

Producción Estadística (PES)
Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)

MANUAL DE DILIGENCIAMIENTO DE LA ENCUESTA SOBRE AMBIENTE Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL NACIONAL (EDI)

JUNIO 2016



DANE
Para tomar decisiones



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Producción Estadística (PES)
Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)

MANUAL DE DILIGENCIAMIENTO DE LA ENCUESTA SOBRE AMBIENTE Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL NACIONAL (EDI)

JUNIO 2016



EDANE
Para tomar decisiones



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MAURICIO PERFETTI DEL CORRAL

Director

CARLOS FELIPE PRADA LOMBO

Subdirector

LUIS HUMBERTO MOLINA MORENO

Secretario General

Directores técnicos

LILIANA ACEVEDO ARENAS

Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización

EDUARDO EFRAÍN FREIRE DELGADO

Metodología y Producción Estadística

EDUARDO EFRAÍN FREIRE DELGADO (E)

Censos y Demografía

MIGUEL ÁNGEL CÁRDENAS CONTRERAS

Geoestadística

JUAN FRANCISCO MARTÍNEZ

Síntesis y Cuentas Nacionales

RAMÓN RICARDO VALENZUELA GUTIÉRREZ

Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística

© DANE, 2016

Prohibida la reproducción total o parcial sin permiso o autorización del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Colombia.

Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)

Eduardo Efraín Freire Delgado

Coordinación

Diana Carolina Peña, Temática Social.

María Elena Jurado Pabón, Proyecto Estadísticas Políticas y Culturales (EPYC).

Investigador: **Alejandro Ramos Hernández**

Colaboradores del DANE:

Sistemas: **Luis Edgar Sánchez y Liliana Ramírez Pedraza**; Muestras: **Irma Inés Parra y Diana Rocía Díaz**; Logística: **Liliana Ibeth Ávila, Juliet Carolina Villamil, Gladys Yolanda García**.

Redacción: **Grupo Temático Encuestas sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI-EDID)**.

Corrección de estilo: **Luis Javier Sánchez Duque**

Diseño y diagramación: **Ana Carolina Quinchanegua Pineda**

Impresión y acabados: **Área de Comunicación**

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1. LEY DE RESERVA ESTADÍSTICA | 5 |
| 2. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA | 6 |
| 3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ENCUESTA | 7 |
| 4. INSTRUCCIONES GENERALES | 8 |
| 5. FORMATO DEL CUESTIONARIO | 12 |
| 5.1 TIPOS DE PREGUNTA | 12 |
| 5.2 ESCALAS DE RESPUESTA | 12 |
| 6. ESTRUCTURA Y DILIGENCIAMIENTO DEL CUESTIONARIO | 14 |
| 6.1 ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO | 14 |
| 6.2 DILIGENCIAMIENTO DEL CUESTIONARIO | 15 |
| 6.2.1 MÓDULO I. CREDIBILIDAD EN LAS REGLAS | 16 |
| 6.2.2 MÓDULO II. CREDIBILIDAD EN LAS POLÍTICAS | 35 |
| 6.2.3 MÓDULO III. SUFICIENCIA DE RECURSOS Y PREVISIBILIDAD | 46 |

INTRODUCCIÓN

El formulario de la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional es una herramienta unificada de captura de información, con la que se consolida una base de información sólida sobre el entorno institucional de las entidades públicas del orden nacional.

Algunos de los **beneficios** que las entidades obtienen a partir de la información diligenciada en el cuestionario son:

- Facilitar el seguimiento de políticas institucionales que llevan a cabo.
- Conocer el tipo de cultura organizacional en el que se desenvuelve.
- Comparar las entidades frente a sí mismas y frente al resto del sector público.

Así mismo, esta información también resulta útil a nivel de cada sector gubernamental, en el ámbito público en general y para grupos de investigación, entre otros, en tanto que apoya los procesos de:

- Construcción de indicadores.
- Diseño de políticas transversales y focalizadas.
- Toma de decisiones de reforma del sector público.
- Realización de diagnósticos a nivel sectorial.

- Generación de líneas de investigación en temas que se identifiquen como prioritarios.

Para el logro de estos beneficios es importante que la información consignada en el cuestionario sea verídica y completa. En este sentido, en el presente manual se encuentra una descripción general de la encuesta junto con las indicaciones fundamentales para el personal que hará parte del operativo de campo asistiendo el diligenciamiento del formulario de los servidores seleccionados.

El manual **consta de seis partes**. En la primera se encuentran los artículos de la Ley 79 de 1993 mediante los cuales se dictan las obligaciones que tiene el DANE para garantizar la confidencialidad de la información recolectada. La segunda parte contiene los objetivos de la investigación estadística. La tercera parte incluye características generales de la encuesta. La cuarta sección presenta las instrucciones generales, las cuales deben ser leídas y comprendidas en su totalidad, por parte de los monitores, para asegurar el éxito del operativo de recolección de información. La quinta incluye una descripción general del contenido del cuestionario, los tipos de pregunta y los tipos de respuesta existentes en la encuesta. Finalmente, la sexta parte describe cada una de las preguntas y variables de la encuesta, ofreciendo definiciones, conceptos y ejemplos para facilitar la labor del personal de campo y resolver inquietudes que se puedan presentar durante el diligenciamiento de la información.

1. RESERVA ESTADÍSTICA

¡Para tener en cuenta!

Dado que las preguntas que contiene esta encuesta son de percepción y tienen temas relacionados con prácticas irregulares, gestión por resultados, relaciones de trabajo, entre otros, es necesario tener presente y hacer la aclaración de que el DANE no entrega los resultados discriminados por servidor, ya que la ley de reserva estadística protege la identidad de quien responde y sus respuestas.

Esta ley se transcribe a continuación:

**LEY NÚMERO 0079 DEL 20 DE OCTUBRE
DE 1993
POR LA CUAL SE REGULA LA REALIZACIÓN
DE LOS CENSOS DE POBLACIÓN Y VIVIENDA
EN TODO EL TERRITORIO**

EL CONGRESO DE COLOMBIA

D E C R E T A:

ARTÍCULO 5.º. *Las personas naturales o jurídicas, de cualquier orden o naturaleza, domiciliadas o residentes en el territorio, están obligadas a suministrar al Departamento Administrativo de Estadística (DANE), los datos solicitados en el desarrollo de censos y encuestas.*

Los datos suministrados al Departamento Administrativo de Estadística (DANE), en el desarrollo de los censos y encuestas, no podrán darse a conocer al público ni a las entidades u organismos oficiales ni

a las autoridades públicas, sino únicamente en resúmenes numéricos, que no hagan posible deducir de ellos información alguna de carácter individual que pudiera utilizarse para fines comerciales, de tributación fiscal, de investigación judicial o cualquier otro diferente del propiamente estadístico.

ARTÍCULO 6.º. *El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) podrá imponer multas por una cuantía entre uno (1) y cincuenta (50) salarios mínimos mensuales, como sanción a las personas naturales o jurídicas de que trata el Artículo 5.º de la presente ley y que incumplan lo dispuesto en esta u obstaculicen la realización del censo o de las encuestas, previa investigación administrativa.*

En el caso de los servidores públicos, el no prestar la debida colaboración, constituirá causal de mala conducta que se sancionará con la suspensión o destitución del cargo.

ARTÍCULO 8.º. *La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el Artículo 11 de la Ley 67 de 1917.*

**EL PRESIDENTE DEL HONORABLE SENADO
DE LA REPÚBLICA
JORGE RAMÓN ELÍAS NADER**

**EL SECRETARIO GENERAL DEL HONORABLE
SENADO DE LA REPÚBLICA
PEDRO PUMAREJO VEGA**

2. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

Objetivo general

Obtener estadísticas sobre la percepción que tienen los servidores públicos acerca del ambiente y el desempeño institucional de las entidades públicas 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 servidores públicos respecto al desempeño institucional de las entidades, mediante el conocimiento de los logros alcanzados en gestión por resultados, rendición de cuentas y bienestar laboral.
- Generar dos índices de Desarrollo de la Administración Pública, que permitan clasificar las organizaciones públicas en un momento dado y comparar su evolución a lo largo del tiempo.

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA ENCUESTA

¿A quién se dirige la encuesta?

A las entidades del poder ejecutivo, legislativo y judicial, organismos de control y organización electoral, corporaciones autónomas regionales, universidades e instituciones de investigación científica y ambiental.

¿Cuándo se lleva a cabo la encuesta?

La recolección de los datos se realizará de acuerdo con el cronograma establecido para tal fin. La logística del operativo será definida por el DANE, de acuerdo con la disponibilidad de las entidades del orden nacional seleccionadas.

¿A quiénes se les aplica la encuesta?

La unidad de observación objeto de esta encuesta son los servidores públicos del orden nacional, que laboran en la sede principal de las entidades del orden nacional y tengan un tiempo de servicio mayor a seis (6) meses en la entidad, los cuales son clasificados de la siguiente forma:

- Nivel 1. Directivo/asesor.
- Nivel 2. Profesional/técnico.
- Nivel 3. Asistencial.

¿Cómo se recolecta la información?

La recolección de la encuesta se realizará mediante dos métodos. El primero es por *autodiligenciamiento* de un formulario electrónico que los servidores encontrarán en el sitio web del DANE.

El segundo método de recolección es el de *autodiligenciamiento* a través de un cuestionario físico (papel), para lo cual los convocados recibirán una

charla explicativa sobre los objetivos y estructura de la encuesta, y luego, de manera individual y con la asistencia de los monitores, diligenciarán los ítems de cada capítulo

Ejemplos de situaciones de fuerza mayor:

entidades ubicadas en zonas con dificultades de conectividad a internet, servidores públicos que manifiesten dificultades para el manejo de equipos de cómputo, algún tipo de discapacidad que afecte el diligenciamiento, o cuando por requerimiento de la entidad el uso de los equipos de cómputo se encuentre restringido.

Si se presentan dudas se podrá solicitar la asistencia individual al personal ubicado en el salón para tal fin las veces que sea necesario. Este método está dirigido especialmente como alternativa frente a situaciones de contingencia, en circunstancias en las cuales por motivos de **fuerza mayor** sea imposible realizar el diligenciamiento electrónico.

Los cuestionarios que sean diligenciados en papel, posteriormente deben ser transcritos por los monitores al formulario electrónico. Para su identificación en el campo de observaciones la primera anotación será el número noventa y nueve (99).

¿Cuál es el período de referencia?

La información solicitada a través del cuestionario hace referencia al ambiente y al desempeño institucional de cada entidad durante los últimos doce meses. En el caso de entidades que hayan sido recién creadas o que han sido objeto de cambios estructurales en el transcurso del año, el periodo de referencia será a partir de la fecha de creación o reestructuración de la entidad a la fecha de realización de la encuesta.

4. INSTRUCCIONES GENERALES

¡Para tener en cuenta!

Este capítulo y el estudio juicioso de su contenido tienen como propósito conocer y aprender a diligenciar correctamente el formulario de la encuesta. Asimismo, este documento está diseñado para que se convierta en un instrumento orientador del proceso de diligenciamiento de la encuesta. Por lo tanto, es una herramienta que facilita el trabajo de monitores, supervisores y coordinadores de campo. Todo el personal operativo de la encuesta debe conocer y comprender los lineamientos y conceptos temáticos incluidos en este documento.

a. Indicaciones preliminares

Las instrucciones establecidas para diligenciar el formulario se deben seguir con exactitud a fin de facilitar su manejo, unificar criterios, reducir la ocurrencia de errores y garantizar la obtención de información de calidad. Los siguientes son direccionamientos generales:

- El formulario se debe manejar con habilidad. Es necesario conocer y manejar con propiedad el formulario y los conceptos generales de cada una de las preguntas.
- No se debe sugerir respuesta alguna. Durante el diligenciamiento se debe evitar todo aquello que pueda inducir al informante a dirigir o modificar sus respuestas.
- Se debe contestar todas las preguntas, porque al omitir alguna de ellas impide el paso al siguiente punto. (Esta recomendación es especialmente importante en el caso de las encuestas que se diligencien en papel).

- El formulario debe ser diligenciado en su totalidad, teniendo en cuenta los **FLUJOS** señalados. Tenga presente el fraseo para ampliar o repreguntar de ser necesario.

CONCEPTO CLAVE

Los flujos son las instrucciones que indican al encuestado, si debe omitir alguna(s) pregunta(s) y en cuál pregunta debe continuar. Ejemplo: continúe con la pregunta D4.

- No olvide que en cada capítulo debe cumplir con la secuencia que se menciona a continuación:
 - Lea el objetivo al comenzar cada capítulo.
 - Lea el objetivo de cada una de las preguntas.
 - Si la pregunta tiene subtítulo, debe leer el objetivo de este.
 - Lea cada uno de los literales, dando tiempo para que el encuestado conteste.
 - Cada vez que la pregunta tenga más de cinco ítems, debe repetir el enunciado de la pregunta a partir del sexto literal.
 - En aquellas preguntas donde exista la ayuda, esta se debe leer para generar mayor conocimiento y seguridad.

- Las preguntas D3, E1, H2 y J3 representan un filtro de información que implica el paso a las preguntas D4, E2, H3 y J4, respectivamente.

¡Para tener en cuenta!

La encuesta es de percepción¹; por lo tanto, debe informar lo siguiente:

- Se debe elegir obligatoriamente entre alguna de las opciones que se dan para cada pregunta.
- La respuesta a cada pregunta depende de lo que usted sabe, ha escuchado, supone, cree o considera, sin importar si conoce a profundidad el tema. Sin embargo, en algunas preguntas se ha incluido la opción de «No tiene conocimiento».

b. Presentación de la encuesta

Tenga en cuenta...

