

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	20/01/2025
Ciudad:	Bogotá
Título del Informe:	Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024
Objeto del Informe:	Dar a conocer los resultados de la estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano de la vigencia 2024, por cada una de las políticas de atención al ciudadano, racionalización de tramites, participación ciudadana y rendición de cuentas
Alcance o periodo reportado:	Vigencia 2024
Código Interno del informe:	N.A
TRD Y Ubicación electrónica:	<a href="#">Informe seguimiento participación Ciudadana</a>

### 2. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	<b>Ana María Tolosa Rico</b>
Cargo:	<b>Secretaria General</b>
Área:	<b>Secretaría General – ANCP-CCE</b>
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	<b>Nelson Felipe Gaitán Chacón</b>
Cargo:	<b>Contratista</b>
Área:	<b>Grupo Relacionamento Estado Ciudadano / Secretaría General</b>
Nombre:	<b>Alejandro Garzón Arevalo</b>
Cargo:	<b>Analista T2-06</b>
Área:	<b>Grupo Relacionamento Estado Ciudadano / Secretaría General</b>

### 3. DESARROLLO DEL INFORME

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, - ANCP-CCE, de acuerdo con su modelo de procesos, 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](http://www.colombiacompra.gov.co)

El proceso de Relación Estado Ciudadano cuenta con 3 subprocesos, uno por cada política de gestión que hace parte de la sección "de la ventanilla hacia afuera" de la dimensión 3 gestión con valores para resultados, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, los objetivos de cada subproceso se pueden leer en la ilustración 2.

Ilustración 2. Objetivos subprocesos Relación Estado Ciudadano



## Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

Así mismo siguiendo los lineamientos de MIPG, se buscó integrar los planes de acción de cada una de las políticas a cargo del grupo de Relacionamento Estado Ciudadano para implementar las respectivas acciones en una sola estrategia, por lo que en el Programa de Transparencia y Ética Pública de 2024 se contempló la actividad SG8: *Elaborar e implementar la estrategia de Relacionamento Estado Ciudadano.*

En el desarrollo de este informe se realiza un análisis descriptivo de las acciones implementadas en cada una de las estrategias de las políticas de atención y servicio al ciudadano, racionalización de tramites, participación ciudadana y rendición de cuentas, que juntas integran la estrategia de Relacionamento Estado Ciudadano 2024, al finalizar el documento se llega a las conclusiones con una evaluación general de la estrategia de Relacionamento, con miras a identificar aspectos positivos de la implementación de la estrategia y posibles acciones de mejora en 2025.

Es pertinente mencionar que como parte integral del documento se adjunta la Estrategia con los soportes de implementación de cada una de las acciones.

### **POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**



La política de servicio al ciudadano, de acuerdo con MIPG se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado. Para la vigencia 2024 se trazó el objetivo específico: *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.* La estrategia contemplo 18 acciones dividida en 9 categorías. A continuación, se describen las acciones por cada una de las categorías planteadas.

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

## **1. Categoría de caracterización de usuarios y grupos de interés 2024**

### **1.1** Publicar en la página web, el documento actualizado 2024 de caracterización de usuarios.

Se realizó la actualización del documento, para identificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, el documento sirve como un insumo para que las áreas misionales de la entidad fortalezcan la oferta institucional y la formulación de políticas y programas. El informe se encuentra publicado en la página web de la entidad: [Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#)

## **2. Categoría sobre procesos**

### **2.1** Definir y socializar el formato de reporte de desistimiento táctico para las PQRS para el cierre de las mismas dependencias

De acuerdo con lo establecido en el Manual de PQRS adoptado por la resolución 373 de 2024, se define el formato para que las áreas reporten a la secretaría general la información para que se expidan los actos administrativos que decreta el desistimiento tácito de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1755, desde el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano se socializó el formato pertinente para que cada área lo diligenciara pertinentemente, todo lo anterior se generó para organizar el proceso, el cual no era claro ni organizado en las áreas de la ANC-PCCE.

### **2.2** Actualización mapa de riesgos proceso Relacionamento Estado Ciudadano

Se realizó la propuesta de ajuste de los riesgos y controles del proceso, con miras a fortalecer los controles y mitigar el riesgo de inoportunidad en los tiempos de respuesta de las PQRS. Actualmente la propuesta está en validación por parte del equipo de planeación.

### **2.3** Realizar actualización de los lineamientos de PQRS

Bajo la resolución número 373 de 2024, se adopta el manual PQRS, la cual actualiza la resolución de 2018 que reglamentaba la gestión interna de los derechos de petición, logrando de este modo consolidar en un solo documento todos los lineamientos sobre el tema del derecho de petición que se expidieron en los últimos años, este documento fue socializado a todos los colaboradores

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024  
y funcionarios de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.

