

GUÍA

de Buenas Prácticas de
Relacionamiento con las
Ciudadanías para el Apoyo a las
Entidades Adscritas y Vinculadas
al Ministerio de Educación
Nacional

Subdirección de Relacionamiento
con la Ciudadanía (SRC)



Tabla de Contenido

Tabla de Contenido.....	2
Guía de Buenas Prácticas de Relacionamento con las Ciudadanías para el Apoyo a las Entidades Adscritas y Vinculadas al Ministerio de Educación Nacional	5
1. Introducción.....	5
2. Fundamento y Marco Normativo	6
2.1. Aplicación del Marco Normativo y Técnico	10
3. Objetivos de la Guía	11
4. Alcance	11
5. Definiciones.....	12
6. Principios de Servicio a las Ciudadanías	17
7. Fortalecimiento de la Relación Estado–Ciudadanías.....	19
7.1. Recomendaciones para la Oficina de Relación Estado – Ciudadanía (OREC).....	19
7.2. Dimensión 3 Relación Estado-Ciudadanías del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).....	25
7.3. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que inciden en la Relación Estado–Ciudadanías.....	37
7.4. Identificación y Documentación del Proceso de Relacionamento con las Ciudadanías.....	68
7.5. Caracterización de Partes Interesadas	105
7.6. Canales de Atención Accesibles e Inclusivos	111
7.7. Protocolos de Relacionamento con las Ciudadanías en los Canales de Atención	121
7.8. Lenguajes Claros y Comprensibles	123
7.9. Lenguajes Incluyentes.....	130
7.10. Enfoque Diferencial Poblacional	134
7.11. Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción en el Relacionamento con las Ciudadanías	139
7.12. Cultura de Servicio para el Relacionamento con la Ciudadanía	143

7.13. Experiencia, Evaluación y Mejora Continua del Relacionamento con las Ciudadanía	146
8. Nivel de Autoridad y Responsabilidades en la Implementación de las Políticas de Relación Estado–Ciudadanía	155
<i>Bibliografía</i>	159
Versionamiento	162

Tablas

Tabla 1 Alternativas de Arreglo Institucional.	20
Tabla 2 Lista de Actividades de Relacionamento	35
Tabla 3 Ciclo PHVA en Productos y Servicios.	36
Tabla 4 Los cuatro subcomponentes para estructurar la Estrategia Anual de Servicio a las Ciudadanía.	39
Tabla 5 Fase del Ciclo de la Gestión Pública.	56
Tabla 6 Integración de las Políticas de Relación Estado-Ciudadanía.	76
Tabla 7 Ficha para la Caracterización del Proceso.	77
Tabla 8 Procedimientos de Relación Estado – Ciudadanía.	80
Tabla 9 Dimensiones Estratégicas para Catalogar Riesgos.	86
Tabla 10 Tipologías de Indicadores en la Relación Estado-Ciudadanía.	90
Tabla 11 Acciones de articulación con la Dimensión 5: Gestión del Conocimiento, la Innovación y la Memoria Pública.	103
Tabla 12 Matriz de Articulación de Partes Interesadas por Política de Relacionamento.	106
Tabla 13 Pasos Clave para la Caracterización de Grupos de Valor y Partes Interesadas.	108
Tabla 14 Atributos de Calidad para el Buen Servicio.	119
Tabla 15 Ejemplos Prácticos para la Aplicación de Lenguajes Claros y Comprensibles.	130
Tabla 16 Ejemplos Prácticos para Asegurar una Comunicación Incluyente.	131
Tabla 17 Articulación de las Políticas de Relación Estado-Ciudadanía con la Cultura de Servicio.	146
Tabla 18 Articulación de la Evaluación y Mejora Continua en el Relacionamento con las Ciudadanía.	154
Tabla 19 Líneas de Aseguramiento en la Relación Estado-Ciudadanía.	156

Ilustraciones

Ilustración 1 Escenarios de Relacionamiento con las Ciudadanías.	29
Ilustración 2. Dimensión 3. Relación Estado-Ciudadanías.....	30
Ilustración 3 Fortalecimiento de la Relación Estado-Ciudadanías con el Enfoque de Estado Abierto.....	34
Ilustración 4 Elementos para Documentar un Procedimiento.....	82
Ilustración 5 Elementos para Formular un Procedimiento.....	83
Ilustración 6 Tipos de Indicadores a Nivel General en el Modelo de Gestión.	92
Ilustración 7 Acciones Aplicables para la Racionalización de Trámites.....	94
Ilustración 8 OPAS para Beneficios Estatales.....	95
Ilustración 9 Mejora de la Transparencia y Accesibilidad.	95
Ilustración 10 Accesibilidad e Inclusión en el Relacionamiento con las Ciudadanías.....	112
Ilustración 11 Protocolos de Relacionamiento con las Ciudadanías	122
Ilustración 12 Los 10 Pasos de la Comunicación Clara y Comprensible.	129
Ilustración 13 La Integridad en el Relacionamiento con las Ciudadanías.	141
Ilustración 14 Proceso de Evaluación del Servicio.	148
Ilustración 15 ¿Por qué Evaluar el Servicio?.....	150

Guía de Buenas Prácticas de Relacionamento con las Ciudadanías para el Apoyo a las Entidades Adscritas y Vinculadas al Ministerio de Educación Nacional

1. Introducción

El relacionamiento entre el Estado y las ciudadanías es fundamental para fortalecer la confianza, la legitimidad y la generación de valor público. En este contexto, las entidades públicas deben promover relaciones cercanas, transparentes, participativas, accesibles e incluyentes, que respondan a las necesidades y características de las personas y demás grupos de valor, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades institucionales.

El Ministerio de Educación Nacional ha avanzado en el fortalecimiento del relacionamiento y la experiencia con la ciudadanía mediante estrategias, lineamientos y mecanismos orientados a consolidar una gestión pública centrada en las personas. Estos avances han permitido generar aprendizajes y buenas prácticas que pueden ser considerados y adaptados por las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio, de acuerdo con sus particularidades y contexto institucional.

En este marco, la Guía de Buenas Prácticas de Relacionamento con las Ciudadanías tiene como propósito brindar orientaciones prácticas para que las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio fortalezcan sus mecanismos de interacción con las ciudadanías y sus grupos de valor. Para ello, aborda aspectos relacionados con la atención y el servicio, el acceso a la información pública, la participación ciudadana, la rendición de cuentas, la transparencia, la simplificación y mejora de trámites y servicios, así como el conocimiento de las necesidades y experiencias de las ciudadanías.

La guía se desarrolla en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y articula las políticas de gestión y desempeño institucional de la Dimensión 3 de Relación

Estado - Ciudadanías: Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites; y Gobierno Digital.

Asimismo, incorpora enfoques y elementos transversales como Estado Abierto, inclusión, accesibilidad, lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, innovación, uso pertinente de las tecnologías, enfoque diferencial y territorial, y mejora continua, orientados a facilitar la interacción con las ciudadanías y fortalecer la gestión institucional.

