



Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2025

I. IDENTIFICACIÓN DEL INFORME

Fecha:	09/01/2026
Ciudad:	Bogotá
Título del Informe:	Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2025
Objeto del Informe:	Dar a conocer los resultados de la estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano de la vigencia 2025, por cada una de las políticas de atención al ciudadano, racionalización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas
Alcance o periodo reportado:	Vigencia 2025
Código Interno del informe:	N.A
TRD Y Ubicación electrónica:	

II. DESTINO Y AUTORES DEL INFORME

DESTINATARIO DEL INFORME	
Nombre:	Ana María Tolosa Rico
Cargo:	Secretaria General
Área:	Secretaría General – ANCP-CCE
AUTORES DEL INFORME	
Nombre:	Nelson Felipe Gaitán Chacón
Cargo:	Contratista
Área:	Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano / Secretaría General
Nombre:	Alejandro Garzón Arevalo
Cargo:	Analista T2-6
Área:	Grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano / Secretaría General



III. 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 Relacionamiento Estado Ciudadano, que tiene por objetivo: *Promover el Relacionamiento Estado Ciudadano por medio de estrategias y mecanismos institucionales tales como la atención, participación, rendición de cuentas y acceso a trámites que permitan fortalecer la relación de la agencia con sus grupos de valor e interés contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades y generación de valor público.* El proceso cuenta con un único procedimiento, el cual se denomina “*Formulación, implementación y seguimiento de las estrategias del Relacionamiento Estado Ciudadano*”, este tiene el objetivo de establecer las actividades para formular, implementar y hacer seguimiento a los mecanismos del Relacionamiento Estado Ciudadano (REC) con el fin de desarrollar los escenarios de: Atención, Participación, Rendición de cuentas y acceso a trámites.

Con base en lo anterior, para la vigencia 2025, el grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano de la Secretaría General lideró la formulación de la estrategia REC, la cual contempla la integración de las estrategias de las políticas de gestión de: Atención al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas y racionalización de trámites, estas como parte de las políticas de cara al ciudadano establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Para la formulación de la estrategia se conformó un equipo de trabajo integrado por una persona (funcionario o colaborador) de cada una de las dependencias de la entidad para el componente de participación y rendición de cuentas, en cuanto a la estrategia de racionalización de trámites, esta fue liderada por el equipo de planeación de la Dirección General en conjunto con el equipo REC y la subdirección de Información y Desarrollo tecnológico IDT y la estrategia de atención al ciudadano las acciones fueron desarrolladas en su totalidad por el equipo REC. A continuación, se puede ver de manera gráfica como está conformada la estrategia REC en la vigencia 2025.

Ilustración 1. Conformación Estrategia REC 2025



Fuente: Elaboración propia



Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2025

En el desarrollo de este informe se realiza un análisis descriptivo de las acciones implementadas en cada una de las estrategias de las políticas involucradas, al finalizar el documento se llega a las conclusiones con una evaluación general de la estrategia de Relacionamiento, con miras a identificar aspectos positivos de la implementación de la estrategia y posibles acciones de mejora en la vigencia 2026.

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

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La estrategia de servicio al ciudadano implementa los lineamientos de la política de servicio al ciudadano del MIPG, esta 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 2025 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 contempla 15 acciones dividida en 9 categorías. A continuación, se describen las acciones por cada una de las categorías planteadas.

1. Categoría gestión de las PQRSD

1.1 Monitorear con oportunidad las PQRSD de la Agencia

Desde el grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano se elaboraron cuatro (4) informes de manera trimestral, con el propósito de monitorear oportunamente el comportamiento de las PQRSD allegadas a la Agencia, siguiendo igualmente lo estipulado en la ley 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*”

1.2 Revisión y actualización documental relacionado a la producción, radicación y control de firmas de las comunicaciones oficiales, conforme a la normativa vigente.

Esta acción tuvo cumplimiento con la expedición de la Resolución 469 de 2025, la cual realizo la actualización del Manual PQRSD, la modificación incorpora ajustes en los procesos de producción, radicación y control de firmas, esos cambios se implementan con el objetivo de asegurar la trasparencia, eficiencia y cumplimiento normativo en la gestión de las solicitudes, así como dar cumplimiento con el plan de mejoramiento del Archivo General de la Nación.



Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2025

1.3 Incorporar en el manual PQRSD mecanismos para dar prioridad a las peticiones

En cumplimiento de la Resolución 469 de 2025, se realizó la actualización del Manual PQRSD, se incorpora ajustes en los mecanismos para dar prioridad a las peticiones, con el propósito de garantizar una atención oportuna a los casos que, por su naturaleza o impacto, requieran tratamiento preferencial.

1.4 Realizar seguimiento mensual a los reportes de las peticiones extemporáneas en el formato establecido

Se llevó a cabo la socialización del formato correspondiente a las peticiones respondidas de manera extemporánea. Dicho formato es remitido mensualmente a los gestores documentales para su diligenciamiento, en caso de presentarse alguna respuesta fuera del plazo establecido.

2. Categoría sobre procesos

2.1 Actualizar el proceso, procedimiento, riesgos e indicadores de Relacionamiento Estado Ciudadano

Durante toda la vigencia 2025 en conjunto con el equipo de planeación de la Dirección General se hicieron múltiples mesas de trabajo para actualizar todo el proceso, procedimientos, riesgos e indicadores. Como resultado de la reuniones y mesas de trabajo, el nuevo proceso de Relacionamiento Estado Ciudadano fue aprobado por la secretaría general el 11 de diciembre de 2025, este proceso optimiza las actividades y reduce tiempos, en la medida que es más eficiente disminuyendo y articulando los procedimientos, como es el caso de la gestión PQRSD que se integró con el procedimiento de correspondencia, y la articulación de los procedimientos de participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites y atención al ciudadano en el nuevo procedimiento de formulación de las estrategias de Relacionamiento Estado Ciudadano, así mismo los procedimientos de "agenda tu cita" y de "atención por redes sociales", los cuales se verán reflejados en la actualización del manual de atención y servicio al ciudadano.

3. Categoría de caracterización de usuarios y medición de percepción

3.1 Documento actualizado de caracterización de usuarios 2025

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 insumo para que las áreas misionales 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 – ANCP Colombia Compra Eficiente](#)



4. Categoría de buenas prácticas

- 4.1 Identificar las necesidades de investigación de Relacionamiento Estado Ciudadano

Se elaboró un informe que presenta los resultados de la consulta ciudadana desarrollada por el grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano, cuyo propósito fue evaluar la información recopilada mediante el formulario de consulta sobre la problemáticas y necesidades de los grupos de valor, en el contexto del reto de innovación 2025 de la ANCP-CCE: [Informe-de-resultados-consulta-ciudadana-para-identificar-necesidades-de-investigacion-2-1.pdf](#)

5. Categoría de control

- 5.1 Realizar seguimiento en el marco del autocontrol de la debida gestión de las PQRSD en las dependencias con mayor incidencia en casos de extemporáneos

Se elaboraron informes de seguimiento de las PQRSD, dirigidos a la subdirección de IDT, la Subdirección de Negocios y la Secretaría General, considerando que estas áreas registraron el mayor número de respuestas extemporáneas durante el primer semestre del 2025. Los informes fueron posteriormente socializados con cada dependencia para su respectiva retroalimentación.

- 5.2 Realizar reportes trimestrales frente a quejas y reclamos allegados a la Agencia y dirigirlos a las áreas competentes

Se realizaron informes de seguimiento con un análisis detallado de las quejas y reclamos recibidos. En dichos informes se examinó el número de casos por área, los principales asuntos reportados y se formularon recomendaciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión. Los informes fueron posteriormente socializados con cada área responsable para su revisión y la implementación de acciones correctivas o preventivas.

6. Categoría de Gestión de Talento Humano

- 6.1 Realizar espacios de capacitación y socialización a los grupos de valor en cuanto a la misionalidad de la Agencia y los canales de atención

Se realizó una campaña de socialización dirigida a los ciudadanos dando a conocer la misionalidad de la ANCP-CCE, con el objetivo de fortalecer el entendimiento institucional sobre su papel dentro del sistema de compra pública, donde se explicó qué hace y qué no hace la Agencia. Asimismo, se aclaró que la Agencia no interviene directamente en los procesos de contratación de las entidades.

