

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.	<i>INTRODUCCIÓN</i>	6
2.	<i>MARCO NORMATIVO</i>	9
2.1	Constitución Política	9
2.2	Leyes	9
2.3	Decretos	10
2.4	CONPES.....	10
2.5	Resoluciones	11
3.	<i>METODOLOGIA POR POLITICAS</i>	11
3.1	Política de Servicio al Ciudadano	13
3.2	Política de Participación Ciudadana y rendición de cuentas	13
3.3	Política de Racionalización de Trámites.....	16
4.	<i>DIAGNÓSTICO RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO</i>	17
4.1	Política de Servicio al ciudadano	17
4.2	Política de Participación Ciudadana	19
4.3	Política de Rendición de Cuentas	21
4.4	Política de Racionalización de Tramites.....	22
5.	<i>ANÁLISIS INFORMES ENTES DE CONTROL E INFORMES CONTROL INTERNO</i>	23
5.1.	<i>Informe del ITA</i>	23
5.2.	<i>Informe de control interno de estrategia de atención al ciudadano 2026</i>	24
5.3.	<i>Informe de control interno sobre la rendición de cuentas 2025</i>	24
5.4.	<i>Informes de control interno sobre PQRSD 2025</i>	26
5.5.	<i>Informe NTC 6047</i>	27
5.6.	<i>Otros insumos para el diagnostico</i>	29
6.	<i>OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA</i>	35
7.	<i>ALCANCE</i>	36

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

8.	<i>METAS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO</i>	36
9.	<i>ESTRATEGIAS</i>	37
8.1.	Estrategia Servicio al Ciudadano	37
8.2.	Estrategia Racionalización de Trámites	38
8.3.	Estrategia de Rendición de Cuentas	38
8.4.	Estrategia de Participación Ciudadana	39

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

TABLA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Conformación Estrategia REC 2026	7
Ilustración 2. Cronograma de Actividades – Estrategia REC	15
Ilustración 3. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2024	17
Ilustración 4. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2025	18
Ilustración 5. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2025	18
Ilustración 6. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2024	19
Ilustración 7. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025	19
Ilustración 8. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025	20
Ilustración 9. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025	20
Ilustración 10. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2024.....	21
Ilustración 11. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2025.....	21
Ilustración 12. Autodiagnóstico Rendición de Cuentas 2025.....	22
Ilustración 13. Autodiagnóstico Racionalización de Trámites 2024	22
Ilustración 14. Autodiagnóstico Racionalización de Trámites 2025	23
Ilustración 15. Informe de seguimiento estrategia de Rendición de Cuentas 2025	25
Ilustración 16. Respuesta pagina del DANE.....	30
Ilustración 17. página del DANE.....	30
Ilustración 18. página de DANE	31
Ilustración 19. página del DANE.....	31
Ilustración 20. Página del DANE.....	32
Ilustración 21.página del DANE.....	32
Ilustración 22. página del DANE.....	33
Ilustración 23. Página del DANE.....	33
Ilustración 24. página del DANE.....	34
Ilustración 25. Actividades estrategia de servicio al ciudadano	37
Ilustración 26. Actividades estrategia de racionalización de trámites	38
Ilustración 27. Actividades estrategia de Rendición de Cuentas	39
Ilustración 28. Actividades estrategia de Participación Ciudadana	39

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. objetivos estratégicos PEI-relación estrategia REC	7
Tabla 2. Actividad Estrategia REC en el PTEP	8
Tabla 3. Roles y Responsabilidades - estrategia REC 2026	12
Tabla 4. Indicador cumplimiento de las actividades	36
Tabla 5. Indicador de satisfacción	36
Tabla 6. Indicador de oportunidad de respuesta PQRSD	37

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública – 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 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.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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.

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
Agencia Nacional de Contratación Pública **pág. 10**
Colombia Compra Eficiente

Dirección: Carrera 7 # 26 - 20 - Bogotá, Colombia
Mesa de servicio: (+57) 601 7456788

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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.

3. METODOLOGIA POR POLITICAS

Se conformó un equipo que liderara la formulación e implementación de la estrategia anual de Relacionamiento 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 Relacionamiento Estado Ciudadano CCE-REC-CP-01 y el procedimiento para la formulación, implementación y seguimiento de las estrategias del Relacionamiento Estado Ciudadano CCE-REC-PR-07 y el Manual operativo de MIPG en el esquema de

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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)
	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	Grupo Interno de Trabajo de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales /

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

	racionalización de tramites	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.

