



Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

ESTRATEGIA RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA
-COLOMBIA COMPRA EFICIENTE-

Marzo 2026

Director General
Cristóbal Padilla Tejeda

Secretaria General
Ana María Tolosa Rico

Subdirectora de Negocios
Yenny Liseth Pérez Olaya

Subdirectora de Gestión Contractual
Carolina Quintero Gacharná

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

Subdirectora de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)
Marina de las Mercedes Avendaño

Asesor Experto de Despacho
José Tarcisio Gómez Serna

Asesor de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales
César Andrés Barros de la Rosa

Asesor de Comunicaciones Estratégicas
Richard Camilo Romero Cortés

Asesora Experta de Despacho
Sindy Alexandra Quintero Hernández

Asesor Experto de Despacho
Luis Enrique Perea Garcés

Asesor Experto de Despacho
William Javier Murcia Acevedo

Asesora de Control Interno
Edith Cárdenas Herrera

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	MARCO NORMATIVO	7
2.1	Constitución Política	7
2.2	Leyes	8
2.3	Decretos	8
2.4	CONPES.....	9
2.5	Resoluciones	9
3.	METODOLOGIA POR POLITICAS.....	10
3.1	Política de Servicio al Ciudadano	11
3.2	Política de Participación Ciudadana y rendición de cuentas	12
3.3	Política de Racionalización de Trámites.....	15
4.	DIAGNÓSTICO RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO.....	15
4.1	Política de Servicio al ciudadano	15
4.2	Política de Participación Ciudadana	17
4.3	Política de Rendición de Cuentas	19
4.4	Política de Racionalización de Tramites.....	21
5.	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA.....	25
6.	ALCANCE.....	26
7.	METAS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO.....	26
8.	ESTRATEGIAS	27
8.1.	Estrategia Servicio al Ciudadano	27
8.2.	Estrategia Racionalización de Trámites	28
8.3.	Estrategia de Rendición de Cuentas	28
8.4.	Estrategia de Participación Ciudadana	29

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

TABLA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Conformación Estrategia REC 2025	5
Ilustración 2. Cronograma de Actividades – Estrategia REC	13
Ilustración 3. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2024	15
Ilustración 4. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2025	16
Ilustración 5. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2025	17
Ilustración 6. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2024	17
Ilustración 7. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025	18
Ilustración 8. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025	18
Ilustración 9. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025	19
Ilustración 10. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024.....	19
Ilustración 11. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2025.....	20
Ilustración 12. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2025.....	20
Ilustración 13. Autodiagnóstico Racionalización de Trámites 2024	21
Ilustración 14. Autodiagnóstico Racionalización de Trámites 2025	21
Ilustración 15. Informe de seguimiento estrategia de Rendición de Cuentas 2025	22
Ilustración 16. Actividades estrategia de servicio al ciudadano	27
Ilustración 17. Actividades estrategia de racionalización de trámites	28
Ilustración 18. Actividades estrategia de Rendición de Cuentas	29
Ilustración 19. Actividades estrategia de Participación Ciudadana	29

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. Objetivos estratégicos PEI-relación estrategia REC.....	5
Tabla 2. Roles y Responsabilidades - estrategia REC 2026	10
Tabla 3. Indicador cumplimiento de las actividades	26
Tabla 4. Indicador de satisfacción	26
Tabla 5. Indicador de oportunidad de respuesta PQRS	27

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

1. INTRODUCCIÓN

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 Relacionamento Estado Ciudadano (REC), que tiene por objetivo: *Promover el Relacionamento 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 Relacionamento Estado Ciudadano*”, este tiene el objetivo de establecer las actividades para formular, implementar y hacer seguimiento a los mecanismos del Relacionamento Estado Ciudadano (REC) con el fin de desarrollar los escenarios de: Atención, Participación, Rendición de cuentas y acceso a tramites.

Con base en lo anterior, para la vigencia 2026, el grupo interno de Relacionamento 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 y la estrategia de atención al ciudadano las acciones se propusieron en su totalidad por el equipo REC. A continuación, se puede ver de manera gráfica como está conformada la estrategia REC en la vigencia 2026.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Ilustración 1. Conformación Estrategia REC 2026



Fuente: Elaboración propia

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

Tabla 1. objetivos estratégicos PEI-relación estrategia REC

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

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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

Fuente: tomado del Plan Estratégico Institucional 2023-2026

Por otro lado, la estrategia de Relacionamento Estado Ciudadano se encuentra como una actividad del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2025-2026, alineado de la siguiente manera:

Tabla 2. Actividad Estrategia REC en el PTEP

Temática 3: Modelo de Estado Abierto					
Acción diálogo y corresponsabilidad	SG10	Elaborar e implementar la estrategia de Relacionamento Estado Ciudadano (Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, Servicio a la Ciudadanía, y Racionalización de trámites) para 2025 y 2026	Dos (2) estrategias aprobadas en CIGD y publicadas Dos (2) informes anuales de resultados de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas	16/07/2025	31/12/2026

Fuente: Tomado del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025-2026

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

2. MARCO NORMATIVO

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente ANCP- CCE, contribuye constantemente para que los ciudadanos se les brinde una atención oportuna, respuestas de fondo y a tiempo sus derechos de petición, accedan a los trámites y servicios de manera eficiente, ejercen el derecho constitucional y legal que les permite participar activamente en todas las decisiones que los afectan y puedan hacer control social de la gestión por medio de ejercicios de rendición de cuentas, todo lo anterior ampara en el siguiente marco normativo:

2.1 Constitución Política

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

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

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

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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

2.2 Leyes

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

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

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

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

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

Ley 1755 de 2015. Por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Congreso de la República, 30 de junio de 2015.