Las orientaciones de esta guía tienen un carácter práctico y flexible. Cada entidad podrá identificar y adaptar las prácticas que resulten pertinentes según su naturaleza, funciones, capacidades y características de sus grupos de valor. De esta manera, la guía constituye un instrumento de apoyo para fortalecer las capacidades institucionales y promover una gestión pública más cercana, accesible, transparente y orientada a la generación de valor público.

2. Fundamento y Marco Normativo

El relacionamiento entre el Estado y las ciudadanías se desarrolla en un marco constitucional, legal, reglamentario y de política pública que establece los principios, derechos, obligaciones, orientaciones y mecanismos relacionados con la atención y el servicio a las ciudadanías, la participación, la rendición de cuentas, la transparencia y el acceso a la información pública, la racionalización de trámites, la accesibilidad, el uso de las tecnologías y otros aspectos que inciden en la relación entre las entidades públicas y sus grupos de valor.

En este contexto, la presente guía toma como referencia las disposiciones normativas y los documentos de política pública pertinentes para orientar y fortalecer el relacionamiento con las ciudadanías. Para facilitar su consulta y comprensión, estos referentes se presentan de acuerdo con su naturaleza y nivel jerárquico:

a) Constitución Política de Colombia de 1991: constituye el fundamento superior del ordenamiento jurídico y establece principios, derechos y disposiciones que sustentan la relación entre el Estado y las ciudadanías. Entre los referentes constitucionales relacionados con el objeto de esta guía se encuentran, entre otros:

- Artículo 2: establece los fines esenciales del Estado, entre ellos servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.
- Artículo 23: reconoce el derecho fundamental de petición.
- Artículo 74: establece el derecho de acceso a los documentos públicos, con las excepciones previstas en la ley.
- Artículo 103: reconoce los mecanismos de participación del pueblo en el ejercicio de su soberanía.
- Artículo 123: establece disposiciones relacionadas con las personas servidoras públicas.
- Artículo 209: establece los principios que orientan la función administrativa, entre ellos igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

b) Leyes y Decretos con Fuerza de Ley

- Decreto Ley 2150 del 5 de diciembre de 1995: *“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- Ley 850 del 18 de noviembre de 2003 *“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”*.

- Ley 962 del 8 de julio 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”*.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011. *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley 1581 del 17 de octubre de 2012. *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*.
- Ley 1618 del 27 de febrero de 2013. *“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”*.
- Ley 1712 de 6 de marzo 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”*.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015. *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley 1757 de 6 de julio de 2015. *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*.
- Decreto Ley 2106 del 22 de noviembre de 2019 *“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”*.
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a*

los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.

c) Decretos reglamentarios y disposiciones compilatorias

- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.*
- Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015. *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.*
- Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017. *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.*
- Decreto 088 del 24 de enero de 2022. *“Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para reglamentar disposiciones relacionadas con la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”.*
- Decreto 2269 del 29 de diciembre de 2023. *“Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias”.*
- Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024. *“Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”.*
- Decreto 1229 del 19 de noviembre de 2025. *“Por el cual se modifica el nombre del Título 11 y el nombre del Capítulo 1 del Título 11 de la parte 2, del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional*

1082 de 2015 y se adiciona el Capítulo 3, en lo relacionado con el fortalecimiento de la planeación participativa y el Sistema Nacional de Planeación”.

d) Resoluciones

- Resolución 1519 del 24 de agosto 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”.*

e) Documentos CONPES y Referentes de Política Pública

- Documento CONPES 4070 del 20 de diciembre de 2021. *“Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto”.*
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 7. Agosto de 2026¹.

2.1. Aplicación del Marco Normativo y Técnico

Las disposiciones y referentes señalados deberán analizarse de acuerdo con su vigencia, ámbito de aplicación, naturaleza jurídica y pertinencia frente a las competencias de cada entidad.

La presente guía no sustituye las obligaciones establecidas en la Constitución, las leyes, los decretos, las resoluciones y demás disposiciones aplicables. En consecuencia, las buenas prácticas que se presentan en los capítulos siguientes deberán entenderse como orientaciones complementarias para fortalecer el relacionamiento con las ciudadanías, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones jurídicas que correspondan a cada entidad.

Asimismo, la identificación de una disposición en esta guía no implica que todas sus obligaciones sean aplicables de manera uniforme a las entidades adscritas y vinculadas al

¹ Las guías técnicas, cajas de herramientas y anexos metodológicos expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás entidades líderes de las políticas de gestión y desempeño institucional, deben ser consultados en el micrositio web oficial del MIPG, correspondiente a su versión más reciente.

Ministerio de Educación Nacional. Cada entidad deberá determinar su ámbito de aplicación de acuerdo con su naturaleza jurídica, competencias, funciones y demás disposiciones que le resulten aplicables².

3. Objetivos de la Guía

Este documento busca:

- Documentar y presentar buenas prácticas que contribuyan al fortalecimiento del relacionamiento con las ciudadanías.
- Brindar orientaciones prácticas que puedan ser consideradas por las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Educación Nacional para el desarrollo y fortalecimiento de sus procesos de gestión institucional.

Promover una gestión pública centrada en las personas y orientada a la generación de valor público, en condiciones de integridad, calidad y eficiencia.

4. Alcance

La presente Guía de Buenas Prácticas de Relacionamiento con las Ciudadanías para las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Educación Nacional constituye un instrumento de apoyo y orientación técnica para fortalecer las capacidades institucionales relacionadas con el relacionamiento entre las entidades y las ciudadanías.

La guía recoge y organiza buenas prácticas y orientaciones tomando como referentes el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las políticas de gestión y desempeño institucional que inciden en la relación Estado–ciudadanías, así como los demás referentes técnicos y normativos aplicables, incluido el enfoque de Estado Abierto.

² Importante cada entidad considerar los criterios diferenciales establecidos en la versión más reciente del MIPG para la implementación de las políticas de la Dimensión de Relación Estado-Ciudadanías, según sus capacidades y particularidades institucionales.

Sus contenidos tienen carácter orientador y no constituyen lineamientos de obligatorio cumplimiento ni establecen obligaciones adicionales a las previstas en el ordenamiento jurídico. La adopción, adaptación o incorporación de las prácticas y orientaciones propuestas corresponde a cada entidad, de acuerdo con su naturaleza, competencias, funciones, capacidades, contexto institucional y disposiciones aplicables³.

Las buenas prácticas contenidas en la guía constituyen referentes para el fortalecimiento de la gestión institucional, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Constitución, la ley, los reglamentos y demás disposiciones aplicables a cada entidad.

Cuando una práctica o recomendación se encuentre sustentada en una obligación normativa específica, esta deberá diferenciarse claramente de aquellas orientaciones que correspondan a buenas prácticas o recomendaciones técnicas.

De esta manera, la guía busca facilitar que cada entidad adscrita y vinculada al Ministerio de Educación Nacional identifique las prácticas que resulten pertinentes para fortalecer su relacionamiento con las ciudadanías, las adapte a sus particularidades institucionales y promueva acciones de mejora acordes con sus necesidades y capacidades.