- El operativo se constituye en el medio por el cual se obtiene la información de la encuesta. Es fundamental que los monitores despierten confianza en los servidores a encuestar.
- Muestre seguridad en todo momento, pero sin pretender saberlo todo.
- El monitor de salón realizará una presentación corta sobre los siguientes temas al inicio de cada sesión:

- **Propósito de la encuesta:** indagar sobre la percepción de los servidores públicos acerca del ambiente y desempeño institucional, en el ámbito de 170 entidades del nivel nacional.

- **Entidad responsable de la encuesta:** se mencionará que se trata de un proyecto a cargo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

- **Confidencialidad:** será indispensable indicar al encuestado que los datos suministrados son de carácter confidencial y no tienen fines fiscales, ni pueden ser utilizados como prueba judicial; para ello puede nombrar la Ley número 0079 del 20 de octubre de 1993 y reproducir lo explicado en el capítulo 1 de este documento.

- **Indicaciones de diligenciamiento:** se explicará que el método de recolección es el autodiligenciamiento, para lo cual el monitor dará instrucciones de cómo se debe diligenciar el cuestionario y posteriormente dará un tiempo prudente para que los encuestados respondan en el cuestionario asignado. Durante el diligenciamiento el monitor estará dispuesto a resolver las dudas de los encuestados que así lo requieran.

¹ La percepción es un conocimiento, una idea o la sensación interior que resulta de una impresión de la realidad o del mundo que nos rodea.

La forma de presentarse es la siguiente

(Recuerde las normas de comportamiento señaladas en el Manual Operativo de Campo)

Buenos(as) días (tardes).

Mi nombre es _____. Vengo en representación del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el cual realiza anualmente la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional (EDI), cuyo objetivo es conocer la percepción que tienen los servidores públicos sobre el ambiente y el desempeño institucional de las entidades públicas a las que prestan sus servicios.

A partir de los datos de la encuesta se obtiene una caracterización del ambiente y el desempeño institucional de las entidades. Por lo anterior, su colaboración y sus respuestas son muy importantes, debido a que los resultados de la encuesta son un insumo para el diseño de políticas orientadas a la administración pública.

Usted fue seleccionado de forma aleatoria, mediante un procedimiento probabilístico a través del cual se obtuvo una cantidad apropiada de personas de cada entidad, para que respondan el cuestionario. En esa medida, sus respuestas representarán la percepción del conjunto de servidores públicos que laboran en la entidad.

Es importante señalar que los datos son estrictamente confidenciales y no tienen fines fiscales ni pueden ser utilizados como prueba judicial; por lo cual el cuestionario ha sido diseñado de forma tal, que no sea posible identificar a la persona que responde. En este sentido los resultados de la encuesta serán presentados de manera agregada por totales nacionales, sectores institucionales y por cada una de las entidades. En cumplimiento del artículo 5 de la Ley 79 de 1993, no se revelarán datos ni respuestas individuales.

El cuestionario consta de 3 módulos y 9 capítulos. En el primer capítulo se encuentran las instrucciones generales para el diligenciamiento de la encuesta.

El capítulo B contiene preguntas relacionadas con la ubicación laboral de encuestado.

Los capítulos C, D y E contienen una serie de enunciados que evalúan la credibilidad en las reglas a través de percepciones relacionadas con el ambiente laboral y la administración de recursos físicos, y un capítulo de evaluación y control para el módulo.

Los enunciados de los capítulos F, G y H evalúan la credibilidad en las políticas, a través de la percepción en torno a directrices internas a la entidad, políticas externas y el capítulo del módulo de evaluación y control.

Finalmente, los capítulos I y J, a través de la percepción, evalúan aspectos sobre la planeación y el presupuesto en la entidad.

Por favor, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones durante el diligenciamiento de la encuesta:

- Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados.
- Familiarícese con las opciones de respuesta, para mayor precisión en la misma.
- Seleccione sólo una opción en cada uno de los literales.
- Utilice la barra de desplazamiento que se encuentra a su derecha, para avanzar a lo largo de cada ventana de la encuesta.
- Tenga en cuenta que las preguntas D3, E1, H2 y J3 representan un filtro de información que implica el paso a las preguntas D4, E2, H3 y J4, respectivamente.
- Durante el desarrollo de la encuesta encontrará palabras resaltadas en color rojo, en las cuales se desplegará una ventana que le ayudará en el desarrollo de la encuesta.
- La encuesta es de percepción, por lo tanto debe informar continuamente lo siguiente para que se tenga en cuenta:
 - Debe elegir obligatoriamente entre alguna de las opciones que se dan para cada pregunta.
 - La respuesta a cada pregunta depende de lo que usted supone, cree o le parece, no del conocimiento exacto del tema. Sin embargo, en algunas preguntas se ha incluido la opción de «No tiene conocimiento».
 - Si desea realizar sugerencias o comentarios puntuales sobre alguna pregunta, puede hacerlo al final del cuestionario en el espacio de observaciones.

c. Asesoría durante el diligenciamiento

Los monitores deben seguir las siguientes recomendaciones durante el proceso:

- Liderar el diligenciamiento de la información, marcando el ritmo para el diligenciamiento de las preguntas. Es importante asegurar que los servidores encuestados en una misma sesión efectúen el diligenciamiento de acuerdo con las indicaciones y tiempos establecidos por el monitor.
- Leer textualmente el objetivo de cada capítulo y subtítulo según corresponda, así como hacer las explicaciones y aclaraciones respectivas en el momento adecuado.
- Recordar la confidencialidad de la información que suministran, en concordancia con el artículo 5 de la Ley 79 de 1993, para evitar respuestas sistemáticas por parte de los encuestados.

- Recuerde que la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) está dirigida a obtener información sobre percepciones o creencias que tienen los servidores respecto a acciones o comportamientos en las entidades. En este sentido, no pretende ofrecer ser un instrumento de denuncia, ni que los funcionarios conozcan los hechos que se imputan a la entidad.

Señor monitor, tenga en cuenta esta aclaración y utilícela para orientar a aquellos servidores que consideran que la encuesta solicita información sobre situaciones que deben conocer con exactitud.

5. FORMATO DEL CUESTIONARIO

A continuación se realiza una breve descripción sobre la estructura del formulario en cuanto a la forma como está diseñado, su contenido, las preguntas y el tipo de respuestas, entre otras características.

5.1. Tipos de pregunta

Las preguntas del formulario de la encuesta han sido diseñadas con respuesta cerrada. Este tipo de preguntas presentan alternativas de respuesta que están previamente codificadas, las cuales deben ser diligenciadas marcando la opción de respuesta deseada.

5.2. Escalas de respuesta

Todas las preguntas a lo largo del cuestionario tienen múltiples opciones de respuesta, pero solamente se podrá escoger una de ellas. Si requiere cambiar una respuesta, el encuestado debe hacerlo antes de grabar las respuestas del capítulo correspondiente. Una vez se ha grabado la información, por seguridad el programa no permite modificar la información registrada.

Para los cuestionarios físicos, se debe verificar y confirmar cuál es la respuesta final del encuestado antes de terminar el diligenciamiento.

A lo largo de la encuesta hay cinco (5) tipos de escalas de respuesta:

a. Escala de conformidad: Esta escala tiene como finalidad discriminar el grado de conformidad frente a la situación considerada en cada sentencia.

Existen 4 tipos de conformidad frente a lo planteado:

- **Totalmente de acuerdo,** el servidor comparte en su totalidad lo planteado en la afirmación.
- **De acuerdo,** el servidor comparte parcialmente lo enunciado.
- **En desacuerdo,** el servidor no comparte parcialmente lo planteado.
- **Totalmente en desacuerdo,** el servidor no comparte en su totalidad la sentencia.

b. Escala de favorabilidad: Esta escala tiene como finalidad discriminar el grado de impacto frente a la situación considerada en cada sentencia.

Las opciones de respuesta contempladas en esta escala son:

- **Mucho:** si considera que la estrategia a la que se hace referencia ha favorecido en forma positiva la situación planteada.
- **Algo:** al considerar que la estrategia de alguna manera ha tenido impacto en la situación planteada.
- **Poco:** significa que la estrategia implementada ha cumplido mínimamente la misión para la que fue formulada.
- **Nada:** hace referencia a una percepción de que la estrategia no ha influido para nada en la situación planteada.

c. Escala de efectividad: Esta escala indaga por la percepción del encuestado en torno a la efectividad de estrategias o restricciones adoptadas para impedir ciertas situaciones o comportamientos.

Las opciones de respuesta contempladas en esta escala son:

- **Muy efectiva:** el servidor considera que la estrategia ha cumplido su cometido y percibe cambios sustanciales.
- **Algo efectiva:** significa que la estrategia ha sido exitosa de forma parcial.
- **Poco efectiva:** se percibe un bajo efecto en la estrategia implementada.
- **Nada efectiva:** la estrategia no ha logrado su cometido.

d. Escala dicotómica: Esta escala le solicita al servidor que indique la ocurrencia de ciertas situaciones o comportamientos que se le plantean.

- **Sí:** el servidor considera que la situación o el comportamiento planteado sucedió en la entidad durante el periodo de referencia.
- **No:** el servidor considera que la situación o el comportamiento planteado no sucedió en la entidad durante el periodo de referencia.

e. Opción de respuesta única: Este tipo de preguntas consta de un enunciado y varias opciones de respuesta. El encuestado debe seleccionar solo una de las opciones, dependiendo de cuál es la respuesta que más concuerda con su percepción.

6. ESTRUCTURA Y DILIGENCIAMIENTO DEL CUESTIONARIO

Este manual presenta los puntos más importantes a tener en cuenta durante el diligenciamiento de la encuesta. Independientemente de si el diligenciamiento es electrónico o en papel, en cualquiera de las dos circunstancias se deben seguir las instrucciones aquí consignadas.

6.1 Estructura del cuestionario

El cuestionario consta de 56 preguntas que permiten profundizar aspectos relacionados con el ambiente y el desempeño institucional de las entidades públicas del orden nacional, a través de las percepciones de sus servidores. La siguiente tabla resume la estructura del cuestionario.

Tabla 1. Estructura del cuestionario

| Nombre | Descripción | Preguntas (P), literales (L) y capítulos (CAP) |
|---------------------------------|--|--|
| INSTRUCCIONES GENERALES | Contiene la información básica de la encuesta, a partir de seis ayudas dirigidas a conocer el objetivo general, el periodo de referencia, los beneficios que se obtienen con la información recolectada, su carácter confidencial, el momento de publicación de los resultados y la disponibilidad de los resultados de versiones anteriores. | |
| UBICACIÓN LABORAL | Contiene toda la información relacionada con la ubicación laboral del encuestado. | (P) = 5 |
| MÓDULO I | CREDIBILIDAD EN LAS REGLAS: Los capítulos que contiene buscan conocer la percepción de los servidores públicos respecto al ambiente laboral en que se implementan y desarrollan las reglas formales de la gestión pública. | (CAP) = 3 |
| CAPÍTULO C. AMBIENTE LABORAL | Las preguntas buscan conocer su percepción como servidor público sobre el grado de satisfacción respecto al reconocimiento de su labor en la entidad, a los incentivos laborales ofrecidos por ella y al entorno laboral en que se desarrollan sus actividades. | (P) = 15 (L) = 89 |

Tabla 1. Estructura de cuestionario (Conclusión)

| Nombre | Descripción | Preguntas (P), literales (L) y capítulos (CAP) |
|--|--|---|
| CAPÍTULO D. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | Los enunciados buscan conocer la percepción de los servidores públicos sobre la administración de los recursos físicos. | (P) = 5 (L) = 20 |
| CAPÍTULO E. EVALUACIÓN Y CONTROL | Los enunciados buscan conocer la percepción de los servidores públicos con relación al seguimiento en la administración de recursos físicos y el ambiente laboral. | (P) = 8 (L) = 21 |
| MÓDULO II. | CREDIBILIDAD EN LAS POLÍTICAS: Los capítulos que contiene buscan conocer la percepción de los servidores públicos respecto a la implementación de políticas y directrices en la entidad. | (CAP) = 3 |
| CAPÍTULO F. DIRECTRICES INTERNAS A LA ENTIDAD | Los enunciados buscan conocer la percepción de los servidores con respecto a las normas y orientaciones que rigen la actuación de una entidad en asuntos de carácter interno | (P) = 2 (L) = 12 |
| CAPÍTULO G. POLÍTICAS EXTERNAS | Los enunciados buscan conocer los lineamientos que provienen de entidades de mayor jerarquía. | (P) = 3 (L) = 11 |
| CAPÍTULO H. EVALUACIÓN Y CONTROL | Los enunciados que contiene buscan conocer la percepción de los servidores públicos con relación al seguimiento de las políticas y directrices. | (P) = 9 (L) = 46 |
| MÓDULO III | PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO. Los capítulos que contiene buscan conocer la percepción de los servidores públicos sobre la planeación de los recursos humanos, físicos y presupuestales de la entidad. | (CAP) = 2 |
| CAPÍTULO I. PLANEACIÓN | Los enunciados buscan conocer la percepción de los servidores públicos con respecto a la previsión que se tiene de los recursos para lograr los objetivos de cada entidad. | (P) = 3 (L) = 13 |
| CAPÍTULO J. PRESUPUESTO | Los enunciados buscan conocer la percepción de los servidores públicos con respecto al proceso presupuestal de la entidad. | (P) = 6 (L) = 21 |
| TOTAL EDI 2016 | | (P) = 56 (L) = 238 |

6.2 Diligenciamiento del cuestionario

Este aparte contiene una descripción detallada de todas las preguntas que configuran el cuestionario, las normas para diligenciarlo, la manera de anotar las respuestas del informante y otras instrucciones a seguir.

