

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO ESTRATEGIA SERVICIO CIUDADANO EN LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

La Asesora Experta con Funciones de Control Interno juntamente con su equipo de trabajo, en cumplimiento a lo establecido en la **Ley 87 de 1993** "*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*", así como del **Decreto 648 de 2017** y de conformidad con:

LEY 2195 DE 2022

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN MEDIDAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES."

LEY 2195 de 2021

"ARTÍCULO 31. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN EL SECTOR PÚBLICO. Modifíquese el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así:

Artículo 73. *Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad."*

Circular Externa 100-004 de 2026 Departamento Administrativo de la Función Pública

"ASUNTO: Orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano."

En concordancia con el marco normativo previamente citado en relación con la Estrategia de Servicio al Ciudadano, y en cumplimiento de las funciones asignadas a Control Interno en materia de seguimiento, evaluación independiente y verificación del cumplimiento normativo, se elaboró el presente Informe de Seguimiento. Su finalidad es analizar el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, particularmente en lo referente a la elaboración, adopción y publicación oportuna de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, verificando que el proceso se haya desarrollado conforme a los principios de transparencia, legalidad, planeación y responsabilidad administrativa. Lo anterior, de acuerdo con los aspectos detallados en los literales a) y b) del presente informe.

a) Contextualización sobre la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente (ANCP-CCE) constituye un instrumento de planificación institucional orientado a fortalecer la interacción entre la entidad y sus grupos de valor, en el marco de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y las disposiciones normativas vigentes en materia de transparencia, lucha contra la corrupción y mejora de la gestión pública.

En este contexto, la Estrategia no se limita a la atención de peticiones, quejas, reclamos o denuncias, sino que integra un enfoque más amplio de relacionamiento con la ciudadanía, proveedores, entidades estatales y demás actores del Sistema de Compra Pública. Así, contempla acciones dirigidas al fortalecimiento de los canales de atención presenciales y virtuales, la estandarización de protocolos de servicio, la capacitación de los servidores públicos, la accesibilidad de la información y la medición permanente de la satisfacción de los usuarios, en el marco de los cumplimientos del Sistema de Control Interno.

De igual manera, la Estrategia se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente con la Política de Servicio al Ciudadano, adscrita a la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, en la cual la generación de valor público y la orientación al ciudadano constituyen ejes fundamentales de la gestión institucional. En este contexto, su formulación parte de un diagnóstico institucional que permitió identificar brechas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio, a partir de las cuales se definieron metas claras, responsables, acciones concretas e indicadores de seguimiento. Lo anterior asegura su alineación con el Plan de Acción Institucional y con los objetivos estratégicos de la Agencia, garantizando coherencia entre la planeación, la ejecución y los compromisos asumidos frente a los grupos de valor.

Adicionalmente, la publicación oportuna de la Estrategia en los canales oficiales de la agencia representa un elemento fundamental para asegurar la transparencia y el acceso a la información pública, permitiendo que los ciudadanos conozcan los compromisos asumidos por la (ANCP-CCE) en materia de calidad del servicio, tiempos de respuesta y mecanismos de participación.

En consecuencia, la Estrategia de Servicio al Ciudadano se configura como una herramienta clave para consolidar una gestión pública orientada a resultados, centrada en el usuario y soportada en principios de legalidad, eficiencia y responsabilidad administrativa, en armonía con el marco normativo aplicable y las directrices emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

b) Resultados del Seguimiento.

El presente seguimiento se realizó en cumplimiento de los roles asignados a Control Interno, particularmente en lo relacionado con la evaluación independiente, el seguimiento a la gestión institucional y la verificación del cumplimiento del marco normativo aplicable. En este sentido, la actuación se enmarca en el ejercicio del control preventivo y posterior, orientado a emitir una apreciación objetiva sobre el cumplimiento

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

de la circular Externa 100-004 de 2026 Departamento Administrativo de la Función Pública sobre la elaboración, aprobación y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, contribuyendo al fortalecimiento del autocontrol, la mejora continua y la adecuada toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

El Grupo de Relacionamento Estado Ciudadano presentó el día 30 de enero de 2026, en sesión virtual del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizada a través de la plataforma Microsoft Teams, la Estrategia de Servicio al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2026. Durante la jornada se socializaron de manera detallada los principales componentes del documento, sus objetivos, líneas de acción, metas e indicadores de seguimiento, destacando su alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y su coherencia con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Asimismo, se expusieron los resultados del diagnóstico que fundamenta la formulación de la estrategia, así como las acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención, la mejora en los tiempos de respuesta y la consolidación de una cultura centrada en el ciudadano. En este sentido, el Grupo solicitó formalmente la aprobación del documento estratégico para su implementación durante la vigencia 2026.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó la Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2026, dejando constancia de su conformidad y autorizando su adopción y posterior publicación en los canales oficiales de la entidad.