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 indicada 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 Relacionamento 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.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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 #1º** 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.

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.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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. Paso guía Orientaciones para promover la participación ciudadana (ANCP-2018)	No. Actividades del Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC(DAP-2018)	Actividades/Talleres	Producto	FEB					MARZO					
				L	M	M	J	V	S	L	M	M		
Paso 1. Continuar la organización interna para facilitar la participación	Actividad 1. Asignación del área responsable que liderará la rendición de cuentas. Actividad 2. Continuar al equipo líder	Continuar y capacitar al equipo líder de participación y rendición de cuentas delegado por el CDD	(1) Acta de conformación del equipo firmada por todos los integrantes	X										
Paso 2. Elaborar el mapa con los actores involucrados	Actividad 3. Auto diagnóstico de la rendición de cuentas. Actividad 4. Identificación de actores y grupos interesados. Actividad 4. Organización equipo líder	Taller 1. Socialización de los auto diagnósticos 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) Mapa de actores interesados (2) Formatos de los auto diagnósticos (1) Documento diagnóstico de la rendición de cuentas de paz			15 de febrero								
Paso 3. Definir y priorizar temas de interés o problema que tendrán participación de los ciudadanos en el proceso participativo.	Actividad 6. Identificación de temas prioritarios para la Rendición de Cuentas. Actividad 7. Análisis de 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 ItAC, socialización Informe de control interno sobre la ItAC	Memorias del taller: (1) Acta con los resultados del taller. (1) documento con el análisis de entorno (1) Mapa 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. Ejecución y diligenciamiento del formato con las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas 2025, aplicación 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: (2) Grabaciones, una con la mesa de trabajo con cada dependencia.						21 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	Consultar las actividades propuestas por las dependencias en el formato correspondiente y redactar el documento de la estrategia	(1) Documento baseador 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 la consulta ciudadana la estrategia por medio de las diferentes canales de comunicación	(1) Informe de resultados de la consulta ciudadana										2 al 13 de marzo	

Fuente propia - estrategia REC

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

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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 Relacionamento Estado Ciudadano

3.3 Política de Racionalización de Trámites

El grupo de planeación de la Dirección General, como líder de esta estrategia de racionalización de trámites, convocó a participar a los grupos de Relacionamento 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 Relacionamento 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

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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



AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO	
ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	95,4

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

Los resultados del autodiagnóstico correspondiente a la gestión 2024 arrojaron un puntaje de **95,4%**. 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

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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.

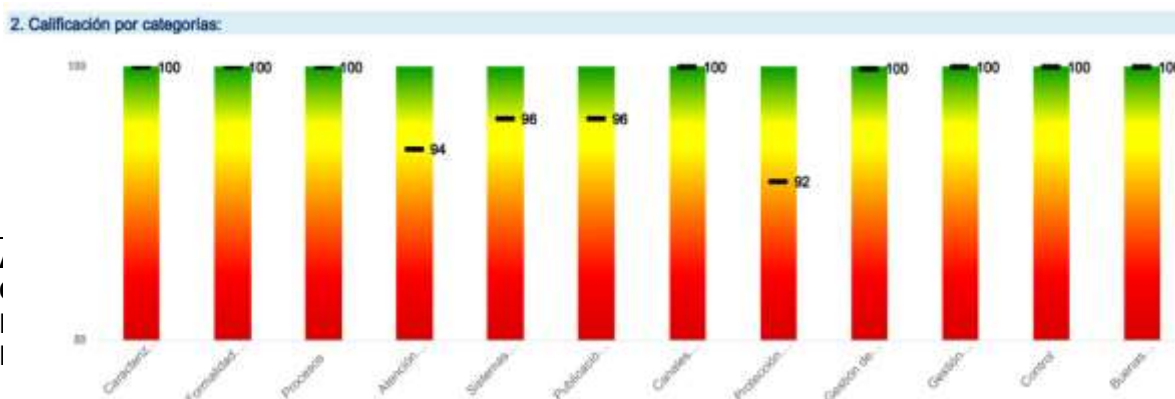
Ilustración 4. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2025

	
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.

Ilustración 5. Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano 2025



ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

4.2 Política de Participación Ciudadana

Ilustración 6. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2024


 modelo integrado de planeación y gestión

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.

