

# **Directiva Presidencial 04 de 2012: *Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública***



# ¿Por qué surge la Directiva 04 de 2012?

Las entidades han identificado sus procesos y procedimientos; la mayoría han certificado sus sistemas de gestión de calidad. Igualmente han logrado reconocidos avances en Gobierno Electrónico relacionados con los servicios que presta el Estado hacia los ciudadanos.

Tenemos muchos procesos, procedimientos y servicios internos en las entidades que, sin embargo, son en su mayor parte manuales y se basan en el papel como soporte de las evidencias de las actividades administrativas realizadas. Esto tiene efectos negativos en la eficiencia ambiental y en las entidades impacta sobre factores económicos y administrativos.

Es por ello que el paso siguiente consiste en mejorar la eficiencia, a través de la identificación, racionalización, simplificación y automatización de los procesos, procedimientos y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las entidades.

# Contexto de la Directiva 04 de 2012

La directiva se articula con el Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014, en donde el Buen Gobierno tiene como principal objetivo ***“...implementar un diseño institucional que maximice la probabilidad de que en la ejecución de su rol, las organizaciones públicas logren efectos de acuerdo con su misión: asignaciones eficientes, mitigación de las fallas de mercado y generación de equidad”***..... Con base en este objetivo se postularon cinco (5) principios orientadores que buscan la modernización, la eficiencia y la eficacia administrativa. Estos objetivos, que guardan una estrecha relación con la directiva, son:

- Transparencia.
- Gestión pública efectiva.
- Vocación por el servicio público.
- Participación y servicio al ciudadano.
- Lucha contra la corrupción.

La Directiva de Eficiencia Administrativa y Cero Papel promueve lineamientos para mejorar, optimizar y automatizar trámites internos, procesos y procedimientos, haciendo más ágiles los flujos de información para facilitar la rendición de cuentas, el control por parte de los ciudadanos, reducir los tiempos y costos de operación, y generar un mejor ambiente de trabajo para los servidores públicos.

# ¿A quienes aplica la Directiva 04 de 2012?



- Entidades y organismos del sector central y descentralizado de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional
- Ministros, Directores de los Departamentos Administrativos, Directores de entidades y organismos

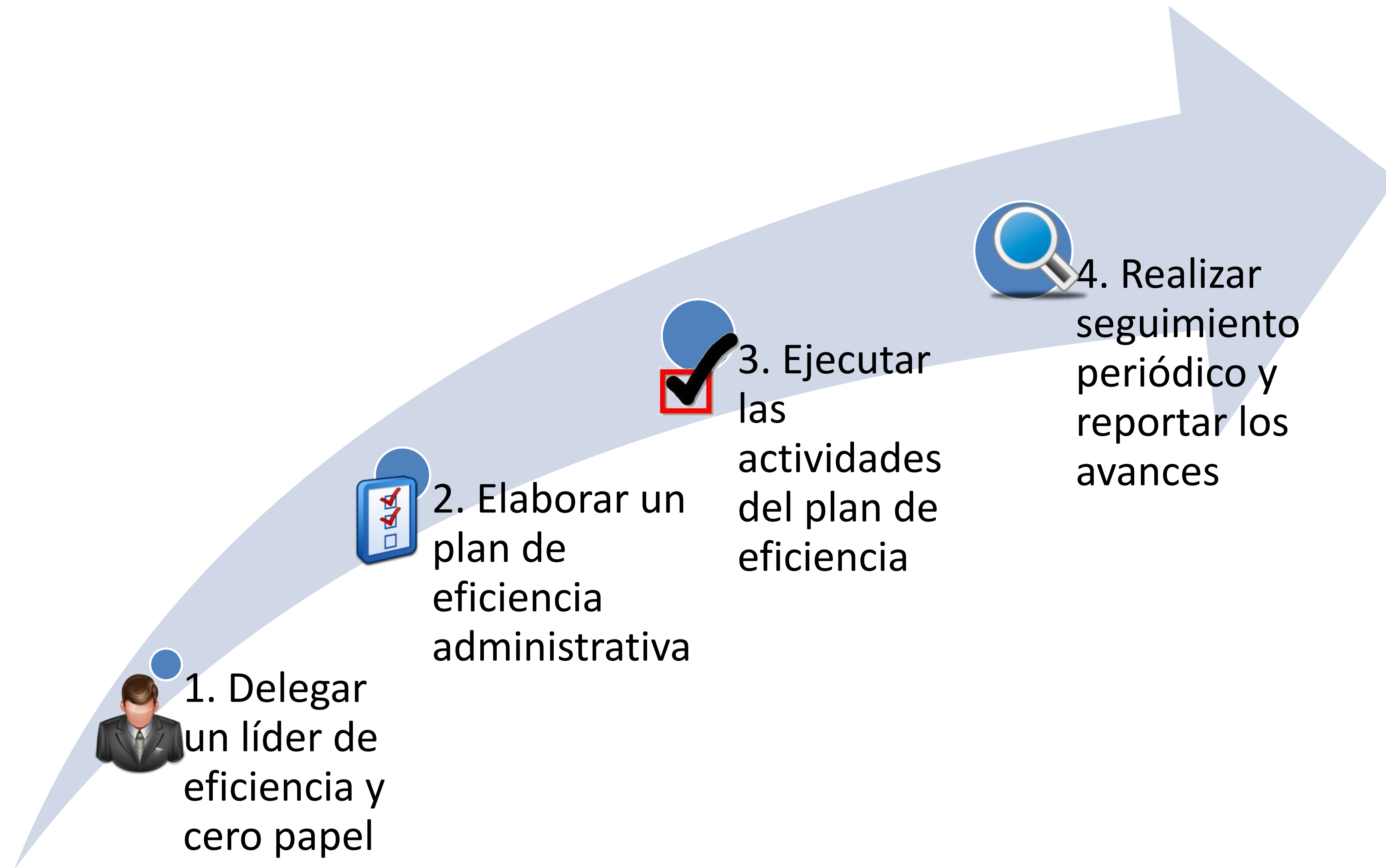
*Fuente: Imprenta Nacional de Colombia. Diario Oficial No. 48.392. Bogotá, D.C., martes, 3 de abril de 2012.*