2.3 Decretos

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

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

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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

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

2.4 CONPES

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

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

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

2.5 Resoluciones

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

Resolución 469 del 2025: por La cual realizo la actualización del Manual PQRS, la modificación incorpora ajustes en los procesos de producción, radicación y control de firmas, esos cambios se implementan con el objetivo de asegurar la transparencia, 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.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

3. METODOLOGIA POR POLITICAS

Se conformó un equipo que liderara la formulación e implementación de la estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano 2026, para la cual se definió en Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD en sesión del día 30 de enero de 2026 que mediante correo electrónico los miembros del comité delegaran a una persona de cada dependencia que conformara el equipo, que para efecto de la Dirección General serian 4, uno por parte del grupo de comunicaciones estratégicas, uno por parte del grupo de articulación, uno por parte del grupo de control interno y uno de planeación. Por parte de las dependencias misionales se solicitó un delegado, así como para la Secretaría General.

Igualmente, de conformidad con el proceso de Relacionamento Estado Ciudadano CCE-REC-CP-01 y el procedimiento para la formulación, implementación y seguimiento de las estrategias del Relacionamento Estado Ciudadano CCE-REC-PR-07 y el Manual operativo de MIPG en el esquema de líneas de defensa de la ANCP-CCE CCE-DES-MA-01, se definieron los roles y responsabilidades de las dependencias de la ANCP-CCE frente a las políticas de racionalización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas, de la siguiente manera:

Tabla 3. Roles y Responsabilidades - estrategia REC 2026

	Roles y responsabilidades	Dependencia /Grupo Interno
Política de gestión de Participación Ciudadana	Liderar la formulación de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas	Grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano / Secretaría General
	Implementar la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas	Equipo líder de participación ciudadana y rendición de cuentas (Conformado por la Dirección General, Secretaría General, Subdirección de Negocios, Subdirección de Gestión Contractual, Subdirección de Información y Desarrollo tecnológico, Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento estratégico)

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

	Hacer seguimiento a la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas	Secretaría General / Grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano
Política de gestión de racionalización de tramites	Liderar la formulación de la estrategia de racionalización de tramites	Grupo Interno de Trabajo de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales / Dirección General
	Implementar la estrategia de racionalización de tramites	Grupo Interno de Trabajo de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales / Dirección General Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico (y las Dependencias que creen nuevos trámites u OPA) Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Estado Ciudadano de la Secretaría General
	Hacer seguimiento a la estrategia de racionalización de tramites	Grupo Interno de Trabajo de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales / Dirección General

Fuente Propia- estrategia REC

Para la elaboración de la estrategia anual de Relacionamento Estado Ciudadano, se emplearon metodologías participativas y colaborativas con las diferentes áreas de la ANCP-CCE que permitieron integrar diversas perspectivas y asegurar la eficacia de las propuestas. A continuación, se describe las metodologías implementadas para la elaboración de las estrategias de cada una de las políticas.

3.1 Política de Servicio al Ciudadano

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

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Para la elaboración de la estrategia de servicio al ciudadano se siguieron los lineamientos contenidos en la **Circular Externa 100-004 de 2026** Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual indicaba los subcomponentes mínimos que debía contener la estrategia, así mismo esta fue aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 30 de enero de 2026.

3.2 Política de Participación Ciudadana y rendición de cuentas

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

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

A lo largo del proceso, se utilizaron herramientas de análisis estratégico y mesas de trabajo donde se realizaron 2 talleres de manera presencial y 1 taller de manera virtual. A continuación, se hace una descripción cada sesión.

En el **Taller #1°** se firmó el acta de conformación del equipo líder estrategia de Relacionamiento Estado Ciudadano, se presentaron unas diapositivas y el coordinador del grupo de Relacionamiento Estado Ciudadano presenta de acuerdo con la Ley 1757 de 2015, la constitución política de Colombia en sus artículos 1, 2, 3, 103 y 270, entre otra normativa asociada, la definición, mecanismos y alcances de la participación ciudadana en Colombia. Igualmente se explican los siguientes ítems relacionados:

- Mecanismos democráticos de representación.
- Marco normativo de la participación ciudadana.
- Política de participación ciudadana MIPG.
- Dimensión 3 gestión con valores para resultados.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

En cuanto a la rendición de cuentas, se explicó su objetivo, alcance, subcomponentes, entre otros aspectos. Se habló de las responsabilidades y actividades que tiene el grupo líder de la estrategia de Relacionamiento Estado Ciudadano, grupo de la participación ciudadana y rendición de cuentas y el grupo de trámites.

