

Plan de Capacitación (PIC) 2026

Decreto 1567 de 1998

Secretaría General
Dirección de Talento Humano

ENERO DE 2026

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	5
1.1 Objetivos específicos	5
2. MARCO LEGAL	6
3. ALCANCE	9
4. MARCO ESTRATÉGICO DEL PIC	9
4.1. La capacitación como derecho	9
4.2. Aseguramiento de la capacitación para los servidores públicos	10
4.3. ¿Qué se debe aprender para mejorar el desempeño de los servidores públicos?	10
4.4. El aprendizaje organizacional	11
5. RESPONSABLES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	13
5.1. Secretaría General	14
5.2. Dirección de Talento Humano	14
5.3. Comité de Capacitación y Estímulos	14
5.4. Directivos de las diferentes instancias	14
5.5. Servidores Públicos	14
6. FORMULACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN - PIC	14
7. EJES TEMÁTICOS PNFC	17
7.1. Eje 1. Paz Total, Memoria y Derechos Humanos	17
7.2. Eje 2. Territorio, Vida y Ambiente	18
7.3. Eje 3: Mujeres, Inclusión y Diversidad	19
7.4. Eje 4: Transformación Digital y Cibercultura	20
7.5. Eje 5: Probidad, Ética e Identidad de lo Público	21
7.6. Eje 6: Habilidades y competencias	23
8. FASES DE FORMULACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	24
8.1. Resultados del diagnóstico individual y por dependencias	26
8.2. Resultados de la encuesta de diagnóstico de necesidades de capacitación por área o dependencia	27
9. IMPLEMENTACIÓN DEL PIC 2026	30
9.1. Programa de inducción	30
9.2. Programa de reinducción	31
9.3. Entrenamiento en puesto de trabajo	32
9.4. Programa de Bilingüismo	33
9.5. Programa de empalmes y mentorías	33
9.6. Proceso de alianzas	34
9.7. Convenio con el ICETEX	34
9.8. Actividades para fortalecer las dimensiones	34
9.9. Formación de Directivos Públicos	35
10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN INSTITUCIONAL DE	

CAPACITACIÓN.....	36
11. CRONOGRAMA.....	37
12. BIBLIOGRAFÍA.....	37

LISTA DE TABLA

Tabla 1 Número de Participantes por nivel jerárquico	25
Tabla 2 Diagnóstico de necesidades de capacitación.	28

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Esquema de aprendizaje organizacional para entidades públicas	11
Ilustración 2. Esquema de aprendizaje organizacional para entidades públicas	12
Ilustración 3. Visión tradicional y visión desarrollista de la capacitación para el sector público	12
Ilustración 4 Responsables del Plan Institucional de Capacitación	13
Ilustración 5 Parámetros generales para formular el PIC	15
Ilustración 6 Ciclo de formación orientado por las temáticas priorizadas	16
Ilustración 7 Ciclo de formación orientado por las temáticas priorizadas	17
Ilustración 8 Temáticas sugeridas PIC – Eje 1	18
Ilustración 9 Temáticas sugeridas PIC – Eje 2	19
Ilustración 10 Temáticas sugeridas PIC - Eje 3	20
Ilustración 11 Temáticas sugeridas PIC – Eje 4	21
Ilustración 12 Temáticas sugeridas PIC – Eje 5	22
Ilustración 13 Temáticas sugeridas PIC – Eje 6	23
Ilustración 14 Fases de la formulación del PIC.....	24
Ilustración 15 Resultados Diagnóstico de necesidades individuales	26
Ilustración 16 Estructura del programa de inducción.....	31
Ilustración 17 Conocimientos generales entrenamiento en puesto de trabajo.....	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Franja horaria para desarrollar los procesos de capacitación	26
Gráfico 2 Temas que más solicitan las áreas	27

INTRODUCCIÓN

El Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2026 se formula como un instrumento estratégico de gestión del talento humano orientado a fortalecer las capacidades individuales y colectivas de los servidores públicos de la Entidad. Este plan articula las políticas organizacionales, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los requerimientos derivados de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, con el fin de garantizar que los funcionarios cuenten con las competencias necesarias para responder de manera eficaz, eficiente y transparente a las demandas institucionales y ciudadanas.

La estructura del presente plan integra el diagnóstico de necesidades formativas, el análisis de brechas de competencias, la identificación de prioridades de capacitación y la programación de acciones formativas internas y externas, todo esto debe estar en coherencia con los objetivos estratégicos y los compromisos de desempeño institucional definidos para la vigencia 2026. De esta manera, la capacitación se concibe como un proceso continuo y sistemático que contribuye al fortalecimiento de la función pública, a la mejora del desempeño laboral y al desarrollo profesional de los servidores públicos, teniendo en cuenta que un alto porcentaje de los funcionarios fueron vinculados a la entidad en la vigencia anterior como resultado del concurso de méritos.

El diseño y ejecución del Plan Institucional de Capacitación 2026 se justifica en la necesidad de asegurar que los servidores públicos cuenten con las competencias técnicas, comportamentales y transversales requeridas para el cumplimiento de las funciones asignadas y el logro de los resultados institucionales. La dinámica de actualización normativa, tecnológica y procedimental, así como los retos derivados de la transformación digital, la gestión por procesos, el enfoque de servicio al ciudadano y la eficiencia administrativa, demandan un fortalecimiento continuo de los conocimientos, habilidades y actitudes de los servidores.

Asimismo, el análisis de brechas de competencias resultado de la aplicación del diagnóstico de necesidades por dependencias e individual evidenció áreas críticas que requieren intervención formativa prioritaria para garantizar la adecuada ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos institucionales. El plan también responde a la obligación de las entidades públicas de implementar estrategias de desarrollo del talento humano que promuevan la profesionalización, el mejoramiento del desempeño, la movilidad laboral y la consolidación de una cultura organizacional orientada a la excelencia.

En este sentido, el Plan Institucional de Capacitación 2026 se configura como un componente fundamental para la gestión estratégica del talento humano, permitiendo fortalecer la capacidad institucional, mejorar la calidad del servicio público y contribuir al

cumplimiento de los objetivos misionales, estratégicos y operativos establecidos por la Entidad para la vigencia.

1. OBJETIVO

Fortalecer, actualizar y desarrollar las competencias técnicas, transversales y comportamentales de los servidores públicos de la Entidad a través de la implementación de acciones formativas pertinentes y estratégicas, en coherencia con las prioridades institucionales y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el fin de mejorar el desempeño laboral y contribuir al logro de los objetivos institucionales.

1.1 Objetivos específicos

- Diseñar, estructurar e implementar un plan de capacitación interno, orientado a atender las necesidades formativas identificadas en los servidores públicos, garantizando el fortalecimiento, actualización y desarrollo integral de sus competencias laborales y comportamentales, en coherencia con los objetivos estratégicos de la Entidad.
- Promover la apropiación, transferencia y gestión del conocimiento mediante espacios de intercambio, colaboración y retroalimentación entre los servidores públicos, con el fin de asegurar la consolidación, apropiación y mejora continua de los saberes y habilidades organizacionales
- Contribuir al mejoramiento del desempeño individual y organizacional con el fin de facilitar su mejoramiento y nivel de pertenencia con respecto a la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad.
- Desarrollar el Plan Institucional de Capacitación teniendo en cuenta los ejes temáticos establecidos en el plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030
- Estructurar y aplicar los programas de inducción y reinducción con el propósito de fortalecer las competencias necesarias para el ejercicio del cargo, asegurando la integración, adaptación y contribución efectiva de los servidores a los objetivos institucionales.”
- Evaluar la eficacia, pertinencia e impacto de las acciones formativas implementadas mediante el seguimiento de indicadores de satisfacción, con el fin de medir la efectividad de las acciones formativas en el mejoramiento de los resultados institucionales.

2. MARCO LEGAL

Atendiendo a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional en materia de capacitación, se expone a continuación la normativa que fundamenta y respalda la formulación de los planes de capacitación.