### **3. Categoría atención incluyente y accesibilidad**

#### **3.1 Ejecutar acciones para el fortalecimiento del lenguaje claro**

Desde el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano se realizó la actualización de la cartilla de lenguaje claro con el objetivo de dar a conocer los elementos que deben tener en cuenta al momento de escribir y comunicarse en lenguaje claro con los funcionarios y colaboradores de la entidad. Esta actualización se realizó incluyendo aspectos importantes para tener en cuenta en el lenguaje claro de poblaciones del enfoque diferencial, como como personas con discapacidad, LGTBI, niños, niñas adolescentes, grupos étnicos, entre otros.

#### **3.2 Ejecutar acciones para el fortalecimiento de atención a las personas con discapacidad**

Se realizó el informe de diagnóstico en accesibilidad e inclusión de los grupos de valor de la ANCP-CCE dando cumplimiento de los requisitos técnicos de accesibilidad en las instalaciones y pagina web de la entidad, conforme con la normativa señalada para la atención a personas en condición de discapacidad.

### **4. Categoría sistemas de la información**

#### **4.1 Realizar la solicitud al supervisor del contrato de POXTA para evaluar la necesidad y validar la posibilidad de incorporar una notificación cuando en la sede electrónica de recepción de PQRSD se presenten fallas, en caso de una negativa por parte del proveedor evaluar alternativas para informar al ciudadano cuando el sistema presente fallas**

De acuerdo con el Anexo 2 de la resolución 1519 del 2020 del ministerio de las TIC, acerca de los estándares de publicación y divulgación de la información, establece las condiciones técnicas del formulario PQRSD en página web, desde el grupo interno de trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano se identificaron las necesidades de complementar todos los requerimientos técnicos establecidos en este documento por lo que de manera respetuosa se remite el requerimiento de funcionalidad para que sea analizado e implementado en la sede electrónica por parte de la empresa proveedora del sistema de gestión de las PQRSD.

## 5. Categoría publicación de información

### 5.1 Realizar la publicación de la gestión de las PQRSD

La Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente - ANCP-CCE- de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", publica en su sitio web las diferentes categorías de información; razón por la cual, se pone a disposición la información correspondiente a las PQRSD del año 2024 los informes trimestrales se encuentran publicados en la página web de la entidad: [Informe PQRSD | Colombia Compra Eficiente | Agencia Nacional de Contratación Pública](#)

## 6. Categoría canales de atención

### 6.1 Realizar una mayor difusión a los mecanismos por los cuales se puede hacer el seguimiento a las peticiones

Se realizaron diferentes piezas las cuales fueron difundidas mediante los canales de comunicación de la ANCP-CCE, lo cual sirvió para que la ciudadanía conociera cuales son los canales de atención que maneja la agencia.

### 6.2 Publicar en la página web, los informes de percepción de canales 2024

Desde el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano se adelantan los informes trimestrales satisfacción y percepción con el objetivo de dar a conocer el nivel de satisfacción que tienen los distintos canales de atención que maneja la ANCP-CCE.

### 6.3 Seguimiento a la aplicación de encuestas de registro y satisfacción de usuarios frente a los canales de atención

Se realizó la matriz de seguimiento a los canales de atención, con el objetivo de tener la información consolidada y organizada para poder identificar el indicador de satisfacción frente a los canales de atención.

## 7. Categoría gestión de las PQRSD

### 7.1 Realizar la actualización de los lineamientos de PQRSD

Esta actividad fue desarrollada igualmente en la categoría de procesos, y contribuye al fortalecimiento de la categoría PQRSD, la descripción de los resultados de la acción se encuentra en la actividad 2.3

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

## **7.2 Campaña de comunicaciones sobre la correcta gestión de PQRSD**

En el marco de la semana de atención al ciudadano realizada en el mes de septiembre se realizaron diferentes campañas sobre PQRSD, con el objetivo de dar a conocer la debida gestión para sensibilizar acerca de la correcta gestión de las PQRSD con énfasis en las consecuencias por no contestar debidamente los derechos de petición.

## **8. Categoría gestión del talento humano**

**8.1** Plantear iniciativas de involucramiento de la ciudadanía en la consulta y seguimiento de las declaraciones realizadas por los servidores públicos y contratistas en el aplicativo por la integridad

Se realiza un video con el fin de que la ciudadanía conozca cual es el aplicativo por la integridad y cuales son las funcionalidades de la herramienta, esto con el fin de dar a conocer como pueden hacer consultas y hacer seguimientos a las declaraciones realizadas por los funcionarios y contratistas de la ANCP-CCE.

**8.2** Adelantar ejercicios de socialización de la normatividad y horizonte estratégico de la gestión preventiva de conflictos de interés con la ciudadanía y grupos de valor

Se realiza un banner en página web con el fin de que la ciudadanía conozca cual es el aplicativo por la integridad y cuáles son las funcionalidades de la herramienta, esto con el fin de dar a conocer cómo pueden hacer consultas y hacer seguimientos a las declaraciones realizadas por los funcionarios y contratistas de la ANCP-CCE.