Ilustración 7. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025


 modelo integrado de planeación y gestión

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

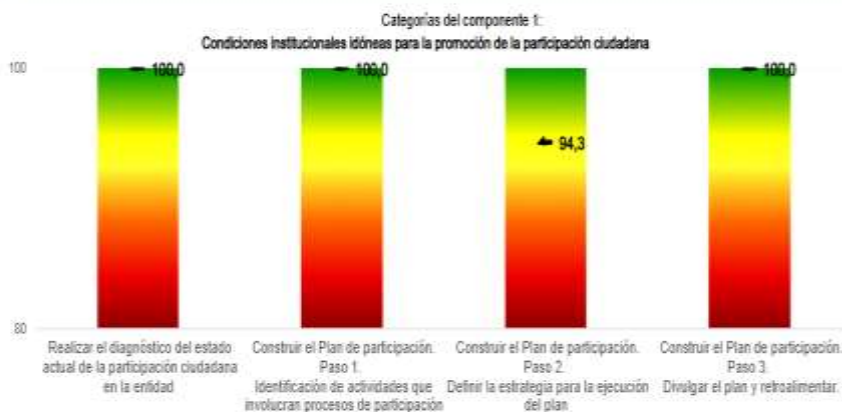
Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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.

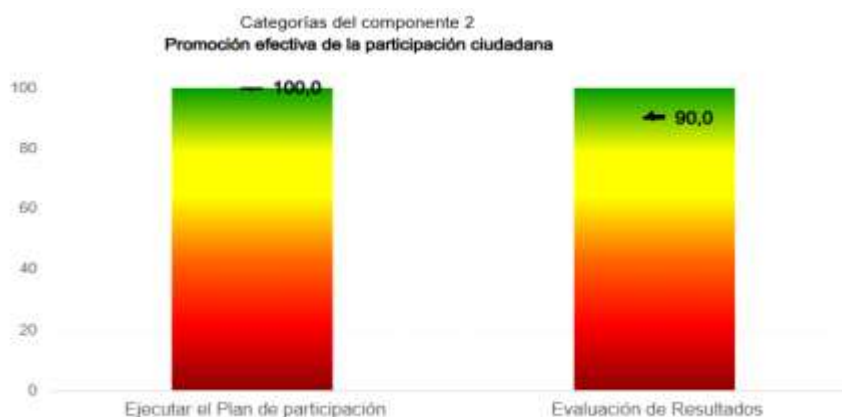
Ilustración 8. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025

3. Calificación por categorías:



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

Ilustración 9. Autodiagnóstico Participación Ciudadana 2025



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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.

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



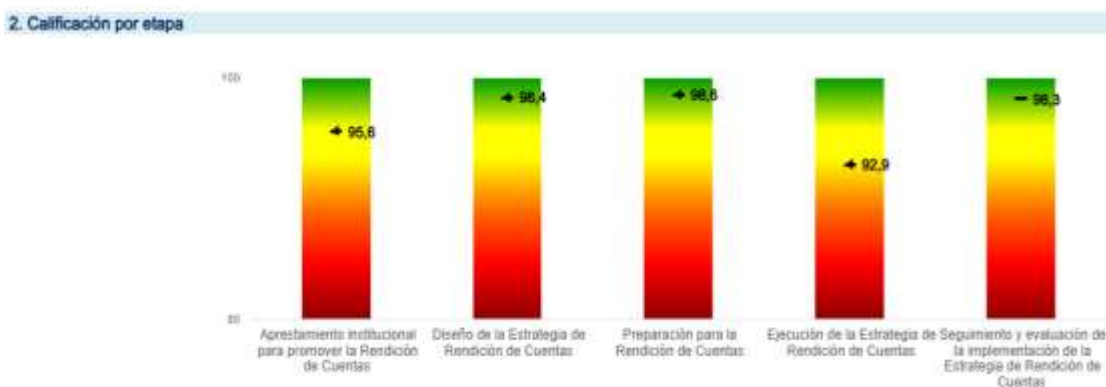
ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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 primó 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



Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2025

4.4 Política de Racionalización de Trámites

Ilustración 13. Autodiagnóstico Racionalización de Trámites 2024



ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Fuente: tomado de los autodiagnósticos 2024

Los resultados del autodiagnóstico de Racionalización de tramites 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.

