percepción de las y los servidores públicos 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.

En 2017 las y los servidores de las entidades nacionales están en un 97,7% de acuerdo con que su trabajo contribuyó al logro de los objetivos estratégicos de la entidad. Un 94,2% reportó sentirse orgulloso/a de ser servidor/a público, 92,8% manifestó sentirse feliz de trabajar en su entidad y en un 91,6% consideran que la labor desempeñada contribuyó a su crecimiento profesional.

Gráfico 1. Porcentaje de servidores/as que están de acuerdo* con cada una de las siguientes afirmaciones sobre su labor en los últimos doce meses.

Total nacional
2017

Durante los últimos doce meses esta de acuerdo con las siguientes afirmaciones:	Porcentaje %	Diferencia puntos porcentuales 2016-2017
Mi trabajo contribuyó al logro de los objetivos estratégicos de la entidad.	97,7	0,2
Me sentí orgulloso cuando dije que era un servidor/a público.	94,2	0,1
Me sentí feliz de trabajar en esta entidad.	92,8	0,5
La labor que desempeñé contribuyó a mi crecimiento profesional.	91,6	0,1
Recomendaría esta entidad como un buen lugar para trabajar.**	91,4	0,5
Mis capacidades laborales se han aprovechado	82,8	0,4
Las tareas desempeñadas estimularon mi capacidad de innovación.	81,8	-0,1
Me sentí conforme con la carga laboral asignada.**	76,8	

Fuente: DANE – EDI 2017

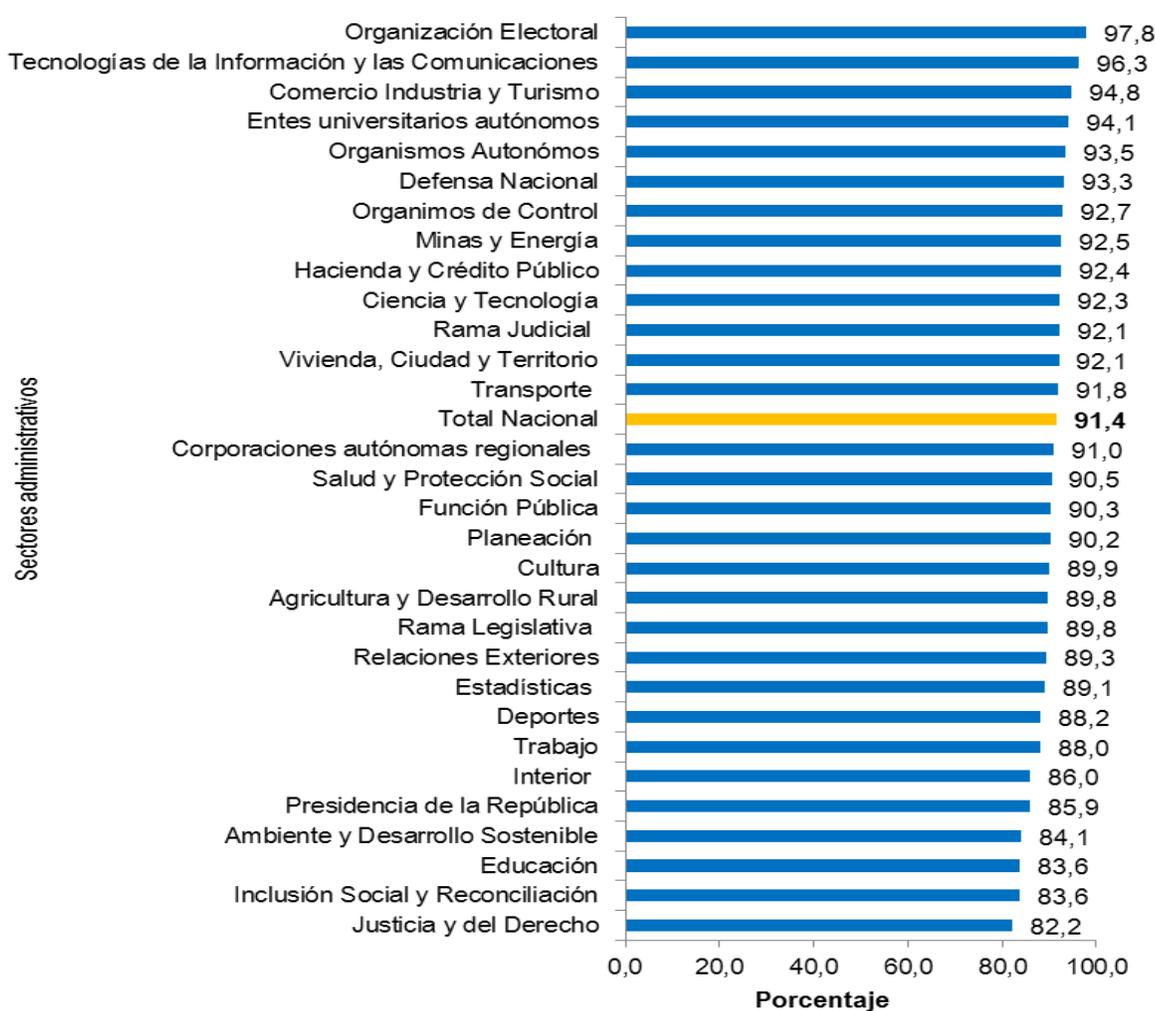
* Se incluye respuesta “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”.

** Este enunciado no está disponible para el año anterior

Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional 2017

El 91,4% de las y los servidores responden estar de acuerdo con la afirmación “recomendaría esta entidad como un buen lugar para trabajar”. La organización electoral es el sector administrativo en donde más servidores están de acuerdo con esta afirmación (97,8%); mientras que en el sector Justicia y del derecho se registra el menor porcentaje de acuerdo (82,2%).