# ¿Qué entidades apoyan su implementación?



# ¿Qué implica para las entidades?



# 1. Delegar el líder de eficiencia administrativa y cero papel

La persona designada será un funcionario del nivel asesor o directivo dentro de la entidad y será el responsable de coordinar la realización de las acciones necesarias para garantizar la adecuada implementación y avance de la presente directiva, así como de presentar los avances y resultados de las iniciativas y requerimientos en lo que respecta a Eficiencia Administrativa y Cero Papel por parte del Gobierno Nacional.

## ¿El líder de eficiencia debe ser el mismo líder de Gobierno en línea?

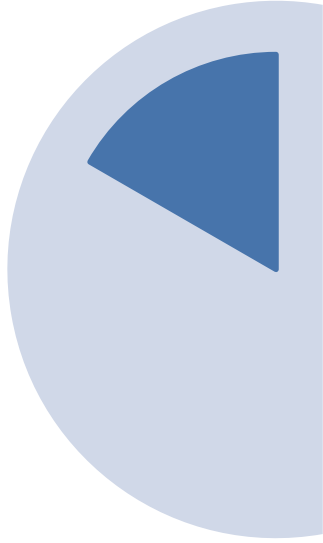
La Directiva indica que **podrá** ser el mismo líder de Gobierno en Línea de la entidad, lo que resulta recomendable por razones de eficiencia. Sin embargo cada entidad deberá elegir a la persona que de acuerdo con sus capacidades y competencias, resulte más conveniente para el logro de sus metas, pero en cualquier caso es conveniente que su trabajo se integre con el del Comité de GEL.

## ¿Dónde reportar al delegado para líder de eficiencia?

La entidad deberá formalizar la designación (o cambio) del Líder de Eficiencia Administrativa y Cero Papel e informar su nombre y cargo a la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y Eficiencia Administrativa, al correo electrónico [buengobierno@presidencia.gov.co](mailto:buengobierno@presidencia.gov.co), desde el correo oficial del representante legal de la entidad.

## 2. Elaborar un plan de eficiencia administrativa

### 2.1 Seleccione el o los procesos críticos que desea mejorar.



Apóyese en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Estándar de Control Interno – MECI o las metodologías propias de caracterización que haya desarrollado la entidad.