**8.3** Promover la semana de atención al ciudadano en el marco del código de integridad que involucren a las y los trabajadores de la agencia nacional de contratación pública - Colombia compra eficiente con los principios de la atención y servicio al ciudadano

Se realiza el informe de la semana realizada de servicio al ciudadano a los funcionarios y contratistas de la entidad en el marco y acuerdo con la política de gestión de servicio y atención al ciudadano y el instrumento de planeación "Programa de transparencia" 2024 que se promueve desde la entidad y el área encargada; grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano -REC, en articulación con el grupo interno de Talento Humano de la Secretaría General de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente.

## Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

### **8.4** Realizar insumos de acuerdo con las necesidades del grupo para tener en cuenta en PIC

Teniendo en cuenta la planificación estratégica del plan institucional de capacitaciones para el año 2025 se realiza las recomendaciones del PIC con el objetivo de presentar una serie de recomendaciones y necesidades de capacitaciones e incentivos del proceso de Relacionamento Estado Ciudadano.

## **9. Categorías buenas prácticas**

**9.1** Identificar las buenas prácticas que hayan surgido en el proceso de relacionamiento estado ciudadano y realizar la documentación de lecciones aprendidas y/o buenas prácticas al interior de la entidad en los formatos establecidos por gestión del conocimiento.

Desde el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano se registraron las buenas prácticas realizadas por el grupo REC, se logró consolidar la información registrada de los formatos de PQRSD mediante un visualizador de Power Bi el cual facilita la información para la elaboración de los informes de gestión.

Con base en el análisis descriptivo de la ejecución de las actividades previstas en la estrategia de atención al ciudadano 2024, se puede indicar que hubo un cumplimiento de cada una de las categorías del **100%**, con base en los soportes realizados.

## **POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES**



La política de racionalización de tramites, según MIPG tiene el propósito de reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, simplificando y automatizando los tramites, de manera que los ciudadanos accedan a sus derechos y cumplan con sus obligaciones. Se propuso como objetivo *para la vigencia fortalecer las acciones de racionalización de los tramites a cargo de la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente en la vigencia 2024, así como de los Otros*

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

*Procedimientos Administrativos, de manera participativa con los grupos de valor promoviendo la transparencia.* La estrategia contemplo 10 acciones dividida en 6 pasos. A continuación, se describen las acciones por cada una de las categorías planteadas.

## **1. Paso 1 preparación**

### **1.1** Conformación del equipo de trabajo para la implementación de las actividades de la estrategia de racionalización de trámite

Se realizó una reunión para aclarar los roles y responsabilidades de las áreas involucradas en la implementación de la estrategia anual de racionalización de tramites, se definió con base en un concepto solicitado al Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, en el acta se estipulo que planeación sería el encargado de liderar la estrategia y solicitar la información a IDT y REC para el monitoreo trimestral en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, Relacionamento Estado Ciudadano apoyaría todo lo relacionado con las actividades de cara al ciudadano y suministrar la información que le solicite planeación para el monitoreo del SUIT y a la subdirección de IDT como área misional que lidera el manejo del tramite "Registro de Proveedores en SECOP II", cumplir con las acciones de la estrategia que tiene a su cargo y suministrar la información que solicite planeación para el monitoreo del SUIT. Así, se pudo establecer el equipo de trabajo para la implementación de la estrategia para el 2024.

### **1.2** concertación del cronograma de trabajo y seguimiento acciones 2024

Se realizó una reunión para aclarar los roles y responsabilidades de las áreas involucradas en la implementación de la estrategia anual de racionalización de trámites y se estipula un cronograma de trabajo.

## **2. Paso de recopilación de información general**

### **2.1** Recolección de información y documentos referente a los tramites y OPAS de la ANPCCE

Con el propósito de contar con los insumos necesarios, frente a esta actividad se propuso generar un repositorio con la información más relevante referente al trámite, en el cual se identifica el formulario único del trámite "Registro de proveedores en el SECOP II", la presentación con las justificaciones a las modificaciones del listado de acciones de racionalización que se dio en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD en marzo de 2024, el listado aprobado por el comité, reporte de las acciones en el SUIT.

### **2.2** Identificación de usuarios y necesidades

## Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2024

Desde el equipo de Relacionamiento Estado Ciudadano se elaboró un informe diagnóstico de percepción de los usuarios sobre el trámite "Registro de proveedores en el SECOP II", con el propósito de generar un insumo con la relación de acciones de mejora identificados con base en encuestas de percepción y necesidades de los usuarios y grupos de valor.