- **Constitución Política de Colombia de 1991**, Conforme al artículo 53 la ley laboral deberá incorporar, como mínimo, los siguientes principios rectores: la igualdad de oportunidades para todas las personas trabajadoras; la garantía de una remuneración mínima, vital y ajustable, proporcional a la cantidad y calidad del trabajo ejecutado; la estabilidad en el empleo; el carácter irrenunciable de los derechos y beneficios mínimos previstos en la legislación laboral; la posibilidad de transigir y conciliar únicamente respecto de derechos de naturaleza incierta o discutida; la aplicación del principio de favorabilidad al trabajador en situaciones de duda frente a la interpretación o alcance de las fuentes formales del derecho; el reconocimiento de la primacía de la realidad sobre las formas jurídicas en el ámbito de las relaciones laborales; la protección del derecho a la seguridad social, así como a la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; y la adopción de medidas de especial protección para la mujer, la maternidad y al menor trabajador
- **La Ley 489 de 1998** estableció que el Plan Nacional de Formación y Capacitación constituye uno de los pilares fundamentales del Sistema de Gestión vigente, el cual fue reglamentado por el Decreto 1499 de 2017. Dicho sistema orienta la gestión pública hacia el fortalecimiento del desempeño institucional y la obtención de resultados que garanticen la satisfacción de las necesidades ciudadanas y el goce efectivo de sus derechos.
- **Decreto Ley 1567 de 1998**, mediante el cual se instituyen el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado, configura dicho Sistema a partir de cinco componentes esenciales:
 1. El marco jurídico y técnico que determina la definición, el alcance y los criterios estructurales del Sistema.
 2. La arquitectura institucional, conformada por las entidades responsables de orientar, coordinar, regular y ejecutar las acciones de formación y capacitación en el sector público.
 3. Los lineamientos de política pública, expresados en el Plan Nacional de Formación y Capacitación, y los instrumentos de implementación en cada entidad, materializados en los planes institucionales de capacitación.
 4. La disponibilidad y gestión de recursos, junto con la determinación de los responsables de la ejecución y seguimiento de los planes institucionales de capacitación.

5. La articulación de los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua para garantizar la eficacia del Sistema.
- **Ley 1952 de 2019**, en su artículo 265, derogó el artículo 33 de la Ley 734 de 2002 y reguló nuevamente las disposiciones contenidas en el Título IV, capítulo primero, relativas a los derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflictos de intereses de los servidores públicos. En materia de derechos, el numeral 3 establece que los servidores públicos tienen la prerrogativa de recibir capacitación para el óptimo desempeño de sus funciones. Asimismo, en el capítulo segundo, concerniente a los deberes, el numeral 40 del parágrafo transitorio dispone que los servidores públicos están obligados a capacitarse y actualizar sus conocimientos en el ámbito específico en el que ejercen sus funciones.
 - **Ley 909 de 2004**; especialmente en su Artículo 15, establece que las Unidades de Personal de las entidades públicas son responsables de diseñar y gestionar los programas de formación y capacitación, conforme a lo dispuesto en la ley y al Plan Nacional de Formación y Capacitación. Asimismo, el Artículo 36 señala los objetivos que orientan los procesos de capacitación dentro de estas entidades.
 - **Ley 1960 de 2019**, en su Artículo 3, modifica el literal g) del artículo 6 del Decreto-Ley 1567 de 1998, estableciendo que la profesionalización del servicio público permite que todos los servidores del Estado, sin importar su tipo de vinculación, puedan participar en los programas de capacitación y bienestar ofrecidos por la entidad, de acuerdo con las necesidades institucionales y con el presupuesto disponible. En caso de que los recursos sean insuficientes, se dará prioridad a los funcionarios que cuenten con derechos de carrera administrativa.
 - **Decreto 1499 de 2017**, modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo referente al Sistema de Gestión previsto en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que en el artículo 2.2.22.3.13 establece que “la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, bajo los lineamientos técnicos del Departamento Administrativo de la Función Pública, diseñará y ofrecerá programas o estrategias de capacitación, formación y desarrollo de competencias laborales dirigidas a los servidores públicos, con el fin de fortalecer la gestión y el desempeño en las entidades públicas”.
 - **La Ley 2294 del 19 de mayo de 2023** “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 Colombia, potencia mundial de la vida” plantea que el ejercicio pedagógico para la transformación institucional y cultural de servidores y servidoras públicas requiere de un direccionamiento político. Además, existen documentos referentes que orientan la formulación de los planes institucionales de capacitación en el sector público, así:

- **Plan Nacional de Formación y Capacitación PNFC 2023-2030** Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP): Establece los lineamientos para que las entidades formulen sus planes institucionales de capacitación para la profesionalización de las y los servidores públicos, así como para desarrollar y fortalecer sus competencias, habilidades o destrezas enfocados en los lineamientos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 Colombia Potencia mundial de la vida.

Adicionalmente el PNFC de acuerdo con las consideraciones constitucionales y legales, plantea que la formación y capacitación de las y los servidores públicos tienen un carácter estratégico para la óptima gestión y desempeño institucional, de allí la necesidad de contar con lineamientos en la materia. Por ello, el Plan Nacional de Formación y Capacitación se presenta como un instrumento que promueve la mejora continua y el desarrollo del servicio público

- **Guía para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Capacitación PIC**

Tiene el propósito de establecer pautas para que la formulación de los Planes Institucionales de Capacitación –PIC– se aborden de manera integral: Proporciona pasos, instrumentos, formatos, ejemplos y explicaciones para entender el aprendizaje basado en problemas y el enfoque de capacitación por competencias; define la conformación y administración de proyectos de aprendizaje en equipo fortaleciendo las dimensiones del ser, el saber y el hacer y organiza las diversas formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias.

- **Sistema de Gestión Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** (Manual Operativo MIPG) El propósito de la 1ª. Dimensión, de Talento Humano es ofrecerle a la entidad pública las herramientas para gestionar adecuadamente su talento humano a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad, promoviendo siempre la integridad en el ejercicio de las funciones y competencias de los servidores públicos.
- **Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la Profesionalización del Servidor Público,** Guía Metodológica para la implementación del Plan Nacional de Formación y Capacitación (PNFC), Profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos.

3. ALCANCE

El Plan Institucional de Capacitación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el año 2026 parte de un diagnóstico de necesidades de formación tanto a nivel institucional como individual, dirigido a todas las dependencias y a la totalidad de las servidoras y los servidores públicos de la entidad, sin distinción de tipo de vinculación ni nivel jerárquico.

El Plan integra acciones formativas que responden a necesidades individuales, grupales y organizacionales, e incorpora actividades de capacitación interna y externa, en modalidades virtual, presencial y mixta, así como iniciativas de transferencia de conocimiento.

Con ello se busca el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades y competencias de las servidoras y los servidores públicos, en concordancia con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1960 de 2019 sobre la profesionalización del servicio público.

4. MARCO ESTRATÉGICO DEL PIC

4.1. La capacitación como derecho

El marco normativo aplicable al sector público se fundamenta en la Constitución Política de Colombia de 1991, cuyo artículo 53 reconoce la capacitación como parte de los derechos laborales de los servidores públicos.

Asimismo, la Ley 489 de 1998 estableció el Plan Nacional de Formación y Capacitación como uno de los pilares del Sistema de Gestión, el cual fue reglamentado mediante el Decreto 1499 de 2017. Este sistema orienta la gestión pública hacia la optimización del desempeño institucional y la obtención de resultados que garanticen la satisfacción de las necesidades ciudadanas y el ejercicio efectivo de sus derechos.

Con la promulgación del Decreto Ley 1567 de 1998 se instituyó el Sistema Nacional de Capacitación, el cual define el marco institucional para los procesos de formación y capacitación en el sector público. Este sistema comprende cinco componentes esenciales:

- Normatividad jurídica y técnica que determina la estructura, alcance y funcionamiento del Sistema.
- Actores institucionales responsables de dirigir, coordinar, regular y ejecutar las acciones de formación y capacitación.
- Lineamientos de política (Plan Nacional de Formación y Capacitación) e instrumentos de implementación en las entidades públicas (planes institucionales de capacitación).

- Recursos disponibles para el desarrollo de los procesos de capacitación y los responsables de su ejecución en cada entidad.
- Principios, objetivos y definiciones conceptuales que orientan la formación y capacitación en el servicio público.