IMAGEN 1 Socialización y aprobación Estrategia Servicio Ciudadano

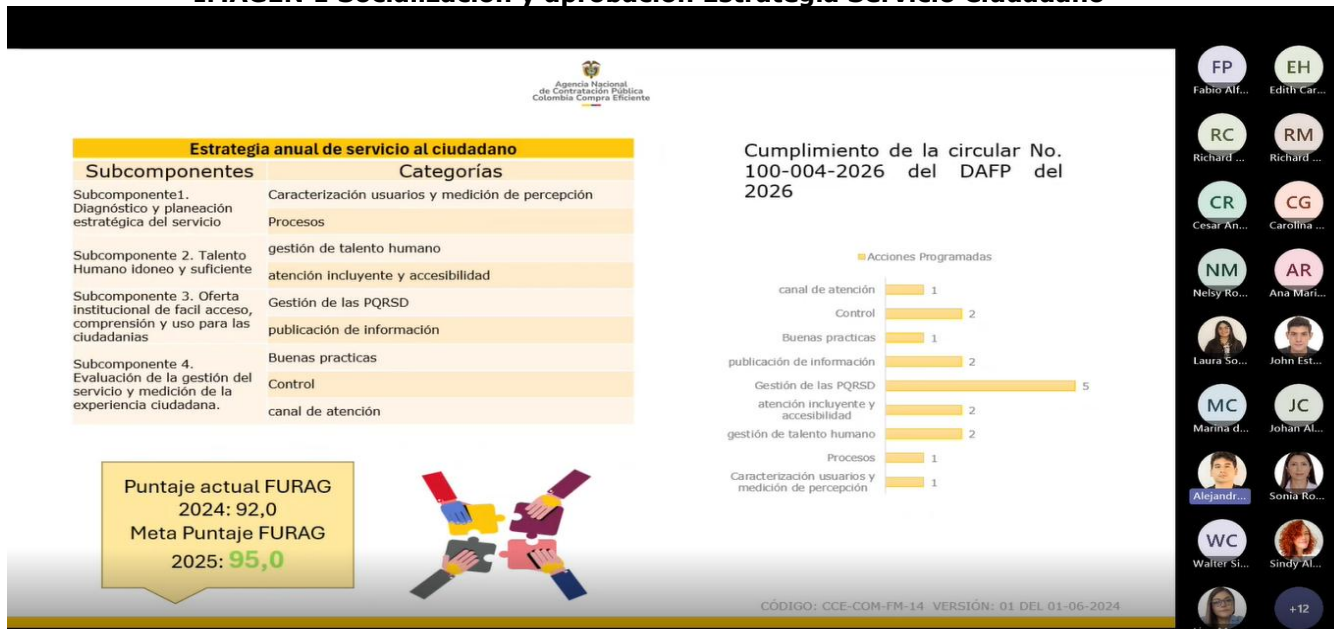


IMAGEN TOMADA PLATAFORMA TEAMS COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Una vez culminado el proceso de socialización y aprobación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2026 por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el mismo 30 de enero de 2026 Control Interno procedió a validar en la página web institucional de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con su publicación y divulgación oficial. Esta verificación se efectuó en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento previsto en la Ley 87 de 1993, y en concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 en materia de transparencia y acceso a la información pública, que impone a las entidades estatales el deber de garantizar la publicidad de la información de interés general.

Adicionalmente, la verificación la realizó Control Interno atendiendo los lineamientos contenidos en la Circular Externa 100-004 de 2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la cual se reiteran las obligaciones de formular, adoptar y publicar la Estrategia de Servicio al Ciudadano dentro de los plazos establecidos, asegurando su disponibilidad en los canales oficiales de la entidad. En este contexto, el seguimiento efectuado tuvo como propósito constatar no solo la existencia formal del documento, sino también su accesibilidad, integridad y coherencia con la versión aprobada por la instancia competente.

Como resultado de esta revisión, se evidenció que la Estrategia se encuentra publicada en el portal institucional de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, específicamente en el enlace:

<https://www.colombiacompra.gov.co/archivos/transparencia/estrategia-de-atencion-al-ciudadano-2025>

Cumpliendo así, con el principio de publicidad y facilitando su consulta por parte de los grupos de valor y la ciudadanía en general. De esta manera, se observa que la entidad atendió de forma oportuna las disposiciones normativas relacionadas con la transparencia activa y la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza institucional y el acceso efectivo a la información pública.