### **3. Paso de nivel diagnostico**

#### **3.1 Realizar mesas de trabajo para la identificación de otros procedimientos administrativos OPAS con las áreas**

Desde el equipo líder de la estrategia de racionalización de tramites, se identificó la necesidad de diagnosticar e identificar posibles Otros Procedimientos Administrativos u OPAS, para tal fin desde el equipo de planeación lidero la convocatoria de algunas reuniones para revisar unos posibles OPAS con las áreas misionales, con el acompañamiento de Relacionamiento Estado Ciudadano, se contó igualmente con la asesoría técnica del DAFP, una vez la validación realizada, se concluyó que los posibles OPAS identificados no lo son.

Es pertinente mencionar que en la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- se cuenta únicamente registrado en el SUIT el trámite "Registro de Proveedores en SECOP", por lo que las etapas de priorización de tramites no se generó, por lo que el análisis y diagnostico planteado se enfocó en el desarrollo de los OPAS.

### **4. Paso de formulación de acciones y diseño del trámite**

#### **4.1 Listado y priorización de acciones de racionalización tramite "registro de proveedores en SECOP II"**

En comité institucional de gestión y desempeño el 21 de marzo de 2024, se aprobaron las actividades de racionalización del trámite "registro de proveedores en SECOP II", las cuales consistían en promover y fortalecer una herramienta en la página web para facilitar la gestión de accesos por parte de la ciudadanía y grupos de valor ante el trámite, así mismo orientando a la ciudadanía y grupos de valor en la importancia y uso específico de la opción "Caso GLPI" para disminuir el número de solicitudes, promoviendo la creación de Caso GLPI en la herramienta que se desarrolle en la página web. Estas acciones se cumplieron con el desarrollo implementado en la herramienta SECOBOT mejorando de esta manera la gestión de accesos de la ciudadanía en el trámite, así mismo se realizó una evaluación de estas acciones en una actividad de participación ciudadana, que dio como resultado que el 72% de las personas que contestaron la encuesta facilitada, consideraron la herramienta como útil y muy útil.

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

#### **4.2 Construcción del plan de mejoramiento FURAG**

El Formulario Único de Informe de Avance de Gestión (FURAG) es una herramienta en línea que se utiliza para recopilar información sobre el avance de las políticas de desarrollo administrativo en Colombia, es por esto por lo que se consideró pertinente proponer acciones de mejora frente a los resultados del FURAG 2023 y de esta manera obtener un mejor resultado de la política en la evaluación 2024.

### **5. Paso de implementación y monitoreo**

#### **5.1 Registro realizado en el módulo de Racionalización de trámite en la SUIT**

Desde el equipo de planeación con base en el listado de acciones aprobadas de racionalización, se cargo en la plataforma SUIT, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DAFP, así mismo se cargaron los datos de operación de manera trimestral como indica los lineamientos de la política.

#### **5.2 Seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización del trámite "Registro de proveedores en SECOP II"**

Desde el equipo de planeación se realizó un seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización aprobadas en el CIGD de marzo, realizando alertas oportunas y solicitando los avances respectivos, así como la información necesaria para ser cargada en el SUIT.

### **6. Evaluación y ciclo continuo de la racionalización.**

#### **6.1 Análisis del ciclo de la gestión**

Como evaluación al ciclo continuo de la estrategia de racionalización de tramites 2024, se generó un documento de resultados en el cual se detalla la descripción de las acciones desarrolladas, así mismo en el marco de la política de participación ciudadana, se realizó una encuesta para medir la satisfacción y recopilar los comentarios y sugerencias de la ciudadanía, frente a las acciones de racionalización del trámite "Registro de Proveedores en SECOP II", las principales conclusiones del documento fueron:

- La herramienta SECOBOT requirió varios ajustes con el fin de orientar de una mejor manera a los usuarios y en especial a aquellos que requieren registrarse como Proveedores de SECOP II, en el cual se mejoró la gestión de acceso de los usuarios racionalizando de esta manera el trámite "Registro de Proveedores en SECOP II". Es importante mencionar que posterior a la implementación no se generaron incidencias que reportar.

## Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2024

- Aunque la percepción de satisfacción con las nuevas actualizaciones es del 57% del total de respuestas de la encuesta, el 72% de las personas encuestadas consideran útil y muy útil usar las nuevas funcionalidades del aplicativo y el 67% le resulto fácil entender dichos cambios, el 83% considera que esta herramienta ayuda a orientar su proceso de registro, recuperación, cambio y desactivación de su usuario y contraseña en el SECOP II.

Con base en el análisis descriptivo de la ejecución de las actividades previstas en la estrategia de racionalización de tramites 2024, se puede indicar que hubo un cumplimiento de cada uno de los pasos del **100%**, con base en los soportes realizados.

