Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

ESTRATEGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2025

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
-COLOMBIA COMPRA EFICIENTE-

Marzo 2025

Director General
Cristóbal Padilla Tejeda

Secretaria General
Ana María Tolosa Rico

Subdirector de Negocios
Guillermo Buenaventura Cruz

Subdirectora de Gestión Contractual
Carolina Quintero Gacharná

Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT)
Richard Ariel Bedoya De Moya

Subdirector de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)
Oscar Hernán Parra Erazo

Asesora Experta de Despacho
Diana Mabel Montoya Reina

Asesor Experto de Despacho
José Tarcisio Gómez Serna

Asesora de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales
Claudia Taboada Tapia

Asesor de Comunicaciones Estratégicas
Richard Camilo Romero Cortés

Asesor Experto de Despacho
Ricardo Pérez Latorre

Asesora Experta de Despacho
Sindy Alexandra Quintero Hernández

Asesora de Control Interno
Edith Cárdenas Herrera

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. MARCO NORMATIVO 6
2.1 Constitución Política 6
2.2 Leyes 7
2.3 Decretos 7
2.4 CONPES 8
2.5 Resoluciones 8
3. METODOLOGIA POR POLITICAS 8
3.1 Política de Servicio al Ciudadano 9
3.2 Política de Participación Ciudadana y rendición de cuentas 9
3.3 Política de Racionalización de Trámites 9
4. DIAGNÓSTICO RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 10
4.1 Política de Servicio al ciudadano 10
4.2 Política de Participación Ciudadana 12
4.3 Política de Rendición de Cuentas 13
4.4 Política de Racionalización de Tramites 15
5. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA ESTRATEGIA 17
6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 17
7. ALCANCE 17
8. META 18
9. ESTRATEGIAS 19
9.1 Estrategia Servicio al Ciudadano 19
9.2 Estrategia Racionalización de Trámites 19
9.3 Estrategia de Rendición de Cuentas 20
9.4 Estrategia de Participación Ciudadana 20

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2025

TABLA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Mapa de procesos ANCP-CCE 4
Ilustración 2 Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2023 10
Ilustración 3 Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2024 11
Ilustración 4 Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2024 11
Ilustración 5 Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2023 12
Ilustración 6 Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2024 12
Ilustración 7 Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2024 12
Ilustración 8 Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2024 13
Ilustración 9 Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2023 13
Ilustración 10 Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024.....14
Ilustración 11 Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024.....14
Ilustración 12 Autodiagnóstico Racionalización de Trámites 2023 15
Ilustración 13 Autodiagnóstico Racionalización de Trámites 15
Ilustración 14 Actividades estrategia de servicio al ciudadano.....19
Ilustración 15 Actividades estrategia de racionalización de trámites.....20
Ilustración 16 Actividades estrategia de Rendición de Cuentas.....20
Ilustración 17 Actividades estrategia de Participación Ciudadana.....21

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. objetivos estratégicos PEI-relación estrategia REC 5
Tabla 2 Indicador cumplimiento de las actividades.....18
Tabla 3 Indicador de satisfacción 18
Tabla 4 Indicador de oportunidad de respuesta PQRSD.....19

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2025

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en adelante, la ANCP-CCE, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015,el cual establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG con el objetivo de dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad, establece las políticas de gestión que inciden en la Relación Estado Ciudadano.

Así mismo, de acuerdo con la versión 6 del modelo operativo de MIPG, establece en la dimensión 3, gestión con valores para resultados la Relación Estado Ciudadano, la cual cuenta con varias políticas de gestión, como: servicio al ciudadano, simplificación, racionalización y estandarización de tramites, participación ciudadana en la gestión pública, política de gobierno digital.

La estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano de la ANCP-CCE de la vigencia 2025, implementa de acuerdo con sus procesos internos los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, de manera articulada e integral, acogiendo las políticas de servicio al ciudadano, racionalización de trámites y participación ciudadana incluyendo la estrategia de rendición de cuentas en una sola estrategia.

De acuerdo con el modelo por procesos de la ANCP-CCE, cuenta con el proceso de apoyo de Relación Estado Ciudadano, el cual tiene como objetivo: orientar las actuaciones de la Agencia sobre la base de estrategias y lineamientos que permitan asegurar con los grupos de valor una constante y fluida comunicación, transparente, participativa e inclusiva cada vez que existan interacciones alrededor y sobre la operación del sistema de compra pública, el cual hace parte de la Secretaría General, como se muestra en la ilustración 1.