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

IMAGEN 2 Estrategia de Atención al Ciudadano Vigencia 2026

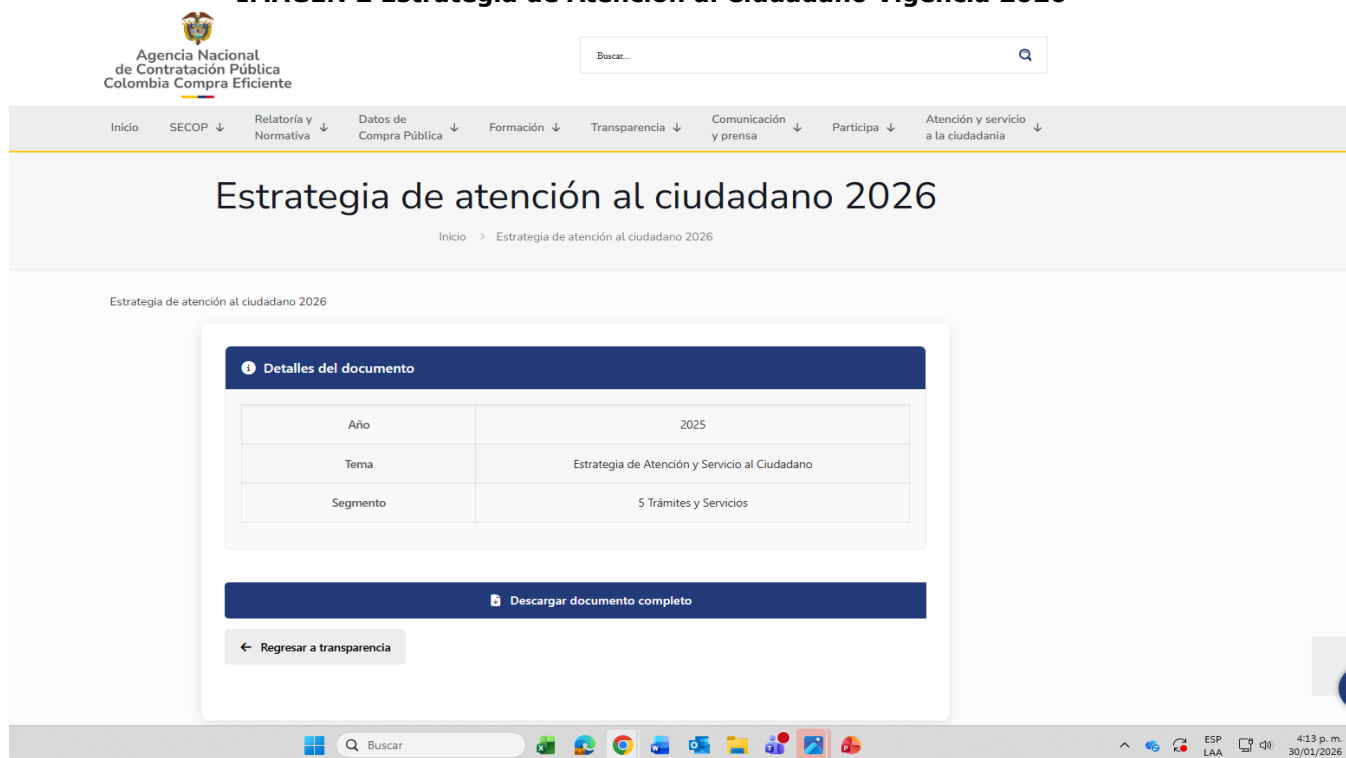


IMAGEN TOMADA PAGINA INSTITUCIONAL ANCP-CCE

La imagen que se muestra anteriormente como soporte dentro del presente informe corresponde a la captura de pantalla realizada durante la verificación efectuada por de Control Interno en el portal web institucional. En dicha evidencia se aprecia de manera visible la fecha de consulta, la cual registra el día 30 de enero de 2026, coincidente con la sesión en la que fue aprobada la Estrategia de Servicio al Ciudadano. Este elemento permite demostrar que la validación se realizó de forma inmediata y en tiempo real, confirmando no solo la publicación efectiva del documento en el sitio oficial, sino también la oportunidad con la que la entidad atendió la obligación de publicidad conforme a los lineamientos normativos aplicables

CONCLUSIONES DE CONTROL INTERNO

Con base en la consulta del audio de la sesión del Comité en la que se aprobó la Estrategia, así como en la consulta efectuada en la página institucional y en la verificación de los soportes correspondientes a su socialización, aprobación y publicación, Control Interno concluye que el Grupo de Relacionamento Estado-Ciudadano de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente dio cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Circular Externa 100-004 de 2026 del

INFORME DE LEY – CONTROL INTERNO

Departamento Administrativo de la Función Pública, en lo relacionado con la formulación, adopción y divulgación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano. En efecto, se constató que el documento fue presentado ante la instancia competente, aprobado formalmente y publicado dentro del plazo previsto en la citada circular en el portal institucional; situación que se encuentra respaldada con la evidencia de la consulta web incorporada en el presente informe, garantizando así su acceso a los grupos de valor y a la ciudadanía en general.

En ese sentido, desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, el seguimiento realizado permite establecer que la entidad actuó de manera oportuna y conforme a la normativa, atendiendo los requerimientos establecidos por la Función Pública. No obstante, se recomienda mantener mecanismos permanentes de autocontrol, de monitoreo y actualización de la Estrategia, a fin de asegurar su implementación efectiva durante la vigencia y fortalecer la cultura institucional de servicio, mejora continua y orientación al ciudadano.

Asesor(a) Experto(a) con Funciones de Control Interno

Aprobó	Edith Cárdenas Herrera
Revisó	Edith Cárdenas Herrera
Elaboró	Vidal de Jesús Garavito Castro
Fecha	20 de enero 2026
Código de Informe	

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUEMNTO					
VERSION	AJUSTES	FECHA	VERSIÓN ACTUAL		01
01	Creación y estandarización de formato	01/07/2021	Elaboró	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Revisó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno
			Aprobó	Judith Gómez	Asesora Experta con funciones de Control Interno