5. Definiciones

Accesibilidad: condición que deben cumplir los espacios, servicios, información, tecnologías, canales y mecanismos de relacionamiento para que puedan ser utilizados y comprendidos por las personas, en igualdad de condiciones y de manera autónoma, considerando sus diferentes necesidades y particularidades.

Benchmarking: metodología que permite comparar prácticas, procesos o resultados con otras entidades para identificar aprendizajes y oportunidades de mejora.

³ Los lineamientos de la Dimensión de Relación Estado-Ciudadanías se desarrollan en cumplimiento del marco legal fijado por los Decretos 1083 de 2015 y 1499 de 2017 para la Rama Ejecutiva, de acuerdo con las orientaciones del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Buenas Prácticas: permiten identificar, documentar, sistematizar y transferir experiencias exitosas, soluciones o metodologías que hayan generado resultados positivos en la gestión institucional y que puedan ser replicadas o adaptadas por otras dependencias o entidades. Para su implementación, las entidades pueden desarrollar ejercicios de documentación, socialización y divulgación de experiencias significativas mediante talleres, ferias del conocimiento, repositorios institucionales o contenidos digitales (Función Pública, 2026).

Canal de Atención: medio dispuesto por una entidad para facilitar la interacción con las ciudadanías y los demás grupos de valor, mediante mecanismos presenciales, telefónicos, virtuales, escritos o aquellos que resulten pertinentes (Función Pública, 2026).

Caracterización de Grupos de Valor y Partes Interesadas: proceso mediante el cual una entidad identifica y analiza las características, necesidades, expectativas, intereses y particularidades de sus grupos de valor, con el propósito de generar información que oriente la planeación, la toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión (Función Pública, 2026).

Ciclo PHVA: metodología de gestión basada en las etapas Planear, Hacer, Verificar y Actuar, que permite organizar las acciones institucionales, realizar seguimiento a sus resultados y promover la mejora continua.

Ciudadanías: personas, comunidades y organizaciones que interactúan con las entidades públicas para ejercer derechos, acceder a bienes, servicios, información y trámites, participar en la gestión pública o realizar otras actuaciones relacionadas con las funciones institucionales.

Cocreación: proceso colaborativo mediante el cual la entidad y los grupos de valor participan conjuntamente en la identificación de necesidades, generación de ideas, diseño de alternativas o construcción de soluciones frente a asuntos de interés público.

Customer Journey Map: herramienta para representar el recorrido o experiencia de una persona durante su interacción con una entidad, permitiendo identificar etapas, puntos de

contacto, necesidades, expectativas, dificultades y oportunidades de mejora (Función Pública, 2022).

Datos: representaciones de hechos, conceptos o instrucciones que pueden ser recopiladas, procesadas, almacenadas y analizadas para generar información y conocimiento útil para la gestión institucional.

Design Thinking: enfoque de diseño centrado en las personas que utiliza procesos iterativos para comprender necesidades, identificar problemas, generar alternativas, construir prototipos y evaluar soluciones (Función Pública, 2022).

Estado Abierto: enfoque de gestión pública que promueve relaciones más transparentes, participativas, colaborativas e innovadoras entre las instituciones y las ciudadanías, fortaleciendo el acceso a la información, la participación y la generación de valor público (Función Pública, 2026).

Experiencia Ciudadana: conjunto de percepciones, expectativas, necesidades y vivencias que se generan durante las diferentes interacciones de las personas y grupos de valor con una entidad pública, sus servicios, trámites, información, canales y demás mecanismos de relacionamiento (Función Pública, 2022).

FURAG: el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) es una herramienta en línea del Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia para medir y evaluar el desempeño institucional (Función Pública).

Grupos de Valor: personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los bienes y servicios que presta una entidad, considerando sus derechos y necesidades (Función Pública, 2026).

Gestión del Conocimiento: proceso mediante el cual las entidades generan, adquieren, organizan, preservan, transfieren y utilizan conocimiento para fortalecer el aprendizaje institucional, apoyar la toma de decisiones y mejorar la gestión pública (Función Pública, 2026).

Innovación Pública: proceso mediante el cual las entidades generan, prueban, adaptan o implementan nuevas ideas, métodos, productos, servicios o formas de gestión para responder a necesidades públicas y generar mejores resultados y valor público.

Lenguajes Claros y Comprensibles: forma de comunicación que permite a las personas comprender fácilmente la información que produce una entidad pública, facilitando su acceso, interpretación y uso para el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes (Función Pública, 2026).

Mapa de Experiencia: representación visual que permite identificar las diferentes etapas, interacciones, puntos de contacto, necesidades, dificultades y oportunidades de mejora que experimenta una persona durante su relación con una entidad.

Medición del Desempeño Institucional (MDI): operación estadística que permite evaluar anualmente la gestión y el desempeño de las entidades públicas, a partir de la información reportada sobre la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el avance del Sistema de Control Interno. Esta información se recopila mediante el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG). Sus resultados proporcionan información para identificar fortalezas y oportunidades de mejora, así como para orientar acciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Mejora Continua: proceso sistemático mediante el cual una entidad identifica oportunidades de mejora, implementa acciones, evalúa sus resultados y realiza ajustes para fortalecer su desempeño y la calidad de la gestión.

Participación Ciudadana: derecho y conjunto de mecanismos mediante los cuales las ciudadanías y los grupos de valor pueden intervenir, aportar, incidir y ejercer seguimiento y control social sobre asuntos de interés público, de acuerdo con las disposiciones y mecanismos aplicables (Función Pública, 2026).

Partes Interesadas: personas, grupos u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o tener interés en las decisiones, actividades, productos o resultados de una entidad o de un proceso (Función Pública, 2022).

PQRSDF: conjunto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante una entidad, mediante los canales habilitados para su recepción y gestión.

Proceso: conjunto de actividades relacionadas o que interactúan entre sí, que transforman unas entradas en resultados para alcanzar un propósito determinado (Función Pública, 2020).

Proceso de Relacionamento con las Ciudadanías: conjunto articulado de actividades mediante las cuales una entidad identifica y comprende las necesidades de sus grupos de valor, facilita su interacción con la institución, desarrolla mecanismos de atención, participación, acceso a información y gestión de trámites, y utiliza los resultados de estas interacciones para fortalecer la gestión y generar valor público.

Rendición de Cuentas: Proceso mediante el cual las entidades informan, explican y dialogan con las ciudadanías y los grupos de valor sobre su gestión, resultados y uso de los recursos públicos, promoviendo la participación y el control social, de acuerdo con las disposiciones aplicables (Función Pública, 2026).

Racionalización de Trámites: conjunto de acciones orientadas a simplificar, optimizar, reducir o eliminar requisitos, pasos, tiempos, costos o barreras innecesarias en trámites y otros procedimientos administrativos, de acuerdo con las disposiciones aplicables (Función Pública, 2026).