### **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



La política de Participación Ciudadana, según MIPG tiene el propósito de permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación - incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación, en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015. Se propuso como objetivo para la vigencia 2024 *fortalecer el proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, promoviendo una constante y fluida información de los resultados de la gestión institucional, generando espacios de diálogo y de participación ciudadana.* La estrategia de Participación Ciudadana (PC) contemplo 15 acciones divididas en 2 fases, en cuanto a la estrategia de Rendición de Cuentas (RDC), esta se dividió en 3 subcomponentes de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC y 16 acciones. A continuación, se describen las acciones por cada una de las categorías planteadas.

## **Fase 1 Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana**

La Fase 1 tiene como propósito generar la planeación de la estrategia de participación ciudadana, en la cual se incluyeron también todas las actividades previstas en las etapas de aprestamiento, alistamiento, diseño y preparación de los espacios de diálogo para la rendición de cuentas, como producto final de las 6 actividades previstas en esta fase se consolidó la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas que fue aprobada en el CIGD de julio de 2024.

**1GL:** Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de la estrategia de PC y RDC

De acuerdo con el CIGD se definió mediante un acta los funcionarios o contratistas que liderarían el equipo de PC y RDC, en el cual participaron la mayoría de las dependencias, logrando así un esfuerzo institucional por dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la política.

**2GL:** Realizar un diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad en conjunto con el equipo de PC y RDC

El equipo de PC y RDC realizaron los autodiagnósticos del estado actual de las políticas de PC y RDC en la entidad, con el objetivo de identificar los factores que se tenían que profundizar.

**3GL:** Realizar un Taller sobre el mapa de actores y temas de interés para las actividades de PC y RDC.

El equipo líder de PC y RDC realizaron un taller sobre el mapa de actores y temas de interés con el fin de identificar desde cada área los temas de interés en los cuales se podrían generar espacios y actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas.

**4GL:** Realizar talleres para orientar la construcción de actividades de PC y RDC con el equipo líder

Desde el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano se lideraron los talleres al equipo de PC y RDC, para orientar la construcción de las actividades que conformarían la estrategia de PC y RDC, en estas sesiones se capacitó al equipo y se realizó el curso de participación y control social de la veeduría distrital de Bogotá con el fin de fortalecer las habilidades del equipo en estos temas y ser multiplicadores de su conocimiento en sus áreas respectivas.

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

**5GL:** Mesas de trabajo con cada una de las áreas para la construcción de actividades

Se realizaron mesas de trabajo con cada área para la construcción de las respectivas actividades de la estrategia de PC y RDC.

**6GL:** Realizar una consulta ciudadana de la estrategia de PC y RDC

Desde el grupo de relacionamiento estado ciudadano se realizó una consulta ciudadana para la formulación participativa de la estrategia de PC y RDC, con el objetivo de integrar los comentarios y contestar las preguntas de la ciudadanía y grupos de valor acerca de la estrategia de PC y RDC.

## **Fase 2 Promoción efectiva de la participación ciudadana**

Esta fase son las acciones y productos puntuales establecidos por las áreas de cara al ciudadano, las actividades que buscaron la incidencia efectiva del ciudadano en la toma de decisiones en el diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas, programas y servicios misionales.

**SGC1:** Adopción y/o actualización de Documentos Tipo que coadyuve al cumplimiento de las metas del gobierno establecidas en el PND 2023-2026

Desde la Subdirección de Gestión Contractual se elaboraron 3 informes con el objetivo de poner a disposición de los ciudadanos un formulario a través de la plataforma "SUCOP"<sup>1</sup> y la página web para realizar las consultas ciudadanas de los Documentos Tipo, consolidando de esta manera los resultados de dichas actividades, contestando las preguntas y comentarios realizados por parte de la ciudadanía.

**SGC2:** Elaboración y o actualización los manuales, reglamentos, circulares y guías adoptados por la Agencia Nacional de Contratación Pública de acuerdo con la normativa y la doctrina vigente.

Con el objetivo de poner a disposición de los ciudadanos un formulario a través de la plataforma "SUCOP" y la página web para realizar las consultas ciudadanas de las guías, manuales, circulares y reglamentos en temas de contratación pública, se realizaron 7 informes consolidando de esta manera los resultados de dichas actividades, contestando las preguntas y comentarios realizados por parte de la ciudadanía.

**SGC3:** Adopción y/o actualización de Documentos Tipo que coadyugue al cumplimiento de las metas del gobierno establecidas en el PND 2023-2026

---

<sup>1</sup> El SUCOP es una plataforma desarrollada y administrada por el Departamento Nacional de Planeación que busca fortalecer las consultas públicas en los procesos de producción normativa en las entidades de la rama ejecutiva de orden nacional y territorial.

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

Desde la Subdirección de Gestión Contractual se realizó un video con el objetivo de dar a conocer la importancia del documento Tipo.