4.2. Aseguramiento de la capacitación para los servidores públicos

Con base en el desarrollo constitucional y legal de los derechos laborales, dentro de los cuales se integran los procesos de formación y capacitación, surge la necesidad de garantizar su acceso a todos los servidores públicos. Dado que el mérito y la carrera administrativa constituyen los fundamentos del empleo público, los lineamientos de política en materia de capacitación se estructuran sobre estos principios.

Sin embargo, debido a la diversidad de formas de vinculación existentes en el sector público, se requiere establecer metodologías y esquemas flexibles que permitan incluir a todos los servidores, sin distinción de su modalidad contractual. En consecuencia, cualquier servidor público adscrito a una entidad tiene derecho a participar en la oferta institucional de capacitación, siempre que esta responda a las necesidades identificadas por la entidad y se ajuste a los recursos disponibles. En situaciones de restricción presupuestal, se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa.

Este marco conduce a que las entidades deban fortalecer los procesos de detección de necesidades de aprendizaje, con el propósito de optimizar el uso del presupuesto asignado. A su vez, exige la implementación de herramientas y criterios que permitan gestionar la oferta de formación con enfoque en el mejoramiento del desempeño organizacional.

4.3. ¿Qué se debe aprender para mejorar el desempeño de los servidores públicos?

El desarrollo de capacidades en los servidores públicos exige la identificación y fortalecimiento de competencias esenciales y específicas, alineadas con las necesidades institucionales. En este sentido, la gestión de la capacitación debe contemplar:

- Determinación de las competencias requeridas, incluyendo conocimientos, habilidades y actitudes fundamentales y específicas para el ejercicio del rol público.
- Identificación de brechas de competencias, comparando las capacidades actuales del servidor —derivadas de su formación, educación y experiencia— con las exigencias del cargo y de la organización.
- Diseño de la oferta de capacitación, basada en las brechas identificadas y orientada al fortalecimiento del desempeño.

- Implementación de la oferta formativa, mediante procesos estructurados que respondan a los lineamientos de la educación informal y la educación para el trabajo y el desarrollo humano, incorporando objetivos, resultados de aprendizaje, metodologías, planes de formación, recursos y estrategias para el desarrollo de competencias.
- Evaluación de resultados, considerando criterios de eficiencia (económica y tecnológica) y de eficacia (impacto en el desempeño individual y colectivo), mediante instrumentos y reportes establecidos.
- Medición de la productividad social, entendida como el indicador que permite evaluar la eficiencia global de la gestión pública derivada de los procesos de capacitación.

Ilustración 1. Esquema de aprendizaje organizacional para entidades públicas

TIPO DE CONOCIMIENTOS	TEMÁTICAS DESARROLLADAS	PRINCIPALES OFERENTES (E-LEARNING)
Especializados	Competencias identificadas en la entidad, capacidades detectadas con brechas, resultados de DNAO	Entidades públicas Programa de capacitación
Específico	Sistema de gestión y desempeño, banco de proyectos de inversión pública, gestión de proyectos de inversión pública bajo la Metodología General Ajustada (MGA). SECOP	Líderes de políticas MIPG Coordinación sectorial Entidades públicas Programa de capacitación
Esenciales	Constitución, fines esenciales y sociales del Estado, estructura, organización y funcionamiento enfocado en derechos humanos, participación y democracia, descentralización territorial y funciones esenciales.	Esap Programa de banco de capacitación Líderes de políticas MIPG Entidades públicas Programa de capacitación

Fuente: Dirección de Empleo Público - Función Pública, 2020.

4.4. El aprendizaje organizacional

El aprendizaje organizacional, se fortalece a través de la preservación de la memoria institucional a la cual permite identificar, sistematizar y aprovechar las buenas prácticas y las lecciones aprendidas. Este proceso refleja la capacidad de la entidad para crear, estructurar y procesar información proveniente de diversas fuentes (individual, de equipo, organizacionales e interorganizacionales), con el fin de generar nuevo conocimiento (Barrera & Sierra, 2014). Su desarrollo debe alinearse con los ejes temáticos priorizados por la organización garantizando que el aprendizaje contribuya efectivamente al mejoramiento continuo y al logro de los objetivos institucionales.

Ilustración 2. Esquema de aprendizaje organizacional para entidades públicas



Fuente: Dirección de Empleo Público - Función Pública, 2020.

Los productos y resultados generados por las entidades públicas se materializan principalmente en bienes y servicios que surgen del trabajo colectivo de los servidores y colaboradores que integran la organización. Dichos productos dependen del desarrollo de una cadena de valor en la cual intervienen las capacidades individuales de los servidores; por ello, la formación y la capacitación deben asumirse como procesos estratégicos para fortalecer el desarrollo organizacional.

Ilustración 3. Visión tradicional y visión desarrollista de la capacitación para el sector público

VISIÓN TRADICIONAL DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	VISIÓN DESARROLLISTA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Es un costo	Es una inversión
Sin dirección estratégica	Con orientación estratégica
Desligada de objetivos	Atada a objetivos de aprendizaje
Ocupación del tiempo	Educación
Espontaneidad	Plan de carrera
Sólo es adiestramiento para un puesto	Preparación para movilidad
Castigo	Polivalencia
	Aprendizaje organizacional

Fuente: Dirección de Empleo Público - Función Pública, 2020.

El aprendizaje individual, derivado de las necesidades identificadas para mejorar el desempeño, aporta valor a los procesos institucionales. Una entidad que aprende se caracteriza por contar con principios y atributos orientados hacia el aprendizaje organizacional y a la transferencia del conocimiento generado durante la producción de políticas, bienes y servicios públicos.

Asimismo, la formación continua constituye un componente esencial de la gestión por competencias laborales. El desarrollo de dichas competencias se fundamenta tanto en los procesos formativos formales —vinculados a escuelas, academias y otros espacios de aprendizaje estructurado (conocimiento explícito)— como en la acumulación de experiencias derivadas del ejercicio cotidiano del rol público, incluidas tareas, responsabilidades, cargos y situaciones de trabajo (conocimiento tácito).

El aprendizaje continuo pretende superar el enfoque tradicional centrado en clases magistrales y promover la investigación, la autonomía y la motivación de los servidores para adquirir, aplicar y compartir nuevos conocimientos. De esta manera, se amplían los escenarios, medios y recursos destinados al aprendizaje, contribuyendo a la consolidación de un modelo de gestión pública orientado al mejoramiento permanente y al fortalecimiento de las capacidades institucionales.

5. RESPONSABLES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Ilustración 4 Responsables del Plan Institucional de Capacitación



Fuente: Elaboración propia

5.1. Secretaría General

Responsable de garantizar los recursos necesarios para la ejecución de las actividades programadas, así como de realizar el seguimiento a su implementación para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5.2. Dirección de Talento Humano

Encargada de liderar la gestión de la Coordinación de Capacitación y Evaluación, asegurando el cumplimiento de los lineamientos legales e institucionales en materia de formación. Esto incluye el diagnóstico de necesidades, la planificación, ejecución y evaluación de los procesos de capacitación.

5.3. Comité de Capacitación y Estímulos

Define y aprueba anualmente las áreas temáticas que conformarán el Plan Institucional de Capacitación, en concordancia con las políticas y lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional. Esta definición se realiza con base en el análisis de necesidades organizacionales realizado por la Dirección de Talento Humano, así como de los recursos disponibles para su ejecución.

5.4. Directivos de las diferentes instancias

Identifican las necesidades de capacitación de los servidores a su cargo y las comunican por escrito a la Dirección de Talento Humano, Coordinación de Capacitación y Evaluación, que se encarga de elaborar un análisis de funciones y requerimientos formativos.

5.5. Servidores Públicos

Tienen la responsabilidad de capacitarse y actualizar sus conocimientos en el área de su función. Este proceso contribuye al desarrollo de competencias, al fortalecimiento de habilidades, al cambio de actitudes y, en última instancia, al cumplimiento de la misión institucional y a la mejora de la prestación de servicios a la ciudadanía.

6. FORMULACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN - PIC.

La formulación del Plan Institucional de Capacitación (PIC) debe contemplar diversos parámetros estratégicos, incluyendo: el apoyo a áreas clave como comunicación, sistemas de información y gestión documental; la adopción de un enfoque flexible y dinámico; la integración de la cultura organizacional; la estructuración de un plan de aprendizaje coherente; y la definición de una orientación pedagógica explícita, alineada con las competencias laborales previamente establecidas.