Relacionamento con las Ciudadanías: conjunto de interacciones que se desarrollan entre una entidad pública y las ciudadanías o sus grupos de valor para facilitar el acceso a información, bienes, servicios y trámites, promover la participación, atender solicitudes y necesidades y fortalecer la confianza y la generación de valor público (Función Pública, 2021).

Servicio a las Ciudadanías: conjunto de acciones, capacidades, procesos y condiciones institucionales orientadas a facilitar el acceso efectivo de las personas a los bienes y servicios del Estado y a brindar una atención de calidad, oportuna, accesible, incluyente y respetuosa (Función Pública, 2026).

Service Blueprint: herramienta de representación visual que permite relacionar la experiencia de la persona usuaria con los procesos, actividades, actores, recursos, sistemas y demás elementos que intervienen en la prestación de un servicio, facilitando la identificación de puntos críticos y oportunidades de mejora (Función Pública, 2022).

Trámite: conjunto de requisitos, pasos, actuaciones y condiciones establecidos para que una persona pueda acceder a un derecho, cumplir una obligación o realizar una actuación ante una entidad, de acuerdo con las disposiciones aplicables (Función Pública, 2017).

Valor Público: resultados, bienes o servicios que garantizan derechos, satisfacen las necesidades de los grupos de valor y fortalecen la confianza institucional.

6. Principios de Servicio a las Ciudadanías

En articulación con la Dimensión de Relación Estado-Ciudadanías del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el enfoque diferencial poblacional, el uso de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes y la integridad, se identifican los 10 principios clave para el servicio y relacionamiento con las ciudadanías en las entidades públicas colombianas:

- **Igualdad y No Discriminación:** garantizar un trato equitativo a toda la ciudadanía, sin distinción por género, raza, condición socioeconómica, discapacidad o ubicación geográfica. Incluye acciones afirmativas para poblaciones vulnerables (CLAD, 2013) y (DNP, 2010).

- **Transparencia y Acceso a la Información:** las entidades deben garantizar publicidad de sus actos, uso de TIC para difusión de información y rendición de cuentas (CLAD, 2008) y (DNP, 2021).
- **Participación Ciudadana:** promover mecanismos formales para que las ciudadanías incidan en decisiones públicas, con autonomía y gratuidad (CLAD, 2009) y (Función Pública, 2026).
- **Eficacia y Eficiencia:** lograr resultados óptimos en la prestación de servicios, optimizando recursos y cumpliendo metas de satisfacción ciudadana. (CLAD, 2008).
- **Accesibilidad:** asegurar que los servicios lleguen a toda la población, incluyendo ajustes para personas con discapacidad y zonas remotas (CLAD, 2013).
- **Celeridad y Oportunidad:** resolver trámites en plazos razonables, evitando dilaciones injustificadas (CLAD, 2013).
- **Ética e Integridad Pública:** actuar con apego al Código de Integridad y los Valores del Servicio Público. (CLAD, 2008) y (Función Pública, 2026).
- **Corresponsabilidad:** compromiso compartido entre Estado y las ciudadanías en la mejora de servicios. (CLAD, 2009).
- **Mejora Continua:** evaluar permanentemente los servicios para implementar ajustes basados en retroalimentación de las ciudadanías (CLAD, 2008) y (Función Pública, 2026).
- **Orientación al Servicio de las Ciudadanías:** priorizar las necesidades y expectativas de las ciudadanías en el diseño y mejora de servicios (CLAD, 2008) y (Función Pública, 2026).

7. Fortalecimiento de la Relación Estado–Ciudadanías

El presente capítulo desarrolla la aplicación metodológica de la Dimensión 3: Relación Estado-Ciudadanías del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), articulando de forma sistémica las políticas de Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites y Gobierno Digital.

7.1. *Recomendaciones para la Oficina de Relación Estado – Ciudadanía (OREC)*

De conformidad con el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las entidades del orden nacional, así como los departamentos, distritos y municipios con población superior a 100.000 habitantes, deben constituir dentro de su estructura una dependencia o entidad única de Relación Estado-Ciudadanía (OREC) (Función Pública, 2026). El objetivo es centralizar la gestión de la relación Estado-Ciudadanías bajo una visión estratégica de nivel directivo, mitigando la duplicidad de esfuerzos, la desarticulación de canales, la insuficiencia de lineamientos y el uso ineficiente de recursos públicos (Función Pública, 2021).

Alcance limitado frente al Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP y la Anticorrupción: si bien la Oficina de Relación Estado-Ciudadanía (OREC) puede ser responsable de la transparencia institucional y de articular la atención a las ciudadanías, sus facultades son limitadas respecto de la administración del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y de la Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción, las cuales se recomienda sean administradas por la Oficina de Planeación o quien haga sus veces y lideradas desde la línea aseguramiento (Alta Dirección) (Función Pública, 2026).

Las entidades que no estén bajo la obligación legal de crear la OREC pueden coordinar estas funciones a través de sus dependencias de apoyo/misionales sin crear nuevas estructuras (Función Pública, 2026).

Tabla 1

Alternativas de Arreglo Institucional.

Escenario	Arreglo Administrativo	Ventajas Clave según el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)
Creación de Dependencia	Modificación de la estructura para crear una Oficina de Relación Estado-Ciudadanía (OREC) que reporta de manera directa al Despacho.	Posicionamiento estratégico en el mapa de procesos, reconocimiento directo por grupos de valor y mayor capacidad técnica/operativa.
Fortalecimiento de Dependencia	Integración de la gestión del relacionamiento en una oficina única de nivel directivo ya existente (ej. Secretaría General).	Evolución estratégica de funciones preexistentes, optimización de recursos y mayor cohesión del portafolio del servicio a las ciudadanías.
Grupo Interno de Trabajo (GIT)	Conformación de un GIT de Relación Estado-Ciudadanía bajo un área transversal (mínimo 4 empleos de planta global).	Alternativa flexible y ágil para entidades con restricciones presupuestales severas, manteniendo una operación centralizada.

Elaborado con base en (Función Pública, 2021).

7.1.1. Consideraciones para la Creación de la Oficina de Relación Estado–Ciudadanía (OREC)

Para la creación de una Oficina de Relación Estado–Ciudadanía en una entidad del orden nacional, es importante considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

- **Marco Jurídico y Competencia:** La competencia para la modificación de la estructura de las entidades del orden nacional corresponde al Presidente de la República, conforme a lo señalado en el artículo 54 de la Ley 489 de 1998. Las entidades pertenecientes a la Rama Ejecutiva del orden nacional requieren de concepto técnico favorable por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) previo a la expedición del acto administrativo correspondiente, de acuerdo con el artículo 2.2.12.1 del Decreto 1083 de 2015 (modificado por el artículo 5 del Decreto 498 de 2020) (Función Pública, s.f.).
- **Concepto Técnico del Departamento Administrativo de la Función Pública:** cuando se trate de entidades de la Rama Ejecutiva del poder público del orden nacional, las modificaciones de la estructura y de la planta de empleos deben contar con concepto técnico favorable del Departamento Administrativo de la Función Pública, de conformidad con el artículo 2.2.12.1 del Decreto 1083 de 2015 (modificado por el artículo 5 del Decreto 498 de 2020). Asimismo, las reformas deben estar sustentadas en necesidades del servicio o en razones de modernización de la Administración y contar con los estudios técnicos que las justifiquen.
- **Articulación con el MIPG:** la propuesta debe considerar las orientaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), especialmente las relacionadas con la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, correspondiente a la Dimensión 4: Fortalecimiento Institucional, y con

la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano, correspondiente a la Dimensión 1: Talento Humano, de manera que la nueva dependencia responda a las necesidades institucionales, contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos y permita una adecuada distribución de funciones y cargas de trabajo.