Se presentan los autodiagnósticos de la Política de participación ciudadana y Rendición de cuentas, donde se informa al equipo los resultados obtenidos por componente buscando la retroalimentación por parte de ellos, recordando las experiencias previas y la gestión de la vigencia anterior. También se explica al equipo como se debe diligenciar la Matriz de caracterización de actores y grupos de interés en los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas 2026, como deben identificar desde sus áreas los actores y grupos de interés con los cuales han tenido relación, se explica con un ejemplo el diligenciamiento y se brindan las Instrucciones para su diligenciamiento, las matrices fueron socializadas con cada una de las áreas con el fin de validar la información suministrada.

Se informa al equipo como se desarrollará el cronograma con el fin de cumplir con los talleres y las actividades propuestas, para la estructuración de la estrategia de este año en las cuales se evidencia las actividades de la guía orientaciones para la participación ciudadana y se relacionan con las actividades del MURC (Manual Único de Rendición de Cuentas) como se evidencia.

Ilustración 2. Cronograma de Actividades – Estrategia REC

No. Pasos guía Orientaciones para promover la participación ciudadana (DAFP-2018)	No. Actividades del Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC (DAFP-2019)	Actividades/talleres	Producto	FEB				MARZO		
				I	II	III	IV	I	II	III
Paso 1. Conformar la organización interna para facilitar la participación	Actividad 1. Asignación del área responsable que liderará la rendición de cuentas Actividad 2. Conformar el equipo líder Actividad 5. Identificación de Dependencias y Enlaces para la Rendición de Cuentas	Conformar y capacitar al equipo líder de participación y rendición de cuentas delegado por el CIGD	(1) Acta de conformación del equipo firmada por todos los integrantes	X						
Paso 2. Elaborar el mapa con los actores involucrados	Actividad 3. Autodiagnóstico de la rendición de cuentas Actividad 6. Identificación de actores y grupos interesados Actividad 4. Capacitación equipo líder	Taller 1. Socialización de los autodiagnósticos de las políticas de participación, rendición de cuentas, realizar la identificación de actores y grupos interesados.	Memorias del taller: (1) Acta con los resultados del taller, (1) Matriz de actores interesados (2) Formatos de los autodiagnósticos (1) Documento diagnóstico de la rendición de cuentas de paz		13 de febrero					
Paso 3. Definir y priorizar temas de interés o problema que tendrán participación de los ciudadanos en el proceso participativo.	Actividad 8. Identificación de temas prioritarios para la Rendición de Cuentas Actividad 7. Análisis del entorno	Taller 2. Identificar los temas de interés y prioritarios para la participación y rendición de cuentas, así como realizar el análisis de entorno para la RdC, socialización informe de control interno sobre la RdC	Memorias del taller: (1) Acta con los resultados del taller, (1) documento con el análisis de entorno (1) matriz de temas de interés		18 de febrero					
Paso 4. Definir los objetivos del proceso participativo.	Actividad 9. Elaboración de la Estrategia de Rendición de Cuentas Actividad 12. Consulta participativa de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Taller 3. Explicación y diligenciamiento del formato con las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas 2026, explicación de los formatos de la estrategia Mesas de trabajo con todas las áreas para revisar y ajustar las actividades propuestas	Memorias del taller: (1) Acta con los resultados del taller. Memorias de las reuniones: (4) Grabaciones, una con la mesa de trabajo con cada dependencia.			23 de febrero				
Paso 5. Identificar y adaptar herramientas participativas.	Actividad 13. Elaboración participativa de la Estrategia de Rendición de Cuentas Actividad 22. Elaboración tablero de control	Consolidar las actividades propuestas por las dependencias en el formato correspondiente y redactor el documento de la estrategia	(1) Documento borrador con la estrategia y el formato con las actividades e indicadores	X	X	X	X			
Paso 6. Formular la estrategia para promover la participación ciudadana en la gestión pública.		Someter a consulta ciudadana la estrategia por medio de los diferentes canales de comunicación	(1) Informe de resultados de la consulta ciudadana					2 al 13 de marzo		

Fuente propia - estrategia REC

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

En el **taller #2** se realizó una socialización del informe elaborado por el área de Control Interno sobre las 31 actividades del MURC (Manual Único de Rendición de Cuentas), en el cual se evidenciaron las actividades de gestión atendidas, no atendidas y pendientes. Se identificaron observaciones en 3 actividades no atendidas y 4 pendientes, se realiza la lectura de las recomendaciones generales las cuales fueron comunicadas al equipo para su conocimiento y seguimiento con el fin de mejorar en estas actividades.