En concordancia con lo estipulado en el Plan Nacional de Formación y Capacitación (PNFC) 2023-2030, se consideran los siguientes parámetros fundamentales para su implementación.

Ilustración 5 Parámetros generales para formular el PIC



Fuente: Elaboración propia

Las competencias comportamentales se encuentran reguladas por el Decreto 815 de 2018, compilado en el Decreto 1083 de 2015.

Con el objetivo de atender las necesidades de capacitación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Dirección de Talento Humano, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 y el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030, desarrolla los lineamientos que orientan la formación y capacitación del sector público, emitidos por el DAFP y en cumplimiento de la normativa vigente. Con base en ello, formula el Plan Institucional de Capacitación (PIC) para la vigencia 2026, adoptando la estructura definida en la Guía para la Formulación del PIC.

El propósito central es definir la identidad del servidor público que se busca consolidar a través de los procesos de formación y capacitación, sustentada en variables estratégicas, tales como:

1. **Política de Estado:** La política pública de empleo y de gestión estratégica del talento humano debe ser de largo plazo, estableciendo un horizonte temporal que permita proyectar el desarrollo institucional y del país.

2. Cultura de ética, probidad e integridad: Los servidores públicos, como referentes de la sociedad, deben interiorizar y practicar valores éticos y de legitimidad en su quehacer cotidiano, asegurando que las acciones se ejecuten de manera correcta y fortaleciendo una sociedad más justa.
3. Valores del servidor público: Se busca promover criterios éticos orientados al bien común, la capacidad en el ejercicio de funciones, el compromiso social, la comunicación, la equidad y el respeto de género, la diversidad, el espíritu de servicio, la honestidad, innovación, lealtad, respeto por la Constitución, responsabilidad, trabajo en equipo, solidaridad y rectitud.
4. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Conforme a la Ley 2016 de 2020, liderada por el DAFP, se definen cinco valores esenciales que deben guiar la conducta de los servidores: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.
5. Visión de desarrollo y equidad: La equidad se entiende como la reducción de desigualdades sociales, garantizando igualdad de oportunidades sin necesidad de uniformidad absoluta. Este enfoque permite evaluar la calidad del desarrollo económico, social, cultural, tecnológico y político del país.

De estos lineamientos se derivan valores, principios, conductas y temáticas organizacionales prioritarias para el Estado, que se reflejan en la gestión institucional. Bajo este enfoque de desarrollo humano, los servidores públicos son el motor de la organización, determinan su orientación y son responsables de la generación de los bienes y servicios públicos que les competen.

Ilustración 6 Ciclo de formación orientado por las temáticas priorizadas



Fuente: Dirección de Empleo Público – Función Pública, 2019.

En consecuencia, la **priorización temática** se define con base en las capacidades y conocimientos establecidos en este Plan, incorporando los **ejes temáticos estratégicos** que aportarán valor a los procesos de formación y capacitación de los servidores públicos. Su implementación busca **fortalecer el desempeño institucional** mediante el

desarrollo integral de los servidores y la adecuada orientación en el ejercicio de sus funciones.

7. EJES TEMÁTICOS PNFC

Conforme al Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030, la priorización temática destinada a las entidades públicas se integra en los siguientes ejes temáticos, los cuales se detallan a continuación:

Ilustración 7 Ciclo de formación orientado por las temáticas priorizadas



Fuente: Dirección de Empleo Público, Función Pública y ESAP, 2023-2030

7.1. Eje 1. Paz Total, Memoria y Derechos Humanos

Se orienta hacia la transformación institucional y cultural de servidores y servidoras públicas, a partir un direccionamiento político capaz de redimensionar su universo simbólico y propiciar escenarios de construcción de paz y la garantía de los derechos. Lo anterior, responde al papel fundamental que tienen las administraciones públicas en la construcción de la paz en una sociedad, ya que son las encargadas de gestionar y coordinar políticas públicas y servicios que impactan directamente en la convivencia y el bienestar de la población.

Ilustración 8 Temáticas sugeridas PIC – Eje 1



Fuente: Dirección de Empleo Público, Función Pública y ESAP, PNFC, 2023-2030

7.2. Eje 2. Territorio, Vida y Ambiente

Este eje está dirigido a servidoras y servidores públicos, con el fin de interpretar y comprender los territorios como constructo social, sustento material y simbólico de las relaciones entre sociedad y naturaleza. En este sentido las V los servidores públicos tendrán la amplitud para construir herramientas que le permitan realizar un estudio y valoración de los territorios donde Se desenvuelve, ya sea en espacios urbanos o rurales, y Como consecuencia, generar ciertas estrategias de planificación para el desarrollo dentro del

contexto de las problemáticas locales y variables del territorio de manera particular. ofreciendo una solución a esos fenómenos e inconvenientes socio territoriales, como también propender por la transformación y gestión del territorio de forma multiescalar.

Ilustración 9 Temáticas sugeridas PIC – Eje 2



Fuente: Dirección de Empleo Público, Función Pública y ESAP, PNFC, 2023-2030

7.3. Eje 3: Mujeres, Inclusión y Diversidad

Este eje propone cualificar las capacidades del talento humano de las entidades públicas, en el enfoque de género, interseccional y diferencial para la mejora continua de la gestión pública y su desarrollo, en el marco de la Ley 2294 de 2023, para lograr las cinco (5) transformaciones propuestas en pro de la construcción de un nuevo contrato social para alcanzar una cultura de paz, en donde la vida en dignidad y el cuidado de la casa común sea el foco del desarrollo y fortalecimiento institucional.

En este sentido las y los servidores públicos deben desarrollar habilidades y conocimientos que les permitan realizar su trabajo, mediante el diseño, implementación y monitoreo de planes, programas, estrategias y políticas reales y efectivas para superar las relaciones desiguales entre hombres y mujeres, las exclusiones históricas de las poblaciones diversas que componen al Estado colombiano y la corresponsabilidad de las labores del cuidado.

Ilustración 10 Temáticas sugeridas PIC - Eje 3



Fuente: Dirección de Empleo Público, Función Pública y ESAP, PNFC, 2023-2030

7.4. Eje 4: Transformación Digital y Cibercultura

La capacitación y la formación de las y los servidores públicos debe pasar por el conocer, asimilar y el aplicar los fundamentos de la industria 4.0 de la Cuarta Revolución Industrial y de la transformación digital en el sector público, pues los procesos de transformación de la economía en el mundo, sus conceptos, enfoques y modelos propuestos alrededor de las tendencias en la industria impactan de una u otra manera a la administración pública.

En este sentido, la industria 4.0 se despliega en un conjunto de tecnologías, conocimientos, prácticas y saberes que promueven una forma de producir bienes y servicios con mayor confiabilidad y calidad en la que la tecnología, y las aplicaciones tecnológicas propician un canal dinámico para generar interacciones entre el Estado y la ciudadanía. Las “tecnologías disruptivas” se han convertido en el soporte del protagonismo tecnológico, sin desvirtuar el factor humano en procesos productivos. La robótica y la inteligencia artificial están presentes en la sustitución de algunos cargos y en la aparición de nuevos empleos, gracias a la diferenciación que se presenta entre los procesos de producción, distribución, consumo y atención al ciudadano y a los clientes,

pone de manifiesto la necesidad de la digitalización en todos los procesos en el sector privado y en el sector público, lo anterior, crea características y atributos modernos en la gestión del sector público en todas las entidades de gobierno.

Ilustración 11 Temáticas sugeridas PIC – Eje 4



Fuente: Dirección de Empleo Público, Función Pública y ESAP, PNFC, 2023-2030

7.5. Eje 5: Probidad, Ética e Identidad de lo Público

El entendimiento de lo que cada servidor público debe llevar en su corazón y en su raciocinio, parte de lo que Bloom planteó que la identificación es un impulso inherente de reconocerse en valores, comportamientos, costumbres y actitudes de figuras significativas en su entorno social; visto así, las personas persiguen activamente la identidad, así no lo evidencien todo el tiempo. Por otro lado, todo ser humano busca mejorar y proteger la identidad. Desde esta perspectiva, el principal rasgo de identidad del servidor público debe ser la ética de lo público.