La guía nacional de simplificación presenta un conjunto de criterios que le ayudarán a realizar la selección.

[Http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=569](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=569)

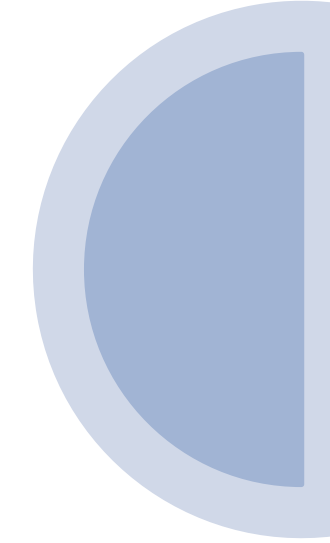
### 2.2 Establezca las acciones de mejora a realizar.



Frente a los procesos seleccionados, establezca las acciones de mejora a realizar. Socialice las acciones propuestas con el Comité Gel y el Comité Anti trámites, entre otros, para coordinar y optimizar los esfuerzos de la entidad.

Defina los indicadores mediante los cuales se medirán el avance, por ejemplo: reducción de tiempos, eliminación de pasos, reducción de documentos o papel, entre otros.

### 2.3 Diligencie el plan de eficiencia

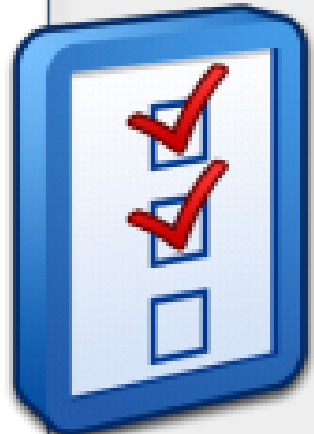


Elabore el plan de eficiencia basado en el formato disponible en <http://programa.gobiernoonline.gov.co/apc-aa-files/directivaeficiencia/Formato.xls>

Envíe el plan de eficiencia como adjunto al correo electrónico [buengobierno@presidencia.gov.co](mailto:buengobierno@presidencia.gov.co),



## 2.2 Establezca las acciones de mejora a realizar.



RACIONALIZAR, SIMPLIFICAR, Y AUTOMATIZAR PARA OPTIMIZAR EL USO DE RECURSOS MONETARIOS, FÍSICOS, HUMANOS.

ELIMINAR PASOS Y AJUSTAR FORMATOS ENTRE OTROS.



IDENTIFICAR Y APLICAR BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL

(Reportar avances el mes de octubre de cada año)



SUSTITUCIÓN DE LOS MEMORANDOS Y COMUNICACIONES INTERNAS EN PAPEL E INTERCAMBIO DE CORRESPONDENCIA ENTRE ENTIDADES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

(En los 12 meses siguientes a la expedición de la Directiva )



DERECHO DE LOS CIUDADANOS PARA ACTUAR ANTE LAS AUTORIDADES UTILIZANDO MEDIOS ELECTRÓNICOS



PARTICIPACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y LOS CONTRATISTAS EN LA MEJORA DE LA EFICIENCIA, LA INNOVACIÓN Y EL BUEN GOBIERNO



SUSTITUIR , EN LO POSIBLE, EL USO DE PAPEL EN LA DIFUSIÓN DE MATERIAL INFORMATIVO, PUBLICACIONES, GUÍAS, ENTRE OTROS

Fuente: Imprenta Nacional de Colombia. Diario Oficial No. 48.392. Bogotá, D.C., martes, 3 de abril de 2012.

## 2.2 Establezca las acciones de mejora a realizar.



RACIONALIZAR, SIMPLIFICAR, Y AUTOMATIZAR PARA OPTIMIZAR EL USO DE RECURSOS MONETARIOS, FÍSICOS, HUMANOS

### EJEMPLOS:

- *Simplificación de procedimientos internos como los relacionados con talento humano.*
- *Supresión de pasos innecesarios*
- *Agilizar mecanismos de registro e ingreso a los edificios públicos*
- *Entre otros.*

Para identificar los procesos o procedimientos susceptibles de mejora se deben analizar los resultados obtenidos a partir de:

- Indicadores de gestión
- Quejas, reclamos, peticiones y sugerencias
- Satisfacción del cliente
- Seguimiento al mapa de riesgos
- Auditorías
- Plan de mejoramiento institucional
- Producto y/o servicio no conforme
- Acciones correctivas, preventivas o de mejora
- Revisión por la dirección
- Otros por iniciativa propia , derivada de cambios tecnológicos normativos, tendencias, planes o la intención de mejora.