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2025

Por otro lado, se realizaron 2 capacitaciones dirigidas a ciudadanos en los cuales se explicó la misionalidad de la agencia. Esta actividad se hizo en conjunto con el equipo de articulación de la Dirección General.

6.2 Realizar espacios de socialización a los funcionarios y colaboradores de la Agencia frente a la importancia de la atención oportuna de las PQRSD

Se realizaron socializaciones al interior de la entidad con el propósito de dar a conocer el contenido y aplicación del manual PQRSD. Estas jornadas estuvieron orientadas a fortalecer los conocimientos de los servidores públicos sobre los procedimientos, responsabilidades y canales establecidos para la atención oportuna y eficiente de las solicitudes ciudadanas.

7. Categoría de publicación de información

7.1 Elaborar los informes de percepción de canales 2025

Desde el grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano se adelantan informes trimestrales de 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.

7.2 Publicar de manera visible en la oficina de atención al ciudadano

Desde el grupo REC se realizó la publicación oficial de los canales de atención, donde se presenta información correspondiente a los horarios de atención y se amplían los detalles sobre los servicios disponibles. Esta información se encuentra disponible en el punto de atención para consulta de los usuarios de manera física, en carteles y en la pantalla que se encuentra en el punto de información.

8. Categoría de canales de atención

8.1 Seguimiento mensual a la aplicación de encuestas de registro y satisfacción de usuarios frente a los canales de atención

Desde el grupo REC se realizó un seguimiento mensual a las encuestas de registro y satisfacción de los usuarios, con el propósito de evaluar la percepción y calidad del servicio brindado a través de los diferentes canales de atención. Estas encuestas permiten identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos de comunicación con los usuarios y garantizar una atención oportuna y eficiente.

La información recopilada es consolidada y registrada en un archivo Excel, donde se documentan los resultados obtenidos en cada periodo. Este registro facilita en análisis de tendencias, la comparación entre meses y la generación de reportes que apoyan la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas o de mejora continua en los canales de atención.



9. Categoría atención incluyente y accesibilidad

- 9.1** Promover la semana de atención al ciudadano en el marco del código de integridad que involucren funcionarios y colaboradores de la Agencia

El grupo interno de Relacionamiento 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 (ANCP-CCE), y en cumplimiento de la política de gestión del servicio y atención al ciudadano, promovió la Semana de Atención al Ciudadano en el marco del Código de Integridad.

Durante esta jornada se desarrollaron diversas actividades, incluyendo capacitaciones y talleres sobre los principios de atención y servicio al ciudadano, con el propósito de fortalecer las competencias de los funcionarios y contratistas, y fomentar la apropiación de los valores que caracterizan un servicio público eficiente y transparente.

Para lograr una mayor participación y visibilidad, la difusión de la Semana de Atención al Ciudadano se realizó a través de los canales internos de comunicación de la ANCP-CCE, tales como correo electrónico, YouTube y el canal de difusión de WhatsApp.

Acciones adicionales

Como acciones adicionales y buenas prácticas, en el marco de la estrategia de atención al ciudadano, se destaca la realización talleres sobre lenguaje de señas colombiana el 4 y 5 de diciembre de 2025, en colaboración con el SENA, entidad la cual brindo la capacitación, la cual tuvo por objetivo enseñar sobre los aspectos básicos de este lenguaje orientado a la prestación del servicio al ciudadano. En estos talleres participaron todos los miembros del equipo de Relacionamiento Estado Ciudadano, gestión documental y algunos miembros del equipo de comunicaciones y Dirección General.