5. ANÁLISIS INFORMES ENTES DE CONTROL E INFORMES CONTROL INTERNO

5.1. Informe del ITA

La Procuraduría General de la Nación en agosto de 2025 realizó una auditoria del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), producto de esta se puede resaltar el compromiso de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente con el cumplimiento de la normativa asociada al Índice de Transparencia, evidenciado en la calificación obtenida más de 90 puntos sobre 100, así mismo se adelantaron acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora.

En este sentido, la entidad llevó a cabo las subsanaciones correspondientes frente a los hallazgos identificados, lo que permitió fortalecer su desempeño institucional y mejorar el cumplimiento de los criterios evaluados.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

5.2. Informe de control interno de estrategia de atención al ciudadano 2026

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 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, así mismo de acuerdo al seguimiento realizado por control interno se evidencia que la entidad cumplió atendiendo los requerimientos establecidos por la función pública.

5.3. Informe de control interno sobre la rendición de cuentas 2025

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:

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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 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 que se ejecutará durante esta vigencia 2026.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

5.4. Informes de control interno sobre PQRSD 2025

La Oficina de Control Interno realizó un análisis de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos durante el primer y segundo semestre de 2025, en dichos informes recomienda implementar, acciones estratégicas orientadas a mejorar la gestión de las PQRSD en la entidad, como las siguientes:

- Cada área debe asumir un rol activo en la gestión de las PQRSD dentro de su competencia, garantizando seguimiento y compromiso institucional.
- Establecer un sistema que permita visualizar en tiempo real el comportamiento de las PQRSD por tipo, canal, dependencia y estado, facilitando la priorización y toma de decisiones oportunas.
- Fortalecer la retroalimentación a quienes generan las respuestas, mejorando la oportunidad y la calidad de la información suministrada al área de Relacionamento Ciudadano.
- Implementar controles tecnológicos y reforzar la responsabilidad de los funcionarios y contratistas en la elaboración y envío de respuestas, asegurando el cumplimiento de los plazos legales.
- Fortalecer mecanismos de seguimiento de los tiempos de atención, garantizando prórrogas justificadas y trazabilidad documental, apoyados por alertas tempranas en el sistema de gestión de PQRSD.

Es importante mencionar que producto de cada informe de seguimiento de control interno a las PQRSD, se establecieron planes de mejoramiento alineadas a cada una de las recomendaciones generadas.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

5.5. Informe NTC 6047

El informe tuvo como propósito orientar la gestión de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente hacia la efectividad en el servicio al ciudadano, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, especialmente en lo relacionado con el criterio diferencial de accesibilidad. Para ello, se toma como referencia la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la cual define requisitos sobre accesos, señalización, baños y demás condiciones necesarias para garantizar que los espacios físicos sean utilizables por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

El seguimiento se realizó mediante listas de chequeo basadas en dicha norma, con información recolectada a partir de:

- Autoverificación realizada por responsables en cada piso
- Verificación de la infraestructura física
- Evaluación por parte de Control Interno como tercera línea de defensa

De acuerdo con el desarrollo de este ejercicio auditor se dejan algunas recomendaciones, entre otras cosas, lo siguientes:

- Analizar la posibilidad de una reubicación física para evitar el hacinamiento del personal, servidores y contratistas, de la agencia.
- La entidad debe procurar disminuir la contaminación visual y auditiva que presentan los diferentes espacios de trabajo que afectan diariamente la operación de servidores y contratistas de la agencia.
- Se requiere por salubridad, higiene y privacidad la suficiencia de baterías de baños.
- Debe haber mayor articulación entre los diferentes pisos o áreas de trabajo para facilitar la accesibilidad a los diferentes usuarios, grupos de interés y ciudadanía en general.
- Es de atender la ventilación y las posibilidades de esparcimiento con espacios adecuados para el descanso y toma de pausas activas.
- El espacio de cafetería debería tener condiciones de mayor amplitud para propender por una mayor motivación, espacios saludables.
- A efectos de la prevención de cualquier emergencia o desastre se requiere mayores posibilidades de evacuación del personal que tiene la agencia.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 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.