Gráfico 2. Porcentaje de servidores/as que están de acuerdo* con la afirmación, “Durante los últimos doce meses, recomendaría su entidad como un buen lugar para trabajar”
Total nacional por sectores administrativos
2017



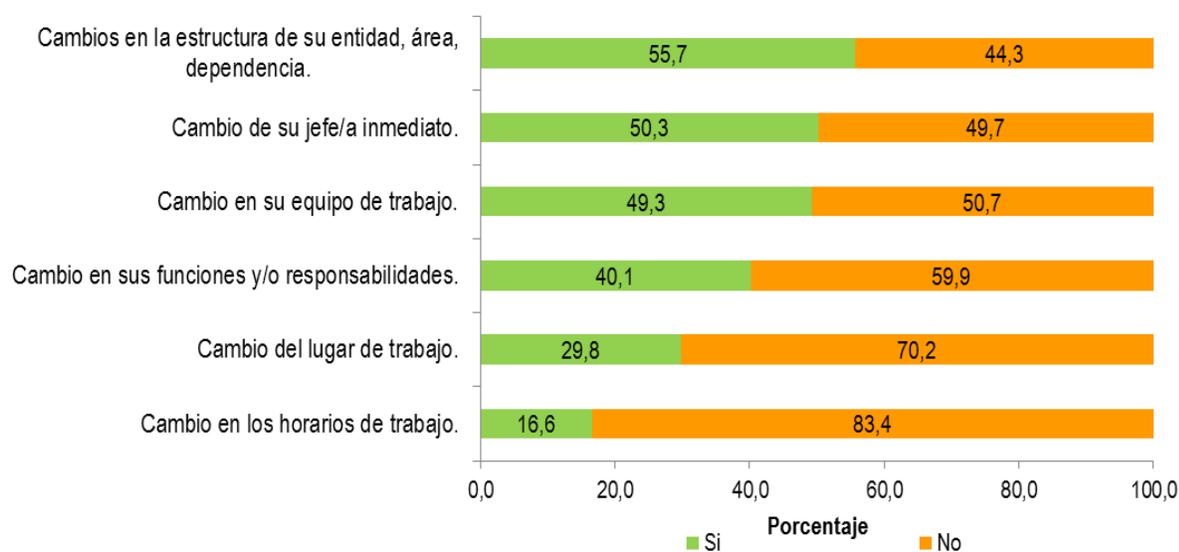
Fuente: DANE – EDI 2017

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

Al preguntar a las y los servidores por algunas situaciones experimentadas durante los últimos doce meses, 55,7% reportaron cambios en la estructura de su entidad, área o dependencia; 50,3% respondieron haber cambiado de jefe/a inmediato y 49,3% tuvieron cambios en su equipo de trabajo.

Gráfico 3. Porcentaje de servidores/as que ha experimentado alguna de las siguientes situaciones de cambio en las condiciones de trabajo en los últimos doce meses.

Total nacional
2017

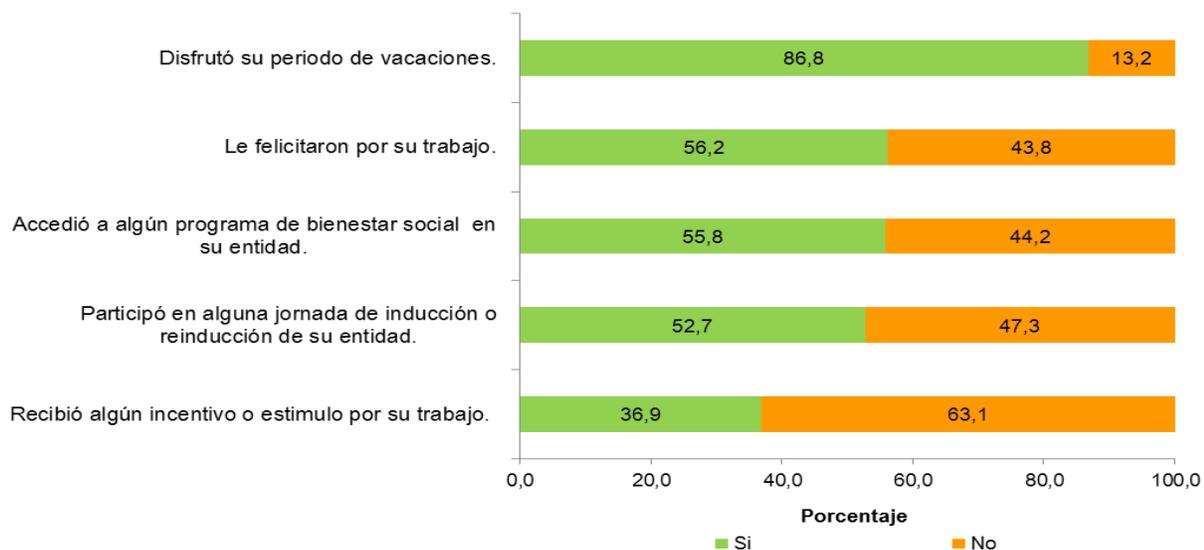


Fuente: DANE – EDI 2017

Con respecto a los beneficios recibidos en la entidad, 86,8% de las y los servidores manifestó haber disfrutado su periodo de vacaciones durante los últimos doce meses, el 56,2% manifestó haber recibido una felicitación por su trabajo; el 55,8% afirmó que accedió a algún programa de bienestar social en su entidad. Por otra parte, el 52,7% de los servidores manifestó que participó en alguna jornada de inducción o reinducción en su entidad; y el 36,9% recibió algún incentivo o estímulo por su trabajo.

Gráfico 4. Porcentaje de servidores/as que ha recibido alguno de los siguientes beneficios en los últimos doce meses.