Se realizó la actividad de análisis de entorno primero se explicó al equipo líder las etapas de alistamiento y se explicaron los 5 entornos Social, tecnológico, Político, Cultural y Económico, se identificó la influencia en la ANCP-CCE. De acuerdo con el análisis de entorno y las etapas de alistamiento se solicitó a los enlaces hacer grupos para la participación de la actividad en la cual se asignó a cada equipo una etapa de alistamiento, y dado a este ejercicio se respondieron las preguntas dando cumplimiento al paso a paso de la metodología la cual tiene 4 pasos sobre el análisis del entorno se hacen las preguntas las redactaron en una hoja por grupo y cada respuesta la expresaban para ir socializando con el grupo usando el tablero para escribir los aportes de cada uno de los participantes, de igual manera se expresaron al grupo los aportes de los enlaces que estaban de manera virtual.

Para el **taller #3**, desarrollado de manera virtual, se contó con la participación de todo el equipo. Durante la sesión se brindaron orientaciones sobre el diligenciamiento de los formatos correspondientes a la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas por cada área, igualmente se socializaron los formatos del proceso.

Posteriormente, se conformaron seis mesas de trabajo, en las cuales las áreas que integran la estrategia presentaron y socializaron las actividades a ejecutar en materia de rendición de cuentas y participación ciudadana, definiendo las fechas de ejecución a lo largo de la vigencia 2026, con el fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos.

El detalle de lo abordado en cada taller se encuentra en las actas que se realizaron por cada una, la cual reposa en el archivo interno del grupo interno de Relacionamiento Estado Ciudadano

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

3.3 Política de Racionalización de Trámites

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

Finalmente, es importante indicar este documento *Estrategia de Relacionamiento Estado Ciudadano 2026* y su anexo con las actividades desagregadas por estrategia, se somete a consulta ciudadana para que la ciudadanía participe con sus propuestas, preguntas y comentarios frente a la estrategia, para posteriormente ser aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD.

4. DIAGNÓSTICO RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO

En el diseño de esta estrategia se realizó un diagnóstico de la situación actual de la implementación de las políticas, se tuvo en cuenta los autodiagnósticos de la Política de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites, con el objetivo de identificar las actividades de gestión con un puntaje bajo para proponer acciones de mejora. Así mismo, se realizó una comparación entre los resultados obtenidos en la vigencia de 2024 y los de 2025, permitiendo identificar avances, desafíos y áreas de oportunidad. Esta comparación proporcionará una visión integral sobre el impacto de las medidas implementadas y servirá como base para ajustar y optimizar las estrategias de atención, participación y transparencia, en línea con los objetivos de eficiencia y calidad del servicio público.

4.1 Política de Servicio al ciudadano

Ilustración 3. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2024

 | modelo integrado
de planeación
y gestión

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	95,4

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

Los resultados del autodiagnóstico correspondiente a la gestión 2024 arrojaron un puntaje de **95,4%**. Si bien este resultado es positivo, reflejando un desempeño adecuado en diversas áreas, también identifica áreas clave de mejora. En particular, se señala la necesidad de fortalecer las categorías de atención incluyente y accesibilidad, así como la protección de datos personales, donde aún existen retos por superar. A pesar de estas áreas de oportunidad, se destaca el firme compromiso de la institución en la caracterización de los usuarios y en la gestión de los PQRS, procesos que evidencian un enfoque centrado en la mejora continua y en la atención efectiva de las necesidades de la ciudadanía.

Ilustración 4. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2025

 modelo integrado de planeación y gestión	
AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
ANCP-CCE	97,9

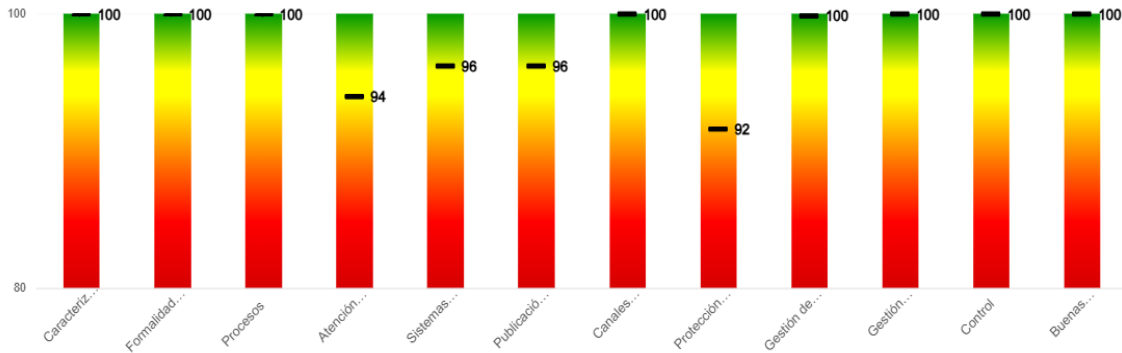
Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