Frente a la implementación de la estrategia de la Política de Racionalización de Tramites 2025, se tenía como objetivo: *Fortalecer las acciones de racionalización de los tramites a cargo de la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente en la vigencia 2024, así como de los Otros Procedimientos Administrativos.* La estrategia contemplo 10 acciones dividida en 6 pasos, cumpliéndose eficazmente el 100% de todas ellas, de las cuales se pueden resaltar las siguientes actividades: la implementación de 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

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

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 de Participación Ciudadana (PC) contemplo 15 acciones divididas en 2 fases, en cuanto a la estrategia de Rendición de Cuentas (RDC), esta se dividió en 3 subcomponentes de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC y 16 acciones, cumpliéndose eficazmente el 100% de todas ellas, de las cuales se pueden resaltar las siguientes actividades: las consultas ciudadanas realizadas para los Documentos Tipo, guías y manuales expedidos por la ANCP-CCE, las mesas de gobierno para involucrar entidades y proveedores en la estructuración de instrumentos de agregación de demanda, la difusión de la gestión de cada una de las áreas misionales, la realización de diversos espacios de diálogo de rendición de cuentas, que contemplaron temas y públicos específicos, 2 presenciales y uno de manera virtual.

5.6. Otros insumos para el diagnostico

Por otro lado, se tomó como referencia la encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional (EDI), la cual es una encuesta dirigida a los/as servidores/as públicos/as de entidades del orden nacional, realizada por el DANE. Se indaga sobre la percepción que tienen los/as servidores/as públicos/as sobre el ambiente y el desempeño de las entidades a las que prestan sus servicios, a partir de su experiencia laboral y personal durante los últimos doce meses, para contribuir a la toma de decisiones que promuevan el desarrollo institucional del Estado Colombiano.

Como resultado del ejercicio de verificación, se obtuvieron datos que permitieron medir porcentualmente el nivel de cumplimiento de la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente en términos de rendición de cuentas, el cual es un componente de la encuesta. A continuación, se evidencia en cada imagen su análisis de medición.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Ilustración 16. Respuesta página del DANE

F06. Durante los últimos doce meses, ¿cuál de las siguientes políticas o programas han contribuido más a mejorar el desempeño de su entidad? (Opción de respuesta única)

Respuesta	Total	%
1 = Racionalización de trámites	6	4,8
2 = Selección de servidores/as públicos por sistema de méritos.	1	1,0
3 = Realización de acciones para la rendición de cuentas al ciudadano.	2	1,8
4 = Gobierno digital.	12	10,4
5 = Modelo Estándar de Control Interno (MECI).	3	2,9
6 = Política de Servicio del Ciudadano.	7	5,8
7 = Programa de gestión documental y archivo.	8	6,6
8 = Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.	37	32,3
9 = Integridad en el servicio público.	7	5,8
88 = Ninguna de las anteriores.	8	6,7
99 = No tiene conocimiento.	25	22,0

Fuente: tomada página del DANE

De acuerdo con la pregunta F06 sobre las políticas o programas han contribuido más a mejorar el desempeño de la entidad, los participantes respondieron, con **32,3%** Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el **22,0%** No tienen conocimiento y **10,4%** Gobierno digital. Nos deja ver la participación de los funcionarios públicos los cuales tienen mayor conocimiento sobre los temas relacionados del MIPG.

Ilustración 17. página del DANE

G01. Durante los últimos doce meses, con el proceso de rendición de cuentas de su entidad, (Totalmente de acuerdo - de acuerdo)

Variables	Total	%
Se atendieron oportunamente los requerimientos de información, quejas, denuncias y reclamos realizados por la ciudadanía.	80	69,6
Se entregó información sobre resultados o avances de la gestión a la ciudadanía con por lo menos 15 días hábiles de anticipación.	58	50,4
Se publicó información respecto a sus servicios, procedimientos y funcionamiento.	75	65,8
Se realizaron espacios de diálogo con la ciudadanía.	73	63,8
Usted fue tenido en cuenta para planear la información que se reportó en la audiencia pública o los espacios de diálogo con la ciudadanía.	49	42,9

Fuente: tomada página del DANE

De acuerdo con la pregunta G01 con el proceso de rendición de cuentas, los funcionarios consideran que la entidad responde adecuadamente a las PQRS. Lo cual les Refleja confianza en los procesos internos respondieron, con un **69,6%** se atendieron oportunamente, se indica que la entidad entrega

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

información respecto a su funcionamiento por medios internos y externos como los correos corporativos, publicaciones en redes sociales y el uso de la página de la Agencia con un **65,8%**.