Igualmente se realizó una sensibilización y pautas de atención para personas con discapacidad visual en acompañamiento con la entidad Instituto Nacional para Ciegos, en la cual también participaron miembros del equipo REC, gestión documental, comunicaciones y Dirección General. La experiencia de la capacitación surgió a partir de la necesidad de fortalecer las competencias de los colaboradores encargados de atender, orientar o interactuar con personas con discapacidad visual. Se identificó que existían brechas en el conocimiento, uso de herramientas accesibles y aplicación de prácticas adecuadas de inclusión.



Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2025

Por otro lado, en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública se realizaron varias capacitaciones en lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, el cual se impartió a todos los funcionarios y colaboradores de la entidad.

Con base en el análisis descriptivo de la ejecución de las actividades previstas en la estrategia de atención al ciudadano 2025, se puede indicar que hubo un cumplimiento de cada una de las categorías del 100%, con base en los soportes realizados.

ESTRATEGIA DE RACIONALIACIÓN DE TRAMITES

La estrategia de racionalización implementa los lineamientos de la política de racionalización de trámites de MIPG, la cual tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, simplificando y automatizando los trámites, 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 trámites a cargo de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente en la vigencia 2025, así como de los otros Procedimientos Administrativos, de manera participativa con los grupos de valor promoviendo la trasparencia. La estrategia contempla 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 trámites, 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, Relacionamiento 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 trámite “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 2025. Se estableció adicional que las acciones del trámite serán administrativas y las acciones se cumplirán hasta noviembre agosto de 2025 y planeación enviará la propuesta de estas previo al CIGD.



1.2 Concertación del cronograma de trabajo y seguimiento acciones 2025

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 referentes a los trámites y OPAS de la ANCP-CCE

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 2025, el listado aprobado por el comité, reporte de las acciones en el SUIT.

2.2 Identificación de usuarios y necesidades

Desde el equipo de Relacionamiento Estado Ciudadano se actualizó el 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 diagnóstico

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

El de planeación realizó un diagnóstico para la identificación de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información, como conclusiones se identificó que se hace necesario registrar el procedimiento "Mi Mercado Popular" como un Otros Procedimientos Administrativos (OPA) en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. "Mi Mercado Popular" constituye un procedimiento institucional implementado por Colombia Compra Eficiente para facilitar la vinculación, acompañamiento, caracterización y visibilizarán de actores de la economía popular dentro del sistema de compras públicas. Este procedimiento implica una secuencia clara de actividades administrativas, realizadas por la entidad para atender solicitudes, brindar acceso a oportunidades de mercado, y fomentar la participación de estos actores en los procesos de contratación pública.



4. Paso de formulación de acciones y diseño del trámite

4.1 Listado priorización de acciones de racionalización trámite "registro de proveedores en SECOP II"

En comité institucional de gestión y desempeño en marzo de 2025, aprobó las actividades de racionalización de trámite "registro de proveedores en SECOP II", Entre las mejoras que se hicieron se encuentra la creación de la sección "Base de Conocimiento" que tiene como propósito facilitar a la ciudadanía la información necesaria para el uso de las plataformas de compra pública, incluyendo el trámite "Registro de proveedores en SECOP II" cumpliendo de este modo con la actividad propuesta en la estrategia anual de racionalización de trámites 2025.

En un trabajo en conjunto del Grupo de Comunicaciones y la Sub. de IDT de la ANCP-CC durante el mes de agosto de 2025 se realizaron publicaciones en las redes sociales de la Agencia donde se dio a conocer a través de un video las funcionalidades de la nueva sección "Base de Conocimiento", así mismo se les consulto sus apreciaciones frente a las acciones implementadas, como una actividad de participación ciudadana.

4.2 Construcción del plan de mejoramiento FURAG

Se realizo un plan de acciones de mejora, con base en el formato del autodiagnóstico de la política, esta acción estuvo a cargo del equipo de planeación.

5. Implementación y monitoreo

5.1 Registro realizado en el modulo de racionalización de trámite en la SUIT

Esta actividad estuvo a cargo del grupo de planeación, en la cual se realizó los respectivos reportes trimestrales en la plataforma SUIT de la función pública, con los datos solicitados por esta entidad, sin inconvenientes.