Fuente: Guía nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites. Departamento Administrativo de la Función Pública y Alcaldía Mayor de Bogotá. 2010

## 2.2 Establezca las acciones de mejora a realizar.



IDENTIFICAR Y APLICAR BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL

Utilice la "Guía de buenas prácticas para reducir el consumo de papel" que presenta un conjunto de actividades sencillas que las entidades pueden poner en práctica de forma inmediata.

Siga las orientaciones de la guía "Como comenzar una estrategia cero papel en su entidad" que señala un conjunto de pasos que las entidades pueden desarrollar para lograr incluir las buenas prácticas en la entidad.

Las guías y cuestionarios pueden descargarse en [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/documentos.shtml?apc=e1a1--&s=e&m=b&cmd\[17\]=c-1-'600'&als\[MIGA\]=Cero%20papel%20en%20la%20administraci%F3n%20p%FAblica](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/documentos.shtml?apc=e1a1--&s=e&m=b&cmd[17]=c-1-'600'&als[MIGA]=Cero%20papel%20en%20la%20administraci%F3n%20p%FAblica)

**Abrir el vínculo para descargar las guías y cuestionarios**

Apóyese en los cuestionarios y evaluaciones que las entidades para identificar oportunidades de mejora y establecer indicadores que permitan hacer visibles los logros.

## 2.2 Establezca las acciones de mejora a realizar.



IDENTIFICAR Y APLICAR BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL

**Algunos elementos clave para monitorear el avance en buenas prácticas de reducción del consumo de papel son:**

### Políticas

Existen políticas/procedimiento para:

- Adquisición de equipos o servicios de impresión/fotocopiado
- Compra de papel con criterios ambientales
- Reciclaje de papel
- Manejo de firmas electrónicas / digitales

### Impresión y copiado

Consumo mensual total y per cápita de:

- Papel
- Impresiones
- Impresiones a doble cara (dúplex)
- Fotocopias

### Distribución y almacenamiento

- Valor mensual de las compras de papel
- Valor mensual de servicios impresión
- Valor mensual de servicios de fotocopiado

### Reciclaje

- Volumen mensual de papel reciclado [en Kilogramos]
- Cantidad de contenedores de reciclaje de papel instalados [Total entidad – Per cápita]

### Sociocultural

No. campañas de comunicación realizadas / No. De personas sensibilizadas sobre:

- Manejo de residuos/ reciclaje en la entidad
- Buenas practicas consumo de papel



## 2.2 Establezca las acciones de mejora a realizar.



### SUSTITUCIÓN DE LOS MEMORANDOS Y COMUNICACIONES INTERNAS EN PAPEL

Se debe implementar, a más tardar en los **doce (12)** meses siguientes a la expedición de la presente Directiva, la sustitución de los memorandos y comunicaciones internas en papel, por soportes electrónicos, sin perjuicio del cumplimiento de la normatividad vigente.

Puede incluirse en el Plan de Eficiencia la implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), que le garantice la gestión, almacenamiento y disponibilidad de estos documentos.

Por su parte el gobierno adelanta la revisión y actualización del Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación en relación con las comunicaciones oficiales. Como complemento se publicarán lineamientos técnicos al inicio del segundo semestre de 2012 que faciliten a las entidades el cumplimiento de este requisito



### INTERCAMBIO DE CORRESPONDENCIA ENTRE ENTIDADES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Se deben implementar mecanismos que permitan el intercambio de correspondencia entre las entidades por medios electrónicos, a más tardar transcurridos **doce (12)** meses siguientes a la publicación de la presente Directiva y en atención a los lineamientos definidos por la Estrategia de Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Archivo General de la Nación

En el plazo de los doce meses la entidad deberá prepararse para adelantar esta sustitución .

Por su parte el gobierno adelanta el diseño de lineamientos técnicos, a publicar al inicio del segundo semestre de 2012, que faciliten a las entidades el cumplimiento de este requisito.