La capacitación en ética y probidad es especialmente importante en el contexto actual, en el que la corrupción y el mal uso de los recursos públicos son una preocupación creciente en muchos los servidores públicos deben ser conscientes de las implicaciones éticas de sus acciones y decisiones, y estar preparados para enfrentar situaciones en

las que se pueda presentar un conflicto de interés o una tentación de actuar de manera indebida.

En este sentido, vale la pena mencionar que, una identidad es todo aquello que hace lo que una cosa o algo sea. En tal sentido, constituye una propiedad de los actores, que, son todas las entidades públicas motivacionales y conductuales de lo que representa el servir desde el sector público para que Colombia y su sociedad sean cada día mejores.

Ahora bien, “La *identidad es fundamentalmente una cualidad subjetiva o de carácter individual, arraigada en el entendimiento del actor sobre sí mismo y, en gran medida, sobre la sociedad en la que vive*. Lo que implica que, si cada uno de las y los servidores públicos y colaboradores del Estado reflejan en su actuar cotidiano esta característica, que de hecho hace parte de su perfil profesional y de su actitud hacia el trabajo, incidirá positivamente en que la dependencia y la entidad preste un mejor servicio al ciudadano y, si esto sucede, se reflejará en la confianza del ciudadano en el Estado.

Ilustración 12 Temáticas sugeridas PIC – Eje 5



Fuente: Dirección de Empleo Público, Función Pública y ESAP, PNFC, 2023-2030

7.6. Eje 6: Habilidades y competencias

A través de este eje, se pueden fortalecer o desarrollar competencias laborales, que permitan complementar los avances que poseemos en la actualidad en esta materia de y articular los componentes clave como la construcción de empleos tipo, de cuadros funcionales y el diccionario o catálogo de competencias para lograr en la gestión estratégica del talento humano un diferencial valioso que incremente el valor público desde el rol del servidor público.

Las condiciones de calidad y oportunidad del quehacer público dependen, en gran medida, de la planeación, desarrollo y fortalecimiento de los aspectos asociados al ciclo de vida de los servidores públicos (ingreso, desarrollo y retiro), por lo tanto, desde este punto de vista, la gestión del talento humano debe ser innovadora y creativa, de tal manera que llegue a ser aliada estratégica en el cumplimiento de la misionalidad de las entidades.

“Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público”.

A través de este eje, se pueden fortalecer o desarrollar competencias laborales, que permitan complementar los avances que poseemos en la actualidad en esta materia de y articular los componentes clave como la construcción de empleos tipo, de cuadros funcionales y el diccionario o catálogo de competencias para lograr en la gestión estratégica del talento humano, un diferencial valioso que incremente el valor público desde el rol del servidor público.

Ilustración 13 Temáticas sugeridas PIC – Eje 6

Temáticas Sugeridas



- Pensamiento analítico
- Pensamiento crítico
- Comunicación digital
- Liderazgo en entornos digitales

- Creatividad e innovación
- Gestión documental
- Control Interno Definiciones de las competencias de nivel jerárquico correspondientes



- Herramientas para la obtención de resultados
- Comunicación efectiva y asertiva
- Liderazgo efectivo
- Gestión del desarrollo de las personas
- Resolución de conflictos

- Gestión de procedimientos
- Gestión del Talento Humano por Competencias
- Guía referencial Iberoamericana de competencias
- Plan Nacional de competencias laborales en el sector público
- Catálogo de competencias funcionales



- Aprendizaje continuo
- Orientación a resultados
- Orientación al usuario y a los ciudadanos
- Compromiso con la organización

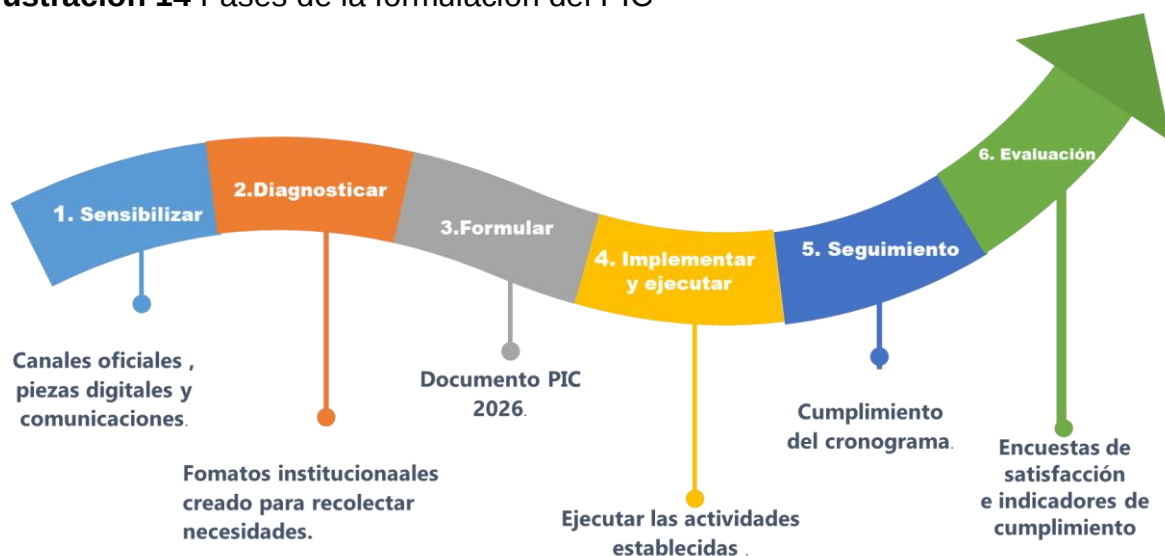
- Trabajo en equipo
- Adaptación al cambio
- Resiliencia, Tolerancia
- Inteligencia emocional
- Comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, resolución de problemas y conflictos

Fuente PNFC, 2023-2030

Fuente: Dirección de Empleo Público, Función Pública y ESAP, PNFC, 2023-2030

8. FASES DE FORMULACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

Ilustración 14 Fases de la formulación del PIC



Fuente: Elaboración propia

Las fases involucradas en la formulación del PIC son las siguientes:

- Sensibilizar: Utilizando los canales oficiales, pieza digitales y comunicaciones

- **Diagnosticar:** A través de formatos institucionales creados para recolectar la información
- **Formular:** Proyectar el documento PIC
- **Implementar:** Etapa en la cual se realiza la ejecución de todas las actividades establecidas en el PIC
- **Seguimiento:** Permite verificar el cumplimiento del cronograma de los cursos e informes
- **Evaluación:** Proceso realizado para verificar el cumplimiento de los indicadores de cumplimiento e impacto del plan.

El diagnóstico se realizó en el mes de octubre de 2025 a través de la información presentada por las dependencias mediante el formato GH-F- 002 “Diagnóstico de necesidades de capacitación” y, de la información arrojada por el “Diagnóstico de necesidades de aprendizaje individual” a través del formato GH-F- 099.

Como resultados del análisis y la consolidación de la información obtenemos lo siguiente:

Para el caso de las necesidades de capacitación individual, diligenciaron el formato 188 funcionarios de la Superservicios, por nivel, se tiene que el 86% participantes fueron del nivel profesional, seguido del nivel técnico quienes participan con un 6,6%. Tabla No. 1

Tabla 1 Número de Participantes por nivel jerárquico

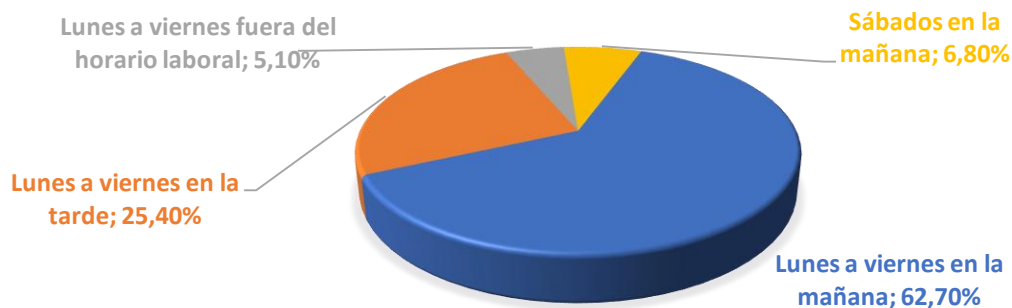
NIVELES	NÚMERO DE PARTICIPANTES POR NIVEL	PART. %
ASISTENCIAL	9	4,0
ASESOR	3	2,0
DIRECTIVO	1	0,5
PROFESIONAL	162	86,5
TÉCNICO	13	7,0
TOTAL	188	100