5.2 Seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización del trámite

Esta actividad estuvo a cargo del grupo de planeación, en la cual se hicieron varias alertas y solicitudes de información acerca de la implementación del listado de acciones de racionalización del trámite "Registro de proveedores en SECOP II" y de los Datos de Operación a los equipos de Relacionamiento e IDT, como parte del rol que tiene planeación de seguimiento en la estrategia.



6. Evaluación y ciclo continuo de la racionalización

Cómo análisis del ciclo de la gestión y mejora continua se realizó un informe de resultados de las acciones de racionalización, así mismo se cumple con esta acción con el presente documento, en el cual se hace una evaluación de todos los pasos de la estrategia y se recopilan las evidencias respectivas.

Con base en el análisis descriptivo de la ejecución de las actividades previstas en la estrategia de racionalización de trámites 2025, se puede indicar que hubo un cumplimiento de cada una de las categorías del 100%, con base en los soportes realizados.

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La estrategia de participación y rendición de cuentas implementa los lineamientos de la política de Participación Ciudadana de MIPG, el cual tiene como propósito 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) contempla 13 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 18 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 26 de marzo CIGD en marzo de 2025.



Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2025

1GL: Se conformo y capacito un equipo de trabajo que lideró el proceso de planeación e implementación de la estrategia de PC y RDC, este fue definido en CIGD y se realizó un acta con los nombres de los funcionarios y contratistas que hicieron parte del equipo, 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: Se realizó un diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad en conjunto con el equipo líder de PC y RDC, con el objetivo de identificar los factores que se tenían que profundizar.

3GL: Se realizó 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: Se realizaron talleres para orientar la construcción de actividades de PC y RDC con el equipo líder, desde el grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano se lideró la metodología de los talleres orientando la formulación de las acciones e indicadores que conformarían la estrategia de PC y RDC de la vigencia.

5GL: Se realizó una consulta ciudadana de la estrategia de PC y RDC, para la formulación participativa de la estrategia de esta, con el objetivo de integrar los comentarios y contestar las preguntas de la ciudadanía y grupos de valor.

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"¹ 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.

¹ 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 Relacionamiento Estado Ciudadano 2025

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 8 informes consolidando de esta manera los resultados de dichas actividades, contestando las preguntas y comentarios realizados por parte de la ciudadanía, los documentos sometidos a consulta fueron los siguientes:

- Guía para la contratación con Entidades sin ánimo de lucro y de reconocida idoneidad
- Guía para la Celebración de los Convenios Solidarios
- Proyecto de Resolución, "*Por la cual se diseñan y organizan los Sistemas Dinámicos de Adquisición*"
- Guía para elaboración de estudios del sector
- Lineamientos Generales Para la Expedición de Manuales de Contratación
- Guía de Lineamientos de Transparencia y Selección Objetiva para el departamento de la Guajira – Objetivo Sexto Constitucional de la Sentencia T-302 del 2017.
- Guía para la contratación de obra pública
- Guía para la correcta implementación de los Documentos Tipo del sector Infraestructura de transporte

SN3: Se realizó seguimiento a la estructuración de los mecanismos de agregación de demanda para mejorar la difusión de estos. Desde la Subdirección de Negocios, igualmente 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.

DC4: Se evaluó participativamente las capacitaciones que se realizaron en el marco de la estrategia "Ruta de la Democratización de las compras públicas". 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/IDT 5: Se promovió y fortaleció 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 Relacionamiento 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.



Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano
2025

IDT 6: La subdirección de Información y Desarrollo tecnológico, realizó una consulta ciudadana sobre la propuesta de la nueva plataforma de compra pública, para tal fin se hizo un informe con los resultados de esta.

DG7: Se realizó un diagnóstico sobre los temas y necesidades de capacitación para la implementación de la estrategia de la ruta de la democratización durante el primer semestre del 2025.

DG 8: 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 trasparencia y ética pública 2024.

Con base en el análisis descriptivo de la ejecución de las actividades previstas en la estrategia de participación ciudadana 2025, se puede indicar que hubo un cumplimiento de la fase 2 acciones participativas del 98%, toda vez que con la actividad IDT 6 hubo dificultades con los reportes que realizaba el área correspondiente, los cuales no fueron todos subsanados.