El diligenciamiento del formulario por parte de los servidores seleccionados comienza en el capítulo B, Ubicación laboral.

Capítulo B. Ubicación laboral

Pregunta B1. Entidad a la que pertenece.

Corresponde al nombre completo de la entidad en la cual trabaja el servidor público. En el formato web esta pregunta se encuentra prediligenciada, mientras que en el cuestionario físico debe marcarse durante el proceso de recolección.

Pregunta B2. Cargo que desempeña dentro de la entidad.

Corresponde al nivel de cargo de cada uno de los servidores encuestados.

Por favor verifique con la selección de la muestra que el nivel marcado corresponda a cada servidor, de la siguiente manera.

Directivo: servidores públicos con funciones de dirección general, formulación de políticas institucionales y adopción de planes, programas y proyectos.

Asesor: servidores públicos con funciones orientadas a asistir, aconsejar y asesorar directamente a los empleados públicos del nivel directivo.

Profesional: agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de conocimientos propios de cualquier carrera profesional reconocida por la ley. Según su complejidad y competencias exigidas les puedan corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales.

Técnico: comprende los empleos cuyas funciones exigen el desarrollo de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relacionadas con la aplicación de la ciencia y la tecnología.

Asistencial: 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.

Como por ejemplo manejo de documentos, operación de máquinas, equipos, vehículos, servicios generales, entre otros.

Pregunta B3. Tiempo de servicio en la entidad.

A partir de esta pregunta los servidores comenzarán el diligenciamiento. Esta pregunta permite conocer el tiempo de permanencia del encuestado en la entidad y, por ende, tener un indicio sobre su experiencia acerca de ella.

Debe seleccionar sólo una opción.

| B3. Tiempo de servicio en la entidad | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| De 6 meses a 6 años | <input type="radio"/> |
| De 7 años 11 años | <input type="radio"/> |
| De 12 años a 16 años | <input type="radio"/> |
| Más de 16 años | <input type="radio"/> |

Pregunta B4. Sexo

Esta pregunta determina el sexo del encuestado.

Debe seleccionar sólo una opción.

| B4. Sexo | |
|----------|-----------------------|
| Hombre | <input type="radio"/> |
| Mujer | <input type="radio"/> |

Pregunta B5. Nivel educativo

Esta pregunta determina el nivel educativo más alto alcanzado por el encuestado. Debe seleccionar sólo una opción. **Ejemplo:** Un servidor que curse una carrera universitaria y aún no se halla graduado, se encuentra en la categoría de universitario sin título.

| B5. Nivel educativo más alto alcanzado: | |
|--|-----------------------|
| Ninguno | <input type="radio"/> |
| Preescolar | <input type="radio"/> |
| Básica primaria (1.º-5.º) | <input type="radio"/> |
| Básica secundaria (6.º-9.º) | <input type="radio"/> |
| Media (10º-13.º) | <input type="radio"/> |
| Técnico sin título | <input type="radio"/> |
| Técnico con título | <input type="radio"/> |
| Universitario sin título | <input type="radio"/> |
| Universitario con título | <input type="radio"/> |
| Posgrado sin título | <input type="radio"/> |
| Posgrado con título | <input type="radio"/> |

Por favor recuerde que la encuesta es de percepción: Esta hace referencia a un conocimiento, a una idea o a la sensación interior que resulta de una impresión de la realidad o del mundo que nos rodea.

Pregunta C1.

| C1. | Durante los últimos doce meses... | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|-----------------------------------|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
|-----|-----------------------------------|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia a las normas sociales existentes en tareas que demandan la coordinación entre servidores, independientemente del cargo que desempeñan. Se considera que estos son factores determinantes para dinamizar las relaciones sociales y que son importantes en el desenvolvimiento de los grupos de trabajo.

De esta forma, los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el servidor frente a diferentes circunstancias propias de las relaciones sociales en el ámbito laboral.

- a. **La entidad contó con mecanismos para que las relaciones de los servidores se basen en la confianza y el respeto:** percepción sobre la forma en la cual se manejan las relaciones entre servidores de distintos niveles jerárquicos.
- b. **Los conflictos laborales se resolvieron mediante mecanismos formales:** se recurrió a un conducto regular para resolver situaciones conflictivas en el interior de la entidad.
- c. **La entidad promovió el trabajo en equipo y el compañerismo:** papel de la entidad para estimular la cooperación y las capacidades de interacción social y laboral entre los servidores de la entidad.
- d. **La entidad hizo difusión de su visión, misión y objetivos estratégicos:** se hizo un esfuerzo por dar a conocer al personal la visión estratégica de la organización.
- e. **La entidad contó con instrumentos para evaluar el clima laboral:** utiliza instrumentos fiables para evaluar periódicamente la opinión de los trabajadores sobre su entidad.

6.2.1 Módulo I. Credibilidad en las reglas

Los siguientes capítulos buscan conocer la percepción de los servidores públicos respecto al ambiente laboral en que se implementan y desarrollan las reglas formales de la gestión pública.

Capítulo C. Ambiente laboral

Las siguientes preguntas buscan conocer su percepción como servidor público sobre el grado de satisfacción respecto al reconocimiento de su labor en la entidad, a los incentivos laborales ofrecidos y al entorno laboral en que se desarrollan sus actividades.

A continuación se detalla el objetivo, significado y alcance de cada uno de los literales que conforman las preguntas C1 a C15.

Pregunta C2.

| | | | | | |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| C2. | Durante los últimos doce meses, los directivos...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia a las conductas de liderazgo de los directivos hacia los equipos de trabajo, con el fin de observar su capacidad para integrarlos en la toma de decisiones. Si los directivos se mantienen distantes y desinteresados, estimulan conductas evasivas en los servidores, que terminan por impedir que los grupos de trabajo se constituyan en canales de innovación y mejoramiento continuo del trabajo.

De esta forma, los siguientes literales se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo del servidor respecto a diferentes acciones de los directivos y de los grupos de trabajo a su cargo.

- a. **Definieron estándares de rendimiento esperados de acuerdo con las prioridades y estrategias de la entidad:** el rendimiento de las personas es evaluado por la organización de acuerdo a estándares de rendimiento esperado predeterminados.
- b. **Tuvieron en cuenta los aportes de los equipos de trabajo en la toma de decisiones:** en la toma de decisiones los directivos tuvieron en cuenta la opinión de los equipos de trabajo.

- c. **Propiciaron el crecimiento personal y técnico de su equipo de trabajo:** los directivos tomaron acciones que permitieron el desarrollo profesional de las personas que constituyen el equipo de trabajo.
- d. **Propiciaron un buen clima laboral para desempeñar las funciones a mi cargo:** la alta dirección de la entidad fomenta un ambiente humano y físico adecuado para el trabajo cotidiano.
- e. **Estimularon estrategias de innovación en la entidad:** promovieron entre los servidores la posibilidad de buscar nuevas maneras para realizar las funciones encomendadas.
- f. **Ejercieron sus responsabilidades como gestores de su equipo de trabajo:** los directivos asumen su responsabilidad de liderazgo frente a las personas a su cargo.
- g. **Suministraron recursos o removieron obstáculos para mejorar el rendimiento de los servidores:** la dirección sigue, observa y apoya activamente las mejoras del rendimiento de las personas.

Pregunta C3.

| | | | | | |
|-----|------------------------------------|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| C3. | Durante los últimos doce meses...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|------------------------------------|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia a algunos factores que dentro de una organización pública se constituyen en determinantes del bienestar de un servidor público. Apunta al agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral, para lo cual la satisfacción o insatisfacción surge de la comparación entre lo que desean y lo que poseen. Esto se ve

reflejado en las responsabilidades, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo y la productividad en la realización de las actividades laborales².

² Departamento Administrativo de la Función Pública. (2001). Clima organizacional.

Los literales de esta pregunta se refieren al grado de acuerdo o desacuerdo del servidor respecto a diversas razones que lo llevan a considerar que su labor es reconocida y recompensada, lo que contribuye a mejorar su nivel de reputación y motivación.

- a. **Mi trabajo contribuyó al logro de los objetivos estratégicos de la entidad:** percepción que tiene cada servidor acerca del aporte de su labor para alcanzar las metas trazadas por la entidad.
- b. **La labor que desempeñé contribuyó a mi crecimiento profesional:** percepción que el funcionario tiene del efecto positivo de su trabajo sobre sus habilidades físicas e intelectuales relacionadas con su labor desempeñada.
- c. **Mis capacidades laborales se han aprovechado:** percepción del servidor sobre sí, en el desempeño de sus funciones, la entidad empleó adecuadamente sus capacidades intelectuales y físicas, a partir de su experiencia y saberes.
- d. **Las tareas desempeñadas estimularon mi capacidad de innovación:** la percepción del servidor acerca de si en su entidad se potencian sus facultades intelectuales para crear nuevas formas de efectuar las actividades y con ello incrementar la productividad laboral.
- e. **Recomendaría esta entidad como un buen lugar para trabajar:** percepción del servidor sobre si la entidad en la que trabaja cumple con sus expectativas y hace que esté orgulloso al ser parte de ella.
- f. **Me sentí orgulloso cuando dije que soy un servidor público:** el encuestado se enorgullece de contarle a otras personas que trabaja en una entidad pública.
- g. **Me sentí feliz de trabajar en esta entidad:** el encuestado siente felicidad de trabajar en la entidad en la que labora.

Pregunta C4.

| | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| C4. | Las siguientes son razones para permanecer en la entidad: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

A partir de un conjunto de atributos de la entidad, se busca conocer hasta qué punto los servidores están de acuerdo o no con algunos beneficios que puede o no ofrecer la entidad y que estimulan su crecimiento personal y profesional, su desenvolvimiento social o sus relaciones familiares. De este punto se indaga si esos beneficios que brindan las entidades, son un aliciente suficiente para que los servidores públicos deseen permanecer en ellas.

Dichos atributos ponen en evidencia las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que distinguen la entidad de otras y que influyen directamente en el bienestar del servidor.

A continuación se enumeran diferentes razones que motivan al servidor para trabajar en el sector público, específicamente en la entidad donde prestan sus servicios.

- a. **Estabilidad laboral:** la certeza que ofrece la entidad al servidor sobre su continuidad en el cargo o en la entidad, o las garantías que esta brinda.
- b. **Posibilidades de obtener experiencia:** las posibilidades de adquirir experiencia en relación a su campo laboral y profesional.
- c. **Posibilidades de capacitación:** las oportunidades de capacitación o de adquirir nuevos conocimientos que brinda la entidad.

- d. **Prestigio social:** el estatus social que puede brindar a la persona ser un trabajador público y/o contar con reconocimiento por su servicio a la comunidad.
- e. **Horarios de trabajo:** el horario de trabajo de la entidad facilita el tiempo dedicado a la familia, a las relaciones sociales y otras actividades privadas.
- f. **Perspectivas de ascenso:** una valoración coherente con el esfuerzo del servidor genera expectativas de progresar en una carrera profesional dentro de la entidad.
- g. **Asignación salarial:** la remuneración salarial es mayor que en otros trabajos similares en el sector público o en el sector privado.
- h. **Incentivos y reconocimientos laborales:** estímulos que ofrece la entidad para premiar el desempeño de sus servidores como por ejemplo, menciones públicas, primas técnicas, bonos, premios, etc.
- i. **Vocación por el servicio público:** actitud de compromiso en atender y resolver las inquietudes y solicitudes de los ciudadanos.
- j. **Realización profesional:** sensación de felicidad o satisfacción con la actividad profesional que el servidor ejerce en la entidad.
- k. **En el sector privado mis posibilidades de empleo son limitadas:** por razones de formación o experiencia el servidor considera que su mayor alternativa de trabajo se encuentra en la oferta laboral del Estado.
- l. **Posibilidad de conciliar la vida familiar y laboral:** facilidades que ofrece la entidad para que el trabajo de los servidores no interfiera con sus compromisos familiares.

Pregunta C5.

| | | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| C5. | Durante los últimos doce meses, en la entidad...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No tiene conocimiento |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|

Objetivo

La pregunta hace referencia a la aplicación de normas de registro y publicidad en la administración del personal de planta, con el fin de conocer la existencia de soportes o evidencias del desempeño de las actividades de cada uno de los servidores dentro de la entidad.

- a. **Las funciones de los servidores se documentaron formalmente:** existe documentación que especifique las tareas de los servidores.
- b. **Los procedimientos para el traslado, ascenso y/o retiro de servidores se encuentran formalmente documentados:** en todas las decisiones relacionadas con la administración del recurso humano, se tuvieron en cuenta las normas previamente establecidas.
- c. **Se promovieron programas de formación y capacitación para todos los servidores:** la entidad incentiva el desarrollo de las habilidades de sus servidores independientemente de su forma de vinculación a la entidad.
- d. **Los perfiles de los servidores correspondieron a las funciones asignadas:** el servidor contratado o asignado a un cargo

Ayuda conceptual:

Documentar formalmente: mediante cualquier tipo de documento, como circulares, memorandos, resoluciones, entre otros.

específico cumplió con las exigencias que requiere el cargo.