Total nacional
2017



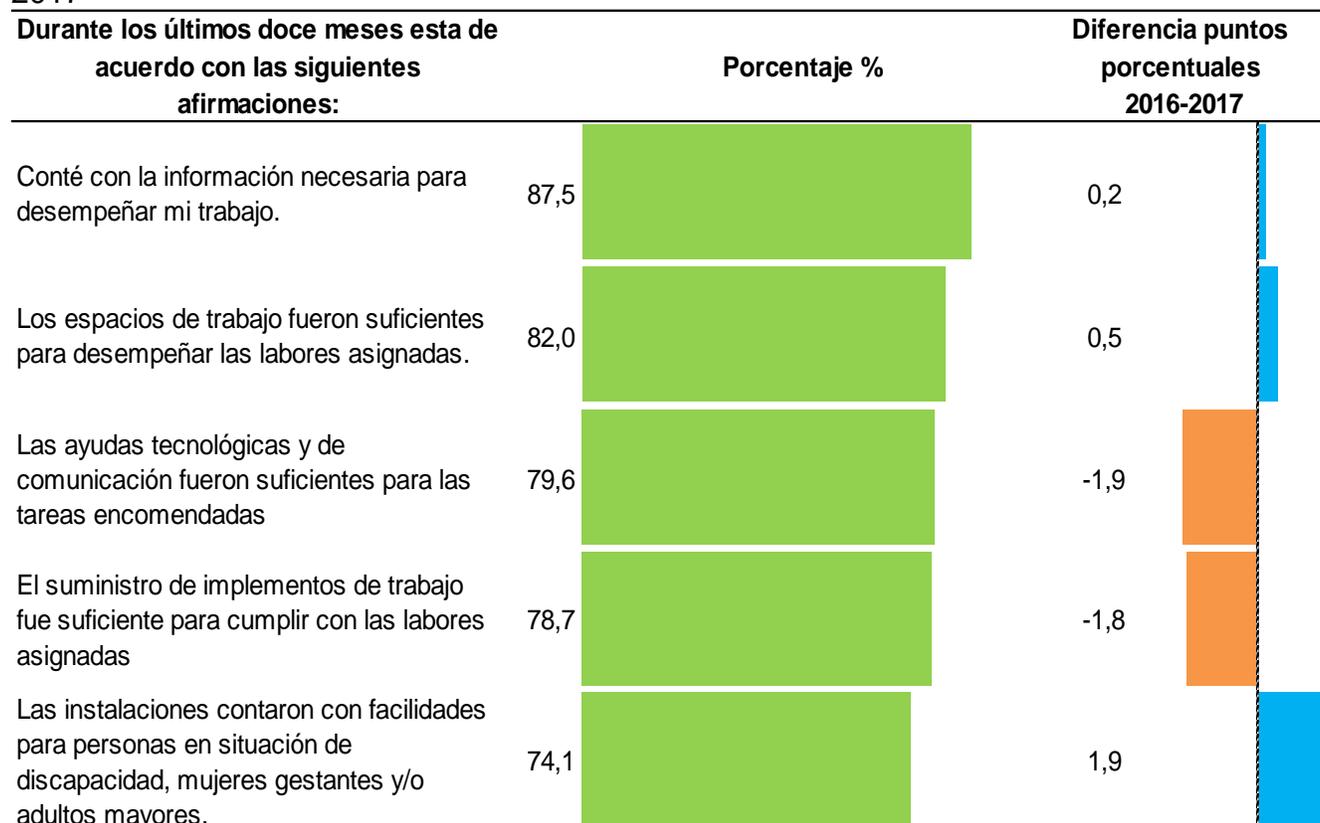
Fuente: DANE – EDI 2017

1.2. Administración de recursos

Con respecto a la percepción de las y los servidores frente a la disponibilidad de los recursos en su entidad, el 87,5% de las y los servidores está de acuerdo con que “contaron con la información necesaria para desempeñar su trabajo” y el 82,0% manifestó que “los espacios de trabajo fueron suficientes para desempeñar las labores asignadas”. 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 las y los servidores con 74,1%.

Gráfico 5. Porcentaje de servidores/as que están de acuerdo* con cada una de las siguientes afirmaciones sobre los recursos de su entidad en los últimos doce meses.

Total nacional
2017



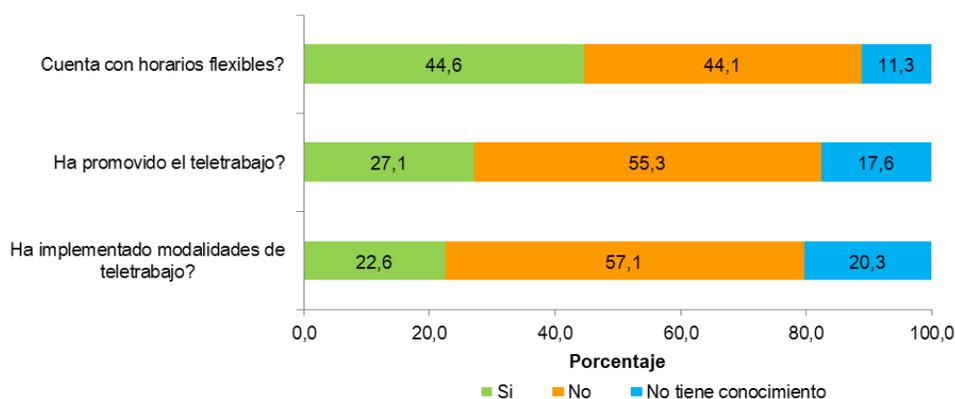
Fuente: DANE – EDI 2017

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

Frente al conocimiento de disposiciones legales implementadas por las entidades para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores/as, el 44,6% de las y los servidores afirmó que sus entidades cuentan con horarios flexibles, un 27,1% consideró que sus entidades han promovido el teletrabajo y 22,6% que se ha implementado modalidades de teletrabajo.