**SN4:** Realizar seguimiento a la estructuración de los mecanismos de agregación de demanda para mejorar la difusión de estos

Desde la Subdirección de Negocios se realizaron diferentes mesas de trabajo de manera participativa con los grupos de valor con el objetivo de dar a conocer el modelo de negocios de los mecanismos de agregación de demanda y buscar la estructuración de estos mecanismos de manera participativa.

**SN5:** Realizar seguimiento a la estructuración de los mecanismos de agregación de demanda para mejorar la difusión de estos

Desde la Subdirección de Negocios se realizaron diferentes mesas de trabajo de manera participativa con los grupos de valor con el objetivo de dar a conocer el modelo de negocios de los mecanismos de agregación de demanda.

**DC6:** Implementar la ruta de la democratización de las compras publicas

Desde el grupo de articulaciones se realizaron 3 informes con el objetivo de implementar mecanismos para que los grupos de valor evalúen de manera participativa las capacitaciones que se realizan en el territorio.

**SG Y IDT 7 y 8:** Promover y fortalecer una herramienta en la página web para facilitar la Gestión de Acceso por parte de la Ciudadanía y Grupos de Valor ante el Trámite de Registro de Proveedores en SECOP II

Desde el grupo de Relacionamento Estado Ciudadano en conjunto con la Subdirección de IDT se realizó un informe de resultados de acciones de racionalización con el objetivo de dar a conocer los resultados de las acciones de racionalización del trámite en cuanto a registro de proveedores en SECOP II y los registros de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía frente a las acciones implementadas.

**DG 9:** Consulta ciudadana planes institucionales (Plan de Acción Institucional y Programa de Transparencia y Ética Pública) 2024

Desde el grupo de planeación se realizó un informe sobre la consulta ciudadana de los planes institucionales con el objetivo de dar a conocer las respuestas a las preguntas y comentarios realizadas por la ciudadanía relacionados con el plan de acción institucional y el programa de transparencia y ética pública 2024.

## ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024



### Subcomponente 1: Información

Este subcomponente contempla todas las acciones enfocadas en dar a conocer los resultados de gestión a la ciudadanía propendiendo por estar en lenguaje claro, como en videos, piezas o socializando mediante infografías los documentos e informes que realizaron las diferentes subdirecciones.

**1.1, 1.2, 1.3** Divulgar información sobre la gestión, logros y resultados institucionales del grupo interno de Estudios y Conceptos de la mano del grupo interno de Relatoría de la Subdirección de Gestión Contractual.

Desde la Subdirección de Gestión Contractual se un video con el objetivo de dar a conocer los resultados de la gestión del grupo interno de la Subdirección de Gestión Contractual evidenciando logros y resultados institucionales alcanzados.

**1.4** Informar mediante una pieza infográfica los mayores logros que la Subdirección de gestión contractual realizó en el año.

Desde la Subdirección de Gestión Contractual se realizó una pieza infográfica con el objetivo de difundir los resultados de gestión evidenciando los logros y metas alcanzadas, adicionalmente se pusieron a disposición encuestas para que los ciudadanos dieran la percepción del trabajo realizado por la Subdirección de Gestión Contractual.

**1.5** Dar a conocer la actualización y elaboración de las guías, manuales, circulares o reglamentos, así como también los documentos Tipo de la Subdirección para que la ciudadanía y los diferentes actores participen en su desarrollo.

La Subdirección de Gestión Contractual realizo una pieza infográfica con el objetivo de dar a conocer a los grupos de valor que la SGC mediante la plataforma "SUCUP" y la página web de la entidad publican la versión borrador de las guías incluyendo los enlaces.

**1.6** Difundir la gestión de la subdirección de Negocios sobre el estado y evolución de la estructuración y la administración de los Mecanismos de Agregación de Demanda (MAD) en la vigencia 2024

Desde la Subdirección de Negocios se realizaron cinco infografías mensuales en lenguaje claro sobre la gestión de los MAD con el objetivo de difundir el estado y

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2024

evolución de la estructuración y la administración de los MAD el cual es publicado en la página web de la entidad.

**1.7** Difundir la gestión de los Mecanismos de Agregación de Demanda (MAD) en operación, gestionados por la Agencia, abarcando diferentes categorías para el año 2024, con el fin de garantizar la transparencia y mejorar el entendimiento de estos procesos entre todos los grupos de valor interesados.

La Subdirección de Negocios realizó dos cartillas trimestrales con la información relevante de la operación de los MAD con el objetivo de dar a conocer la operación de los MAD en diferentes categorías utilizando contenido claro y accesible a través de los canales oficiales de la ANCP-CCE.

**1.8** Dar a conocer la gestión del Observatorio Oficial de Contratación Estatal con relación a estudios y documentos del sistema de compra pública

Desde la Subdirección de EMAE se realizaron 2 elementos comunicacionales con el objetivo de difundir la gestión del observatorio oficial de contratación estatal.