Ayuda conceptual:

El perfil del servidor está compuesto por las características requeridas de él para desarrollar sus funciones, tales como estudios realizados y la experiencia relevante para el cargo.

- e. **Contaron con mecanismos para reconocer la labor de los servidores:** la entidad tiene

establecidos sistemas o programas para recompensar la gestión de sus trabajadores.

- f. **Se realizaron jornadas de inducción y/o reinducción a los servidores:** la entidad cuenta con herramientas pedagógicas para dar una capacitación sobre el funcionamiento, organización y procesos básicos de la entidad, dirigida a sus trabajadores nuevos o antiguos.
- g. **Recibí información sobre mi desempeño laboral:** el servidor fue informado sobre aspectos relacionados con la evaluación de su desempeño en la organización.

Pregunta C6.

| C6. | En su entidad...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No tiene conocimiento |
|-----|-------------------|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
|-----|-------------------|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|

Objetivo

La pregunta hace referencia a la percepción de los servidores sobre la gestión de la entidad en cuanto a la compensación ofrecida por el trabajo a realizar y el desarrollo de capacidades del personal.

- a. **Las retribuciones monetarias fueron adecuadas para atraer, motivar y retener a sus servidores:** los salarios fueron competitivos para que la entidad cuente con el personal idóneo para los cargos que requiere.
- b. **Los mecanismos de retribución estimularon el desarrollo de competen-**

cias y el rendimiento de los servidores: la retribución monetaria y no monetaria ofrecida por la entidad promovieron en las personas el esfuerzo, el rendimiento individual o de grupo, y el aprendizaje y desarrollo de competencias.

- c. **Los procesos de formación y capacitación fortalecieron las capacidades de los servidores para enfrentar problemas:** los procesos de formación y capacitación que brinda la entidad buscaron mejorar la capacidad de sus servidores para brindar respuestas más eficaces.

Ayuda conceptual:

El servidor de libre nombramiento y remoción es aquel que es nominado de forma discrecional y que posee las condiciones idóneas para desempeñar las funciones asignadas; así mismo su retiro debe estar plenamente justificado.

Pregunta C7.

| | | | | | | |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| C7. | Durante los últimos doce meses, en la entidad, la vinculación de servidores de libre nombramiento y remoción...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No tiene conocimiento |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|

• Objetivo

Con esta pregunta se puede conocer cuáles son los principales factores que pueden explicar la elección y el tipo de servidores que son vinculados bajo la figura de libre nombramiento y remoción.

Los literales de esta pregunta indagan qué tan de acuerdo están o no con el uso de algún tipo de factores en este proceso contractual.

- a. **Fue de conocimiento público:** prima el acceso oportuno y sin obstrucción a la información pública relacionada con los procedimientos para participar en la selección y elección de los servidores.
- b. **Siguió criterios formalmente establecidos:** se siguen los pasos establecidos legalmente y por la entidad para llevar a cabo el proceso de contratación de servidores de libre nombramiento y remoción.
- c. **Se realizó teniendo en cuenta las competencias laborales:** en la entidad se tiene en cuenta la calificación profesional y la experiencia laboral para la vinculación de personal de libre nombramiento y remoción.
- d. **Se basó en vínculos personales, familiares o de amistad:** uso de las relaciones personales, familiares o de amistad con el fin de

conseguir beneficios o ventajas ilegales para la vinculación.

- e. **Se basó en influencias políticas:** uso de la posición política con el fin de conseguir beneficios o ventajas en el nombramiento de los servidores.
- f. **Se basó en vínculos regionalistas:** uso de relaciones entre personas de la misma región para conseguir beneficios o ventajas en el nombramiento de los servidores.
- g. **Se basó en pagos extraoficiales y/o intercambio de favores:** cualquier tipo de transacción monetaria, en especie o servicios, realizada con el fin de obtener algún beneficio para acceder a cargos públicos, los cuales están por fuera de la ética pública o de la normatividad establecida para realizar los trámites de selección y nombramiento de personal.

Recomendación: Debe enunciar nuevamente el artículo 5 de la Ley 79 de 1993, con el fin de recordar al encuestado la confidencialidad de la información suministrada.

Pregunta C8.

| | | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| C8. | Durante los últimos doce meses, en la entidad, la contratación del personal contratista...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No tiene conocimiento |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|

• **Objetivo**

Con esta pregunta se busca conocer cuáles son los principales factores que pueden explicar la elección y el tipo de servidores que son contratados bajo la modalidad de prestación de servicios.³

De esta forma, los literales de esta pregunta indagaran si se toman en cuenta este tipo de factores en este proceso contractual.

- a. **Siguió criterios formalmente establecidos:** se siguen los pasos establecidos legalmente y por la entidad para llevar a cabo el proceso de contratación de personal que no es de planta y se emplea para apoyar procesos administrativos u operativos.
- b. **Fue de conocimiento público:** prima el acceso oportuno y sin obstrucción a la información pública relacionada con los procedimientos para participar en la selección y elección de los contratistas.
- c. **Se basó en las competencias de los aspirantes (educación y experiencia):** experiencias profesionales, méritos, desempeño, nivel educativo, pruebas escritas o entrevistas.
- d. **Se basó en influencias políticas:** uso de la posición política con el fin de conseguir beneficios o ventajas en el nombramiento de los contratistas.
- e. **Se basó en vínculos regionalistas:** uso de relaciones entre personas de la misma región para conseguir beneficios o ventajas en el nombramiento de los contratistas.
- f. **Se basó en vínculos personales, familiares o de amistad:** uso de las relaciones personales, familiares o de amistad con el fin de conseguir beneficios o ventajas ilegales para la vinculación.
- g. **Se basó en pagos extraoficiales y/o intercambio de favores:** cualquier tipo de transacción monetaria, en especie o servicios que se hace con el fin de obtener algún beneficio para acceder a algún contrato con la administración pública, lo cual está por fuera de la ética pública o de la normatividad establecida para realizar los trámites de selección y nombramiento de contratistas.

³ Entiéndase por contratista aquel servidor que es contratado para desarrollar actividades que no pueden realizar servidores de planta o que requieran de conocimientos especializados y tiene un periodo estrictamente indispensable; en estos casos no se genera entre la entidad y el contratista una relación laboral ni prestaciones sociales (Departamento Administrativo de la Función Pública, junio de 2004).

Pregunta C9.

| | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| C9. | La provisión de empleos por encargo y los concursos para suplir vacantes definitivas en el personal de planta...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

La pregunta de esta sección tiene como objetivo conocer la percepción de los servidores respecto al esfuerzo del gobierno por facilitar el desarrollo del personal de planta en Colombia, garantizando que lleguen a las entidades públicas los profesionales más idóneos y con vocación de servicio.

Esta pregunta se refiere a atributos que se espera cumpla la implementación de la asignación de encargos temporales y los concursos de mérito para suplir las vacantes, dirigidos a modernizar la gestión de las entidades públicas objeto de ellos.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el funcionario frente a diferentes condiciones inherentes a los concursos de meritocracia:

- Promovieron condiciones de igualdad entre los aspirantes:** se garantiza la misma oportunidad a quienes aspiran a acceder a los cargos públicos provistos mediante concurso.
- Se caracterizaron por su transparencia:** condición mínima de ética que exige la publicidad sobre los pormenores del avance del concurso, con el fin de conocer su desarrollo y las dificultades por las que atraviesa.
- Se basaron en el mérito de los aspirantes:** se tiene en cuenta la calificación profesional y la experiencia laboral para suplir las vacantes en la entidad.

Pregunta C10.

| | | | | | | |
|------|------------------|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| C10. | En su entidad... | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No tiene conocimiento |
|------|------------------|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|

• Objetivo

Con esta pregunta se puede conocer la opinión de los servidores sobre la existencia de mecanismos y condiciones que den garantías para los procesos de vinculación a la entidad y la protección de los cargos de trabajo.

- Existen procedimientos para garantizar la idoneidad técnica de los servidores que ingresan en condición de provisionalidad:** la entidad cuenta con mecanismos para verificar los requisitos y méritos de quienes ingresan a la entidad en cargos provisionales.
- El reclutamiento para la provisión de cargos provisionales es abierto a todos los candidatos que cumplen los requisitos exigidos:** existe transparencia en la selección de quienes ingresan a la entidad en cargos provisionales.
- Existen procedimientos de garantía para evitar prácticas arbitrarias en el proceso de incorporación a la carrera administrativa:** los servidores cuentan con garantías ante arbitrariedades en los procesos de ingreso a la carrera administrativa.

- d. **Existen mecanismos que garanticen la protección de los servidores ante cambios políticos en el gobierno:** ante

cambios políticos en el gobierno se garantiza protección de los puestos de trabajo frente a situaciones de clientelismo o politización.

Pregunta C11.

| | | | |
|------|-----------------------------------|----|----|
| C11. | Durante los últimos doce meses... | Sí | No |
|------|-----------------------------------|----|----|

• Objetivo

La pregunta de esta sección tiene como objetivo identificar el acceso de los servidores públicos a algunos incentivos o reconocimientos por su labor establecidos por la ley.

- a. **Disfrutó su periodo de vacaciones:** anualmente los trabajadores cuentan con un periodo de descanso remunerado.
- b. **Fue felicitado por su trabajo:** recibió algún cumplido por parte de su jefe directo o las directivas por su labor.
- c. **Accedió a algún programa de bienestar social en su entidad:** participó en actividades deportivas, recreativas, vacacionales,
- d. **Recibió algún incentivo o estímulo por su trabajo:** los tipos de incentivos pueden ser reconocimientos y recompensas formales o informales, monetarias o no monetarias.
- e. **Participó en alguna jornada de inducción o reinducción de su entidad:** una capacitación sobre el funcionamiento, organización y procesos básicos de la entidad dirigida a sus trabajadores nuevos o antiguos.

artísticas, culturales, de promoción y prevención de salud, de capacitación informal, de promoción de programas de vivienda, promovidas por la entidad.

Pregunta C12.

| | | | |
|------|--|----|----|
| C12. | ¿Durante los últimos doce meses ha experimentado alguna de las siguientes situaciones? | Sí | No |
|------|--|----|----|

• Objetivo

La pregunta de esta sección tiene como objetivo identificar situaciones que representan un cambio en las condiciones de trabajo de los servidores y en consecuencia pueden afectar el desarrollo de sus funciones.

- a. **Cambios en la estructura de su entidad, área, dependencia:** modificaciones en la estructura organizacional de la entidad que pueden afectar los niveles jerárquicos, los procedimientos para la toma de decisiones o la gestión de recursos.
- b. **Cambio de su jefe inmediato:** rotación en la persona encargada de supervisar las funciones de los servidores.
- c. **Cambio en sus funciones y/o responsabilidades:** durante el año fueron modificadas o ampliadas las funciones a cargo del servidor, debido a situaciones como un encargo, ausencia de personal o al aumento de la carga laboral.
- d. **Cambio del lugar de trabajo:** durante el año se modificó el sitio donde el servidor

ejerce sus funciones. El cambio puede darse dentro del espacio físico en donde habitualmente se encuentra la entidad, o en otro sitio ubicado en la misma ciudad o fuera de ella.

- e. **Cambio en su equipo de trabajo:** rotación de personas que conforman los equi-

pos de trabajo y que afectan directamente el ejercicio de las funciones del servidor.

- f. **Cambio en los horarios de trabajo:** modificaciones al horario normal de trabajo que pueden reflejarse en la hora de ingreso y salida de la entidad o en un mayor tiempo laborado.

Pregunta C13.

| | | | | |
|------|--|----|----|-----------------------|
| C13. | ¿Durante los últimos doce meses se ha presentado alguna de las siguientes situaciones en su entidad? | Sí | No | Prefiere no contestar |
|------|--|----|----|-----------------------|

• Objetivo

La pregunta de esta sección tiene como objetivo identificar la ocurrencia de situaciones relacionadas con el acoso laboral en el interior de las entidades públicas, según lo dispuesto en la Ley 909 de 2004.

La respuesta no implica que el servidor haya sido objeto de alguna de las situaciones de acoso mencionadas; solo si conoció que esta situación se presentó en su entidad.

- a. **Maltrato laboral:** todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeña como empleado o trabajador.
- b. **Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbi-

trariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador.

- c. **Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado.
- d. **Inequidad laboral:** asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
- e. **Desprotección laboral:** toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Pregunta C14.

| | | | | |
|------|---|----|----|-----------------------|
| C14. | ¿Durante los últimos doce meses ha tenido conocimiento de algún caso de discriminación laboral en su entidad, por alguna de las siguientes razones? | Sí | No | Prefiere no contestar |
|------|---|----|----|-----------------------|

• Objetivo

La pregunta de esta sección tiene como objetivo identificar situaciones de discriminación laboral que se hayan presentado en el interior de las entidades públicas y las causas que las motivaron.

Ayuda conceptual:
De acuerdo con la Ley 909 de 2004, la discriminación laboral es todo trato diferenciado por razones de raza, edad, género, origen familiar o nacional, credo

religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

La respuesta no implica que el servidor haya sido objeto de alguna de las situaciones de discriminación mencionadas; solo si conoció que esta situación se presentó en su entidad.