Gráfico 6. Porcentaje de servidores/as que conoce si en su entidad cuentan con disposiciones legales para mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Total nacional
2017



Fuente: DANE – EDI 2017

Al indagar sobre el teletrabajo en las entidades nacionales, el 13,0% de las y los servidores manifestó haber recurrido a las tecnologías de la información para desempeñar sus actividades de manera no presencial.

Tabla 1. Distribución porcentual de servidores/as que responden a la pregunta “Durante los últimos doce meses ¿usted realizó alguna forma de teletrabajo en su entidad?” *

Total nacional
2017

¿Realizó alguna forma de teletrabajo en su entidad?	Porcentaje %
Si	13,0
No	87,0
Total	100,0

Fuente: DANE – EDI 2017

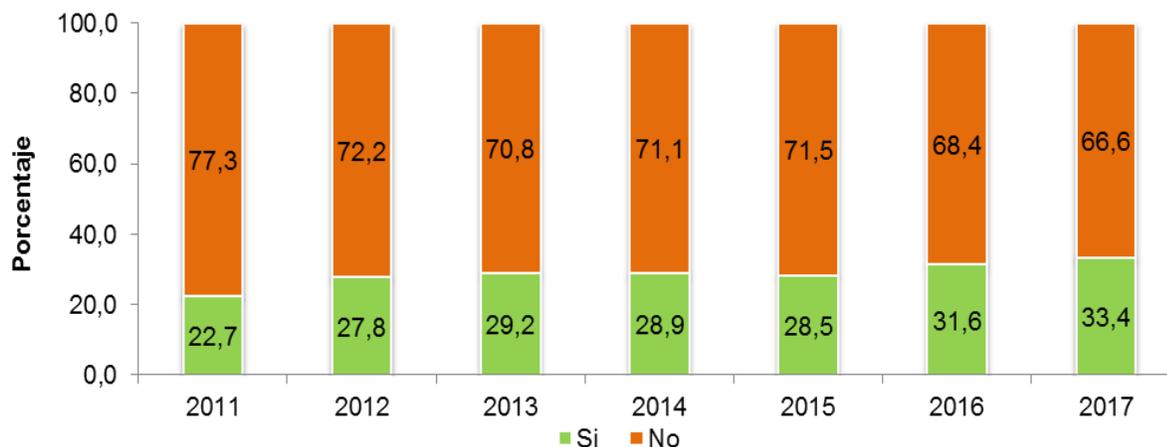
* Esta pregunta se incluyó a partir de 2017.

1.3. Rendición de cuentas

La EDI pregunta por la percepción de las y los servidores sobre las acciones de rendición de cuentas adelantadas en sus entidades. En el 2017, 33,4% de los servidores/as conocieron o participaron en alguna acción de rendición de cuentas de su entidad en los últimos 12 meses, registrándose un incremento de 1,8 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Gráfico 7. Distribución porcentual de servidores/as 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
2011 - 2017