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los datos más relevantes se encuentra:

El horario preferido por los encuestados para asistir a las capacitaciones es de lunes a viernes en horas de la mañana (62,7%), seguido del horario de lunes a viernes en la tarde con un porcentaje del (25,4%)

Gráfico 1 Franja horaria para desarrollar los procesos de capacitación

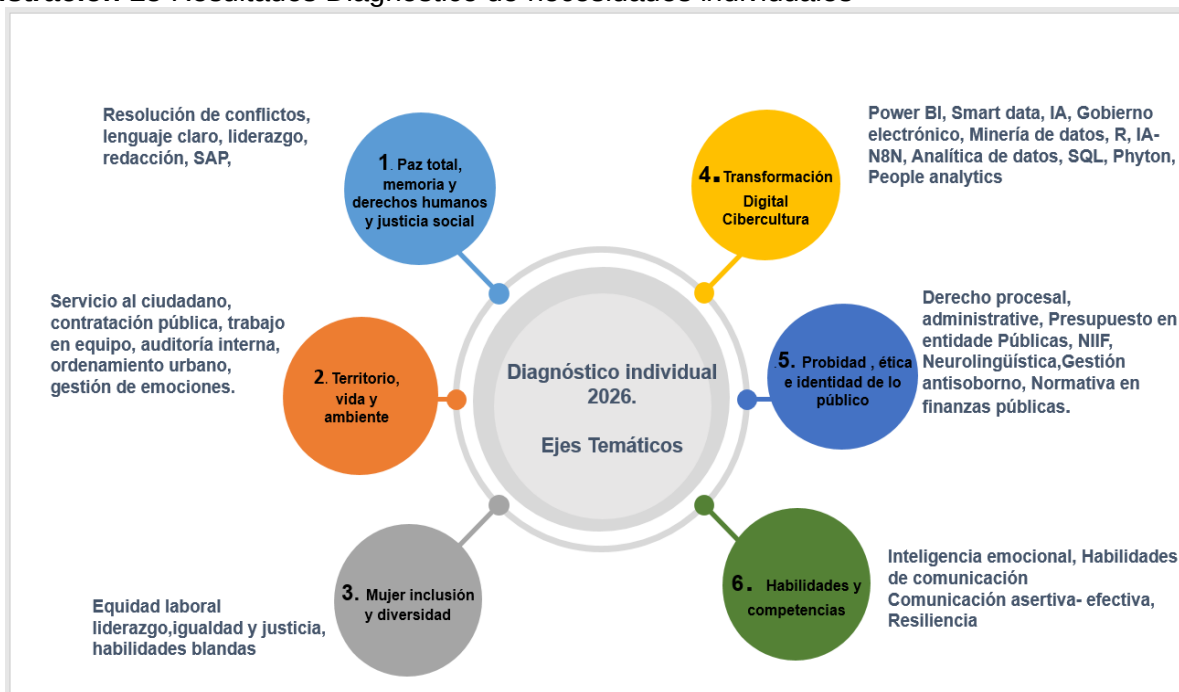


Fuente: Elaboración propia

8.1. Resultados del diagnóstico individual y por dependencias

En la siguiente gráfica se relacionan los temas de mayor interés para los funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Estos temas son solicitados en los niveles básico, intermedio y avanzado, ya que la mayor parte de los funcionarios ingresaron en esta vigencia y se necesita afianzar habilidades y conocimientos básicos y fortalecer las competencias laborales.

Ilustración 15 Resultados Diagnóstico de necesidades individuales



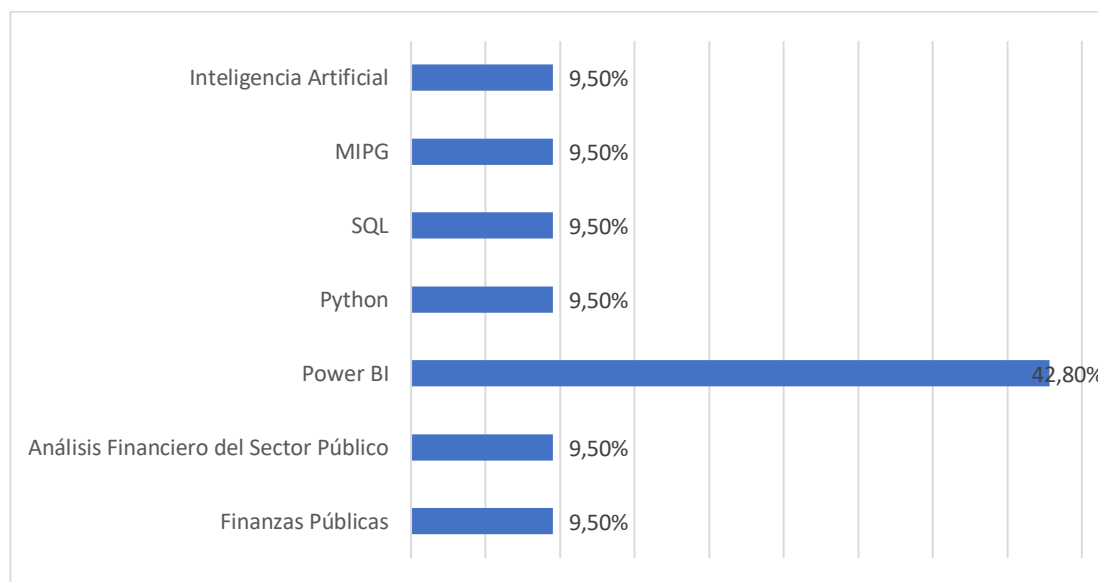
Fuente: Elaboración propia

Las capacitaciones se desarrollarán de acuerdo con el cronograma establecido por el Grupo de Capacitación y Evaluación - DTH, a su vez se realiza revisión permanente a través de la Matriz de Seguimiento de Actividades del Plan Institucional de Capacitación.

8.2. Resultados de la encuesta de diagnóstico de necesidades de capacitación por área o dependencia

Se lleva a cabo la aplicación de cuestionario en Google forms, el cual fue diligenciado por funcionarios pertenecientes a 20 dependencias de las 29 existentes, las cuales presentan los requerimientos de necesidades de capacitación para promover su desarrollo y generar impacto en los nuevos funcionarios y alcanzar un mejor nivel de la entidad. Los temas con más demanda para las áreas son:

Gráfico 2 Temas que más solicitan las áreas



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados anteriores el requerimiento de las dependencias es conocimiento y actualización en Herramientas de análisis de datos como SQL, Power Bi, Python, que alcanza el 61,80% de solicitudes, mientras que los demás temas son requeridos en menor nivel de importancia.

Con los resultados obtenidos del diagnóstico individual y de las diferentes dependencias se realizó el consolidado de la información, identificando las temáticas

requeridas e integrándolas a los ejes temáticos del PNFC 2023–2030, presentados a continuación:

Tabla 2 Diagnóstico de necesidades de capacitación.