- a. **Edad:** es una forma de discriminación generalmente dirigida a las personas mayores de 40 años, mediante la cual se limita el acceso al empleo o a mejores oportunidades en el interior de la entidad.
- b. **Raza o color de piel:** asociada a la discriminación racial aunque no se limita al color o a los rasgos físicos del grupo en cuestión, puede incluir un conjunto de elementos objetivos y subjetivos, como creencias, formas de vida o instituciones que distinguen a un pueblo o nación en particular.
- c. **Sexo:** forma de discriminación que se basa en el conjunto de roles socialmente construidos, que una sociedad considera como apropiados para hombres y mujeres.
- d. **Orientación sexual:** discriminación por el patrón de atracción sexual, erótica, emocional o amorosa hacia determinado grupo de personas definidas por su sexo.
- e. **Nivel educativo:** discriminación que es dirigida a personas que presentan menores niveles educativos alcanzados.
- f. **Tendencia política o ideológica:** rechazo, aislamiento o privación de derechos y obligaciones a otra persona o grupo de personas por pensar distinto o tener posturas políticas diferentes a las suyas propias.
- g. **Discapacidad física o mental:** discriminación a individuos o grupos que presentan algún tipo de discapacidad o tienen historial de discapacidades.
- h. **Estado civil:** el estado civil se refiere a la situación que ostenta un individuo como pueden ser soltería, viudez, separación, unión libre, matrimonio, etc.
- i. **Afectados por el conflicto:** personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos con ocasión del conflicto armado interno y/o han participado en procesos de desmovilización o reintegración a la vida civil.
- j. **Cargo que ocupa en la entidad:** discriminación basada en la posición, labor o nivel salarial de una persona en el interior de la entidad.

Pregunta C15.

| | | | |
|------|--|----|-----------------------|
| C15. | Durante los últimos doce meses, ¿usted se ha sentido discriminado en su entidad? | Sí | <input type="radio"/> |
| | | No | <input type="radio"/> |

• Objetivo

Tenga en cuenta que la pregunta C15 busca conocer si en algún momento de los últimos doce meses

el servidor se ha sentido discriminado en su entidad por cualquier razón.

Capítulo D. Administración de recursos físicos

Los siguientes enunciados buscan conocer la percepción de los servidores públicos sobre la administración de los recursos físicos.

Contiene una pregunta que tiene como objetivo conocer la percepción de los servidores sobre la

suficiencia y pertinencia de los recursos humanos, físicos y presupuestales.

A continuación se detalla el objetivo, significado y alcance de cada uno de los literales que conforman las preguntas D1 a D5.

Pregunta D1.

| D1. | Durante los últimos doce meses, en la entidad...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia al nivel de aceptación que tienen los servidores respecto a un conjunto de recursos físicos y tecnológicos que se generan interna o externamente y se ponen a disposición de los servidores con el fin de desarrollar las actividades de la organización para la que trabaja.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el servidor frente a la pertinencia de cada uno de los recursos asignados.

- El suministro de implementos de trabajo fue suficiente para cumplir con las labores asignadas:** disponibilidad de materiales como computadores, impresoras, escáneres, fotocopadoras, hojas, lápices, esferos y demás elementos necesarios para el desempeño de las funciones de la oficina.
- Las ayudas tecnológicas y de comunicación fueron suficientes para las tareas encomendadas:** conjunto de instrumentos, herramientas y medios de

comunicación como la telefonía, los computadores, el correo electrónico y la internet, que permiten comunicarse entre sí a las personas u organizaciones.

- Los espacios de trabajo fueron suficientes para desempeñar las labores asignadas:** los sitios de trabajo donde los funcionarios laboran, correspondieron en términos de cantidad con el trabajo realizado.
- Las instalaciones contaron con facilidades para personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y/o adultos mayores:** los espacios físicos de la entidad disponen de elementos para facilitar el acceso de personas que por alguna razón requieren atención preferencial, como rampas, elevadores, instalaciones sanitarias, zonas de atención especial, etc.
- Conté con la información necesaria para desempeñar mi trabajo:** no tiene restricción para el acceso a la información requerida en el ejercicio de las funciones.

Las preguntas de esta sección tienen como objetivo conocer algunos factores que pueden explicar la forma de adjudicar los procesos de contratación de bienes y servicios.

Recomendación: Debe enunciar nuevamente el artículo 5 de la Ley 79 de 1993, con el fin de recordar al encuestado la confidencialidad de la información suministrada.

Pregunta D2.

| | | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| D2. | Durante los últimos doce meses, la contratación de bienes y servicios...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No tiene conocimiento |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|

• **Objetivo**

Con esta pregunta se conocen los principales factores que explican la contratación de bienes y servicios, con el fin de saber qué tanto el proceso estuvo influido por prácticas irregulares.

De esta forma, los literales de esta pregunta indagan por el grado de conformidad con que se toman en cuenta diversos factores en este proceso contractual.

- a. **Fue de conocimiento público:** prima el acceso oportuno y sin obstrucción a la información pública relacionada con procedimientos, costos y recursos.
- b. **Se basó en el mérito de las propuestas:** se realizaron procesos meritocráticos para la selección de las propuestas a contratar más adecuadas y que cumplan con la mayoría de requisitos.
- c. **Se basó en vínculos personales, familiares o de amistad:** uso de las relaciones personales, familiares o de amistad con el fin de conseguir beneficios o ventajas ilegales para la asignación de los contratos de suministro de bienes, construcción, mantenimiento u operación de obra pública.
- d. **Se basó en influencias políticas:** uso de la posición política con el fin de conseguir beneficios o ventajas en la asignación de los contratos de suministro de bienes, construcción, mantenimiento u operación de obra pública.
- e. **Se basó en vínculos regionalistas:** uso de relaciones entre personas de la misma región para conseguir beneficios o ventajas en la asignación de los contratos de suministro de bienes, construcción, mantenimiento u operación de obra pública.
- f. **Se basó en pagos extraoficiales y/o intercambio de favores:** cualquier tipo de transacción monetaria, en especie o servicios, que se hace con el fin de obtener algún beneficio personal por parte de quienes participan en el proceso de asignación de los contratos de suministro de bienes, construcción, mantenimiento u operación de obra pública.

Pregunta D3.

| | | | | |
|-----|---|----|-----------------------|-----------------------------|
| D3. | Durante los últimos doce meses, ¿usted conoció la realización de algún proceso de contratación de bienes y servicios en la entidad? | Sí | <input type="radio"/> | Continúe con la pregunta D4 |
| | | No | <input type="radio"/> | Pase a la pregunta E1 |

• Objetivo

Tenga en cuenta que la pregunta D3 representa un filtro de información, relacionado con el conocimiento de algún proceso de contratación, durante al año de referencia.

Recuerde que para facilitar la recordación de los encuestados y procurar una respuesta afirmativa, se sugiere reforzar la explicación con algunos ejemplos. En estos ejemplos se puede hacer referencia a contratos relacionados con la compra de equipos, servicios generales, personas con especificidades de conocimiento, entre otros.

Pregunta D4.

| | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| D2. | Durante los últimos doce meses, la contratación de bienes y servicios...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia a características que se presentaron en el desarrollo de los procesos de contratación, con el fin de conocer hasta dónde la entidad ha cumplido con la normatividad vigente.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el funcionario frente a diferentes condiciones que deben cumplirse en el proceso contractual en cuestión.

- a. **Siguió el cronograma establecido:** cumplió con los tiempos establecidos asignados para el cumplimiento de la labor asignada.

- b. **Promovió la postulación de diferentes propuestas:** los funcionarios responsables apoyaron y permitieron que el número de oferentes que presentaron propuestas fuera lo más amplio posible.
- c. **Aplicó criterios de selección basados en el mérito de las propuestas:** tuvo en cuenta la economía y la calidad de las propuestas a la hora de seleccionar la ganadora.
- d. **Cumplió con los requisitos legales:** en especial aquellos de la ley de contratación pública vigente.

Pregunta D5

| | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| D5. | Durante los últimos doce meses, en la entidad, la información sobre la contratación...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia a la percepción del funcionario sobre la calidad de la información que se entrega al ciudadano sobre los procesos de contratación, con el fin de revisar las actuaciones y decisiones de los servidores públicos respecto a ellos.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el funcionario frente al cumplimiento de las siguientes condiciones mínimas que debe poseer la información institucional:

- a. **Fue publicada en diversos medios:** se utilizaron los medios de difusión de la información adecuados y masivos como páginas web, carteleras, entre otros.
- b. **Fue clara y completa:** la información fue visible a la ciudadanía, comprensible y suficiente.
- c. **Fue oportuna:** la información sobre la contratación fue difundida en los tiempos establecidos para ello, y realizada en las fechas necesarias de contratación.
- d. **Fue publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP):** es un sistema electrónico que permite a las entidades estatales cumplir con las obligaciones de publicidad de los diferentes actos expedidos en los procesos contractuales y permite a los interesados en participar en los procesos de contratación, proponentes, veedurías y a la ciudadanía en general consultar el estado de los mismos.

Capítulo E. Evaluación y control

Las siguientes preguntas buscan conocer la percepción de los servidores públicos con relación al segui-

miento de la administración de recursos físicos y del ambiente laboral.

Pregunta E1.

| | | | | |
|-----|---|----|-----------------------|-----------------------------|
| E1. | ¿Su entidad cuenta con algún sistema para evaluar el desempeño de sus servidores? | Sí | <input type="radio"/> | Continúe con la pregunta E2 |
| | | No | <input type="radio"/> | Pase a la pregunta E3 |

Tenga en cuenta que la pregunta E1 representa un filtro de información, relacionado con el conocimiento sobre la existencia de algún procedimiento

establecido por la entidad para la evaluación del desempeño de sus funcionarios.

Pregunta E2.

| | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| E2. | Durante los últimos doce meses, la implementación de la evaluación del desempeño ⁴ de los servidores...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

A partir de la percepción de sus servidores, se busca conocer el impacto de la evaluación del desempeño en la entidad, con el fin de conocer si los resultados que se obtienen con la implementación de dicho instrumento son tomados como insumo para su mejoramiento continuo.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el funcionario frente a diferentes impactos esperados con la evaluación del desempeño:

- a. **Contó con orientación oportuna y pertinente, por parte de la oficina de Recursos Humanos:** quienes realizaron la evaluación de desempeño contaron con apoyo técnico y físico de las áreas responsables en la entidad.
- b. **Se ejecutó conforme a criterios claros:** quienes realizaron la evaluación la hicieron siguiendo los lineamientos establecidos en las normas.
- c. **Incentivó a los servidores para mejorar en sus labores:** los resultados de la evaluación son un aliciente suficiente para que los funcionarios mejoren en sus labores y se comprometan con la entidad, con el fin de que se desarrolle un sentido de pertenencia, apropiándose de los objetivos misionales que promueve la entidad.
- d. **Se tuvo en cuenta para determinar programas de capacitación y estímulos:** sus resultados influyen en la asignación de reconocimientos o el acceso a capacitaciones.
- e. **Los planes de mejoramiento individual han permitido hacer seguimiento al desempeño de los servidores:** el Plan de Mejoramiento Individual es un elemento del Modelo Estándar de Control Interno, el cual se debe realizar en forma concertada entre el responsable de la dependencia y el servidor; teniendo en cuenta la evaluación del desempeño, la valoración a la gestión o la evaluación a los acuerdos de gestión.

Pregunta E3.

| | | | | | | |
|-----|---|--------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|
| E3. | Durante los últimos doce meses, ¿qué tan efectiva ha sido cada una de las siguientes estrategias para prevenir la incidencia de prácticas irregulares en su entidad?: | Muy efectiva | Algo efectiva | Poco efectiva | Nada efectiva | No tiene conocimiento |
|-----|---|--------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|

Ayuda conceptual:

Prácticas irregulares: conducta en la que incurre el servidor cuando abusa de la posición que ostenta, con el fin de obtener provecho personal y/o grupal.

• Objetivo

Esta pregunta recoge algunas de las estrategias implementadas para contrarrestar la ocurrencia de prácticas irregulares en la administración pública, con el fin de estudiar su efectividad en la lucha contra la presencia de estas prácticas dentro de las entidades.

⁴ Mecanismo de seguimiento del rendimiento laboral de los servidores. Hace referencia a los instrumentos que diseña el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Comisión Nacional del Servicio Civil en la materia.

Los literales buscan obtener información sobre la efectividad de las estrategias que de acuerdo con los estudios sobre la administración pública tienen mayor capacidad de prevenir prácticas irregulares.

- a. **Selección de servidores públicos por sistema de méritos:** esta estrategia se ajusta al mecanismo de administración de personal con base en el sistema de méritos, relacionada con los atributos de cada servidor público.
- b. **Fortalecimiento de control interno:** mejoras en el área y en el sistema de control interno que sean útiles para la reducción o prevención de la ocurrencia de prácticas irregulares.
- c. **Racionalización de trámites:** busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública mediante la simplificación, eliminación, estandarización, optimización y automatización de los trámites existentes.
- d. **Promoción de veedurías ciudadanas:** fomento de procesos de vigilancia y control a la administración pública por parte de la ciudadanía.

Ayuda conceptual:
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.

- e. **Proceso de rendición de cuentas al ciudadano:** conjunto de normas, procedi-

mientos, 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.