- **Relacionamiento con las Ciudadanías:** para la estructuración y creación de la OREC, la entidad deberá tomar como referente técnico oficial la “Caja de Transformación Institucional: Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía”⁴ expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en su versión vigente referenciada en el Manual Operativo del MIPG. Asimismo, las entidades del orden nacional deberán gestionar el concepto técnico favorable ante el Departamento Administrativo de la Función Pública en el marco de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos.
- **Sustento Técnico y Organizacional:** la propuesta debe estar soportada en un estudio técnico de diseño organizacional y ocupacional que permita justificar la necesidad de crear la nueva dependencia y, cuando corresponda, los empleos asociados, de conformidad con las orientaciones, lineamientos normativos y conceptos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Revisión del Marco Normativo:** es necesario identificar y analizar la normativa aplicable a la naturaleza jurídica, objeto, funciones y estructura de la entidad, así como las disposiciones relacionadas con la planta de personal, presupuesto, empleo público y manual específico de funciones y competencias laborales.

⁴ La Caja de Transformación Institucional: Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía fue desarrollada como instrumento para facilitar el cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 (Función Pública, 2021).

7.1.2. Ruta de Implementación de la Dependencia (Paso a Paso)

Para la implementación de la dependencia de Relacionamento Estado–Ciudadanía, se pueden considerar los siguientes pasos:

- **Paso 1: Diagnóstico de Unidades Actuales y Evaluación de Canales:** Identificar las dependencias, áreas y grupos internos de trabajo que ejecutan funciones dispersas de servicio a las ciudadanías, gestión de trámites, participación ciudadana, rendición de cuentas y acceso a la información pública. Asimismo, realizar el inventario y diagnóstico del estado de los canales de atención (presenciales, telefónicos y virtuales) y la capacidad operativa de respuesta frente a requerimientos de los grupos de valor (Función Pública, 2026).
- **Paso 2: Análisis de Brechas, MDI / FURAG y Experiencia Ciudadana:** Evaluar el desempeño histórico de la entidad en las mediciones de la Medición del Desempeño Institucional (MDI) y del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) en la dimensión de Relación Estado-Ciudadanías. Este análisis de brechas no debe limitarse al reporte del Índice de Desempeño Institucional (IDI), sino que debe integrar obligatoriamente los resultados de la Herramienta de Medición de Experiencia Ciudadana, la caracterización de grupos de valor y el análisis cualitativo de las PQRSDF y encuestas de satisfacción, detectando de forma integral las barreras de acceso y las distancias frente a la cadena de valor de relacionamiento (Función Pública, 2026).
- **Paso 3: Análisis de Capacidad Institucional y Gradualidad:** determinar la disponibilidad y suficiencia de los recursos financieros, técnicos, tecnológicos y de talento humano para soportar la estructura propuesta, aplicando los criterios de gradualidad por requisitos y tiempo definidos en el MIPG según la tipología y capacidad real de la entidad (Función Pública, 2026).

- **Paso 4: Justificación Técnica, Diseño Ocupacional y Actos Administrativos:**
Elaborar el estudio técnico sustentado de rediseño organizacional, el mapa de procesos ajustado, el análisis de cargas de trabajo, el manual específico de funciones y competencias laborales, y los proyectos de actos administrativos (modificación de estructura, planta de personal o creación de grupo interno) (Función Pública, 2021).
- **Paso 5: Formalización e Integración Institucional:** expedir los actos administrativos que formalizan la creación o adscripción de funciones de la OREC, actualizar el manual específico de funciones y competencias laborales, e integrar formalmente la instancia o su líder técnico dentro de las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad (Función Pública, 2021) para el seguimiento continuo a las políticas de la Dimensión 3 de Relación Estado-Ciudadanías.

7.1.3. Roles Estratégicos Propuestos

Para el funcionamiento de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanía (OREC), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) define seis roles indicativos: (i) Líder del Relacionamiento (Nivel Directivo que coordina el ecosistema integrado); (ii) Formador del Modelo (Nivel Profesional que diseña las estrategias de interacción en el marco del MIPG); (iii) Científico de la Información (Nivel Profesional dedicado a la analítica de datos, PQRSDF y caracterizaciones); (iv) Articulador y Facilitador del Conocimiento (Profesional que apoya a las áreas misionales); (v) Gestor del Relacionamiento (Nivel Profesional que administra los canales de atención y servicio); y (vi) Soporte Técnico, Asistencial y de Medición (Función Pública, 2021)⁵.

⁵ Dichos roles constituyen perfiles funcionales de orientación y no representan cargos de planta ni empleos de obligatorio nombramiento. Cada entidad podrá asignar estas responsabilidades a empleos existentes en su planta de personal según su capacidad operativa y la normatividad aplicable.

Sinergia con la Dimensión 5 (Gestión del Conocimiento, la Innovación y Memoria Pública): Los roles de Científico de la Información y Facilitador del Conocimiento se potencian mediante el aprovechamiento de la Analítica Pública y el nuevo habilitador de Cultura y Apropiación Digital de la Política de Gobierno Digital (Función Pública, 2026).

7.2. Dimensión 3 Relación Estado-Ciudadanías del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

En concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Dimensión de Relación Estado-Ciudadanías comprende el conjunto de capacidades institucionales, políticas, procesos, prácticas y mecanismos que, desde el enfoque de Estado Abierto, orientan la interacción permanente entre el Estado, las ciudadanías y sus grupos de valor. Su implementación promueve la transparencia, la participación ciudadana, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas y el servicio a la ciudadanía con un trato digno, incluyente y transparente.

En este marco, el relacionamiento con las ciudadanías constituye un elemento transversal para conocer y comprender sus necesidades, expectativas, intereses y particularidades, así como para identificar oportunidades de mejora y orientar la gestión institucional hacia resultados que contribuyan al bienestar de las personas y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Desde esta perspectiva, las entidades pueden fortalecer su gestión mediante estrategias y prácticas orientadas a:

- Mejorar continuamente la prestación de bienes y servicios, a partir del conocimiento de las necesidades, expectativas, características y particularidades de las ciudadanías y de los demás grupos de valor.
- Optimizar los procesos y procedimientos institucionales, identificando oportunidades de mejora que permitan responder de manera más efectiva a las

necesidades ciudadanas, facilitar la interacción con el Estado y contribuir a la generación de valor público.