Los resultados del autodiagnóstico correspondiente a la gestión 2025 arrojaron un puntaje de **97,9%**, lo que representa un incremento del **2,5%** en comparación con el año anterior. Este avance demuestra una mejora sustancial en áreas clave, especialmente en las categorías de atención incluyente y accesibilidad, caracterización usuarios y medición de percepción, Formalidad de la dependencia o área, canales de atención, gestión de PQRS, gestión de talento humano, procesos y buenas prácticas donde se implementaron acciones efectivas para optimizar estos procesos. Este resultado no solo refleja el esfuerzo y la dedicación de todo el equipo, sino que también pone de manifiesto la buena gestión realizada en la mejora continua de la calidad del servicio, reafirmando el compromiso con la inclusión. A continuación, se presenta los resultados por categorías del autodiagnóstico de la gestión 2025.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Ilustración 5. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2025

2. Calificación por categorías:



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

4.2 Política de Participación Ciudadana

Ilustración 6. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2024



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

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

Los resultados del autodiagnóstico de Participación Ciudadana correspondientes a la gestión 2024 arrojaron un puntaje de **96,6%**, lo cual es un desempeño positivo, pero también señala áreas de mejora, especialmente en la categoría de evaluación de resultados. Aunque el puntaje es satisfactorio, se identifican oportunidades para optimizar los procesos de retroalimentación y seguimiento. A pesar de estos puntos de mejora, se destaca el firme compromiso en la ejecución del plan de participación, que ha permitido avanzar en la integración de la ciudadanía en la toma de decisiones.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Ilustración 7. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025



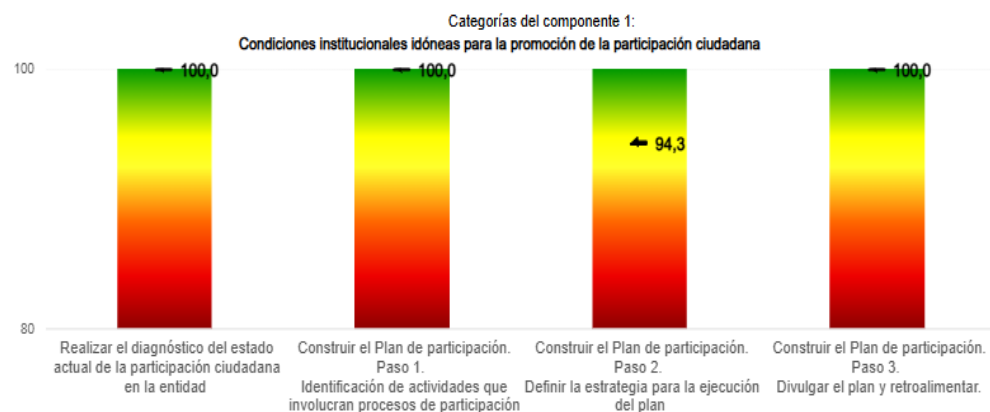
AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente 2025	97,4

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

Los resultados del autodiagnóstico de Participación Ciudadana correspondiente a la gestión del 2025 arrojaron un puntaje de **97,4%**, lo que representa un incremento del **0,8%** en comparación con la vigencia anterior. Este avance refleja una mejora continua y consolidada en los procesos evaluados, destacando la eficacia de las estrategias implementadas. Se resalta, además, la buena gestión realizada a lo largo del período, la cual ha permitido optimizar los resultados obtenidos y fortalecer el compromiso institucional con la calidad y eficiencia en el servicio. A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por las categorías de la política de participación ciudadana de la gestión del 2025.

Ilustración 8. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025

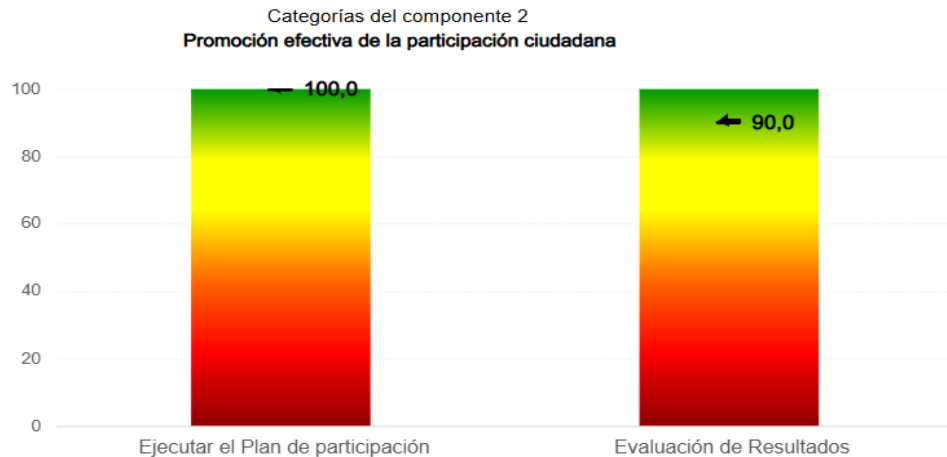
3. Calificación por categorías:



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

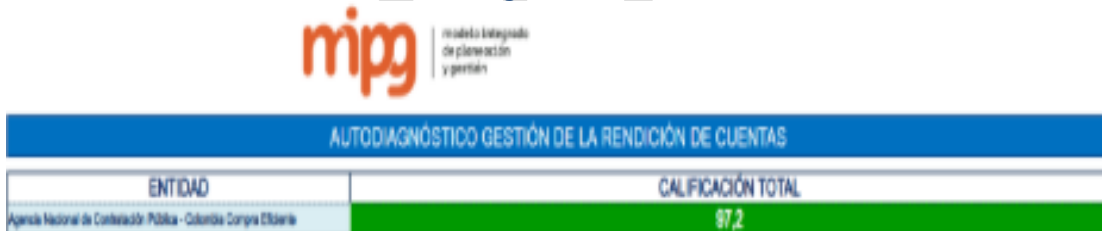
Ilustración 9. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

4.3 Política de Rendición de Cuentas

Ilustración 10. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

Los resultados del autodiagnóstico de rendición de cuentas correspondiente a la gestión del 2024 arrojaron un puntaje de **97,2%**. Si bien este resultado es positivo, reflejando un desempeño adecuado en diversas áreas, también identifica áreas clave de mejora. En particular, se señala la necesidad de fortalecer las categorías de identificación espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas, donde aún existen retos por superar.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

A pesar de estas áreas de oportunidad, se destaca el firme compromiso de la institución en el análisis de la información para el dialogo.

Ilustración 11. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2025

AUTODIAGNÓSTICO GESTIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente 2025	97,5

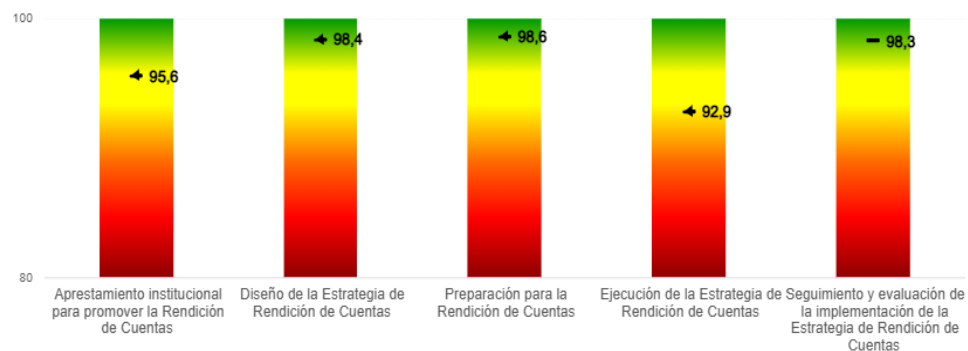
Fuente: Tomado de los autodiagnósticos 2025

Los resultados del autodiagnóstico de Rendición de Cuentas de la gestión 2025 arrojaron un puntaje de **97,5%**, lo que representa un incremento del **0,3%** en comparación con la vigencia anterior. Este avance refleja una mejora continua y consolidada en los procesos evaluados, destacando la eficacia de las estrategias implementadas. Se resalta, además, la buena gestión realizada a lo largo del período, la cual ha permitido optimizar los resultados obtenidos y fortalecer el compromiso institucional en la generación de diversos espacios de diálogo, en el cual primo la prespecialidad.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por las categorías de la estrategia de rendición de cuentas del 2025.

Ilustración 12. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2025

2. Calificación por etapa



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

4.4 Política de Racionalización de Trámites

Ilustración 13. Autodiagnóstico Racionalización de Trámites 2024



AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN TRÁMITES	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
ANCP-CCE	50,0

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

Los resultados del autodiagnóstico de Racionalización de trámites correspondiente a la gestión 2024 arrojaron un puntaje de **50,0%**, reflejando un desempeño con varias oportunidades de mejora. En particular, se señala la necesidad de fortalecer las categorías de resultados de la racionalización cuantificados y definidos donde aún existen retos por superar, como la identificación de otros procedimientos administrativos y consultas de información para registrar en el SUIT.

Ilustración 14. Autodiagnóstico Racionalización de Trámites 2025



AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN TRÁMITES	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
ANCP-CCE	100,0

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

Es relevante destacar que el Grupo de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales llevó a cabo un análisis de los autodiagnósticos relacionados con las políticas del MIPG que liderar.

Como parte integral del diagnóstico realizado a las políticas de gestión del Relacionamiento Estado Ciudadano, el día 30 de enero del 2026 se realizó el informe del cumplimiento Atención al Ciudadano de acuerdo con lo atendiendo en los lineamientos contenidos en la **Circular Externa 100-004 de 2026 Departamento Administrativo de la Función Pública** por parte del grupo de control interno, en el cual identifiqué que el equipo de Relacionamiento Estado Ciudadano dio cumplimiento a la estrategia de atención al ciudadano en relación con la formulación, adopción y divulgación dentro del plazo previsto en la mencionada circular de acuerdo al seguimiento realizado por

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

control interno se evidencia que la entidad cumplió atendiendo los requerimientos establecidos por la función pública.