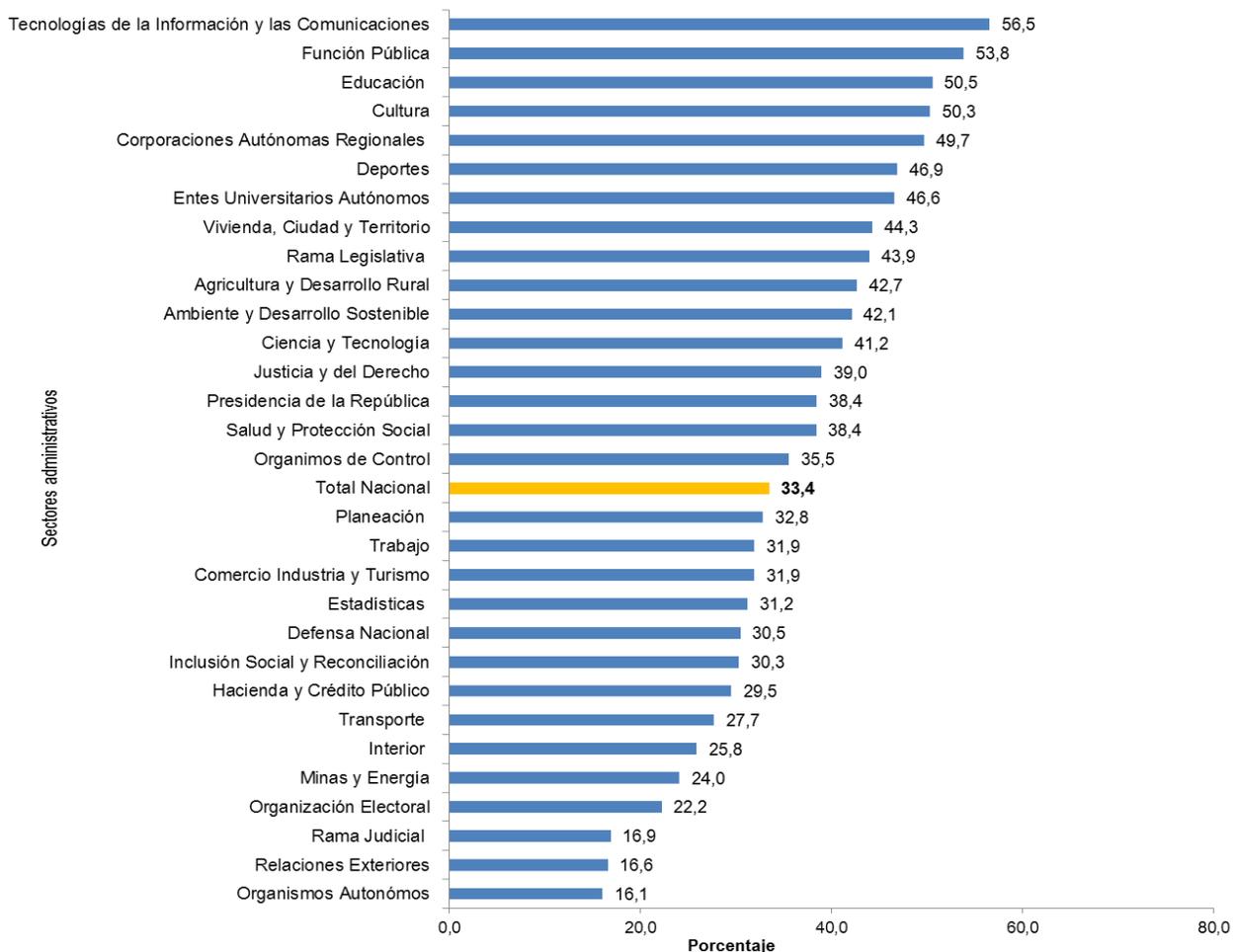


Fuente: DANE – EDI 2011 – 2017

En 2017, tecnologías de la información y las comunicaciones y función pública son los sectores administrativos donde más servidores/as informaron conocer o haber participado en alguna acción de rendición de cuentas en su entidad en un 56,5% y 53,8% respectivamente. Por el contrario, los menores porcentajes de respuestas afirmativas se encuentran en los organismos autónomos (16,1%) y en el sector de relaciones exteriores (16,6%).

Gráfico 8. Porcentaje de servidores/as 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 administrativos 2017



Fuente: DANE – EDI 2017

Con respecto a la Ley de transparencia y acceso a la información pública, las y los servidores afirman que el principal beneficio de esta ley es “prevenir la corrupción” (47,3%), seguido de “facilitar la participación ciudadana” (22,0%).

Gráfico 9. Distribución porcentual de servidores/as que responden ¿cuál considera que es el principal beneficio de la Ley de transparencia y acceso a la información pública?

Total nacional
2017



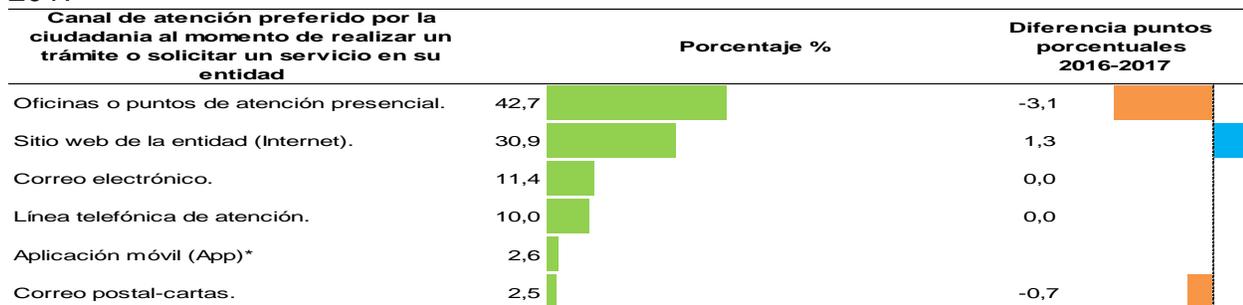
Fuente: DANE – EDI 2017

1.4. Servicio al ciudadano

En 2017 las y los servidores afirmaron que el canal de atención preferido por la ciudadanía que acude a sus entidades son las oficinas o puntos de atención presencial (42,7%), seguido del sitio web de las entidades (30,9%).

Gráfico 10. Distribución porcentual de servidores/as que responden ¿cuál considera que es el canal de atención preferido por la ciudadanía al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad?

Total nacional
2017



Fuente: DANE – EDI 2017

* Este enunciado no está disponible para el año anterior.

Con respecto a los aspectos que las y los servidores perciben como más importantes para la ciudadanía al momento de realizar un trámite en sus entidades, priorizaron el “conocimiento de las personas que lo atienden sobre los trámites y servicios” (20,7%), seguido por que “existan diferentes canales para acceder a la oferta de trámites o servicios” (18,5%). Mientras que los aspectos que consideran menos importantes son el “costo del trámite o servicio” (1,0%) y la “amabilidad de las personas que lo atienden” (5,9%).

Gráfico 11. Distribución porcentual de servidores/as que responden a la pregunta, “¿cuál considera que es el aspecto más importante para la ciudadanía al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad?”

Total nacional
2017

Aspecto más importante para la ciudadanía al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad:	Porcentaje %	Diferencia puntos porcentuales 2016-2017
Conocimiento de las personas que lo atienden sobre los trámites y servicios.	20,7	-0,9
Que existan diferentes canales para acceder a la oferta de trámites o servicios.	18,5	3,1
Rapidez en la atención.	15,7	0,1
Sencillez en los procesos.	13,9	0,4
Información de requisitos disponible, clara, completa y actualizada.	12,5	0,6
Cumplimiento en los tiempos y condiciones de respuesta institucional.	11,8	0,3
Amabilidad de las personas que lo atienden.	5,9	0,2
Costo del trámite o servicio.*	1,0	

Fuente: DANE – EDI 2017

* Este enunciado no está disponible para el año anterior.