- Fortalecer la confianza en las instituciones públicas, mediante actuaciones transparentes, oportunas, accesibles, incluyentes y coherentes con los principios de la función administrativa.
- Facilitar la participación ciudadana en los procesos de planeación, gestión, seguimiento y evaluación institucional, de acuerdo con los mecanismos y disposiciones aplicables.
- Utilizar la información derivada del relacionamiento con las ciudadanías como insumo para la toma de decisiones, el seguimiento de la gestión y la mejora continua.
- Promover una gestión centrada en las personas, procurando que los bienes, servicios, trámites, mecanismos de participación, canales de atención y demás interacciones respondan a las necesidades identificadas en los grupos de valor.

Estos elementos se relacionan con el objetivo del MIPG de *“Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”* (Función Pública, 2026).

En consecuencia, la gestión institucional debe considerar el relacionamiento con las ciudadanías como una fuente de información y aprendizaje que permita identificar necesidades, expectativas, dificultades y oportunidades de mejora, y utilizar estos elementos para fortalecer los procesos institucionales y orientar la gestión hacia resultados.

Esta perspectiva se articula con el enfoque de Estado Abierto, que busca fortalecer una gestión pública más transparente, participativa, colaborativa e innovadora y promover relaciones de mayor confianza entre las instituciones y las ciudadanías. En este sentido, el CONPES 4070

de 2021 establece como prioridad *“fortalecer la confianza ciudadana mediante una gestión pública ética, efectiva y abierta”* (DNP, 2021).

7.2.1. Escenarios de Relacionamiento con las Ciudadanías

El relacionamiento con las ciudadanías se desarrolla de manera transversal a la gestión institucional y se concreta en diferentes momentos de interacción entre las personas, los grupos de valor y las entidades públicas. En este sentido, el MIPG, específicamente a través de las políticas de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites; Participación Ciudadana en la Gestión; Servicio a las Ciudadanías; y Gobierno Digital, proporciona referentes para fortalecer las condiciones en las que se desarrolla dicha relación.

Desde esta perspectiva, el mejoramiento de la experiencia de relacionamiento con las ciudadanías puede comprenderse a partir de cuatro escenarios principales (Función Pública, 2021):

i) Cuando Consulta Información Pública: corresponde a las interacciones en las que la ciudadanía busca conocer información sobre la gestión, decisiones, resultados, programas, proyectos, trámites, servicios y demás asuntos de interés público de las entidades. Este escenario se relaciona especialmente con la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, así como con las disposiciones aplicables en materia de transparencia y acceso a la información pública.

ii) Cuando Realiza Trámites o Accede a la Oferta Institucional de la Entidad: comprende las situaciones en las que las personas interactúan con las entidades para acceder a trámites, servicios, bienes, programas, proyectos u otras alternativas de la oferta institucional. Este escenario se relaciona principalmente con las políticas de Servicio a las Ciudadanías y de Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites, orientadas a facilitar la interacción con el Estado y mejorar las condiciones de acceso a la oferta institucional.

iii) Cuando Presenta Denuncias, Peticiones, Quejas, Reclamos o Exige Cuentas:

comprende las interacciones mediante las cuales la ciudadanía manifiesta inconformidades, formula solicitudes, pone en conocimiento posibles situaciones que requieren atención institucional, solicita explicaciones sobre la gestión pública o ejerce mecanismos de control social. Este escenario se articula con las políticas de Servicio a las Ciudadanías; Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; y Participación Ciudadana en la Gestión.

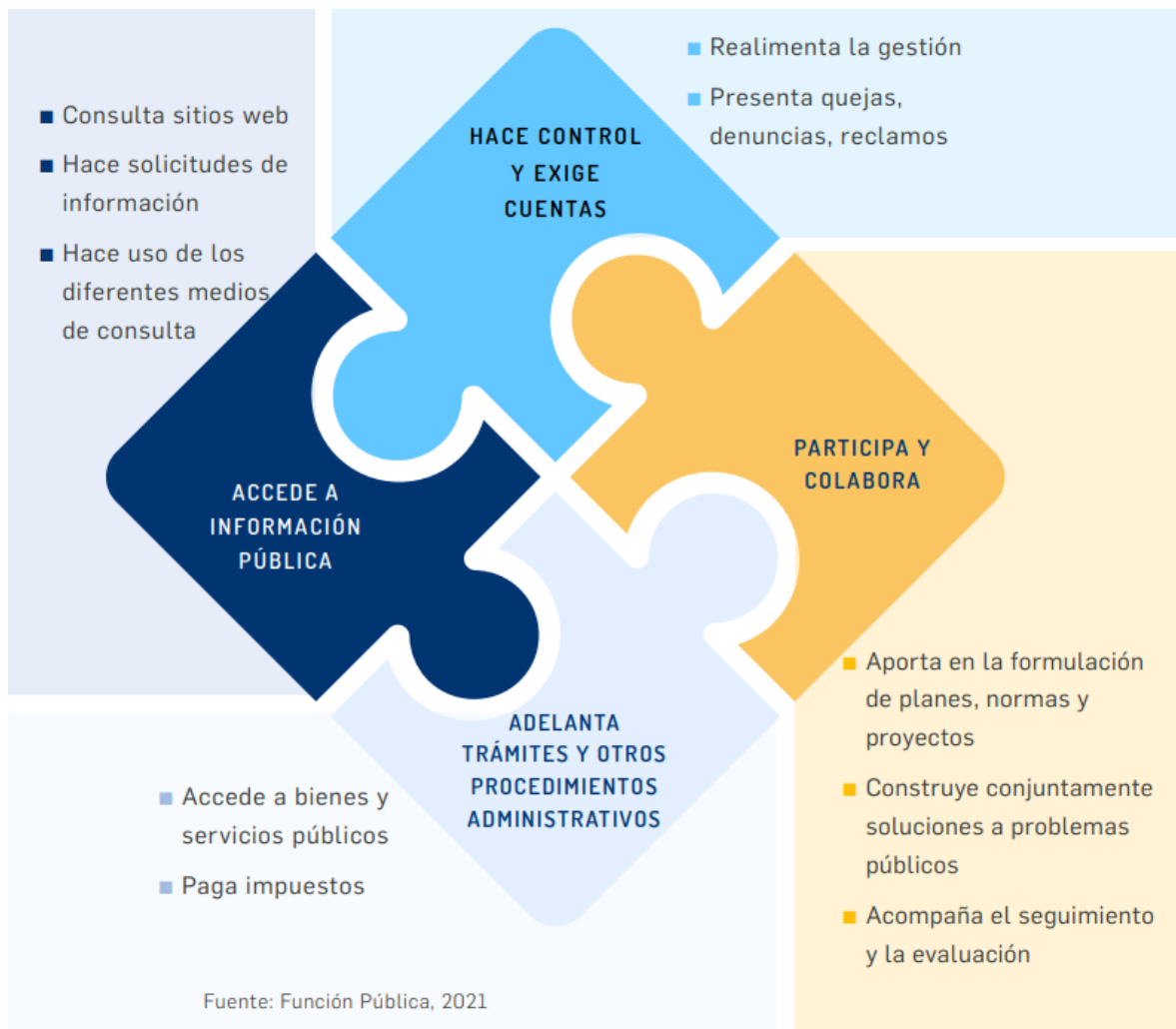
iv) Cuando Participa en la Gestión Pública: comprende las situaciones en las que la ciudadanía y los grupos de valor participan en los procesos institucionales mediante la presentación de propuestas, iniciativas, aportes, opiniones o alternativas que puedan incidir en las políticas, programas, proyectos o decisiones de la entidad, así como en la construcción colaborativa de soluciones frente a problemáticas públicas. Este escenario se relaciona especialmente con la Política de Participación Ciudadana en la Gestión y con el enfoque de Estado Abierto.