Ilustración 1 Mapa de procesos ANCP-CCE

Fuente: tomado del sitio web www.colombiacompra.gov.co

Este proceso tiene tres (3) subprocesos asociados, los cuales son: Atención al ciudadano, participación ciudadana y gestión de trámites. El subproceso de atención al ciudadano CCE-REC-CP-01 tiene por propósito brindar un servicio y atención integral a los ciudadanos y grupos de valor en los diferentes canales de comunicación, el cual contempla tres (3) procedimientos, que son: CCE-REC-PR01 Procedimiento de recepción, radicación, tramite y respuesta de las PQRSD CCEREC-PR-01, procedimiento de recepción y respuesta a las manifestaciones de los usuarios de las redes sociales de la ANCP-CCE, CCE-REC-PR-05 Procedimiento de recepción y respuesta a los usuarios por el formulario de agenda tu cita. El subproceso de participación ciudadana tiene por objeto garantizar y promover la participación de los grupos de valor en el diagnóstico, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión de la Agencia. Este subproceso contempla dos (2) procedimientos, los cuales son: CCE-REC-PR- Procedimiento estrategia de participación ciudadana y CCE-REC-PR-03 y Procedimiento estrategia de rendición de cuentas. Por último, se encuentra el subproceso de gestión de tramites CCE-REC-CP-01c que tiene por objeto; Permitir una constante y fluida interacción de la ciudadanía simplificando, estandarizando, optimizando y automatizando los trámites y procedimientos administrativos, este contempla el procedimiento CCE-REC-PR-06 Procedimiento gestión de tramites.

El Grupo interno de trabajo de Relacionamiento Estado Ciudadano de la secretaría general de la ANCP-CCE, lidera la formulación de esta estrategia, asesorando y acompañando a las diferentes dependencias de la entidad en la implementación de los planes de acción propuestas por cada política. El desarrollo de la estrategia se encuentra alineada con el cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2023-2026 de la ANCP-CCE.

Tabla 1. objetivos estratégicos PEI-relación estrategia REC

Objetivo estratégico PEI	**Descripción**
Fomentar la participación e inclusión de actores del Sistema de Compra Pública a través de mecanismos que promuevan la apropiación y difusión del conocimiento, fortalezcan sus capacidades, *y mejoren el relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor*	Está encaminado a promover la participación e inclusión de diferentes actores en el sistema de compras públicas mediante la implementación de estrategias de capacitación, formación y asistencia técnica que les permitan mejorar su conocimiento y capacidades; y a su vez contribuya a mejorar la relación con la ciudadanía y otros grupos interesados. Se busca que más actores puedan participar de manera efectiva en procesos de compra y contratación pública, y que la información y el conocimiento se compartan de manera más amplia y accesible, orientado

	especialmente a la inclusión de actores de la economía popular.
Optimizar el modelo de operación de la Agencia con el propósito de promover sinergias al interior y con otras instituciones, *que faciliten los procesos de toma de decisiones y el logro de resultados efectivos.*	Este objetivo proyecta mejorar la forma en que opera la Agencia para crear colaboraciones y sinergias, tanto dentro de la organización como con otras instituciones externas. El objetivo de esta optimización es hacer que los procesos de toma de decisiones sean más eficientes y que se logren los resultados en el desempeño de las funciones de la Agencia. De igual forma, implementar acciones de innovación y mejora para los procesos que soportan la operación de la entidad.

Fuente: tomado del Plan Estratégico Institucional 2023-2026

2. MARCO NORMATIVO

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE, contribuye constantemente para que los ciudadanos se les brinde una atención oportuna, respuestas de fondo y a tiempo sus derechos de petición, accedan a los tramites y servicios de manera eficiente, ejercen el derecho constitucional y legal que les permite participar activamente en todas las decisiones que los afectan ya sea en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, todo lo anterior ampara en el siguiente marco normativo:

2.1 Constitución Política

Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (…)

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta

resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

2.2 Leyes

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación Ciudadana, Congreso de la República, 31 de mayo de 1994.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Congreso de la República, 8 de julio 2005.

Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Congreso de la República, 27 de febrero de 2013.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Trasparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Congreso de la República, 6 de marzo de 2014.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Congreso de la República, 6 de julio de 2015.

2.3 Decretos

Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Sistema Nacional de servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano. Presidencia de la República, 13 de julio de 2009.

Decreto 1499 del 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Presidencia de la República, el 11 de septiembre de 2017.

Decreto ley 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Presidencia de la República, 10 de enero de 2012.

Decreto 2106 de 2019: Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Presidencia de la República, 22 de noviembre de 2019.

2.4 CONPES

CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación, en 9 de diciembre de 2013.

CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación, 15 de marzo de 2010.

CONPES 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos. Departamento Nacional de Planeación, 12 de abril de 2010.

2.5 Resoluciones

Resolución 1519 de 2020. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos, Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, el 24 de agosto de 2020.

Resolución 373 de 2024: "Por la cual se adopta el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD" y se derogan las Resoluciones 1707 de 2018, 318 de 2021 y 297 de 2022, las Circulares 018 y 024 de 2023 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-.