- f. **Detección de riesgos en la gestión a través del índice de transparencia:** el índice mide el nivel de transparencia y riesgo de corrupción en las entidades públicas y es un insumo para el seguimiento institucional.
- g. **Fortalecimiento de la estrategia para la atención de Peticiones, Quejas y Denuncias:** comprobar la hipótesis sobre la causalidad entre fortalecimiento de PQR y reducción de prácticas irregulares.
- h. **Difusión de los procedimientos y requisitos para acceder a la oferta institucional:** comprobar la hipótesis sobre la causalidad entre reducción de prácticas irregulares por difusión de información sobre la oferta institucional y los mecanismos para acceder a ella.
- i. **Índice de Integridad (Integra):** es una herramienta diseñada por la Procuraduría General de la Nación para establecer la probabilidad de cumplimiento normativo de la función administrativa por parte de las entidades públicas.
- j. **Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** es una estrategia institucional que contempla el mapa de riesgos de corrupción en la entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Pregunta E4.

| | |
|-----|--|
| E4. | Si tuviera que denunciar un acto de corrupción que ocurriera en su entidad, ¿a qué instancia acudiría primero? (Opción de respuesta única) |
|-----|--|

• Objetivo

La pregunta busca establecer cuál sería la primera instancia a la que acudirían los servidores en caso de que tuvieran que denunciar un acto de corrupción que se presentara en la entidad. Tenga en cuenta que en esta pregunta solo se debe marcar una opción de respuesta.

Las instancias incluidas son:

1. **La autoridad máxima de la entidad:** ministro, director, gobernador, secretario o representante legal, como instancia de máximo poder y jerarquía dentro de la entidad.
2. **El jefe inmediato:** funcionario situado en el nivel jerárquico inmediatamente superior y que además tiene una relación directa con el funcionario encuestado.
3. **El jefe de control interno y/o disciplinario:** funcionario nombrado como jefe de Control Interno y/o disciplinario en cada entidad.
4. **El jefe de recursos humanos:** jefe máximo o cabeza de la dependencia encargada de la administración del recurso humano en la entidad.
5. **La Procuraduría General de la Nación:** órgano de control que se encarga de vigilar el actuar de los servidores públicos y advertir cualquier hecho que pueda ser violatorio de la ley.
6. **La Contraloría General de la República:** órgano de control encargado de vigilar y controlar, oportuna y efectivamente los recursos públicos destinados al cumplimiento de los fines esenciales del Estado Social de Derecho.
7. **La Fiscalía General de la Nación:** entidad de la rama judicial del poder público cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia.
8. **Los medios de comunicación:** todos los medios de comunicación bien sean locales, regionales o nacionales, así como impresos, radiales o televisivos.
9. **Secretaría de Transparencia:** dependencia del Departamento Administrativo de la Presidencia con la misión de asesorar y apoyar directamente al Presidente en el diseño de una Política Integral de Transparencia y Lucha contra la Corrupción y coordinar su implementación.
88. **Ninguna de las anteriores:** el servidor no acudiría a ninguna de las instancias mencionadas anteriormente.

Pregunta E5.

| | |
|-----|---|
| E5. | 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? (Opción de respuesta única) |
|-----|---|

• Objetivo

La pregunta indaga por las motivaciones que aducen los servidores públicos para que en caso de presentarse un caso de corrupción, NO realizaran

la denuncia. Es importante recordar que la pregunta plantea una situación hipotética y no significa que en la entidad se estén presentando casos de corrupción.

Las razones incluidas son:

1. **Desconoce el procedimiento para hacer la denuncia:** no conoce los medios, mecanismos o las instancias a las que debe acudir para denunciar este tipo de situaciones.
2. **Los trámites de la denuncia son complicados:** conoce los procedimientos de denuncia pero considera que implican demasiado esfuerzo y desgaste por parte del denunciante.
3. **Los casos denunciados no se investigan ni castigan:** considera que la denuncia no es efectiva porque las autoridades hacen caso omiso de su deber.
4. **Teme ser objeto de represalias laborales:** denunciar un caso de corrupción puede significar ser objeto de algún tipo de acoso laboral, despido, traslado, desmejoramiento de condiciones laborales, estancamiento profesional.
5. **Teme ser víctima de represalias contra su integridad o vida:** denunciar puede poner en peligro su integridad física por el uso de métodos violentos.
6. **Ausencia de mecanismos de denuncia que garanticen la protección del denunciante:** siente que no recibirá las garantías necesarias que aseguren que después de su denuncia no será objeto de algún tipo de represalia.
88. **Ninguna de las anteriores razones le impediría denunciar:** el servidor no considera que las razones anteriores sean obstáculo para hacer la denuncia.

Pregunta E6.

| | | | |
|-----|--|----|-----------------------|
| E6. | ¿En Colombia existen medidas de protección para quienes denuncian actos de corrupción? | Sí | <input type="radio"/> |
| | | No | <input type="radio"/> |

- **Objetivo**

Indaga el conocimiento de los servidores sobre cualquier medida de protección para quienes denuncian casos de corrupción en el sector público.

Pregunta E7.

| | | | |
|-----|---|----|-----------------------|
| E7. | ¿En caso de tener que reportar un caso de corrupción, solicitaría medidas de protección como denunciante? | Sí | <input type="radio"/> |
| | | No | <input type="radio"/> |

- **Objetivo**

Busca conocer si los servidores considerarían la posibilidad de requerir cualquier medida de protección en caso de tener que denunciar un caso de corrupción en el sector público.

Pregunta E8.

| | | | |
|-----|--|----|-----------------------|
| E8. | De los siguientes factores ¿cuál es el que más puede influir para que se presenten prácticas irregulares en la administración pública? (Opción de respuesta única) | Sí | <input type="radio"/> |
| | | No | <input type="radio"/> |

- **Objetivo**

Indaga la percepción de los servidores sobre la importancia de los factores listados, en la ocurrencia de prácticas irregulares en el interior de cada entidad. Tenga en cuenta que en esta pregunta solo se debe marcar una opción de respuesta.

Los factores elegidos son aquellos que empíricamente y conceptualmente se han identificado como los de mayor influencia en la ocurrencia de prácticas irregulares por parte de los servidores públicos:

1. **Bajos salarios:** baja remuneración de un funcionario en comparación con sus pares en responsabilidad y nivel jerárquico.
2. **Falta de control administrativo:** ausencia de mecanismos internos de auditoría y control sobre el desempeño de los funcionarios.
3. **Falta de sanción:** ausencia de investigación y sanción respecto de comportamientos irregulares de los funcionarios.
4. **Vacíos o falta de claridad en la legislación/regulación/procedimientos/funciones:** falta de claridad de la legislación o regulación sobre los

procesos de administración de personal, gestión del presupuesto y contratación.

5. **Ausencia de valores éticos:** falta de respeto sobre el significado y cuidado de los bienes públicos por parte de los funcionarios.
6. **Presión de particulares sobre los directivos de la entidad:** falta de independencia de las directivas que compromete la toma de decisiones para favorecer los intereses particulares de quienes ejercen presión sobre estas directivas.
7. **Presión del superior inmediato:** ejercicio de la posición jerárquica mediante la intimidación para influenciar las decisiones o actuaciones de sus subordinados.
8. **Ninguno de los anteriores:** el servidor no considera que los factores anteriores puedan influir en la ocurrencia de prácticas irregulares.

6.2.2 Módulo II. Credibilidad en las políticas⁵

Los siguientes capítulos buscan conocer la percepción de los servidores públicos respecto a la

implementación de políticas y directrices en la entidad.

Capítulo F. Directrices internas a la entidad

Los siguientes enunciados buscan conocer la percepción de los servidores con respecto a las normas y

orientaciones que rigen la actuación de una entidad en asuntos de carácter interno.

Pregunta F1

| | | | | | | |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| F1. | Durante los últimos doce meses, ¿en general, las directrices generadas en la entidad...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No tiene conocimiento |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia al proceso de socialización de las directrices internas dentro de la entidad, con el fin de establecer si el mismo se da bajo condiciones de certidumbre.

Por consiguiente investiga el grado de conformidad con la que, de acuerdo a la percepción de los funcionarios, las directrices generadas en el interior de la entidad presentaron las siguientes características:

- a. **Fueron comunicadas oportunamente?:** fueron dadas a conocer con suficiente tiempo para su implementación.
- b. **Fueron fáciles de interpretar?:** fueron comprensibles.
- c. **Fueron consistentes entre sí?:** no existió contradicción entre las mismas.
- d. **Fueron fáciles de implementar?:** fue viable su puesta en marcha.
- e. **Facilitaron el cumplimiento de la misión institucional?:** fueron coherentes con las metas y objetivos de la entidad.

⁵ Orientaciones que rigen la actuación de la entidad en materias específicas (salud, inversiones, subsidios, etc.).

Pregunta F2.

| | | | |
|-----|-----------------------------------|----|----|
| F2. | Durante los últimos doce meses... | Sí | No |
|-----|-----------------------------------|----|----|

• Objetivo

La pregunta tiene como objetivo identificar el conocimiento de los servidores sobre algunos instrumentos relacionados con la gestión de calidad de la entidad.

- ¿Los directivos han divulgado la política de administración de riesgos de su entidad?:** la política de administración de riesgos identifica la probabilidad de ocurrencia de una situación no deseada, que por su efecto impacta los procesos o resultados de la entidad. Igualmente, establece los lineamientos y las guías de acción que los servidores deben seguir en caso de que uno de estos riesgos se presente.
- ¿Fue informado sobre los riesgos asociados a su proceso?:** se refiere al conocimiento sobre amenazas o eventos que pueden tener un impacto sobre los objetivos institucionales o los procesos en los cuales el servidor interviene.
- ¿Conoció los indicadores asociados a su proceso?:** instrumentos diseñados para la medición y seguimiento de los riesgos asociados a los procesos en los cuales el servidor interviene.
- ¿La entidad hizo seguimiento a sus actividades mediante indicadores?:** uso de instrumentos de medición estandarizados para el control de las actividades de los servidores.
- ¿Recibió información sobre el código de ética de su entidad?:** el código de ética es un documento de referencia que presenta los principios, valores y directrices de la entidad.
- ¿Usted conoció o participó en la audiencia de rendición de cuentas de su entidad?:** la audiencia pública es un evento entre ciudadanos, organizaciones y servidores, en donde se evalúa la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades políticas y de planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- ¿Recibió información sobre la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional?:** la Ley 1712 de 2014 es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental a la información pública en Colombia.

Capítulo G. Políticas externas

Los siguientes enunciados buscan conocer los mandatos que provienen de instancias externas a la entidad.

Pregunta G1.

| | | | | | | |
|-----|---|-------|------|------|------|-----------------------|
| G1. | Durante los últimos doce meses, ¿qué tanto ha mejorado el desempeño de su entidad con la implementación de las siguientes políticas o estrategias?: | Mucho | Algo | Poco | Nada | No tiene conocimiento |
|-----|---|-------|------|------|------|-----------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia a un conjunto de estrategias relacionadas con cambios implementados en la administración pública, dirigidos a consolidar un Estado más eficiente y eficaz.

En ese sentido, los literales buscan que el funcionario califique el impacto de las estrategias planteadas por el gobierno, en el desempeño de la entidad.

- a. **Racionalización de trámites:** como estrategia relacionada con la eficiencia y la reducción de tiempo de respuesta y costo de los procesos dentro de la entidad.
- b. **Selección de servidores públicos por sistema de méritos:** según el artículo 4 de la Ley 87 de 1993, las entidades deben dirigir y administrar el personal conforme al sistema de méritos relacionados con los atributos de cada funcionario.
- c. **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.
- d. **Realización de acciones para la rendición de cuentas al ciudadano:** encuentros entre la entidad y la ciudadanía para brindar información relacionada con la gestión de la entidad y facilitar el control por parte de la ciudadanía.
- e. **Gobierno en línea:** estrategia orientada a la construcción de un Estado más eficiente, transparente, 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.
- f. **Modelo Estándar de Control Interno (MECI):** es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno en las entidades del sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.
- g. **Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano:** estrategia para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
- h. **Gestión documental:** contempla las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida por las entidades, con el fin de facilitar su utilización y conservación.
- i. **Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo (Gestión Misional y de Gobierno; Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano; Gestión del Talento Humano; Eficiencia Administrativa; Gestión Financiera) y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial. Decreto 1083 de 2015, título 22.

Pregunta G2.

| | |
|-----|--|
| G2. | De los siguientes aspectos, ¿cuál considera que es el más importante para el ciudadano al momento de realizar un trámite o solicitar un servicio en su entidad? (Opción de respuesta única) |
|-----|--|

• Objetivo

El objetivo de la pregunta es identificar brechas o similitudes entre la percepción de los servidores públicos y los ciudadanos, respecto a algunos elementos relacionados con la prestación de los servicios al ciudadano. Tenga en cuenta que en esta pregunta solo se debe marcar una opción de respuesta.

1. **Que existan diferentes canales para acceder a la oferta de trámites o servicios:** los canales de acceso a la oferta de servicios del Estado pueden ser presenciales o no presenciales; por ejemplo: puntos de atención, call center, portal del Estado Colombiano, etc.

2. **Rapidez en la atención:** la respuesta por parte del Estado se produce en un lapso razonable de acuerdo con la solicitud planteada por el ciudadano.
3. **Sencillez de los procesos:** las entidades establecen los requisitos estrictamente necesarios para facilitar los trámites que deben hacer los ciudadanos.
4. **Amabilidad de las personas que lo atienden:** los servidores cuentan con una actitud de servicio para dar respuesta a los ciudadanos.
5. **Conocimiento de las personas que lo atienden sobre los trámites y servicios:** los servidores cuentan con los conocimientos y experiencia necesarios para dar respuesta efectiva a los ciudadanos.
6. **Información de requisitos disponible, clara, completa y actualizada:** la entidad actualiza y hace pública la información relacionada con sus trámites.
7. **Cumplimiento en los tiempos y condiciones de respuesta institucional:** la entidad responde oportunamente a las solicitudes de los ciudadanos tanto en tiempo, como en las condiciones previamente pactadas.
8. **Que el lenguaje utilizado sea claro y comprensible:** en las respuestas brindadas a los ciudadanos se utiliza un lenguaje sencillo y directo para brindar información puntual y concisa.