Estos cuatro escenarios permiten comprender que el relacionamiento con las ciudadanías trasciende la atención de solicitudes o la prestación de servicios y comprende el conjunto de interacciones mediante las cuales las personas acceden a información pública, utilizan la oferta institucional, ejercen sus derechos, formulan solicitudes o inconformidades, realizan control social y participan en la gestión pública.

En consecuencia, las entidades pueden utilizar estos escenarios como un referente para identificar los diferentes momentos de interacción con sus grupos de valor, analizar las necesidades y expectativas asociadas a cada uno y establecer acciones de mejora que contribuyan a fortalecer la experiencia de relacionamiento y la generación de valor público.

Ilustración 1

Escenarios de Relacionamiento con las Ciudadanías.



Fuente: (Función Pública, 2021).

La identificación de estos escenarios constituye un referente para organizar las buenas prácticas que se desarrollarán en la presente guía, de manera que las recomendaciones puedan relacionarse con los diferentes momentos de interacción entre las entidades y las ciudadanías y, a su vez, con las políticas de MIPG que inciden en cada uno de ellos.

De esta manera, la Dimensión 3 de MIPG y las políticas relacionadas con el Servicio a las Ciudadanías; la Participación Ciudadana en la Gestión; la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; la Simplificación, Estandarización y

Racionalización de Trámites; y Gobierno Digital se articulan para fortalecer una gestión pública orientada a resultados, centrada en las personas y basada en la generación de valor público.

7.2.2. Políticas de Relación Estado – Ciudadanías

Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional:

Ilustración 2.

Dimensión 3. Relación Estado-Ciudadanías



Fuente: (Función Pública, 2026).

7.2.3. Propósito de la Dimensión 3 de Relación Estado-Ciudadanías

El propósito central de la dimensión es orientar a las entidades públicas para promover una relación transparente, directa, colaborativa e incluyente con las ciudadanías, garantizando el acceso efectivo a derechos, facilitando el cumplimiento de deberes y consolidando la confianza institucional mediante la entrega de bienes y servicios que generen valor público. Como señala el (DNP, 2021) *“la apertura institucional debe traducirse en diálogo público, donde la ciudadanía sea reconocida como actor fundamental en la construcción de lo público, fomentando y consolidando los espacios de interacción entre el Estado y la ciudadanía”*.

7.2.4. Alcance de la Dimensión 3 Relación Estado-Ciudadanías

La Dimensión de Relación Estado-Ciudadanías aplica y se implementa en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial que integran el campo de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de conformidad con el Decreto 1083 de 2015 y sus normas modificatorias. Su desarrollo abarca todos los canales de atención, procedimientos y procesos misionales de interacción con los grupos de valor (Función Pública, 2026).

7.2.5. Elementos Transversales del Enfoque de Estado Abierto

La adopción de este enfoque se fundamenta en cinco pilares (Función Pública, 2026):

a. Enfoque Diferencial Poblacional:

“Orientado a extender el principio constitucional de igualdad y no discriminación, así como a reconocer las particularidades y exigencias de grupos poblacionales y las ciudadanías que, por sus características, requieren especial protección y una adecuación de los escenarios de relación con las entidades y organismos del Estado para acceder, en condiciones de igualdad, a información, bienes, servicios y espacios de participación.

Este enfoque implica avanzar hacia la accesibilidad universal arquitectónica, comunicacional, digital y cultural y eliminar las barreras administrativas que dificultan el ejercicio de derechos. Su materialización se refleja, por ejemplo, en estrategias orientadas a la relación con personas con discapacidad y con orientaciones sexuales e identidades de género diversas; en la garantía de la participación efectiva de las mujeres; en la incorporación del enfoque de las ciudadanías en el diseño de las políticas; y en la atención a la mujer rural, los pueblos étnicos, los distintos ciclos de vida (niñez, adolescencia y personas mayores), migrantes, víctimas y firmantes de paz, entre otros. Es clave, además, incorporar el enfoque interseccional, que reconoce que en una misma persona pueden confluir varias particularidades. Por ejemplo, una persona con discapacidad puede a la vez ser víctima del conflicto armado y reconocerse en una orientación sexual e identidad de género diversa”.

b. Enfoque Territorial:

“Orientado a promover acciones de política pública coherentes con la realidad social, política y económica de los territorios. Reconocer las particularidades territoriales en relación con dinámicas poblacionales, ambientales, culturales, políticas, administrativas, sociales y económicas, entre otras permite atender de forma adecuada las necesidades y requerimientos de las ciudadanías y, a la vez, promover una mejora permanente de los escenarios de relacionamiento”.

c. Lenguajes Claros Comprensibles e Incluyentes:

“Este enfoque implica acercarnos a los sujetos que producen y resignifican los sentidos de lo que decimos y hacemos. El lenguaje claro se centra en el mensaje y tiene como protagonista a quien lo produce; en nuestro caso, a las entidades del Estado. El nuevo enfoque pone en el centro las interacciones entre distintos mundos: las prácticas y culturas

individuales de los servidores y servidoras y las de las entidades, que se encuentran en un espacio para compartir algo. Reconoce también el territorio como elemento fundamental para la producción de sentido y, por tanto, como pieza central de la dinámica comunicativa para la comprensión y la inclusión, pues es allí donde se afincan las prácticas. La incorporación del lenguaje claro debe posibilitar una comunicación pública más sencilla y comprensible, que facilite el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes de las ciudadanías y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa. Aplica, por ejemplo, a espacios de diálogo, producción normativa, respuestas a derechos de petición, formularios, intervenciones institucionales, páginas web, trámites y servicios”.

d. Innovación Abierta:

“Permite ver en las ciudadanías y en sus experiencias de relacionamiento con el Estado un factor clave y determinante para la solución de desafíos públicos. Para ello puede desarrollarse innovación pública abierta, laboratorios de innovación territorial y procesos de coproducción en los que el saber institucional y el saber comunitario se encuentren en igualdad (Mazzucato, 2014, 2021; Mesa Intersectorial de Innovación Pública, 2026). La clave es orientar la mejora de los escenarios de relación entre el Estado y las ciudadanías a partir de metodologías y herramientas de innovación que partan de la propia experiencia ciudadana para transformar la gestión institucional, promover la transparencia, incentivar la participación ciudadana y mejorar la oferta de trámites y servicios”.