**1.9** Divulgar las herramientas de visualización desarrolladas/actualizadas por la Subdirección EMAE y que se encuentran disponibles en la página web de la entidad.

La Subdirección de EMAE desarrolló un elemento comunicacional con el objetivo de dar a conocer a los grupos de valor las herramientas desarrolladas por la Subdirección de EMAE.

**1.10** Dar a conocer la actualización del Modelo de Abastecimiento Estratégico

Desde la Subdirección de EMAE se realizó una pieza gráfica con la finalidad de difundir de manera clara y transparente la actualización del modelo de abastecimiento estratégico

**1.11** Consolidar y publicar el Informe de Rendición de Cuentas con enfoque de derechos humanos y paz.

Desde la Dirección General se realizó la consolidación del informe de Rendición de Cuentas con enfoque de derechos humanos y paz en aras de cumplir con los requisitos y condiciones legales establecidos en la normativa vigente con el objetivo de garantizar la responsabilidad pública.



## Subcomponente 2: Diálogo

Este componente hace relación a los espacios de diálogo donde se generan eventos presenciales y virtuales para invitar a la ciudadanía para escuchar los resultados de la gestión y participar con comentarios y preguntas, las modalidades desarrolladas en 2024, fue el desarrollo de dos eventos enfocados en el tema específico de la ruta de la democratización de la compra y una audiencia públicas general sobre toda la gestión institucional.

### 2.1 Realizar espacios de diálogo de rendición de cuentas acerca de la implementación de la ruta de la democratización de las compras públicas

Desde el grupo interno de Articulaciones de la Dirección General se realizaron dos espacios de dialogo participativos de rendición de cuentas con la finalidad de dar a conocer la gestión y los resultados alcanzados en el marco de la estrategia "ruta de la democratización de las compras públicas",

El primer espacio de diálogo ciudadano y rendición de cuentas se llevó a cabo el pasado 6 de noviembre del 2024 de manera virtual a través de la plataforma Microsoft Teams, se promovió mediante una convocatoria difundida en las redes sociales oficiales de la ANCP-CCE, el evento tuvo un total de 65 participantes de manera remota, lo que evidencio el interés y la relevancia de estos encuentros de fortalecimiento de la democracia y la transparencia en la gestión pública.

El propósito es que dichos actores tengan la oportunidad de participar en la contratación estatal, este espacio que se desarrollo fue ideal para compartir avances, discutir retos y recibir sugerencias.

El evento concluyó con un espacio interactivo en el que los participantes tuvieron la oportunidad de plantear preguntas a través del chat de Teams y resolver sus dudas e inquietudes. Esta dinámica permitió un diálogo fluido y transparente con los ciudadanos, fortaleciendo la relación directa entre la ANCP – CCE y la sociedad.

### 2.2 Realizar un (1) espacio de diálogo para la rendición de cuentas presencial o virtual sobre la gestión institucional de la ANCP-CCE.

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

La Dirección General realizó un espacio de diálogo para la rendición de cuentas sobre la gestión institucional de la ANCP-CCE, con el objetivo de dar a conocer a los ciudadanos y grupos de valor la gestión realizada por la Agencia.

El segundo espacio de diálogo ciudadano y rendición de cuentas se llevó a cabo el pasado 16 de diciembre del 2024 de manera presencial en el auditorio de la universidad autónoma del Caribe en la ciudad de Barranquilla, el evento adicionalmente se transmitió en vivo por YouTube, se promovió mediante una convocatoria difundida en las redes sociales oficiales, del evento tuvo un total de 1029 visualizaciones y 65 me gustas.



### **Subcomponente 3: Responsabilidad**

Este subcomponente hace alusión al seguimiento oportuno de Relacionamento Estado Ciudadano y de Planeación para el cumplimiento de las actividades de rendición de cuentas, así como el seguimiento frente a los compromisos que se presentaron en los espacios de diálogo, la respuesta de las preguntas y comentarios de la ciudadanía.

**3.1** Sistematizar y socializar los resultados, logros, dificultades, necesidades y expectativas producto de la Audiencia Pública de la Gestión Institucional de la ANCP-CCE.

Desde el equipo de Planeación de la Dirección General se realizó una consulta ciudadana con el propósito de evaluar el informe anual de rendición de cuentas, así mismo se realizó un informe con los resultados de la audiencia pública de la rendición de cuentas.

**3.2** Realizar seguimiento a la Implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas incluyendo los indicadores de gestión para la Rendición de Cuentas

Desde el equipo de Planeación de la Dirección General en conjunto con el grupo interno de trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano realizaron un formato con el propósito de realizar seguimiento a las 32 actividades previstas en el Manual Único de Rendición de cuentas.