## 2.2 Establezca las acciones de mejora a realizar.



DERECHO CIUDADANOS PARA ACTUAR  
ANTE LAS AUTORIDADES UTILIZANDO  
MEDIOS ELECTRÓNICOS

*De los lineamientos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, algunos son obligatorios y otros habilitantes, los cuales se incluyen dentro del Manual de Gobierno en línea. Identifique, en coordinación con el Comité GEL, acciones que contribuyan a su cumplimiento.*

### Habilitante

Avanzar en la producción de documentos públicos y actos administrativos por medios electrónicos, asegurando la autenticidad, integridad y disponibilidad de los mismos, así como en la integración de expedientes electrónicos

Artículos 55 y 57 CPACA

### Obligatorio

Garantizar la recepción, el acuse de recibo y el envío de mensajes de datos en las actuaciones administrativas a su cargo a través de la habilitación de casillas de correo electrónico con el debido rastro sobre la fecha y hora en cada caso.

Artículos 61 y 62 CPACA

### Habilitante

Implementar los mecanismos de notificación electrónica al servicio de los usuarios que así lo consientan

Artículo 56 CPACA

### Obligatorio

Optimizar y asegurar la existencia de sus respectivas sedes electrónicas en las que se mantenga a disposición de toda persona información completa y actualizada

Artículo 60 CPACA

## 2.2 Establezca las acciones de mejora a realizar.



PARTICIPACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y LOS CONTRATISTAS EN LA MEJORA DE LA EFICIENCIA, LA INNOVACIÓN Y EL BUEN GOBIERNO

Acciones que permitan la participación de servidores públicos y los contratistas en la mejora de la eficiencia, la innovación y el Buen Gobierno.

El portal [www.sirvoamipais.gov.co](http://www.sirvoamipais.gov.co) mantiene abiertos diferentes espacios de participación. Actualmente se encuentra abierto el “*Reto por la eficiencia*” en el que servidores y contratistas pueden aportar sus ideas para reducir trámites y procesos innecesarios, simplificar y automatizar procesos o reducir el uso de papel y participar por los premios disponibles para los ganadores.

Este espacio y los retos que presenta son una buena oportunidad para promover la participación, adicional a aquellos que desarrolle la entidad.



SUSTITUIR, EN LO POSIBLE, EL USO DE PAPEL EN LA DIFUSIÓN DE MATERIAL INFORMATIVO, PUBLICACIONES, GUÍAS, ENTRE OTROS

Las entidades del Gobierno suelen generar abundantes piezas comunicacionales con fines informativos bien sea dirigidos a los servidores o a los administrados (ciudadanos y empresas)

Algunos de estas piezas pueden ser elaborados y publicados en medios electrónicos, garantizando un mayor acceso y publicidad con menores costos económicos y ambientales.

Un buen ejemplo de elementos que pueden ser sustituidos son los formatos usados para encuestas, folletos informativos, entre otros.



# 2.3 Diligencie el plan de eficiencia

Para la facilitar la elaboración del plan se ha elaborado una plantilla en hoja de cálculo.

Logo: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gobierno en Línea, BAFP, República de Colombia

**PLAN DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA**  
En cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2012

**1. DATOS DE LA ENTIDAD**

Nombre entidad: \_\_\_\_\_  
Líder de GEL: \_\_\_\_\_  
Fecha de diligenciamiento: \_\_\_\_\_

**2. DATOS DE PROYECTOS Y ACCIONES A DESARROLLAR**

No.	Nombre del proyecto o acción	Objetivo	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Indicador	Unidad de medida	Valor inicial	Valor final	Valor actual	Valor objetivo	Valor actual	Valor objetivo	Valor actual	Valor objetivo
1	Proyecto de optimización de procesos	Optimizar los procesos de atención al ciudadano	Gerente General	01/01/2012	31/12/2012	Reducción de tiempos de respuesta	Horas	100	100	100	100	100	100	100	100
2	Proyecto de optimización de recursos	Optimizar el uso de recursos humanos y materiales	Gerente General	01/01/2012	31/12/2012	Reducción de costos	Millones de pesos	100	100	100	100	100	100	100	100
3	Proyecto de optimización de espacios	Optimizar el uso de espacios físicos	Gerente General	01/01/2012	31/12/2012	Reducción de costos	Millones de pesos	100	100	100	100	100	100	100	100
4	Proyecto de optimización de servicios	Optimizar la prestación de servicios al ciudadano	Gerente General	01/01/2012	31/12/2012	Reducción de tiempos de respuesta	Horas	100	100	100	100	100	100	100	100