EJE TEMÁTICO	TEMÁTICAS	NIVEL
1. Paz total, Memoria y Derechos Humanos y Justicia Social	Redacción de textos institucionales, textos técnicos aplicables a la gestión de cada dependencia.	Básico-Intermedio-Avanzado
	Ética y responsabilidad social	
	Cultura del servicio	
	Planeación, administración y control de políticas públicas relacionadas con servicios públicos domiciliarios.	
	Conocimiento y objetivos de entidades colombianas como DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) y la CNSC (Comisión Nacional del Servicio Civil)	
	Conocimiento de plataformas para gestionar la información de los servidores públicos colombianos como Sipeg y Secop II	
2. Territorio, Vida y Ambiente	Servicio al usuario/Accesibilidad Web aplicada en UX/UI	Básico-Intermedio-Avanzado
	Servicio al ciudadano y administración en crisis- modalidad virtual	
	. Contratación pública - modalidad presencial	
	. Gestión de emociones en la interacción con usuarios internos y externos	
	Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	
	Normatividad sobre ordenamiento urbano orientada a servicios públicos	
3. Mujeres, Inclusión y Diversidad	Legua de señas	Básico-Intermedio-Avanzado
	Fortalecimiento de habilidades blandas	
	Perspectiva de género y diversidad en la atención al usuario	
	Enfoque de género en el proceso disciplinario, recepción de quejas y/o denuncias, práctica de pruebas, análisis de pruebas, proyección de decisiones con enfoque de género, y de prevención,	

EJE TEMÁTICO	TEMÁTICAS	NIVEL
	atención y medidas de protección de las violencias basadas en género de la entidad, en el proceso disciplinario	
	Comunicación asertiva, estratégica, lenguaje claro e incluyente	
4. Transformación Digital y Cibercultura	Herramientas de google: Google forms, Google docs, Google Sheets, Google drive, Google keep	Básico-Intermedio-Avanzado
	Herramientas de análisis de datos para procesar, analizar y visualizar información. SQL, Python, Power BI	
	Herramientas de inteligencia de negocios (BI) y visualización de datos que permiten a los usuarios conectar, analizar y visualizar información de diversas fuentes para tomar decisiones informadas, Tableau, Power BI, Data Studio , Zoho Analytics, Knime	
	Herramientas ofimáticas con énfasis en Excel	
	Manejo de Software de Sistemas de Información geográfica (ArcGIS)	
	Aplicativos internos Cronos, Sigmé, Te resuelvo, Sistema único de información SUI, Uso de aplicativos RUPS de todos los componentes del servicio público	
	Usos y manejo adecuado de la inteligencia Artificial	
5. Probidad, Ética e Identidad de lo Público	Diplomado Actualización en servicios públicos enfocado en las misionales	Básico-Intermedio-Avanzado
	Conocimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	
	Procedimiento Administrativo Sancionatorio	
	Normas internacionales de información financiera (NIIF)	Avanzado
	Normas internacionales de auditoria (NIA)	Avanzado
	Actualización normas ISO 27001 -ISO 31000 ISO 14001 (SGA)- NTC-ISO/IEC 17000 - 17020	Avanzado

EJE TEMÁTICO	TEMÁTICAS	NIVEL
	Manejo de normatividad laboral en el sector público	Básico-Intermedio – Avanzado
6. Habilidades y Competencias	Técnicas de Programación Neurolingüística en la Resolución de conflictos	Básico-Intermedio-Avanzado
	Habilidades de comunicación Técnicas de oratoria	
	Pensamiento crítico	
	Liderazgo efectivo	
	Comprensión de Lectura	
	Adaptación al cambio, toma de decisiones y juicios de valor	Avanzado
	Trabajo en equipo	Intermedio
7. Formación de directivos públicos	Gerente públicos de la administración Colombiana, cuyo objetivo es conocer y actualizar procesos, procedimientos y buenas prácticas en la administración pública y una gestión administrativa que preste mejores servicios.	Avanzado
Nota: Se establecen unas temáticas iniciales, que pueden ser objeto de modificación conforme las necesidades de la SUPERSERVICIOS bajo las mismas condiciones.		

Fuente: Elaboración propia

9. IMPLEMENTACIÓN DEL PIC 2026

9.1. Programa de inducción

El programa de **inducción** tiene por finalidad garantizar que la persona que se vincula a la Superservicios adquiera un conocimiento integral de la entidad, se incorpore de manera efectiva a la cultura organizacional y al sistema institucional de valores, y comprenda la misión, visión y objetivos estratégicos. De igual forma, este proceso facilita la apropiación de los derechos y deberes que le asisten como servidor público y fortalece su sentido de pertenencia hacia la organización.

En atención a lo establecido en el **artículo 7 del Decreto 1567 de 1998**, los programas de inducción deberán incorporar contenidos orientados a promover, fortalecer y preservar la moralidad administrativa, contribuyendo al ejercicio ético, transparente y responsable de la función pública.

Este programa consta de la realización de los siguientes cursos:

- Inducción Corporativa- donde conocerá la entidad.
- Introducción a la Ley 142 de 1994- aplicada a los servicios públicos
- Prevención del acoso laboral y Sexual
- Evaluación del Desempeño Laboral en periodo de prueba

Esta formación se realiza a través del Campus Virtual de la Superintendencia, que se actualiza cada vigencia para ofrecer mayor nivel de capacitación a los funcionarios. Además, se programan jornadas presenciales donde se conoce la parte directiva y la misionalidad de las áreas.

Ilustración 16 Estructura del programa de inducción



Fuente: Elaboración propia

9.2. Programa de reinducción

Este proceso tiene como propósito reorientar a los servidores públicos en aspectos relacionados con la cultura organizacional, promoviendo la identificación y potenciación de fortalezas que mejoren la cohesión, la identidad institucional y el sentido de pertenencia. Asimismo, busca facilitar la adopción de prácticas innovadoras que permitan dejar atrás aquellos procedimientos que no generan valor, contribuyendo a la consolidación de una entidad más cohesionada, humanizada y preparada para cumplir su misión de garantizar el bienestar ciudadano con integridad y cercanía. Es así como en la vigencia 2026 el reto proyectará el fortalecimiento de la cultura organizacional, enfocada a la excelencia en el servicio, compromiso con la entidad y la transparencia en las actuaciones de los servidores.

9.3. Entrenamiento en puesto de trabajo

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) señala que el entrenamiento en el puesto de trabajo constituye un componente esencial del Plan Institucional de Capacitación (PIC). Además, precisa que este tipo de entrenamiento tiene como finalidad proporcionar la preparación necesaria para el ejercicio de las funciones del empleo, garantizando la asimilación práctica de las tareas asignadas. En este marco, el entrenamiento en el puesto de trabajo se orienta a atender, en el corto plazo, necesidades específicas de aprendizaje requeridas para el adecuado desempeño del cargo, mediante el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y aptitudes cuya aplicación pueda evidenciarse de manera inmediata. Su duración debe ser inferior a 160 horas, y pueden acceder a este proceso las servidoras y los servidores vinculados en calidad de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, provisionales o temporales.

El instructivo GH-I-005 Conocimiento Participativo, establece las directrices que regulan este proceso, tiene como propósito brindar a los servidores los conocimientos fundamentales para el inicio y desarrollo de sus funciones, de manera que puedan desempeñarse adecuadamente dentro de la entidad mientras adelantan el curso virtual de inducción, el cual permitirá profundizar en los temas previamente abordados. Los conocimientos esenciales y de carácter general que deberán incorporarse en el proceso de entrenamiento serán los siguientes:

Ilustración 17 Conocimientos generales entrenamiento en puesto de trabajo
Conocimientos Generales del Entrenamiento en Puesto de Trabajo



Fuente: Elaboración propia

De igual manera, se incorporarán los procesos y procedimientos específicos relacionados con cada uno de los cargos a ocupar, conforme a las funciones y gestiones propias de cada dependencia.

En este sentido, se asignará un responsable del acompañamiento durante el proceso de entrenamiento —ya sea el jefe inmediato o la persona designada para tal fin— con el propósito de orientar al servidor en la ejecución adecuada de las actividades y tareas del área. A su vez, el área de Talento Humano realizará el seguimiento y verificación del proceso mediante el uso del formato correspondiente que permita evidenciar dicho proceso.

9.4. Programa de Bilingüismo

Este programa está disponible para funcionarios públicos, que deseen aprender una segunda lengua, el objetivo de éste, es el aumentar el número de servidores que dominan un segundo idioma, una capacidad que en la actualidad no solo fortalece el desarrollo profesional sino también a la gestión pública.

La formación del inglés en la modalidad virtual, los participantes pueden formarse en tres niveles: A1, A2 y B1, en los cuales, los servidores adquieren habilidades para comprender y producir textos argumentativos, así como generales, sobre aspectos relacionados con actividades laborales, académicas y del entorno social. Todo el proceso de Bilingüismo se desarrolla según el Marco Común Europeo de Referencia (MCER).