1. METODOLOGIA POR POLITICAS

Para la elaboración de la estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano, se emplearon metodologías participativas y colaborativas con las diferentes

áreas de la ANCP-CCE que permitieron integrar diversas perspectivas y asegurar la eficacia de las propuestas. A lo largo del proceso, se utilizaron herramientas de análisis estratégico y mesas de trabajo.

A continuación, se describe las metodologías implementadas para la elaboración de las estrategias de cada una de las políticas.

3.1 Política de Servicio al Ciudadano

Para la elaboración de la estrategia de la Política de Atención al Ciudadano, se llevaron a cabo varias mesas de trabajo en las que participo todo el equipo de Relacionamiento Estado Ciudadano. Estas sesiones fueron espacios colaborativos en los cuales se discutieron y definieron acciones y enfoques estratégicos, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios y la atención brindada a la ciudadanía. Cada mesa de trabajo permitió enriquecer la propuesta con aportes valiosos y soluciones innovadoras, asegurando que la política respondiera a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

3.2 Política de Participación Ciudadana y rendición de cuentas

El Grupo de Relacionamiento Estado-Ciudadano lideró, en colaboración con cada enlace de las diferentes áreas de la ANCP-CCE, la construcción de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas, mediante una serie de talleres conjuntos. Estos talleres fueron espacios de trabajo colaborativo en los cuales se compartieron ideas, se discutieron enfoques y se definieron acciones clave para garantizar una mayor transparencia, involucramiento ciudadano y responsabilidad institucional.

A través de este proceso participativo, se logró desarrollar una estrategia robusta que refleja el compromiso de la agencia con la mejora continua de la interacción con la ciudadanía y el fortalecimiento de la participación. Esta estrategia se formuló con base en la guía *Orientaciones para promover la participación ciudadana* (DAFP,2018) y el *manual único de rendición de cuentas* (DAFP,2019).

3.3 Política de Racionalización de Trámites

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2025

El grupo de planeación de la Dirección General, como líder de esta estrategia de racionalización de tramites, convoco a participar a los grupos de Relacionamiento Estado-Ciudadano, en conjunto con la Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico a una mesa de trabajo para definir roles y establecer las actividades que se realizarán en el año. Este esfuerzo conjunto permitió diseñar una estrategia eficaz que busca simplificar los procesos administrativos, promoviendo una mayor eficiencia y accesibilidad para los ciudadanos.

Es importante indicar que una vez este documento sea aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD, se realizará una consulta ciudadana para que la ciudadanía participe con sus propuestas, preguntas y comentarios frente a la estrategia.

2. DIAGNÓSTICO RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO

En el diseño de esta estrategia se tuvo en cuenta los autodiagnósticos de la Política de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites, con el objetivo de identificar las actividades de gestión con un puntaje bajo para proponer acciones de mejora. Así mismo, se realizó una comparación entre los resultados obtenidos en la vigencia de 2023 y los de 2024, permitiendo identificar avances, desafíos y áreas de oportunidad. Esta comparación proporcionará una visión integral sobre el impacto de las medidas implementadas y servirá como base para ajustar y optimizar las estrategias de atención, participación y transparencia, en línea con los objetivos de eficiencia y calidad del servicio público.

4.1 Política de Servicio al ciudadano

Ilustración 2 Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2023

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2023

Los resultados del autodiagnóstico correspondiente a la gestión 2023 arrojaron un puntaje de **83,8%.** Si bien este resultado es positivo, reflejando un desempeño adecuado en diversas áreas, también identifica áreas clave de mejora. En particular, se señala la necesidad de fortalecer las categorías de

atención incluyente y accesibilidad, así como la protección de datos personales, donde aún existen retos por superar. A pesar de estas áreas de oportunidad, se destaca el firme compromiso de la institución en la caracterización de los usuarios y en la gestión de los PQRSD, procesos que evidencian un enfoque centrado en la mejora continua y en la atención efectiva de las necesidades de la ciudadanía.