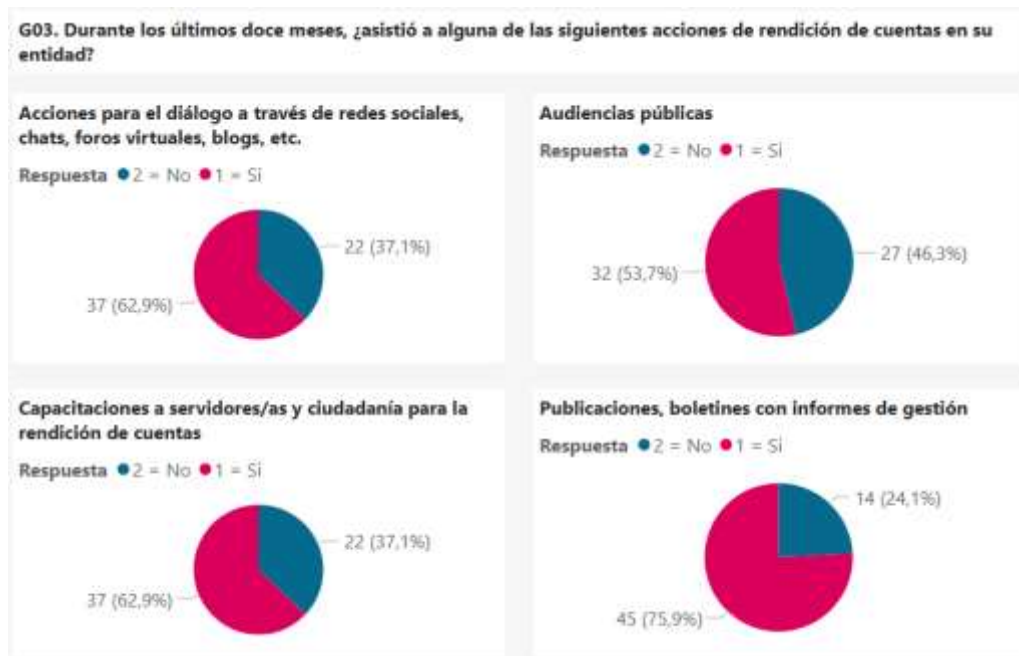
Ilustración 18. página de DANE



Fuente: tomada página del DANE

Sobre la pregunta G02 si participaron en alguna rendición de cuentas realizada por la entidad respondieron con una participación **Si** del **51,4%** esto indica una participación institucional sobresaliente sobre su participación en las rendiciones de cuentas realizadas por la entidad.

Ilustración 19. página del DANE

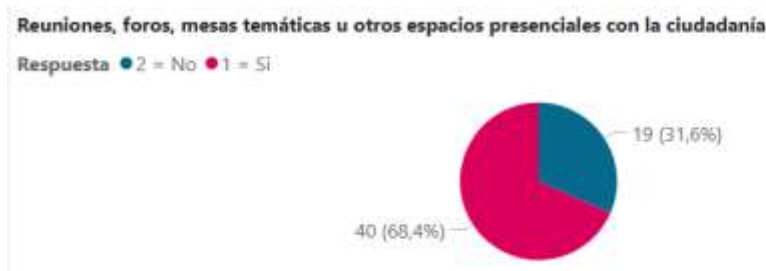


Fuente: tomada página del DANE

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Sobre las respuestas de rendición de cuentas se evidencio mayor participación sobre la rendición de cuentas por medio de las Publicaciones, boletines con informe de gestión con un porcentaje de participación del **75,9%**, capacitaciones a servidores/ as y ciudadanía para la rendición de cuentas con un porcentaje de participación de **37%** y de igual manera con acciones para el dialogo a través de redes sociales, chats, foros virtuales, blogs, etc. Con un porcentaje de **37%**.

Ilustración 20. Página del DANE



Fuente: tomada página del DANE

De acuerdo con la imagen se evidencia que hubo suficiente participación por la entidad en foros y mesas temáticas de manera presencial con un porcentaje de asistencias del **68,4%**.