En enero de 2026 por parte de control interno se realizó el informe de “*INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE ANCP-CCE - Vigencias 2025*”. de acuerdo con las funciones de Control Interno, en ejercicio de lo contemplado en la Ley 87 de 1993 y juntamente con su equipo de trabajo, efectuó el seguimiento y evaluación a la ejecución de la estrategia de rendición de Cuentas realizada por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ANCP-CCE en la vigencia 2025; teniendo el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC versión 2 de 2019, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

De acuerdo con el informe de Ley realizado por control interno frente a los resultados y seguimiento a la ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2025 de la ANCP-CCE, se evidencian las siguientes observaciones:

Ilustración 15. Informe de seguimiento estrategia de Rendición de Cuentas 2025



Fuente: Elaboración propia

Por parte de la entidad se atendieron 24 actividades, 3 actividades no atendidas y 4 pendientes, las cuales se socializaron en el taller #2 al equipo líder. Por parte de control interno se realizaron entre otras, las siguientes recomendaciones:

- Propiciar mecanismos de interlocución con los organismos de control, buscando garantizar las condiciones para su presencia en la Audiencia de rendición de cuentas.
- Las estrategias de comunicación deben propiciar la retroalimentación por parte de los interesados y no solamente entregar información de forma unidireccional, implementando prácticas que fomenten el diálogo.
- En el Formato de consolidado de respuesta de los espacios de diálogo es

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

importante documentar los tiempos de respuesta por parte de la ANCP - CCE a las inquietudes, consultas y solicitudes realizadas por los participantes.

- Control interno reitera que, según el CONPES 3654 "POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS" indica que la estrategia de rendición de cuentas debe aprovecharse para no perder la oportunidad de "evaluar/ corregir/ ajustar las políticas y promover la evaluación de acuerdo con las opiniones y los aportes que surjan del diálogo directo con la población.

Estas sugerencias fueron atendidas por parte del equipo REC las cuales tuvieron un plan de acción el cual se ejecutará durante esta vigencia 2026.

Por otro lado, en enero del 2026, se realizó el "*Informe de resultados Estrategia anual de Relacionamiento Estado Ciudadano 2025*" por parte del equipo de Relacionamiento Estado Ciudadano, en el cual se identifica que la estrategia la vigencia anterior 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 en 2025, 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 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.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Frente a la implementación de la estrategia de la Política de Racionalización de Trámites 2025, 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 SUI.

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 de Participación Ciudadana (PC) contempló 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.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

5. OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Generar en la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente las acciones, estrategias y mecanismos institucionales tales como: la atención al ciudadano, participación, rendición de cuentas, acceso a trámites y otros procedimientos administrativos, que permitan fortalecer la relación de la agencia con sus grupos de valor e interés durante la vigencia 2026 contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades y generación de valor público.

5.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer el proceso integral de **Atención al Ciudadano** mediante la optimización de los canales de atención, la mejora en los tiempos de respuesta y la cualificación del servicio, con el fin de garantizar una atención oportuna, accesible y de calidad a los grupos de valor durante la vigencia 2026.
- Implementar y consolidar la estrategia de **participación ciudadana**, promoviendo mecanismos efectivos de incidencia en la toma de decisiones institucionales, de acuerdo con las fases del ciclo de la gestión pública, durante la vigencia 2026.
- Optimizar las acciones de **racionalización de trámites** y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) a cargo de la entidad, mediante su revisión, simplificación y mejora continua, facilitando el acceso a la información y reduciendo cargas administrativas para los ciudadanos en la vigencia 2026.
- Implementar el proceso integral de **rendición de cuentas**, garantizando la divulgación permanente, clara y comprensible de los resultados de la gestión institucional, así como la generación de espacios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía durante la vigencia 2026

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

6. ALCANCE

Este documento tiene como finalidad la integración de los requerimientos de las políticas de MIPG de Relación Estado Ciudadano, tiene como punto de partida el compromiso de la alta dirección, aplica para todas las dependencias de la entidad, con la implementación de las acciones establecidas en los planes de acción y con el seguimiento y evaluación por parte del grupo interno de Relacionamento Estado Ciudadano de la Secretaría General

7. METAS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

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

Tabla 4. Indicador cumplimiento de las actividades

INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
Eficacia en el cumplimiento de las actividades	$(\text{Acciones Ejecutadas} / \text{Acciones Planeadas}) * 100$	98%	Semestral

Fuente: Elaboración propia

La medición del indicador de satisfacción es un proceso fundamental para evaluar cómo los diferentes grupos de valor perciben los servicios ofrecidos por la agencia. Este indicador se mide de manera trimestral, lo que permite obtener una visión clara y actualizada sobre el nivel de satisfacción de los clientes.