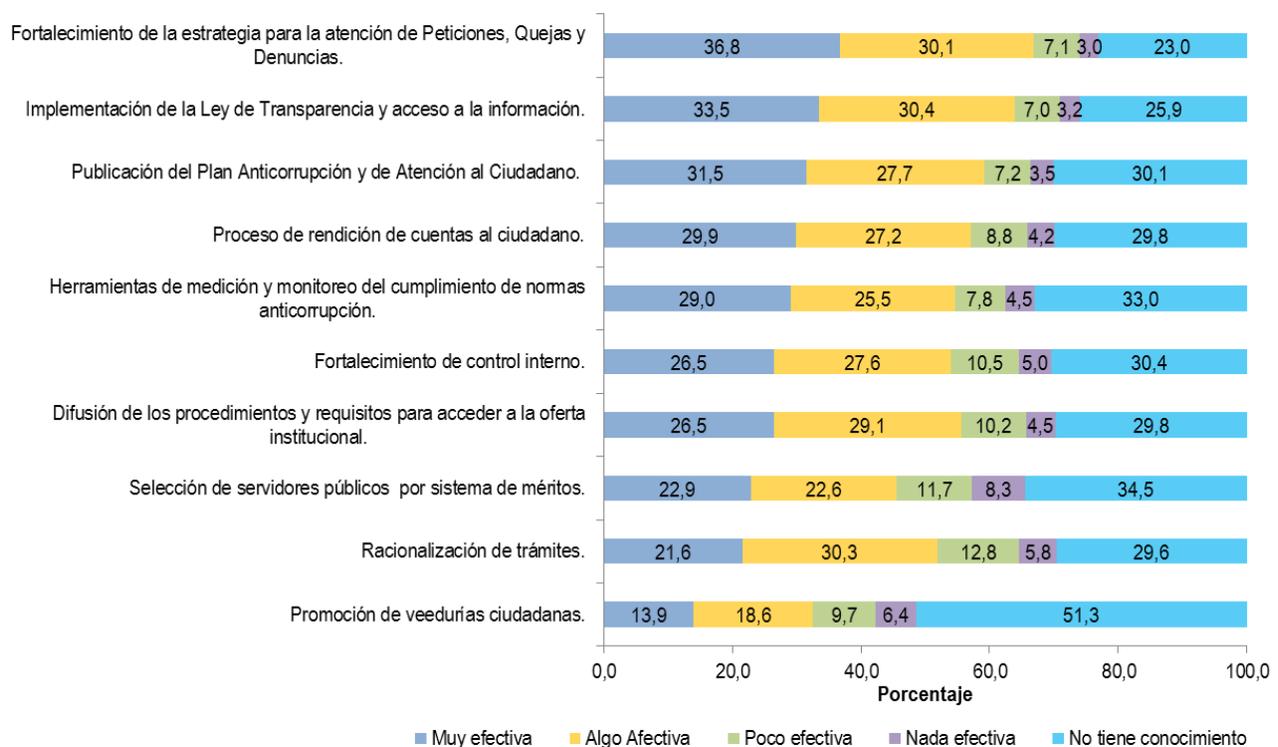
1.5. Prevención de prácticas irregulares

Al indagar a las y los servidores por su percepción sobre la efectividad de algunas estrategias para prevenir la incidencia de prácticas irregulares en su entidad, en un 36,8% se informó que el “fortalecimiento de la estrategia para la atención de peticiones, quejas y denuncias” es muy efectivo, seguido por la “implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información” en un 33,5%.

Por otra parte, la estrategia sobre la que se reportó un mayor porcentaje de no conocimiento fue la “promoción de las veedurías ciudadanas” con 51,3%.

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
2017



Fuente: DANE – EDI 2017

En caso de tener que denunciar un acto de corrupción la primera instancia a la que acudirían las y los servidores públicos sería su jefe/a inmediato (35,8%) seguido de la oficina de control interno y/o disciplinario (23,6%) y a la Procuraduría General de la Nación (13,4%).

Gráfico 13. Distribución porcentual de servidores/as que responden a la pregunta, “Si tuviera que denunciar un acto de corrupción que ocurriera en su entidad, ¿a qué instancia acudiría primero?”