Ilustración 21.página del DANE

G04. ¿Cuál considera que es el principal beneficio de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública?
(Opción de respuesta única)

Respuesta	Total	%
1 = Fortalecer la democracia.	16	14,3
2 = Facilitar la participación ciudadana.	21	18,2
3 = Prevenir la corrupción.	22	19,0
4 = Mejorar la gestión pública.	11	9,6
5 = Mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.	0	0,0
6 = Facilitar el acceso de los ciudadanos a la información pública.	44	38,0
88 = Ninguna de los anteriores.	1	1,0
99 = No conoce la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.	0	0,0

Fuente: tomada página del DANE

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

De acuerdo con la pregunta sobre la Ley de transparencia y acceso a la información pública, el principal beneficio de esta Ley según la respuesta con mayor participación fue facilitar el acceso de los ciudadanos a la información pública con un porcentaje del **38%**.

Ilustración 22. página del DANE

G05. De los siguientes canales de atención, ¿cuál considera que es el preferido por la ciudadanía para realizar trámites o solicitar servicios en su entidad? (Opción de respuesta única)

Respuesta	Total	%
1 = Oficinas o puntos de atención presencial.	22	19,1
2 = Sitio web de la entidad (Internet).	54	46,8
3 = Línea Telefónica de atención.	14	12,5
4 = Correo postal – cartas.	1	0,9
5 = Correo electrónico.	24	20,7
6 = Aplicación móvil (App)	0	0,0

Fuente: tomada página del DANE

Sobre esta pregunta contestaron que prefieren como canal de atención por la ciudadanía información mediante sitio web de la entidad como lo es la (intranet) con un porcentaje de **46,8%** y el canal con menor utilidad es el correo postal – cartas con un porcentaje del **1%**.

Ilustración 23. Página del DANE

G06. Indique cuál cree que sería la razón por la cual la ciudadanía preferiría realizar trámites o solicitar servicios presencialmente en su entidad (Opción de respuesta única)

Respuesta	Total	%
1 = Hay muchos requisitos que hacen difícil el acceso al trámite o servicio.	7	30,3
2 = La información no es clara por los otros canales.	6	25,2
3 = Logra el resultado en forma confiable.	3	15,1
4 = La atención personal resuelve las dudas de inmediato.	4	19,7
5 = Costumbre.	1	5,0
88 = Ninguna de las anteriores.	1	4,6

Fuente: tomada página del DANE

De acuerdo con la pregunta contestaron que prefieren hacer trámites de manera presencial en la entidad de acuerdo con que hay muchos requisitos que hacen difícil el acceso al trámite o servicio con un porcentaje de **30,3%**.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Ilustración 24. página del DANE

G07. Durante los últimos doce meses, considera que la entidad: (Totalmente de acuerdo - de acuerdo)

Variables	Total	%
Definió e implementó una estrategia y/o acciones en materia de integridad pública.	63	55,3
Explicó a sus servidores/as los alcances y medidas del Programa de Transparencia y Ética Pública.	72	62,9
Implementó una estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía.	66	57,2
Implementó una estrategia para mejorar la atención a la ciudadanía.	67	58,0
Implementó una estrategia para racionalizar sus trámites.	64	56,2
Socializó el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.	67	58,1

Fuente: tomada página del DANE

De acuerdo con la pregunta considera que la entidad explicó a sus servidores/as los alcances y medidas del programa de Transparencia y Ética Pública con un porcentaje **62,9%**, también se socializó el mapa de riesgos de corrupción de la entidad con un porcentaje **58,1%** y dijeron que consideraban que la entidad implementó una estrategia para mejorar la atención a la ciudadanía **58,0%**.

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

6. 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.

6.1. 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

7. 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

8. 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	$SGV = (\text{NPS} / \text{TFB}) * 100$	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 PQRSD

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

Fuente: Elaboración propia 1

9. 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 25. Actividades estrategia de servicio al ciudadano