Pregunta G3.

| | |
|-----|---|
| G3. | De los siguientes canales de atención, ¿cuál considera que es el preferido por los ciudadanos para realizar trámites o solicitar servicios en su entidad? (Opción de respuesta única) |
|-----|---|

• Objetivo

El objetivo de la pregunta es identificar brechas o similitudes entre la percepción de los servidores públicos y los ciudadanos, respecto a los canales de atención que prefieren utilizar los ciudadanos al acercarse a las entidades públicas. Tenga en cuenta que en esta pregunta solo se debe marcar una opción de respuesta.

1. **Oficinas o puntos de atención presencial:** puntos de atención ubicados en cada una de las entidades públicas.
2. **Sitio web de la entidad (internet):** sitio web correspondiente a cada una de las entidades públicas; incluye iniciativas como la ventanilla única de trámites que han implementado algunas entidades.
3. **Línea telefónica de atención:** contacto mediante call center o líneas telefónicas especialmente dispuestas por las entidades para la atención de los ciudadanos.
4. **Correo postal-cartas:** comunicaciones escritas radicadas en cada una de las entidades públicas.
5. **Correo electrónico:** comunicaciones escritas recibidas mediante cuentas de correo electrónico pertenecientes a la entidad o a sus servidores.

Capítulo H. Evaluación y control

Los siguientes enunciados buscan conocer la percepción de los servidores públicos con

relación al seguimiento de las políticas y directrices.

Pregunta H1.

| | | | | | | |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| H1. | Durante los últimos doce meses, con el proceso de rendición de cuentas de su entidad, se...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No tiene conocimiento |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia a la percepción del funcionario respecto a la calidad de la información que se entrega al ciudadano, con el fin de revisar las actuaciones y decisiones de los servidores públicos en la gestión de los planes institucionales.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el funcionario frente al cumplimiento de las siguientes condiciones mínimas que debe poseer la información institucional:

- a. **Mejóro la calidad de la información que se entregó a la ciudadanía:** a través de las audiencias públicas se logró observar que la información suministrada cumplía con estándares mínimos de calidad, que permitió construir un acervo de conocimiento sobre la situación institucional de la entidad.
- b. **Estimuló la participación de la ciudadanía en el seguimiento de su gestión:** durante el seguimiento a la gestión institucional se han brindado garantías para la participación ciudadana.

- c. **Atendió oportunamente los requerimientos de información, quejas, denuncias y reclamos realizados por los ciudadanos:** la entidad respondió en los tiempos establecidos, las solicitudes de información realizadas por parte de la ciudadanía (derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, entre otros).
- d. **Promovió espacios de diálogo con los ciudadanos:** la entidad brinda espacios para interactuar con los ciudadanos sobre la gestión institucional.
- e. **Publicó información respecto a sus servicios, procedimientos y funcionamiento:** la entidad hace difusión del catálogo de servicios que tiene disponible y los medios para acceder a ellos.
- f. **Tuvo en cuenta a los servidores para planear la información que se reportó en la audiencia pública:** en la planeación de las audiencias públicas de la entidad se contó con la participación de los servidores para preparar la información que se puso a disposición de los ciudadanos.

Pregunta H2.

| | | | | |
|-----|---|----|-----------------------|-----------------------------|
| H2. | ¿Durante los últimos doce meses, usted conoció o participó en alguna acción de rendición de cuentas realizada por su entidad? | Sí | <input type="radio"/> | Continúe con la pregunta H3 |
| | | No | <input type="radio"/> | Pase a la pregunta H5 |

• Objetivo

Tenga en cuenta que la pregunta H2 representa un filtro de información acerca del conocimiento, por parte del funcionario, sobre la realización de

acciones de rendición de cuentas en su entidad durante el periodo de referencia.

Para facilitar la recordación del encuestado puede dar ejemplos de escenarios de rendición de cuentas como: audiencias públicas, mesas de usuarios, comités ciudadanos, informes de gestión, interacción mediante redes sociales o medios virtuales, etc.

Pregunta H3.

| | | |
|-----|--|----|
| H3. | Durante los últimos doce meses, ¿conoció o participó en alguna de las siguientes acciones de rendición de cuentas en su entidad? | Sí |
| | | No |

• Objetivo

La pregunta está dirigida a los servidores que conocieron o participaron en alguna acción de rendición de cuentas dispuesta por la entidad durante los últimos doce meses. Debido a que la rendición de cuentas puede realizarse en diversos espacios o medios, a continuación se indican algunas acciones que pudieron o no realizarse en la entidad como parte de su proceso de rendición de cuentas.

- a. **Reuniones, foros, mesas temáticas presenciales con ciudadanos:** espacios de encuentro presencial dispuestos para informar o dialogar con los ciudadanos sobre la gestión institucional. Ejemplo: foros sectoriales, mesas de usuarios, comités municipales o nacionales sobre temas específicos, etc.
- b. **Publicaciones, boletines o informes de gestión:** documentos periódicos que contienen información sobre la entidad y/o el grado de avance de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la entidad en su plan de acción o su plan de desarrollo, los cuales pueden contener el grado de ejecución presupuestal logrado hasta el momento de elaboración de los documentos.
- c. **Audiencias públicas:** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos, en donde se evalúa la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades políticas y de planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- d. **Capitaciones a servidores y ciudadanos para la rendición de cuentas:** espacios académicos y de educación continua y permanente, con los cuales la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce a la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión.
- e. **Espacios de diálogo a través de redes sociales, chats, foros virtuales, blogs, etc.:** son programas de computación que integran numerosas funciones que proporcionan interconectividad entre la entidad y los usuarios. Entre las redes más populares están Facebook, Twitter, Instagram, etc.

Pregunta H4.

| | | |
|-----|--|----|
| H4. | ¿Conoce si en estas acciones de rendición de cuentas, la entidad suministró información sobre los siguientes temas?: | Sí |
| | | No |

• Objetivo

La pregunta está dirigida a los servidores que conocieron o participaron en la realización de eventos de rendición de cuentas en su entidad, con el fin de identificar su percepción sobre la disponibilidad de información o no de algunos temas.

- a. **Cumplimiento de metas de proyectos de inversión y programas:** medición de los avances, resultados e impactos en el cumplimiento del plan de la entidad.
- b. **Ejecución presupuestal y estados financieros:** recursos comprometidos y ejecutados en la implementación del plan de acción de la entidad.
- c. **Informes de metas e indicadores de gestión:** información sobre el grado de avance de las políticas de desarrollo administrativo, desempeño y gestión de acuerdo con su planeación estratégica.
- d. **Gestión contractual:** información sobre los procesos de contratación, contratos terminados y en ejecución.
- e. **Impactos de la gestión de la entidad:** información sobre los cambios concretos que ha tenido la población en el sector o en el territorio.
- f. **Acciones de mejoramiento de la entidad (planes de mejora):** información sobre las acciones y los planes de mejoramiento adoptados por la entidad a partir de auditorías, informes de organismos de control, PQRS, jornadas de rendición de cuentas, etc.
- g. **Racionalización de trámites:** como estrategia de la entidad relacionada con la eficiencia y la reducción de tiempo de respuesta y costo de los procesos internos y externos.

Pregunta H5.

| | | | | |
|-----|--|----|----|-----------------------|
| H5. | Durante los últimos 12 meses ¿considera que alguno de los siguientes actores ejerció alguna influencia indebida en las decisiones de su Entidad? | Sí | No | Prefiere no contestar |
|-----|--|----|----|-----------------------|

• Objetivo

Esta pregunta busca establecer hasta qué punto en la entidad es posible que se presenten situaciones de captura del Estado por parte de actores externos, con capacidad para influir en las actividades y procesos a través de prácticas irregulares, con el fin de obtener a cambio algún tipo de beneficio.

Frente a los siguientes literales que diferencian entre actores representativos, los servidores deben indicar

si consideran que cada uno de los siguientes actores pudo haber ejercido una influencia indebida durante el periodo de referencia.

- a. **Gremios y/o grupos económicos:** son asociaciones que agrupan intereses de algún sector o actividad en común. Los grupos económicos pueden tener negocios en diferentes mercados y con diferentes marcas comercia-

les, agrupadas bajo el control administrativo o financiero común.

- b. **Congresistas:** son personas elegidas por voto popular, representan a los intereses ciudadanos ante el Estado. El Congreso agrupa dos corporaciones: el Senado de la República y la Cámara de Representantes.
- c. **Sindicatos:** asociaciones integradas por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y laborales.
- d. **Altos funcionarios del Gobierno nacional:** funcionarios que desempeñan altos cargo en Ministerios, Departamentos Administrativos, Programas Presidenciales, entre otros.

- e. **Empresarios y/o contratistas:** personas naturales o jurídicas que prestan diferente clase de servicios al Estado y que pueden tener algún tipo de vinculación temporal con el sector público.
- f. **Grupos al margen de la ley:** organizaciones ilegales, armadas o no, que alteran la seguridad, el orden público y atentan contra los derechos de propiedad.
- g. **Organismos internacionales:** son todas aquellas instituciones mundiales que velan por el cumplimiento de todas las normas nacionales e internacionales.
- h. **Compañías multinacionales:** son todas aquellas instituciones empresariales que tienen una actividad económica en varios países.

Pregunta H6.

| H6. | En los últimos doce meses, en la entidad...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia al conocimiento que tiene el servidor sobre las acciones que emprende la entidad para mejorar su gestión, y que están dirigidas a ligar los recursos de la organización hacia el cumplimiento de resultados previamente establecidos, en términos de metas y logros sociales.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el servidor respecto a condiciones mínimas que dan una señal de que en la entidad se ha adoptado un sistema de gestión por resultados.

- a. **Los programas de capacitación contribuyeron al cumplimiento de los objetivos misionales:** establece la compatibilidad entre la oferta institucional de capacitaciones y los objetivos misionales. De esta manera, ofrece una señal sobre la constante actualización del personal como una

condición para el fortalecimiento de la misión institucional.

- b. **Se hizo seguimiento al avance en el cumplimiento de metas y objetivos:** durante la vigencia la entidad realizó constante seguimiento al avance de sus principales compromisos.
- c. **La organización administrativa facilitó el cumplimiento de los objetivos estratégicos:** hasta qué punto los ajustes organizacionales realizados a lo largo del año fueron compatibles u obstaculizaron el logro de los objetivos misionales.
- d. **Se tuvieron en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos:** la entidad cuenta con algún mecanismo para consultar a los ciudadanos e incorpora los resultados en sus acciones de mejora institucional.

Pregunta H7.

| | | | | | |
|-----|------------------------------|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| H7. | En los últimos doce meses... | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|------------------------------|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Con esta pregunta se busca conocer si para la evaluación de su gestión institucional, la entidad tiene en cuenta criterios de eficiencia, calidad e interacción con la ciudadanía.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el servidor respecto a cada uno de los siguientes enunciados:

- El personal de planta fue suficiente para llevar a cabo las tareas programadas:** el número de servidores que se necesita para cumplir las tareas programadas es suficiente.
- El presupuesto fue suficiente para cumplir con las actividades planeadas:** los recursos de la entidad permitieron cumplir con la misión de la entidad.
- La entidad cumplió con las principales metas establecidas:** se espera que por lo menos en lo concerniente a las actividades

misionales de la organización pública, se cumpla con las metas dentro del tiempo estimado por la entidad.

- Los productos y servicios de la entidad se caracterizaron por su calidad:** los servicios y productos de la entidad cuentan con estándares para verificar su calidad.
- La capacidad de la entidad para cumplir con sus metas ha mejorado:** la entidad ha implementado mejoras en sus procesos de gestión y producción que se ven reflejados en el cumplimiento de las metas establecidas.
- Los ciudadanos están satisfechos con los servicios y productos de la entidad:** corresponde a la percepción de los servidores frente a la satisfacción de los usuarios de la entidad con respecto a los servicios y productos entregados.

Pregunta H8.

| | | | | | |
|-----|---|-------|------|------|------|
| H8. | Durante los últimos doce meses, para la evaluación de la gestión institucional, ¿qué tanto ha tenido en cuenta la entidad, los siguientes aspectos? | Mucho | Algo | Poco | Nada |
|-----|---|-------|------|------|------|

• Objetivo

Con esta pregunta se busca conocer si para la evaluación de su gestión institucional, la entidad tiene en cuenta criterios de eficiencia, calidad e interacción con la ciudadanía.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el servidor respecto a cada uno de los siguientes enunciados:

- Los resultados de las políticas públicas:** impacto de la gestión en términos del mejoramiento del nivel de vida de la población objetivo de las políticas.
- Los resultados de la administración de recursos:** impacto de la gestión de la entidad, en términos de la administración de recursos institucionales, humanos, presupues-

tales, físicos y tecnológicos. Incluye logros en aspectos tales como eficiencia técnica y económica, eficacia y equidad en el desarrollo de las actividades de la organización.

- c. **La satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida:** para la evaluación de la gestión fue tomada en cuenta la satisfacción de los ciudadanos que acceden a su oferta institucional.

- d. **El resultado de la evaluación de desempeño de los servidores en la organización:** se tuvieron en cuenta los resultados de la evaluación de desempeño de los servidores públicos como insumo para evaluar la gestión.
- e. **Resultados de auditorías internas o externas:** informes o recomendaciones realizadas a la entidad, producto de procesos de auditoría realizados durante el periodo de referencia.