Ilustración 3 Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2024

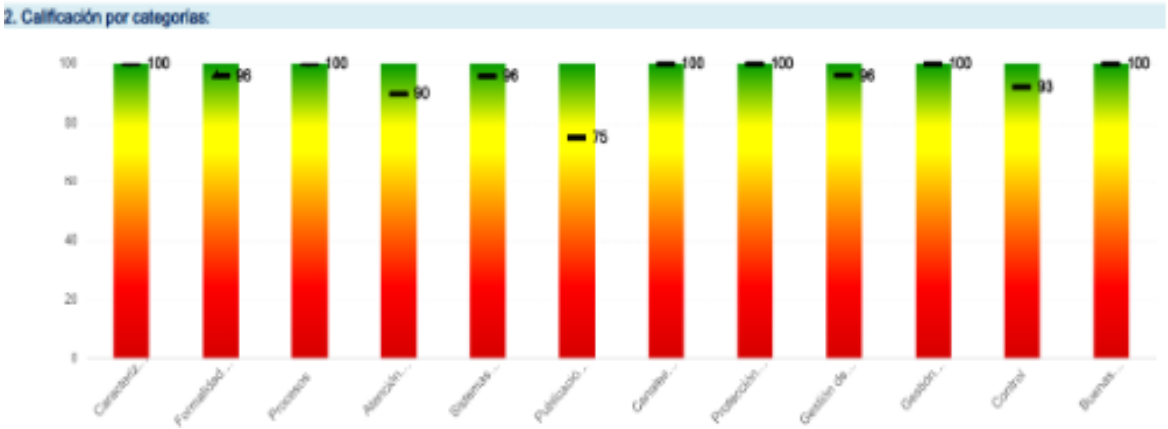
mipg | modelo integrado de planeación y gestión

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	95,4

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

Los resultados del autodiagnóstico correspondiente a la gestión 2024 arrojaron un puntaje de **95,4**%, lo que representa un notable incremento del **11,6%** en comparación con el año anterior. Este avance demuestra una mejora sustancial en áreas clave, especialmente en las categorías de atención incluyente y la publicación de los datos personales, donde se implementaron acciones efectivas para optimizar estos procesos. Este resultado no solo refleja el esfuerzo y la dedicación de todo el equipo, sino que también pone de manifiesto la buena gestión realizada en la mejora continua de la calidad del servicio, reafirmando el compromiso con la inclusión. A continuación, se presenta los resultados por categorías del autodiagnóstico de la gestión 2024.

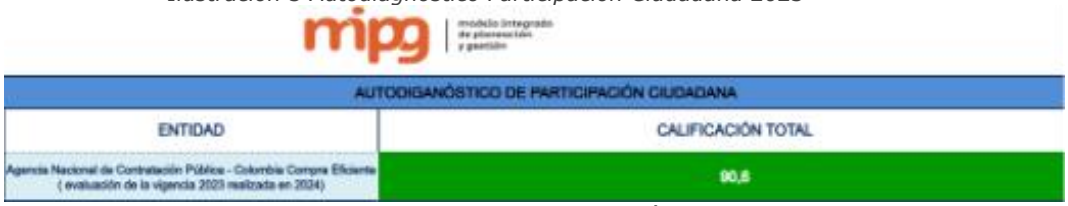
Ilustración 4 Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2024



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

4.2 Política de Participación Ciudadana

Ilustración 5 Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2023



AUTODIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente (evaluación de la vigencia 2023 realizada en 2024)	90,6

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2023

Los resultados del autodiagnóstico de Participación Ciudadana correspondientes a la gestión 2024 arrojaron un puntaje de **90,6%,** lo cual es un desempeño positivo, pero también señala áreas de mejora, especialmente en la categoría de evaluación de resultados. Aunque el puntaje es satisfactorio, se identifican oportunidades para optimizar los procesos de retroalimentación y seguimiento. A pesar de estos puntos de mejora, se destaca el firme compromiso en la ejecución del plan de participación, que ha permitido avanzar en la integración de la ciudadanía en la toma de decisiones.

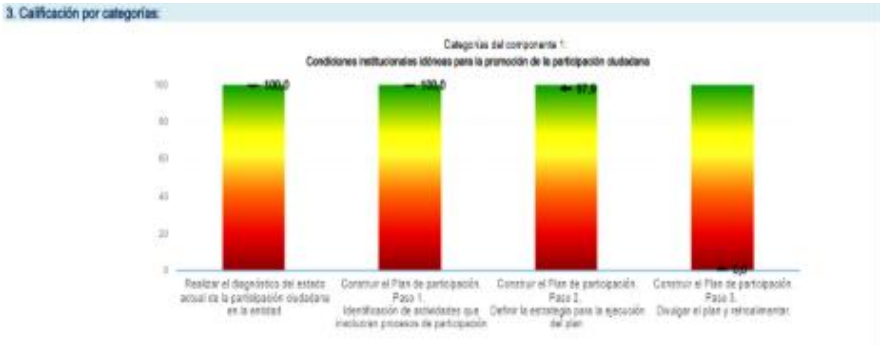
Ilustración 6 Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2024

AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	96,6

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

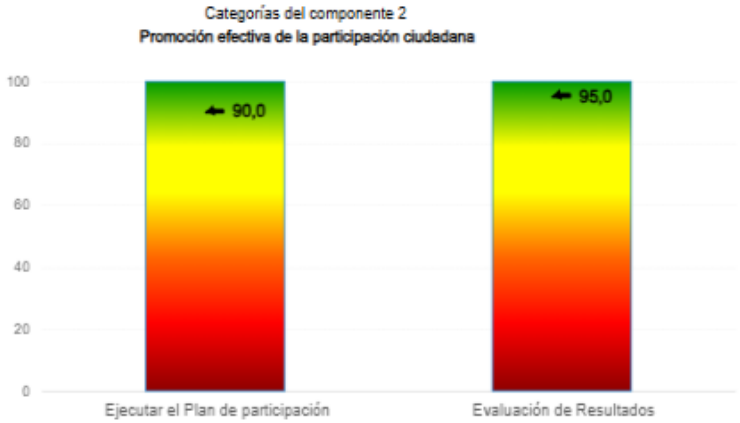
Los resultados del autodiagnóstico de Participación Ciudadana correspondiente a la gestión del 2024 arrojaron un puntaje de **96,6%,** lo que representa un notable incremento del **1,2%** en comparación con la vigencia anterior. Este avance refleja una mejora continua y consolidada en los procesos evaluados, destacando la eficacia de las estrategias implementadas. Se resalta, además, la buena gestión realizada a lo largo del período, la cual ha permitido optimizar los resultados obtenidos y fortalecer el compromiso institucional con la calidad y eficiencia en el servicio. A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por las categorías de la política de participación ciudadana de la gestión del 2024.

Ilustración 7 Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2024



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

Ilustración 8 Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2024



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

4.3 Política de Rendición de Cuentas

Ilustración 9 Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2023

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2023

Los resultados del autodiagnóstico de Rendición de Cuentas correspondiente a la gestión del 2023 arrojaron un puntaje de **82,5%.** Si bien este resultado es positivo, reflejando un desempeño adecuado en diversas áreas, también identifica áreas clave de mejora. En particular, se señala la necesidad de

fortalecer las categorías de identificación espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas, donde aún existen retos por superar. A pesar de estas áreas de oportunidad, se destaca el firme compromiso de la institución en el análisis de la información para el dialogo

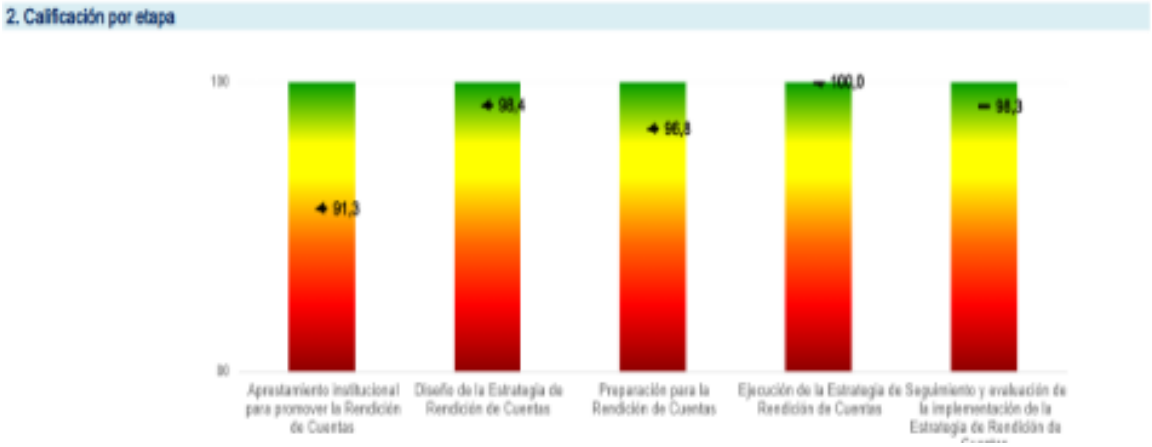
Ilustración 10 Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

Los resultados del autodiagnóstico de Rendición de Cuentas de la gestión 2024 arrojaron un puntaje de **97,2%,** lo que representa un notable incremento del 1,8% en comparación con la vigencia anterior. Este avance refleja una mejora continua y consolidada en los procesos evaluados, destacando la eficacia de las estrategias implementadas. Se resalta, además, la buena gestión realizada a lo largo del período, la cual ha permitido optimizar los resultados obtenidos y fortalecer el compromiso institucional en la generación de diversos espacios de diálogo, en el cual primo la presencialidad.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por las categorías de la estrategia de rendición de cuentas del 2024.

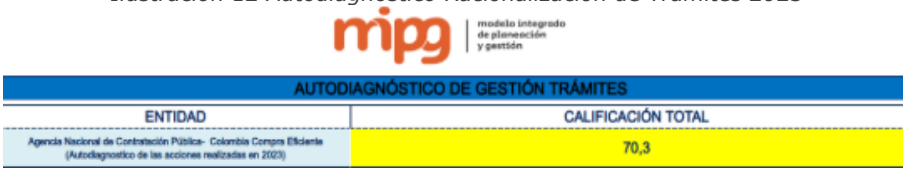
Ilustración 11 Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

4.4 Política de Racionalización de Tramites

Ilustración 12 Autodiagnóstico Racionalización de Trámites 2023



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2023

Los resultados del autodiagnóstico de Racionalización de tramites correspondiente a la gestión 2023 arrojaron un puntaje de **70,3%,** reflejando un desempeño aceptable, también se identifica áreas clave de mejora. En particular, se señala la necesidad de fortalecer las categorías de resultados de la racionalización cuantificados y definidos donde aún existen retos por superar, como la identificación de otros procedimientos administrativos y consultas de información para registrar en el SUIT.