9.5. Programa de empalmes y mentorías

Las acciones de **gestión del conocimiento**, tanto específico como general, se orientan a los servidores públicos y equipos de la entidad, con el objetivo de **compartir y multiplicar este conocimiento** entre los colaboradores involucrados en las actividades misionales y de apoyo, fortaleciendo así las competencias y capacidades del personal. Las **mentorías** se desarrollan a través de alianzas estratégicas con otras entidades, así como por servidores públicos y colaboradores internos que poseen el conocimiento requerido para impartir la capacitación.

De manera complementaria, el **Programa de Empalmes** tiene como propósito transferir conocimiento específico de un servidor a otro designado por el líder del proceso, de manera que este pueda asumir las actividades aplicando los conocimientos adquiridos. Esta estrategia busca **preservar el conocimiento tácito** (buenas prácticas, estrategias exitosas y aspectos relevantes) de los servidores que se retiran de la entidad o se trasladan a otras dependencias o cargos.

Frente a esta situación, resulta fundamental **identificar previamente los cargos y conocimientos críticos** dentro de la entidad, así como realizar un análisis de riesgo sobre la posible pérdida de conocimiento derivada de la desvinculación de los funcionarios que lo poseen.

En consecuencia, ante cualquier cambio de dependencia o nivel del empleo, se deben promover las condiciones necesarias para que el servidor que ingresa y el responsable de la dependencia reciban la **inducción y/o el entrenamiento correspondiente**, incorporando los cambios y especificidades derivados de la nueva función.

9.6. Proceso de alianzas

Para esta vigencia se llevarán a cabo las gestiones necesarias para continuar realizando las alianzas con las entidades de orden nacional y distrital, y renovando las ya existentes (próximas a finalizar), con el ánimo de continuar fortaleciendo las competencias de los servidores públicos de la entidad, para de esta forma poder implementar un proceso de benchmarking externo y así potencializar los servicios que presta la SUPERSERVICIOS.

9.7. Convenio con el ICETEX

En la línea de formación la entidad fortalece la promoción permanente en educación a través de la divulgación del fondo ICETEX para la financiación de estudios para las servidoras y servidores de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción y de nombramiento provisional, según disponibilidad presupuestal.

Teniendo en cuenta que actualmente se encuentra en ejecución el convenio con código contable 120906, suscrito entre la Superservicios y el ICETEX, cuyo objeto es: *“Por el presente convenio LA SUPERINTENDENCIA se compromete a constituir en el ICETEX un fondo que se denominará FONDO SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS- CAPACITACIÓN FUNCIONARIOS- ICETEX.” y lo señalado en el artículo 27 del Decreto 1369 de 2020, en el cual le fue asignada a la Dirección de Talento Humano de la Superservicios, entre otras, la función de “4. Diseñar, dirigir, administrar y evaluar los programas de formación, capacitación, incentivos, bienestar y desarrollo de los servidores públicos de la Superintendencia, de acuerdo con lo previsto en la ley y en*

el Plan Nacional de Formación y Capacitación”, la Superservicios otorga apoyo educativo para la financiación de estudios de educación superior a través de la aprobación de créditos condonables.

9.8. Actividades para fortalecer las dimensiones

Adicionalmente, dentro del marco de innovación en la gestión pública, la Dirección de Talento Humano gestionará alianzas estratégicas con diferentes entidades públicas, se

socializará la oferta de capacitación gratuita de entidades públicas de orden distrital y nación, con el propósito de ampliar las oportunidades para los servidores y servidoras públicas de la entidad.

Así mismo, se continuará con las capacitaciones que realiza el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

9.9. Formación de Directivos Públicos

La Superservicios, en concordancia con lo contemplado en el PNFC 2023 – 2030, gestionará acciones permanentes con la ESAP, con Subdirección de Alto Gobierno, posibilitando la alianza para la capacitación de los directivos de la entidad. Y con el ánimo de propender por el desarrollo de las habilidades y competencias de los directivos públicos.

La formación, capacitación e inducción destinada a los servidores públicos que ocupan posiciones directivas en las diferentes ramas del poder público, se orientará a promover la profesionalización y el desarrollo de habilidades y destrezas para el ejercicio de la dirección cualificada de las entidades, las organizaciones o el cargo que desempeñe y, por otra parte, a alinearse con los propósitos y mandatos constitucionales, legales, reglamentarios e institucionales que configuran el Estado Social de Derecho, en especial, en lo que corresponde a la búsqueda continua de la justicia ambiental, social y económica, la generación de valor público para la vida, el bienestar social cultural incluyente y la Paz.

El enfoque dará la entidad al proceso de formación, capacitación e inducción de los directivos públicos en será el **“Enfoque en clave de pedagogía crítica”**, el cual se orienta a llevar a cabo procesos de coaprendizaje que se sustentan en el diálogo de saberes y de conocimientos que abren espacio para que se exprese la diferencia y la experiencia.

Dado lo anterior la Superservicios, adoptará la línea de formación de **Habilidades para la Alta Dirección Pública**, la cual se orienta a fortalecer las capacidades gerenciales de los altos directivos del Estado Colombiano y se disponen como instrumentos que apoyan la consecución de políticas generadoras de la justicia distributiva, económica, ambiental y la eficiencia – eficacia y transparencia del servicio público.

La Línea de formación tendrá como línea temática las habilidades gerenciales y directivas cuyo objetivo es: Fortalecer las capacidades de la alta dirección del Estado mediante el desarrollo de habilidades para la gestión sistémica del conocimiento, toma de decisiones estratégicas; la prospectiva y la planeación de organizaciones, el liderazgo transformador, el trabajo en equipo y la gestión del cambio, gerencia y

evaluación del talento humano, colaboración, resolución de conflictos, innovación y gestión del tiempo.

Con este proceso de formación, los directivos públicos desarrollarán o potenciarán sus capacidades para el liderazgo efectivo en el ejercicio de las funciones. La autoridad formal de la que gozan por efectos de la naturaleza jerárquica del empleo público, complementadas con las capacidades necesarias para liderar equipos de trabajo y organizaciones.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

La fase de seguimiento busca revisar periódicamente los avances en el plan de acción para evidenciar su cumplimiento.

El seguimiento a la ejecución del Plan Institucional de Capacitación se realizará a través del reporte periódico de avance del Plan de Acción, e igualmente a la revisión de los indicadores de gestión definidos, a los cuales se les hará la medición a través del aplicativo SIGME de acuerdo con la frecuencia establecida para cada uno.

Adicionalmente, se realizará la aplicación de encuestas de satisfacción de las personas asistentes y en los casos que aplica (eventos de formación con duración mayor a 8 horas) la encuesta para medir el impacto.

Con la medición de los indicadores se obtienen datos reales con los cuales se podrá conocer el impacto de las actividades de capacitación, se podrá ajustar las metas acordes a los objetivos planteados, y tener una visión estratégica de las competencias del equipo.

Los indicadores establecidos para el PIC son:

- **Indicador de Cumplimiento**

Garantizar que el plan cumpla con la normatividad vigente en lo relacionado con la ejecución presupuestal y planeación de las actividades en materia de capacitación.

Fórmula:

$$\frac{(\# \text{ de capacitaciones realizadas en el periodo})}{(\# \text{ de capacitaciones programadas en el periodo})} * 100$$

- **Indicador de impacto**

Medir los resultados finales en la entidad obtenidos como consecuencia de la

asistencia de los servidores en los temas planeados, cursos, seminarios, talleres, diplomados o congresos de formación.

Fórmula:

$$\frac{\text{Promedio de la calificación final} - \text{Promedio de la calificación inicial}}{\text{Promedio de la calificación inicial}} * 100$$

11. CRONOGRAMA

El **cronograma del Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2026** de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se definirá durante el mes de enero de 2026, considerando que su ejecución se lleve a cabo entre los meses de febrero y noviembre de la misma vigencia, una vez se formalice la contratación de los proveedores responsables del desarrollo de las actividades de capacitación. Cabe destacar que, debido a la dinámica operativa de la entidad, podrían identificarse **necesidades adicionales de formación y capacitación**, las cuales podrán ser incorporadas al PIC para su ejecución durante el año 2026.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Tomado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>
- Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y Escuela Superior de Administración Pública - ESAP Tomado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/documentos-gestion-estrategica-del-talento-humano-geth>
- Guía para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Capacitación - PIC. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y Escuela Superior de Administración Pública - ESAP Tomado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/documentos-gestion-estrategica-del-talento-humano-geth>