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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. Se realizó el componente de comunicaciones de la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con lo indicado en el MURC.

1.2 Se publicaron (8) boletines con datos clave de gestión sobre Documentos Tipo, Manuales, Guías, conceptos jurídicos y Estudios Normativos.

1.3 Se difundió un video través de redes sociales los principales logros y avances de la Subdirección de Gestión Contractual con una estrategia de contenido digital.

1.4 Se público un Tablero de Resultados sobre la Participación Ciudadana en la Construcción y Actualización de Documentos Tipo, Guías, Manuales y Proyectos Normativos, con cifras y análisis interactivo, disponible en el micrositio de transparencia.



1.5 Se difundieron boletines con 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 2025.

1.6 Se difundieron cartillas trimestrales con la gestión de los Mecanismos de Agregación de Demanda (MAD) en operación, gestionados por la Agencia, abarcando diferentes categorías para el año 2025, con el fin de garantizar la transparencia y mejorar el entendimiento de estos procesos entre todos los grupos de valor interesados.

1.7. Se dio a conocer la gestión del Observatorio Oficial de Contratación Estatal con relación a estudios y documentos del sistema de compra pública mediante 2 elementos comunicacionales. Esta actividad se entregó de manera extemporánea por parte del área responsable.

1.8. Se divulgaron las herramientas de visualización desarrolladas/actualizadas por la Subdirección EMAE y que se encuentran disponibles en la página web de la entidad mediante la publicación de un elemento comunicacional.

1.9 Se dio a conocer la actualización del Modelo de Abastecimiento Estratégico mediante la publicación de un elemento comunicacional.

1.10 Se consolidó y publicó el Informe de Rendición de Cuentas con enfoque de derechos humanos.

1.11 Se consolidó y publicó el Informe de Rendición de Cuentas de Paz de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función 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 2025, fue el desarrollo de dos eventos enfocados en el tema específico de la ruta de la democratización de la compra, una audiencia pública general sobre toda la gestión institucional y 2 espacios de rendición de cuentas de paz.

2.1 Se realizó un espacio de diálogo participativo de rendición de cuentas mediante el cual se dé a conocer la gestión y los resultados alcanzados en el marco de la estrategia "*Ruta de la democratización de las compras públicas*". Este espacio fue virtual.



2.2 Se realizaron dos (2) audiencias públicas, en una se presentó el Informe de Rendición de Cuentas de Paz y en otra el informe Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, ambos espacios fueron virtuales.

2.3 Se realizo un espacio de diálogo de rendición de cuentas de paz presencial sobre la gestión institucional de la subdirección de negocios con relación a su indicador en el Plan Marco de Implementación del Acuerdo de Paz

Subcomponente 3: Responsabilidad

Este subcomponente hace alusión al seguimiento oportuno de Relacionamiento 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 Se consolidó y socializó las respuestas a los grupos de valor y de las ciudadanías a partir de la consulta ciudadana de la Audiencia Pública del Informe de Rendición de Cuentas de Paz de la ANCP-CCE.

3.2 Se sistematizó y socializó los resultados, logros, dificultades, necesidades y expectativas producto de la Audiencia Pública de la Gestión Institucional de la ANCP-CCE.

3.3 Se realizó seguimiento a la Implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas incluyendo los indicadores de gestión para la Rendición de Cuentas en el formato respectivo.

3.4 Se propuso un plan de acción para la vigencia 2026, teniendo en cuenta los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas.

Con base en el análisis descriptivo de la ejecución de las actividades previstas en la estrategia de R2025, se puede indicar que hubo un cumplimiento del 97%, toda vez que con la actividad 1.7 el área responsable reportó de manera extemporánea la misma.



IV. ANALISIS Y/O CONCLUSIONES DEL INFORME

La estrategia de Relacionamiento Estado Ciudadano 2025, 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 trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas, buscando promover por medio de estrategias y mecanismos institucionales fortaleciendo la relación de la agencia con sus grupos de valor e interés contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades y generación de valor público.