Ilustración 13 Autodiagnóstico Racionalización de Trámites

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

Es relevante destacar que el Grupo de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales llevó a cabo un análisis exhaustivo de los autodiagnósticos relacionados con las políticas del MIPG que lidera. A partir de ese análisis, se identificaron acciones de mejora específicas, entre las cuales se destacan las siguientes en el ámbito de los trámites:

- Monitoreas en la SUIT de forma trimestral la estrategia de racionalización de trámites
- Implementar herramientas o mecanismos para compartir información entre sistemas de información o entre entidades
- Medir y evaluar la disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando

Como se observa en las gráficas anteriores, en el diagnóstico de la política de atención al ciudadano el puntaje obtenido fue de un **95,4%** cumpliendo la mayoría de las actividades establecidas en esta política.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2025

Para la Política de Participación Ciudadana el puntaje se incrementó a **96,6%** dado que se implementaron formatos de recolección de información frente a los eventos de participación, se realizaron diferentes espacios de Rendición de Cuentas y se estableció una relación más cercana con los grupos de valor.

Por último, en la estrategia de rendición de cuentas el puntaje se incrementó a **97,2%** de acuerdo con las diferentes etapas de la estrategia se puede identificar que la ejecución y el aprestamiento son las fases con un mayor puntaje.

En enero del 2025, se realizó el "*Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2024*" en el cual se identificó: La estrategia de Relacionamiento Estado Ciudadano 2024, cumplió satisfactoriamente con el objetivo general del proceso Relación Estado -Ciudadano de la Secretaría General, al integrar en una sola estrategia, los planes de acción de cada una de las políticas de atención y servicio al ciudadano, racionalización de tramites, participación ciudadana y rendición de cuentas, buscando orientar las actuaciones de la agencia mediante estrategias y lineamientos que permitan asegurar con los grupos de valor una constante y fluida comunicación, transparente y participativa.
Como acciones de mejora se sugiere fortalecer la articulación de las diferentes áreas en la estrategia de racionalización de trámites y participación ciudadana, mejorando el trabajo conjunto por parte de las dependencias responsables para la formulación de los planes de acción y la implementación de las actividades, así mismo se puede fortalecer en cuanto a la política de atención al ciudadano el enfoque diferencial y de accesibilidad de los grupos de valor en la oferta institucional, en cuanto a rendición de cuentas con respecto a la vigencia 2023, en el 2024 se logró realizar varios espacios de diálogo, lo cual debe ser una prioridad de la Alta dirección mantener, implementándose con diferentes públicos objetivo y contemplando varias metodologías, por otro lado se tiene el reto de generar acciones de colaboración e innovación abierta directamente con la ciudadanía, por lo que se espera tener en consideración lo anterior para la formulación de la estrategia de Relacionamiento Estado Ciudadano en 2025.

Con base en el diagnostico anterior, se trazó un objetivo general, unos objetivos estratégicos, un alcance y una meta general, así mismo se hace una síntesis de las estrategias, las cuales se anexan a este documento como parte integral de esta.

3. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA ESTRATEGIA

Desarrollar la estrategia de relacionamiento Estado Ciudadano para la vigencia 2025, a través de acciones internas articuladas que permitan fortalecer el proceso de atención al ciudadano, participación ciudadana y racionalización de tramites.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, promoviendo una mejor atención a los grupos de valor durante la vigencia 2025.

- Ejecutar la estrategia de participación ciudadana de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en la vigencia 2025, buscando la incidencia efectiva del ciudadano en la toma de decisiones según cada fase del ciclo de la gestión pública.

- Fortalecer las acciones de racionalización del trámite a cargo de la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente en la vigencia 2025, así como la revisión de los Otros Procedimientos Administrativos y Consultas de información.

- Implementar el proceso de rendición de cuentas en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, en la vigencia 2025 promoviendo una constante y fluida información de los resultados de la gestión institucional, generando espacios de diálogo y acciones de responsabilidad.

5. ALCANCE

Este documento tiene como finalidad la integración de los requerimientos de las políticas de MIPG de Relación Estado Ciudadano, tiene como punto de partida el compromiso de la alta dirección, aplica para todas las dependencias de la entidad, con la implementación de las acciones establecidas en los planes de acción.