Total nacional
2017

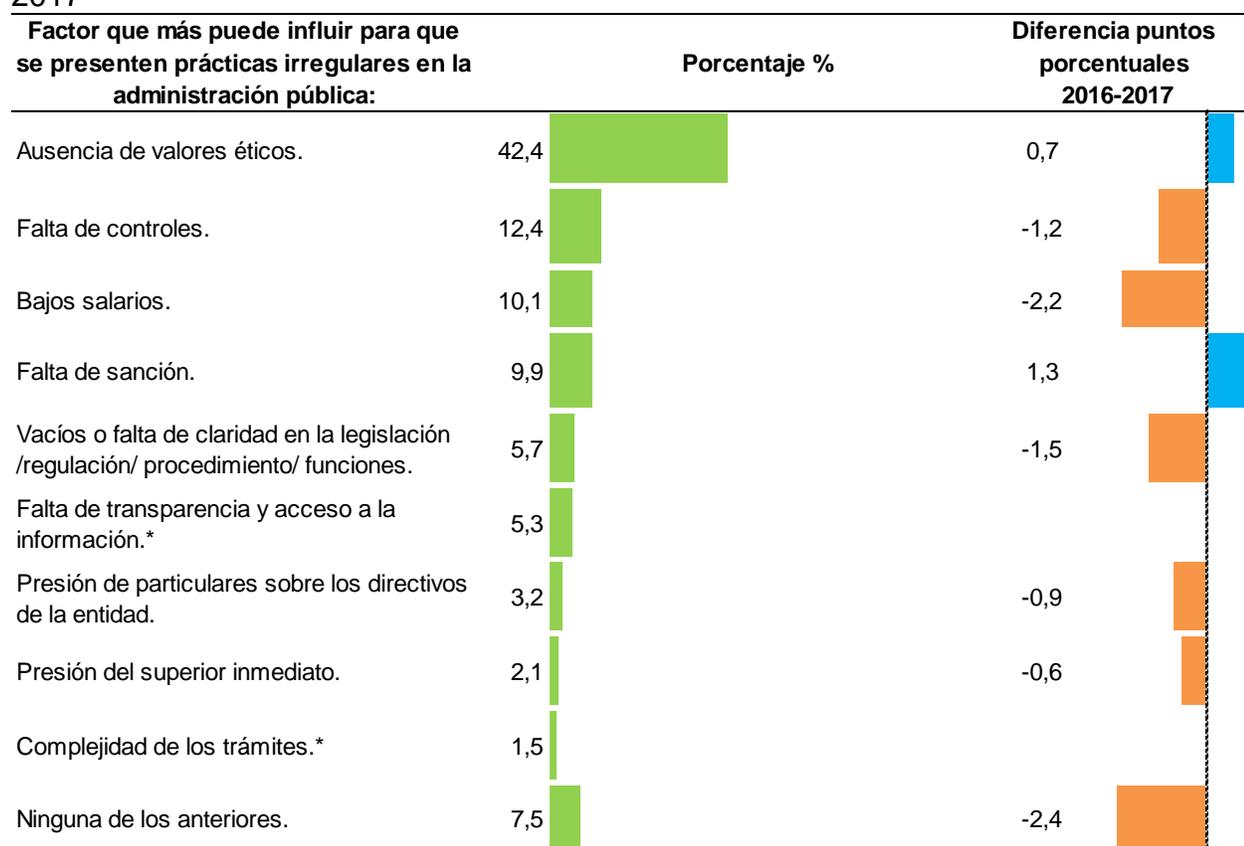
Instancia a la que acudiría primero si tuviera que denunciar un caso de corrupción en su entidad:	Porcentaje %	Diferencia puntos porcentuales 2016-2017
Su jefe/a inmediato/a.	35,8	-10,7
Oficina de control interno y/ o disciplinario.	23,6	6,7
La Procuraduría General de la Nación.	13,4	0,5
La autoridad máxima de la entidad.	10,0	0,5
La Fiscalía General de la Nación.	5,5	2,4
La Contraloría General de la República.	3,3	0,4
Los medios de comunicación.	1,8	0,1
Secretaría de Transparencia.	1,2	0,1
Oficina de recursos humanos.	0,9	0,1
Ninguna de las anteriores.	4,5	0,0

Fuente: DANE – EDI 2017

Por otro lado, las y 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 (42,4%) y la falta de controles (12,4%).

Gráfico 14. Distribución porcentual de servidores/as 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
2017



Fuente: DANE – EDI 2017

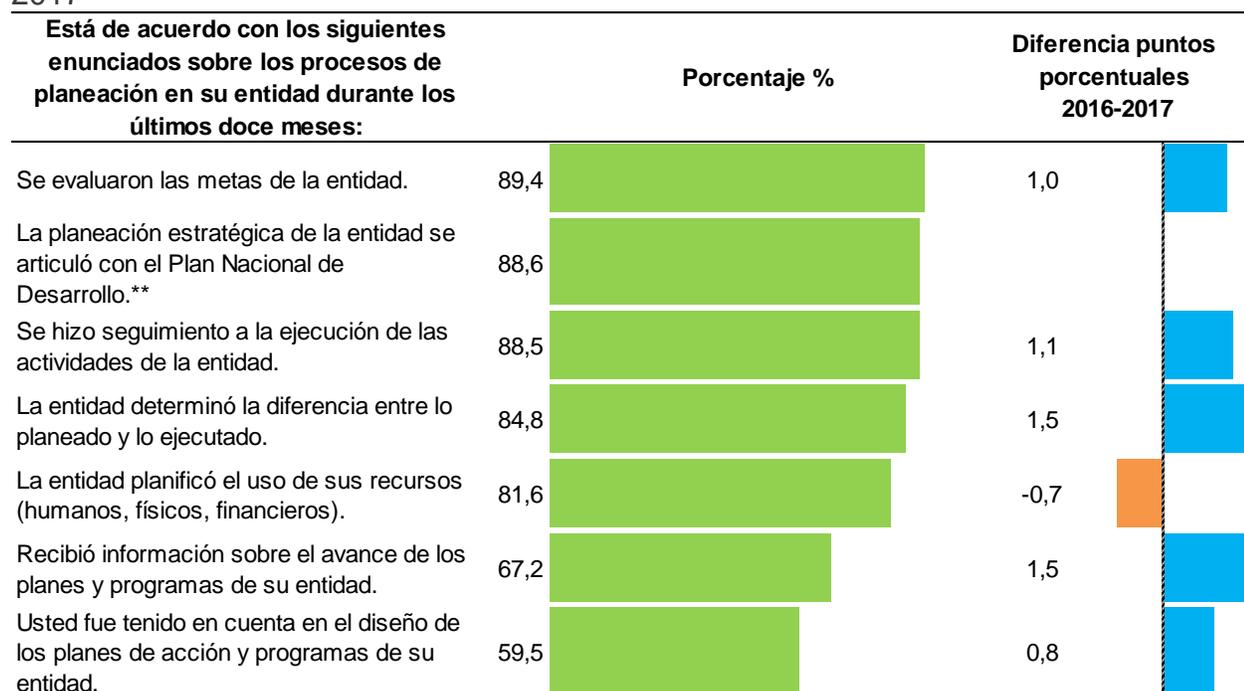
* Este enunciado no está disponible para el año anterior.

1.6. Planeación y presupuesto

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

Los mayores porcentajes de acuerdo, con respecto a los procesos de planeación, corresponden a que se “evaluaron las metas de la entidad” (89,4%) y que “la planeación estratégica de la entidad se articuló con el Plan Nacional de Desarrollo” (88,6%). Los menores porcentajes de acuerdo se encuentran en las afirmaciones “fue tenido en cuenta en el diseño de los planes de acción y programas de la entidad” (59,5%) y “recibió información sobre el avance de los planes y programas de la entidad” (67,2%).