**3. REDUCCIÓN COBERTURA DE PAPEL**

Indicador	Valor	Valor objetivo	Valor actual	Valor objetivo
Porcentaje de reducción de papel	100	100	100	100
Porcentaje de reducción de papel	100	100	100	100
Porcentaje de reducción de papel	100	100	100	100

La plantilla presenta tres áreas de diligenciamiento:

## 1. Datos de la entidad

- Información sobre la entidad, el líder de Eficiencia Administrativa, el líder GEL y fecha de diligenciamiento

## 2. Datos de proyectos o acciones a desarrollar

- Información sobre los procesos o procedimientos seleccionados, las actividades a desarrollar, recursos, responsables, fechas de inicio-fin, indicadores y espacios para registrar el avance acumulado.

## 3. Datos reducción consumo papel

- Información sobre indicadores tales como papel consumido, impresiones, fotocopias y costos.
- Incluye el número de servidores para establecer medidas per cápita, así como campos para el seguimiento mes a mes.

Para mayor información consulte la hoja de instrucciones que se incluye en el formato.

<http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/directivaeficiencia/Formato.xls>

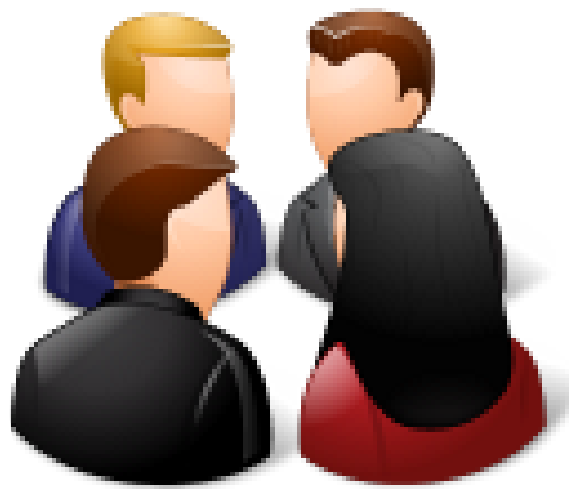


## 2.3 Diligencie el plan de eficiencia

### Tenga en cuenta que...



Si la entidad ya ha planeado actividades propias del Plan de Eficiencia en otros instrumentos como el Plan de Desarrollo Administrativo, el Plan Ambiental, el Plan de Acción Gel u otros, éstas solo deberán ser referenciadas.



Para aclarar inquietudes relacionadas con la elaboración del plan de eficiencia se habilitó el foro <http://directivapresidencial.nuevoforo.com>  
Allí podrá exponer sus preguntas y conocer las respuestas que han recibido otros usuarios



No olvide enviar el Plan de Eficiencia antes del 4 de mayo al correo electrónico [buengobierno@presidencia.gov.co](mailto:buengobierno@presidencia.gov.co). El plan deberá ser enviado desde el correo electrónico del representante legal.

### 3. Ejecute las actividades del plan de eficiencia



Desarrolle las actividades indicadas en el Plan, cuidando de cumplir con los tiempos e indicadores allí planteados.

El rol del líder de Eficiencia y Cero Papel es importante, pero contar con un equipo de colaboradores y la participación de todos los funcionarios en la entidad será determinante para el buen logro de las metas de eficiencia.

### 4. Realice un seguimiento periódico y reporte los avances



Lleve un control de las actividades, cronogramas y porcentajes de avance señalados en el Plan de Eficiencia. Presente los reportes de avance solicitados por la Alta Consejería para el Buen Gobierno mediante los mecanismos que se habiliten para tal fin.

De ser necesario evalúe el compromiso de los responsables designados para la ejecución de las actividades incluidas en el Plan.



Libertad y Orden

# Presidencia República de Colombia



Libertad y Orden

Ministerio de Tecnologías de la  
Información y las Comunicaciones  
República de Colombia



Libertad y Orden

Departamento Administrativo  
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**  
República de Colombia