Pregunta H9.

| | | | | |
|-----|---|----|----|-----------------------|
| H9. | Durante los últimos doce meses, ¿se ha presentado alguna de las siguientes situaciones en su entidad? | Sí | No | Prefiere no contestar |
|-----|---|----|----|-----------------------|

• Objetivo

La pregunta busca conocer la percepción del servidor respecto de la ocurrencia o no, durante los últimos 12 meses, de una serie de prácticas consideradas como irregulares, en alguna de las dependencias de las entidades.

Las prácticas sobre las cuales se quiere conocer la percepción de los servidores son:

- a. **Solicitar y/o recibir dinero, favores o regalos, a cambio de evitar, agilizar o demorar trámites y/o servicios:** hace referencia a la solicitud y/o recepción de las opciones mencionadas por parte de servidores públicos, para incidir de alguna manera en el procesamiento de trámites y/o servicios del Estado.
- b. **Se negó el acceso a información pública:** no entregó, ocultó, eliminó o alteró de

manera injustificada e irregular información producida por las entidades públicas, la cual se encuentra amparada bajo los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1274 de 2014 de acceso a la información.

- c. **Uso indebido de bienes o activos públicos:** aprovechamiento particular o privado por parte de algún servidor de bienes o activos públicos.
- d. **Favoritismo en la contratación de proveedores:** toda acción ejercida por un servidor sobre el proceso precontractual, contractual y poscontractual, para favorecer la selección de un proveedor en particular sin observar los principios de «transparencia, economía y responsabilidad».

6.2.3 Módulo III. Suficiencia de recursos y previsibilidad

Los siguientes capítulos buscan conocer la percepción de los servidores públicos sobre la planeación

de los recursos humanos, físicos y presupuestales de la entidad.

Capítulo I. Planeación

Los siguientes enunciados buscan conocer la percepción de los servidores públicos con respecto a la

previsión que se tiene de los recursos para lograr los objetivos de cada entidad.

Recomendación: Debe enunciar nuevamente el artículo 5 de la Ley 79 de 1993, con el fin de recordar al encuestado la confidencialidad de la información suministrada.

Pregunta 11.

| 11. | Durante los últimos doce meses, considera que: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia al conocimiento que tiene el servidor de que la entidad realiza una planeación eficaz y eficiente de los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades de la entidad.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el servidor respecto a condiciones mínimas que dan una señal de que en la entidad se ha adoptado un sistema de gestión por resultados.

- La entidad tuvo instrumentos de planeación de actividades:** se cuenta con las herramientas de planeación requeridas para dirigir las actividades que se llevan a cabo por la entidad (programas específicos y generales por áreas de trabajo, información estadística, información presupuestal, tableros de comando, modelos de programación, etc.).
- La entidad planificó el uso de sus recursos (humanos, físicos, financieros):** se cuenta con planes diseñados donde se asigna a los diferentes equipos de trabajo actividades y tareas específicas, la utilización de los equipos e instalaciones de la entidad de acuerdo con el recurso humano disponible y con pro-

gramas mensuales de cajas que permiten el uso eficiente de los recursos financieros de la entidad.

- Se hizo seguimiento a la ejecución de las actividades de la entidad:** después de implementar los planes de acción de la entidad, los servidores de alto rango o dirección hacen algún tipo de seguimiento a la ejecución de acuerdo con el cronograma, objetivos y metas.
- Se evaluaron las metas de la entidad:** existe algún tipo de evaluación a las metas de la entidad establecidas en la planeación.
- La entidad determinó la diferencia entre lo planeado y lo ejecutado:** la entidad conoce con precisión los aspectos en los cuales no alcanzó las metas planeadas.
- Usted fue tenido en cuenta en el diseño de los planes de acción y programas de su entidad:** la entidad promovió la participación de los servidores durante el diseño de sus planes de acción y programas anuales.

- g. **Recibió información sobre el avance de los planes y programas de su entidad:** durante el transcurso del año el

servidor pudo hacer seguimiento o recibió información sobre los planes y programas adelantados por la entidad.

Pregunta 12.

| | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| 12. | En los últimos doce meses, los planes institucionales de la entidad | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia a la calidad de los planes institucionales formulados, en términos de su contribución a adoptar una gestión institucional basada en resultados.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el servidor respecto al grado de articulación de los planes institucionales con los planes y programas del gobierno nacional.

- a. **Fueron socializados a los servidores:** la entidad dio a conocer los planes institucionales a sus servidores, contó con estrategias de difusión o publicidad para su conocimiento interno.

- b. **Facilitó el seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad:** incluye mecanismos a través de los cuales es posible contar con información para verificar el cumplimiento de las metas propuestas.
- c. **Permitieron un manejo eficiente de los recursos presupuestales:** los planes estratégicos, de acción, de compras, de mejoramiento, y el plan mensual de caja son tan coherentes y consistentes entre sí que contribuyen a un manejo eficiente del presupuesto de la entidad.

Pregunta 13.

| | | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| 13. | Durante los últimos doce meses, considera que la entidad: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No tiene conocimiento |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia al conocimiento que tiene sobre algunos de los aspectos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de sus entidades.

- a. **Contó con una estrategia de rendición de cuentas a los ciudadanos:** los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía son planificados por la entidad y se realizan mediante lineamientos previamente establecidos.

- b. **Publicó su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** el PAAC es un instrumento de carácter preventivo para el control de la gestión, su elaboración está a cargo de las oficinas de planeación de cada entidad y debe elaborarse anualmente.
- c. **Explicó a sus servidores los alcances y medidas del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana:** se hizo difusión al interior de la entidad de la estrategia institucional para prevenir la corrupción.

Capítulo J. Presupuesto

Los siguientes enunciados buscan conocer la percepción de los servidores públicos con respecto al proceso presupuestal de la entidad.

Recomendación: Debe enunciar nuevamente el artículo 5 de la Ley 0079 de 1993, con el fin de recordar al encuestado la confidencialidad de la información suministrada.

Pregunta J1.

| | | | | | |
|----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| J1 | Durante los últimos doce meses, en su área...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia al nivel de aceptación que tienen los servidores respecto a un conjunto de recursos presupuestales que se generan interna o externamente y se ponen a disposición de ellos mismos, con el fin de desarrollar las actividades de la organización para la cual trabajan.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el servidor frente a la pertinencia de cada uno de los recursos asignados.

- Los pagos a contratistas, proveedores o personal de planta fueron realizados oportunamente:** no se presentaron demoras en los pagos a contratistas, proveedores o al personal de planta por parte de la entidad.

- El presupuesto se ejecutó de acuerdo a los resultados esperados:** la relación entre los recursos empleados y los resultados esperados es positiva.
- Recibieron información sobre las metas presupuestales de la entidad:** en su dependencia fueron informados sobre las metas presupuestales anuales de la entidad.
- Periódicamente recibieron información sobre la ejecución presupuestal y el cumplimiento de metas:** durante el transcurso de la vigencia recibieron información sobre la ejecución del presupuesto y el cumplimiento de las metas de la entidad.

Pregunta J2.

| | | | | | | |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
| J2. | Durante los últimos doce meses, ¿la programación y ejecución presupuestal se basó en...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No tiene conocimiento |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|-----------------------|

• Objetivo

Esta pregunta indaga sobre la percepción y experiencia de los servidores respecto al grado de acuerdo o desacuerdo con cada uno de los criterios listados, dependiendo de si fueron aplicados o tomados en cuenta en la toma de decisiones durante el proceso de gestión presupuestal.

Los criterios sobre los cuales indaga la pregunta son:

- Vínculos personales, familiares o de amistad?:** las decisiones sobre programación y ejecución presupuestal estuvieron mediadas de acuerdo a los vínculos personales del (los) servidor(es) encargado(s) del proceso presupuestal.

- b. **Vínculos o presiones políticas?:** las decisiones sobre programación y ejecución presupuestal estuvieron mediadas por vínculos o presiones políticas ejercidas sobre el (los) servidor(es) encargado(s) del proceso presupuestal.
- c. **Pagos extraoficiales y/o intercambio de favores?:** pagos o favores recibidos por el (los) servidor(es) encargado(s) del proceso presupuestal, por parte de terceras personas (públicas o privadas).
- d. **Vínculos regionales?:** las decisiones sobre programación y ejecución presupuestal estuvieron relacionadas con vínculos regionales ejercidos sobre el (los) servidor(es) encargado(s) del proceso presupuestal. (Pertenencia a una misma zona geográfica).
- e. **Presiones de grupos al margen de la ley?:** las decisiones sobre programación y ejecución presupuestal estuvieron relacionadas con vínculos o presiones de grupos al margen de la ley ejercidas sobre el (los) servidor(es) encargado(s) del proceso presupuestal.

Pregunta J3.

| | | | | |
|-----|---|----|-----------------------|-----------------------------|
| J3. | Durante los últimos doce meses, ¿usted perteneció a un área que diseñó o ejecutó presupuesto? | Sí | <input type="radio"/> | Continúe con la pregunta J4 |
| | | No | <input type="radio"/> | Fin de la encuesta |

• Objetivo

La pregunta J3 representa un filtro de conocimiento, acerca de si pertenece a un área que diseña o ejecuta presupuesto.

Recomendación: Debe enunciar nuevamente el artículo 5 de la Ley 0079 de 1993, con el fin de recordar al encuestado la confidencialidad de la información suministrada.

Pregunta J4.

| | | | | | |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| J4. | Durante los últimos doce meses, en la entidad, la información sobre la ejecución presupuestal...: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|---|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Esta pregunta hace referencia a la percepción del servidor que pertenece a un área que diseña o ejecuta presupuesto, respecto a la información que se entrega al ciudadano con el fin de revisar las actuaciones y decisiones de los servidores públicos en la ejecución presupuestal.

Los literales de esta pregunta se valoran en función del grado de acuerdo o desacuerdo que tenga el servidor frente al cumplimiento de las siguientes condiciones mínimas que debe poseer la información institucional:

- a. **Fue clara y completa:** se pretende indagar si la información fue visible a la ciudadanía, comprensible y suficiente.
- b. **Fue oportuna:** la información sobre la ejecución de los ingresos y del gasto fue difundida a tiempo hacia el interior de la entidad, los organismos de control fiscal, los organismos de control político y a la ciudadanía.
- c. **Ha contado con soportes para confirmarla:** esta pregunta hace referencia a si

existió alguna forma de confirmar la información ya sea por documentos soportes, web, carteleras, o por documentos formalmente establecidos, entre otros.

- d. **Fue publicada en medios electrónicos para el conocimiento de los ciudadanos:** la información sobre los recursos gastados por la entidad se encuentra disponible en el sitio web de la entidad.

Pregunta J5

| | | | | | |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| J5. | En la preparación del presupuesto considera que: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo:

Indagar la percepción del servidor con respecto a la fase de preparación presupuestal, con el propósito de establecer si se utilizan los criterios de diseño presupuestal que sugiere una buena administración pública y los definidos en el estatuto orgánico de presupuesto.

- a. **En la entidad existe una planificación presupuestal con rigor técnico:** es decir que: a) aplica los parámetros emitidos por el Ministerio Hacienda, b) se siguen las directrices del Estatuto Orgánico de Presupuesto y c) existe un cálculo de las necesidades de personal, físicas y financieras.

- b. **Se consultan las necesidades de las diferentes dependencias de la entidad:** la identificación de las necesidades del gasto no la hace un servidor o un grupo de servidores a espaldas de las realidades que viven las dependencias de la institución.

- c. **Los criterios de asignación de recursos por dependencia son claros:** la entidad tiene unos parámetros o unas razones transparentes y conocidas por todos para repartir los recursos financieros disponibles entre todas las dependencias.

Pregunta J6

| | | | | | |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|
| J6. | En la ejecución del presupuesto considera que: | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----|--|-----------------------|------------|---------------|--------------------------|

• Objetivo

Establecer si en la fase de ejecución del presupuesto se utilizan los recursos con criterios de eficiencia y eficacia.

- a. **La solicitud de pagos a la Tesorería de la entidad es atendida con oportunidad:** la Tesorería de la entidad es eficiente y eficaz para responder a las solicitudes de pagos.
- b. **Funcionan los sistemas de control interno sobre el presupuesto y la tesorería:** existe

alguna estrategia de control sobre el manejo del presupuesto.

- c. **Las cifras financieras y presupuestales son confiables:** son confiables los balances de la entidad.
- d. **La entidad cuenta con procedimientos que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones:** la entidad tiene definidos y estandarizados los procedimientos necesarios para realizar la ejecución presupuestal.

OBSERVACIONES

«En el siguiente espacio escriba sus comentarios finales a la encuesta que acaba de diligenciar. Agradecemos sus observaciones sobre las preguntas del cuestionario, su extensión, la claridad en el lenguaje utilizado, la forma como se plantearon las preguntas, la pertinencia de los temas incluidos y el esfuerzo que implicó para usted este ejercicio».

(Nota: Esta sección solo aplica para la versión web del cuestionario)



«Usted ha terminado de diligenciar la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional (EDI) 2016».

Gracias por su participación.

Los resultados de la encuesta estarán disponibles próximamente en el sitio web www.dane.gov.co donde también podrá consultar los resultados de años anteriores accediendo a la ruta:
Estadísticas por tema/ Gobierno/ Encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional (EDI).



@DANE_Colombia



/DANEColombia



/DANEColombia

Diseño, diagramación e impresión
Área de Comunicación
Departamento Administrativo Nacional de Estadística