Gráfico 15. Porcentaje de servidores/as 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 2017



Fuente: DANE – EDI 2017

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

** Este enunciado no está disponible para el año anterior.

En cuanto a la gestión presupuestal, el 89,9% de las y los servidores está de acuerdo con que “los pagos a contratistas, proveedores o personal de planta fueron realizados oportunamente”; el 83,7% considera que “el presupuesto se ejecutó según los resultados esperados”; el 66,7% “recibieron información sobre las metas presupuestales de la entidad” y el 61,3% “periódicamente recibieron información sobre la ejecución presupuestal y el cumplimiento de metas”.

Gráfico 16. Porcentaje de servidores/as que están de acuerdo* con cada uno de los enunciados sobre la ejecución presupuestal en su entidad en los últimos doce meses.

Total nacional
2017

Está de acuerdo con los siguientes enunciados sobre la ejecución presupuestal en su entidad en los últimos doce meses:	Porcentaje %	Diferencia puntos porcentuales 2016-2017
Los pagos a contratistas, proveedores o personal de planta fueron realizados oportunamente.	89,9	-0,5
El presupuesto se ejecutó de acuerdo con los resultados esperados.	83,7	1,0
Recibieron información sobre las metas presupuestales de la entidad.	66,7	-0,1
Periódicamente recibieron información sobre la ejecución presupuestal y el cumplimiento de metas.	61,3	0,4

Fuente: DANE – EDI 2017

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

Con respecto a la gestión por resultados de la entidad, 85,6% de las y los servidores manifestaron estar de acuerdo con que “los productos y servicios de su entidad se caracterizaron por su calidad” y el 82,8% considera que “la entidad cumplió con las principales metas establecidas”. Por su parte, el 47,2% considera que “el personal de planta fue suficiente para llevar a cabo las tareas programadas”.

Gráfico 17. Porcentaje de servidores/as que están de acuerdo* con los siguientes enunciados sobre la gestión por resultados de la entidad en los últimos doce meses.

Total nacional
2017

Está de acuerdo con los siguientes enunciados sobre la gestión por resultados de la entidad en los últimos doce meses:	Porcentaje %	Diferencia puntos porcentuales 2016-2017
Los productos y servicios de la entidad se caracterizaron por su calidad.	85,6	0,9
La entidad cumplió con las principales metas establecidas.	82,8	1,5
La capacidad de la entidad para cumplir con sus metas ha mejorado.	81,1	1,0
La ciudadanía está satisfecha con los servicios y productos de la entidad.	76,2	1,7
El presupuesto fue suficiente para cumplir con las actividades planeadas.	54,7	0,7
El personal de planta fue suficiente para llevar a cabo las tareas programadas.	47,2	-1,3

Fuente: DANE – EDI 2017

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

Ficha metodológica

Objetivo general

Conocer la percepción de las y 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 las y 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 las y los servidores 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(a), con los siguientes niveles:

- Nivel 1: directivo, asesor.
- Nivel 2: profesional y técnico.
- Nivel 3: asistencial.

Población objetivo

Servidores(as) públicos(as) con un tiempo de servicio 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(as) que laboran en la sede principal de las corporaciones autónomas regionales, universidades públicas, instituciones de investigación científica y ambiental ubicadas en el nivel regional.

Marco estadístico

Cada año se solicita a la oficina de recursos humanos de cada una de las entidades, la lista de personal actualizada con información laboral de cada uno de los servidores(as).

En el año 2017 el marco estadístico fue conformado por 59.461 servidores(as) nacionales.

Tamaño de muestra

Muestra seleccionada: 26.029 servidores públicos del orden nacional.

Muestra efectiva: 24.400 servidores públicos del orden nacional.

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 15 de septiembre de 2017.

Periodicidad de recolección

Anual

Periodo de referencia

Últimos doce meses anteriores a la fecha de diligenciamiento.

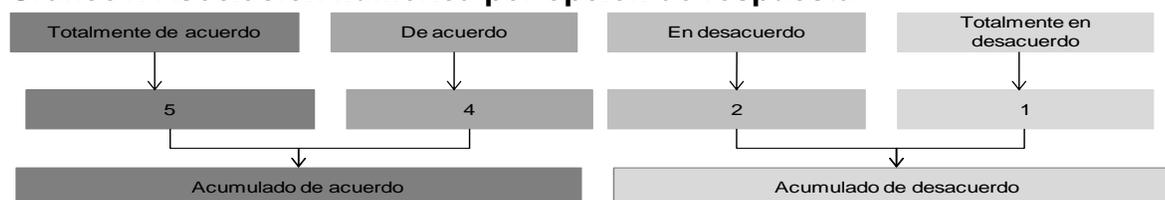
Tipos de variables

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 2017

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(as) 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(as) públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales, a la ciudadanía 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 la ciudadanía conozca 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 la ciudadanía 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.

Nivel directivo/asesor: servidores(as) 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(as) 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).

Prácticas irregulares: conducta en la que incurre el funcionario(a) 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(as) 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(as) públicos de libre nombramiento y remoción: los nombra el superior jerárquico del cargo al cual aspiran; son retirados cuando su jefe(a) inmediato, o sea el mismo que los nombró, les pide la renuncia al cargo.

Teletrabajo: forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o la prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador(a) y la empresa, sin requerirse su presencia física en un sitio específico de trabajo. (Artículo 2º de la Ley 1221 de 2008).

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.

Boletín técnico

Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional
Nacional 2017



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia



DANEColombia

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