Tabla 5. Indicador de satisfacción

INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
Indicador de satisfacción	$\text{SGV} = (\text{NPS} / \text{TFB}) * 100$	89,08%	Semestral

Fuente: Elaboración propia

La medición del indicador de oportunidad de respuesta es crucial para evaluar la eficiencia en la atención de las PQRSD recibidas, este indicador se mide de manera mensual, reflejando la capacidad de la agencia para responder oportunamente a las solicitudes de los usuarios.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Tabla 6. Indicador de oportunidad de respuesta PQRS

INDICADOR	FORMULA	META	PERIODICIDAD
Indicador de oportunidad de respuesta PQRS	$OR-PQRS = \frac{(PQRS - TO/NT - PQRS)}{PQRS} * 100$	100%	Mensual

Fuente: Elaboración propia 1

8. ESTRATEGIAS

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

8.1. Estrategia Servicio al Ciudadano

Para la vigencia 2026 en la estrategia de la política de servicio al ciudadano, se proponen 17 actividades en 9 categorías, como se muestra a continuación:

Ilustración 16. Actividades estrategia de servicio al ciudadano



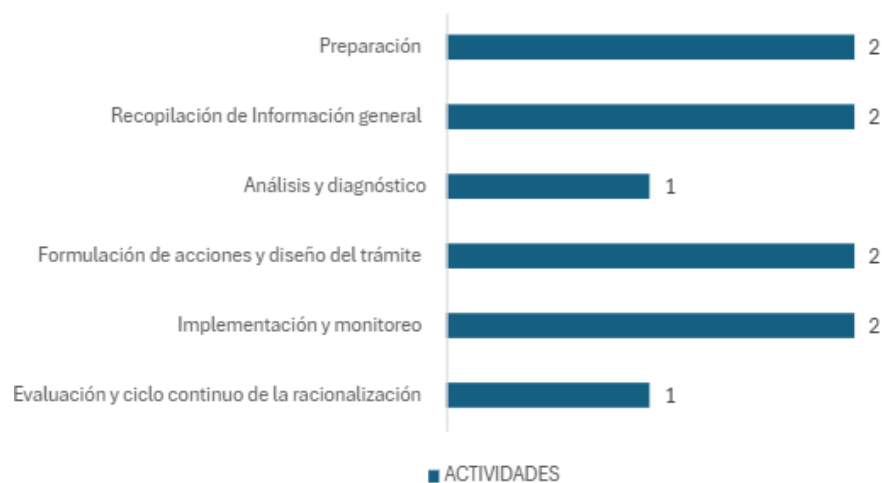
Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

8.2. Estrategia Racionalización de Trámites

Para la vigencia 2026 en la estrategia de la política de racionalización de trámites, se proponen 10 actividades en 6 categorías, como se muestra a continuación:

Ilustración 17. Actividades estrategia de racionalización de trámites



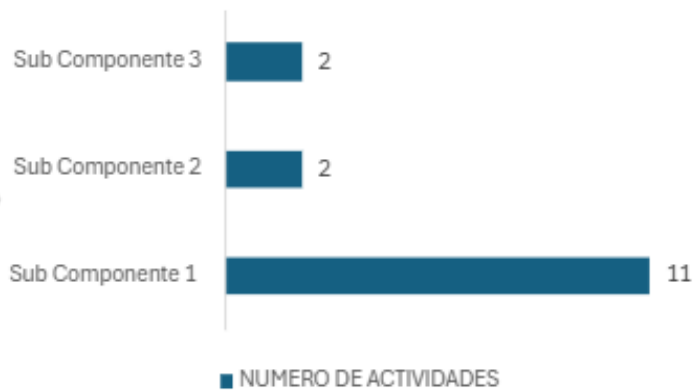
Fuente: Elaboración propia

8.3. Estrategia de Rendición de Cuentas

Para la vigencia 2026 en la estrategia rendición de cuentas se plantearon **15** actividades dividido en **3** subcomponentes, como se muestra a continuación:

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Ilustración 18. Actividades estrategia de Rendición de Cuentas



Fuente: Elaboración propia

8.4. Estrategia de Participación Ciudadana

Para la vigencia 2026 en la estrategia de participación ciudadana se plantearon **12** actividades dividido en **2** componentes, como se muestra a continuación:

Ilustración 19. Actividades estrategia de Participación Ciudadana



Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

1. CONTROL DE DOCUMENTO				
ACCIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaboró:	Leidy Natalia Díaz Ladino	Contratista - GIT Relacionamento Estado Ciudadano	27/02/2026	
	Alejandro Garzón Arévalo	Analista código T2 grado 6-Coordinador GIT Relacionamento Estado Ciudadano	02/03/2026	
Revisó:	Alejandro Garzón Arévalo	Analista código T2 grado 6 Coordinador GIT Relacionamento Estado Ciudadano	02/03/2025	
	Ana María Tolosa Rico	Secretaria General	02/03/2025	
Aprobó	Comité Institucional de Gestión Desempeño	Comité Institucional de Gestión Desempeño		

2. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Cambio	Fecha del cambio
<u>01</u>	Esta estrategia fue aprobada en el CIGD del 26 de marzo de 2025 y fue sometida a consulta ciudadana entre el 31 de marzo al 15 de abril de 2025	26/03/2026
<u>02</u>	Documento sometido a consulta ciudadana hasta el 13 de marzo del 2026	02/03/2026