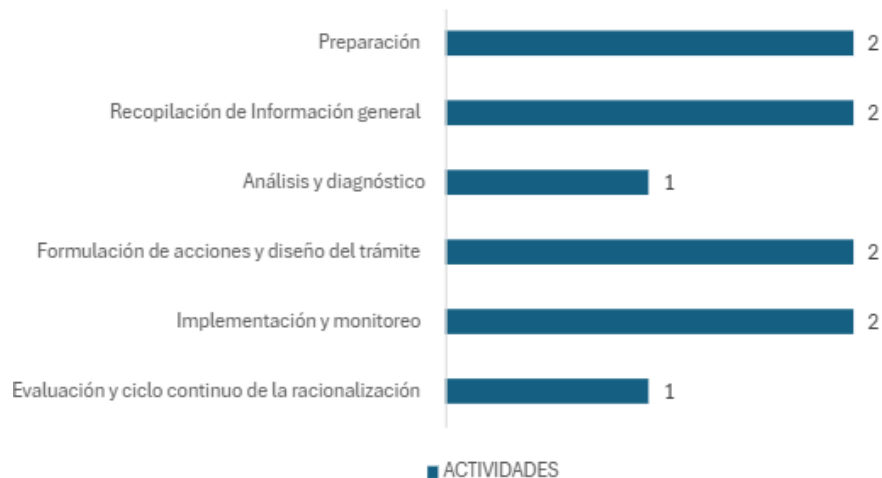
Fuente: Elaboración propia

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 26. Actividades estrategia de racionalización de trámites



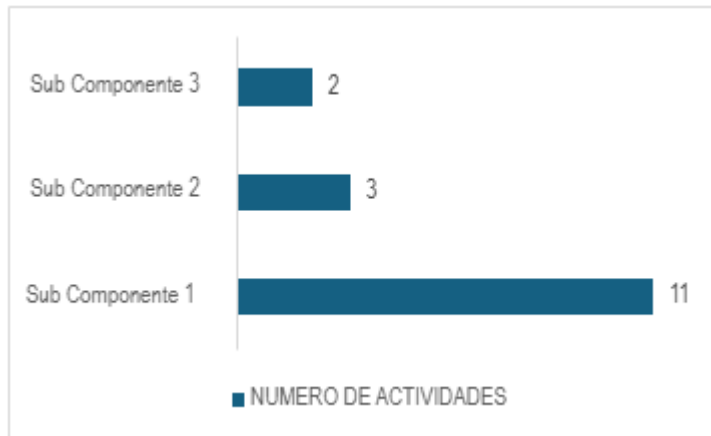
Fuente: *Elaboración propia*

8.3. Estrategia de Rendición de Cuentas

Para la vigencia 2026 en la estrategia rendición de cuentas se plantearon **16** actividades dividido en **3** subcomponentes, como se muestra a continuación:

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

Ilustración 27. Actividades estrategia de Rendición de Cuentas

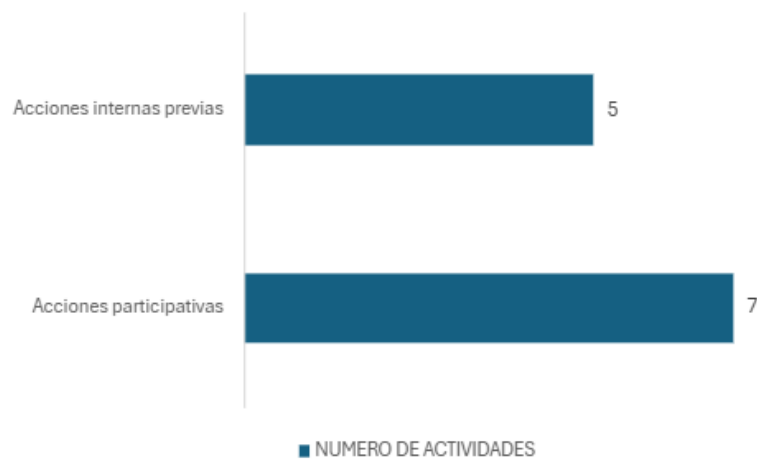


Fuente: Elaboración propia

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 28. Actividades estrategia de Participación Ciudadana



Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO ESTADO CIUDADANO 2026

1. CONTROL DE DOCUMENTO				
ACCION	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaboró:	Leidy Natalia Diaz Ladino	Contratista - GIT Relacionamento Estado Ciudadano	27/02/2026	<i>Original firmado</i>
	Alejandro Garzón Arévalo	Analista código T2 grado 6-Coordinador GIT Relacionamento Estado Ciudadano	02/03/2026	<i>Original firmado</i>
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	<i>Original firmado</i>
Aprobó	Comité Institucional de Gestión Desempeño	Comité Institucional de Gestión Desempeño	27/03/2025	N.A

2. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Cambio	Fecha del cambio
01	Esta estrategia fue aprobada en el CIGD del 26 de marzo de 2025 y fue sometida a consulta ciudadana entre el 31 de marzo al 15 de abril de 2025	26/03/2026
02	Documento sometido a consulta ciudadana del 1 al 13 de marzo de 2026 y aprobado en CIGD del 27 de marzo de 2026	27/03/2026