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 contempló 15 acciones dividida en 9 categorías, cumpliéndose eficazmente el 100% de todas ellas, de las cuales se pueden resaltar las siguientes actividades: la actualización del proceso de Relacionamiento Estado Ciudadano, optimizando los procedimientos y dejando las actividades clave y estratégicas en la misma, así mismo se actualizó la caracterización de usuarios, la adopción del nuevo manual PQRSD, el fortalecimiento de lenguaje claro con enfoque diferencial, se mejoró en temas de capacitaciones y socializaciones en accesibilidad para personas con discapacidad, principalmente en lenguaje de señas y discapacidad visual. Además, se realizaron actividades internas de apropiación de los valores del buen servicio como la semana de Atención al Ciudadano y se fortaleció el rol del grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano en el control y seguimiento de las PQRSD.

Frente a la implementación de la estrategia de la Política de Racionalización de Trámites, se tenía como objetivo: Fortalecer las acciones de racionalización de los trámites a cargo de la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente en la vigencia 2024, así como de los Otros Procedimientos Administrativos. La estrategia contempló 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 la base de conocimiento del "Registro de proveedores en SECOP II", para que los ciudadanos puedan consultar en un solo lugar acerca del trámite. también se resalta 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: 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. La estrategia



Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2025

de Participación Ciudadana (PC) contempló 13 acciones divididas en 2 fases, cumpliéndose con el 98%.

En cuanto a la estrategia de Rendición de Cuentas (RDC), se tenía como objetivo Fortalecer el proceso de 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 acciones de responsabilidad, esta se dividió en 3 subcomponentes de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC y 18 acciones, cumpliéndose eficazmente el 97% 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, 1 presencial y 3 de manera virtual.

Con base en los resultados de la estrategia del 2025 se espera seguir fortaleciendo el proceso, aumentar el índice de desempeño institucional, puntualmente de las políticas de gestión de servicio al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas y racionalización de trámites. Para la vigencia 2026 se proyecta seguir trabajando con las capacitaciones y socializaciones en temas del Relacionamiento Estado Ciudadano para todos los funcionarios y colaboradores, así como seguir fortaleciendo la estructuración de los lineamientos de las políticas al interior de la agencia, como actualizar las guías y manuales existentes, integrándolo todo en el nuevo manual de Relacionamiento Estado Ciudadano, que complementa el proceso que se actualizó en la vigencia 2025, así mismo se espera seguir trabajando para llegar al 100% de oportunidad en los tiempos de respuesta de las PQRSD, fortalecer el enfoque diferencial y mejorar la satisfacción de los ciudadanos en los canales de atención.

Por último, se debe fortalecer la unificación de criterios de reporte de la información, así como la estandarización de formatos que mejore el seguimiento que hace el grupo de Relacionamiento a las acciones que hacen las dependencias, ya que se han encontrado algunas debilidades en este aspecto.

V. ANEXOS

- Seguimiento estrategia REC 2025



VI. VALIDACIÓN / AUTORIZACIONES

ESCALA	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaboró	Nelson Felipe Gaitan Chacón	31/12/2025	<i>Original Firmado</i>
Revisó	Alejandro Garzón Arévalo	13/01/2026	
Aprobó		13/01/2026	<i>Original Firmado</i>

VII. FIRMA DE PRESENTACIÓN DE INFORME

Se firma en la ciudad de Bogotá el día 13 del mes de enero del año 2026 por el coordinador del grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano

<i>Original Firmado</i>	
Nombre:	Alejandro Garzón Arévalo
Cargo:	Analista T2-6 Coordinador grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano
Fecha:	13/01/2026

Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano
2025

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	AJUSTES	FECHA	REVISÓ	03
01	Creación y estandarización de formato	20/06/2019	Elaboró	Karina Blanco Marín
			Revisó	Karina Blanco Marín
			Aprobó	Karina Blanco Marín
02	Actualización del formato	01/06/2021	Elaboró	Karina Blanco Marín
			Revisó	Karina Blanco Marín
			Aprobó	Claudia Ximena López secretaria general
03	Ajustes de imagen de ANCPCE	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