**3.3** Proponer un plan de acción para la vigencia 2025, teniendo en cuenta los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

Desde el equipo de Planeación de la Dirección General se realizó una propuesta del plan de acción formulado para la vigencia 2025 con actividades que fortalezcan los puntos a mejora identificados en los espacios de participación y rendición de cuentas.

Con base en el análisis descriptivo de la ejecución de las actividades previstas en las estrategias de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024, se puede indicar que hubo un cumplimiento de cada uno de los fases y subcomponentes del **100%**, con base en los soportes realizados por las áreas.

## **7. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME**

La estrategia de Relacionamento 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.

Con respecto a la implementación de la estrategia de la política de atención al ciudadano, se tenía como objetivo: *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.* La estrategia contemplo 18 acciones dividida en 9 categorías, cumpliéndose eficazmente el **100%** de todas ellas, de las cuales se pueden resaltar las siguientes actividades: la actualización de la caracterización de usuarios, la adopción del nuevo manual PQRSD, el fortalecimiento de lenguaje claro con enfoque diferencial, la mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad, la difusión de los canales de atención y la promoción de campañas de sensibilización sobre la correcta gestión de las PQRSD. Además, se realizaron actividades internas de apropiación de los valores del buen servicio como la semana de Atención al Ciudadano.

Frente a la implementación de la estrategia de la Política de Racionalización de Tramites, se tenía como objetivo: *Fortalecer las acciones de racionalización de los tramites a cargo de la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente en la vigencia 2024, así como de los Otros Procedimientos Administrativos, de manera participativa con los grupos de valor promoviendo la transparencia.* La estrategia contemplo 10 acciones dividida en 6 pasos, cumpliéndose eficazmente el **100%** de todas ellas, de las cuales se pueden resaltar las siguientes actividades: la implementación de mejoras en el chat Bot

## Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

SECOBOT mejorando la gestión de accesos de los ciudadanos en el trámite "Registro de proveedores en SECOP II", la encuesta de participación ciudadana para evaluar las acciones implementadas, la conformación de un equipo líder que implementará las acciones y el seguimiento oportuno de las acciones, así como su reporte en el SUIT.

Con relación a la implementación de la estrategia de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, se tenía como objetivo: *Fortalecer el proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas en la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, promoviendo una constante y fluida información de los resultados de la gestión institucional, generando espacios de diálogo y de participación ciudadana.* La estrategia de Participación Ciudadana (PC) contemplo 15 acciones divididas en 2 fases, en cuanto a la estrategia de Rendición de Cuentas (RDC), esta se dividió en 3 subcomponentes de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC y 16 acciones, cumpliéndose eficazmente el **100%** de todas ellas, de las cuales se pueden resaltar las siguientes actividades: las consultas ciudadanas realizadas para los Documentos Tipo, guías y manuales expedidos por la ANCP-CCE, las mesas de gobierno para involucrar entidades y proveedores en la estructuración de instrumentos de agregación de demanda, la difusión de la gestión de cada una de las áreas misionales, la realización de diversos espacios de diálogo de rendición de cuentas, que contemplaron temas y públicos específicos, 2 presenciales y uno de manera virtual.

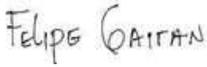
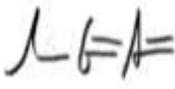
Con base en los anteriores resultados se espera mejorar el índice de Desempeño Institucional con relación a las políticas de gestión anteriormente descritas con la evaluación que se realice del FURAG 2024, como acciones de mejora se sugiere fortalecer la articulación de las diferentes áreas en la estrategia 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 Relacionamento Estado Ciudadano en 2025.

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2024

## 8. ANEXOS

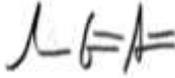
[Estrategia de Relacionamento Estado Ciudadano 2024 Implementada.xlsx](#)

## 9. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Nelson Felipe Gaitán Chacón	20/01/2025	
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	20/01/2025	
Aprobó	Alejandro Garzón Arévalo	20/01/2025	

## 10. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá DC el día 20 del mes de enero del año 2025 por el coordinador del Grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano, analista T2-6 de la Secretaría General para ser presentado a la secretaria general doctora Ana María Tolosa.

	
Nombre:	Alejandro Garzón Arévalo
Cargo:	Analista T2-6
Fecha:	20/01/2025



Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano  
2024

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	AJUSTES	FECHA	REVISÓ	03	
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
02	Actualización del formato	01/06/2021	Elaboró	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
			Aprobó	Claudia Ximena López	secretaria general



Agencia Nacional  
de Contratación Pública  
Colombia Compra Eficiente

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano  
2024

03	Ajustes imagen ANPCCE	de de	24/01/2022	Elaboró	Valentina Durango Reina	Contratista Dirección General
				Revisó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación
				Aprobó	Karina Blanco Marín	Asesora Experta con funciones de planeación