6. META

La medición para la Estrategia de Relacionamiento Estado Ciudadano se llevará a cabo al finalizar el año y para ello se evaluará los resultados obtenidos en la vigencia; para lo cual utilizará el siguiente indicador:

Tabla 2 Indicador cumplimiento de las actividades

INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
Eficacia en el cumplimiento de las actividades	(Acciones Ejecutadas / Acciones Planeadas) * 100	90%	

Fuente: Elaboración propia

La medición del indicador de satisfacción es un proceso fundamental para evaluar cómo los diferentes grupos de valor perciben los servicios ofrecidos por la agencia. Este indicador se mide de manera semestral, lo que permite obtener una visión clara y actualizada sobre el nivel de satisfacción de los clientes. El resultado promedio alcanzó un destacado 95.4% lo que refleja un alto grado de satisfacción con los servidores presentados. Este resultado es testimonio del compromiso de la agencia por mantener altos estándares de calidad y continuar mejorando la experiencia de sus usuarios.

Tabla 3 Indicador de satisfacción

INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
Indicador de satisfacción	SGV=(NPS/TFB) *100	95.4%	Semestral

Fuente: Elaboración propia

La medición del indicador de oportunidad de respuesta es crucial para evaluar la eficiencia en la atención de las PQRSD recibidas, este indicador se mide de manera mensual, reflejando la capacidad de la agencia para responder oportunamente a las solicitudes de los usuarios. Durante la vigencia de 2024, el indicador alcanzó un promedio general de 99.6%, lo que demuestra un alto nivel de compromiso y eficiencia en la atención a los usuarios. Este resultado subraya el esfuerzo constante por garantizar una respuesta rápida y adecuada a todas las PQRSD recibidas.

Tabla 4 Indicador de oportunidad de respuesta PQRSD

INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
Indicador de oportunidad de respuesta PQRSD	OR-PQRSD =(PQRS-TO/NT-PQRSD) *100	99.6%	Mensual

Fuente: Elaboración propia 1

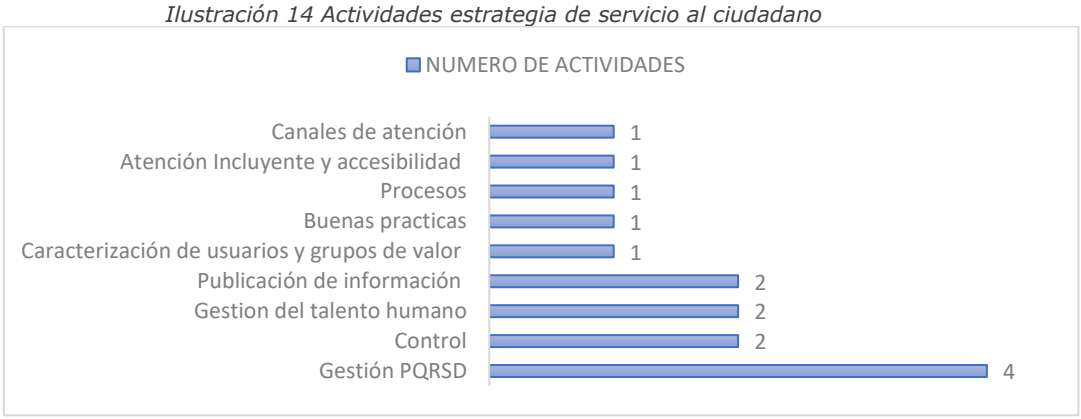
7. ESTRATEGIAS

A continuación, se presenta una síntesis del número de actividades programadas por cada una de las estrategias según la política, así mismo se adjunta como anexo de este documento el desarrollo de cada estrategia, con la descripción de las actividades, producto, meta, responsable, área responsable, entre otros.

9.1 Estrategia Servicio al Ciudadano

Para la vigencia 2025 en la estrategia de la política de servicio al ciudadano, se proponen 15 actividades en 9 categorías, como se muestra a continuación:

Ilustración 14 Actividades estrategia de servicio al ciudadano

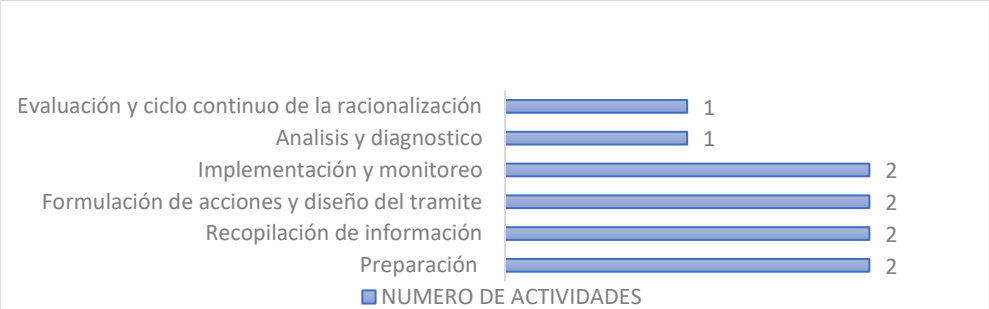


Fuente: Elaboración propia

9.2 Estrategia Racionalización de Trámites

Para la vigencia 2025 en la estrategia de la política de racionalización de tramites, se proponen 10 actividades en 6 categorías, como se muestra a continuación:

Ilustración 15 Actividades estrategia de racionalización de trámites

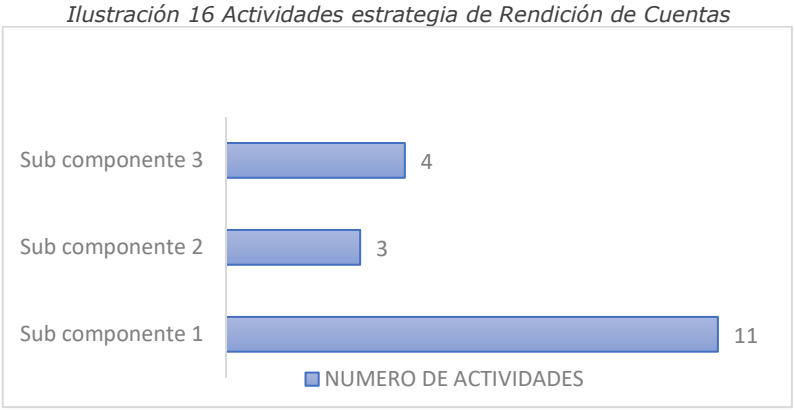


Fuente: Elaboración propia

9.3 Estrategia de Rendición de Cuentas

Para la vigencia 2025 en la estrategia rendición de cuentas se plantearon 18 actividades dividido en 3 subcomponentes, como se muestra a continuación:

Ilustración 16 Actividades estrategia de Rendición de Cuentas



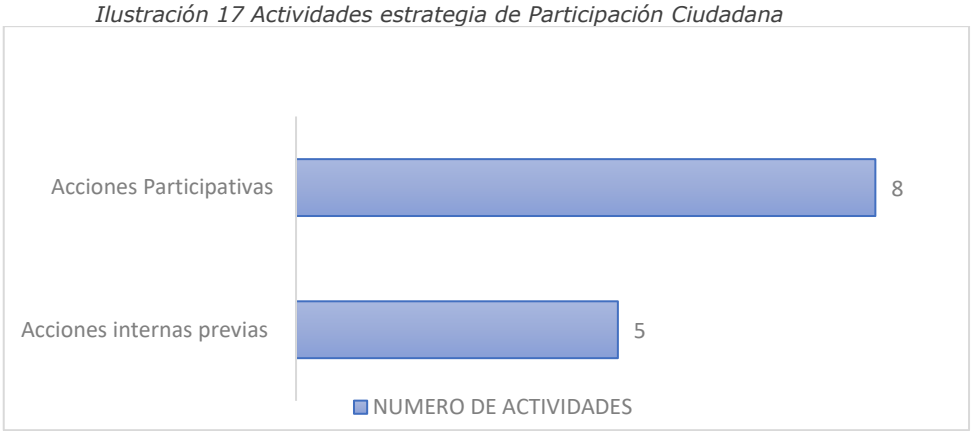
Fuente: Elaboración propia

9.4 Estrategia de Participación Ciudadana

Para la vigencia 2025 en la estrategia de participación ciudadana se plantearon 13 actividades dividido en 2 componentes, como se muestra a continuación:

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2025

Ilustración 17 Actividades estrategia de Participación Ciudadana



Fuente: Elaboración propia

1. CONTROL DE DOCUMENTO				
ACCIÓN	**NOMBRE**	**CARGO**	**FECHA**	**FIRMA**
Elaboró:	Nelson Felipe Gaitán Chacón	Contratista	17/03/2025	Original Firmado
	Alejandro Garzón Arévalo	Analista código T2 grado 6	17/03/2025	Original Firmado
Revisó:	Alejandro Garzón Arévalo	Analista código T2 grado 6	17/03/2025	Original Firmado
	Astrid Camargo	Gestor código T1 grado 11	19/03/2025	Original Firmado
	Ana María Tolosa Rico	Secretaria General	19/03/2025	Original Firmado
Aprobó	Comité Institucional de Gestión Desempeño	Comité Institucional de Gestión Desempeño	26/03/2025	Original Firmado

2. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Cambio	Fecha del cambio
01	Esta estrategia fue aprobada en el CIGD del 26 de marzo de 2025 y fue sometida a consulta ciudadana entre el 31 de marzo al 15 de abril de 2025.	26/03/2025

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2025