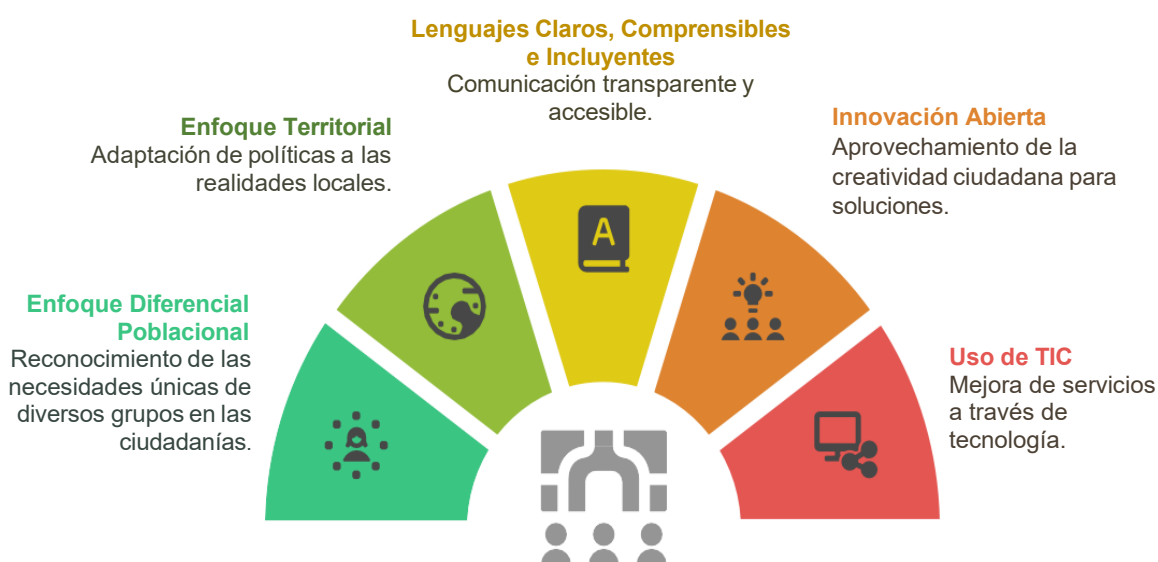
e. Uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC):

“Consiste en incorporar soluciones tecnológicas, inteligencia artificial (IA) y otras herramientas digitales accesibles que faciliten la interacción de las ciudadanías con las entidades, para asegurar que los canales y la oferta institucional (servicios, trámites e

información) sean comprensibles, utilizables y accesibles para todas las personas. Ello supone reconocer la diversidad de necesidades, condiciones y contextos de acceso, y orientar la mejora de los escenarios de relación mediante la prestación de servicios más eficientes que aumenten el valor público”.

Ilustración 3

Fortalecimiento de la Relación Estado-Ciudadanías con el Enfoque de Estado Abierto.



Fuente: Elaboración propia con base al MIPG (Función Pública, 2026).

7.2.6. Cadena de Valor del Relacionamiento con las Ciudadanías

La cadena de valor del relacionamiento constituye el instrumento metodológico para transformar insumos y actividades institucionales en productos, resultados e impactos de calidad (Función Pública, 2021). Los resultados de la gestión del relacionamiento serán monitoreados y evaluados periódicamente en el marco de la Medición del Desempeño Institucional (MDI / FURAG).

Para efectos de esta guía, la cadena de valor se utiliza como una herramienta para organizar y orientar la gestión del relacionamiento con las ciudadanías, desde el conocimiento de los grupos de valor y la planeación, hasta el seguimiento, la evaluación y la mejora continua.

Su aplicación se desarrolla mediante el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), permitiendo que los resultados de la interacción con la ciudadanía se conviertan en insumos para la toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión institucional.

7.2.6.1. Actividades Clave para Gestionar el Relacionamiento con las Ciudadanías

Las siguientes actividades constituyen referentes para gestionar de manera integral el relacionamiento con las ciudadanías en el marco del ciclo PHVA:

Tabla 2

Lista de Actividades de Relacionamiento.

Ítem	Actividad
1	Identificar y actualizar las características, necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor, mediante procesos de caracterización que permitan orientar la gestión institucional.
2	Definir y actualizar las estrategias, lineamientos y mecanismos de relacionamiento con las ciudadanías, de acuerdo con el marco institucional y las disposiciones aplicables.
3	Implementar y fortalecer canales y mecanismos de atención accesibles e incluyentes, adaptados a las características y necesidades de las ciudadanías.
4	Realizar seguimiento y evaluación a la gestión del relacionamiento y a la experiencia de las ciudadanías, mediante indicadores, mediciones y mecanismos de retroalimentación.
5	Implementar acciones de mejora continua a partir de los resultados del seguimiento, la evaluación y la retroalimentación de las ciudadanías.

Fuente: elaborada con base en (Función Pública, 2021).

7.2.6.2. *Productos y Resultados Esperados*

En desarrollo de las actividades anteriores y en el marco del ciclo PHVA, se podrán generar los siguientes productos y resultados:

Tabla 3

Ciclo PHVA en Productos y Servicios.

Etapa PHVA	Productos y resultados
PLANEAR	Caracterización de los grupos de valor y partes interesadas e identificación de sus necesidades, expectativas e intereses.
HACER	Información pública clara, comprensible e incluyente.
HACER	Espacios y mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas.
HACER	Trámites y otros procedimientos administrativos identificados, actualizados y racionalizados.
HACER	Canales de relacionamiento y atención accesibles e incluyentes.
HACER	Orientaciones y pautas para fortalecer el relacionamiento con las ciudadanías.
HACER	Capacidades fortalecidas para el relacionamiento con las ciudadanías.
VERIFICAR	Resultados de seguimiento y evaluación de la gestión y de la experiencia de las ciudadanías.
ACTUAR	Acciones de mejora y fortalecimiento de la gestión a partir de los resultados obtenidos.

Fuente: elaborada con base en (Función Pública, 2021).



7.3. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que inciden en la Relación Estado–Ciudadanías

En el marco de la Dimensión 3: Relación Estado-Ciudadanías del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la interacción entre las entidades públicas y sus grupos de valor se desarrolla a través de la articulación e implementación de cinco (5) políticas de gestión y desempeño institucional: Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites; y Gobierno Digital. A continuación, se presentan las recomendaciones y buenas prácticas orientados a su implementación efectiva.

7.3.1. Política de Servicio a las Ciudadanías en el MIPG

La Política de Servicio a las Ciudadanías constituye un eje transversal y fundamental dentro de la Dimensión 3: Relación Estado-Ciudadanías del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En concordancia con el MIPG, esta política tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno, incluyente y de calidad de las personas a sus derechos, así como el cumplimiento de sus deberes en todos los escenarios de interacción con el Estado (Función Pública, 2026).

Su implementación supera la atención básica o formal de peticiones y requerimientos, orientando la gestión institucional hacia un enfoque de Estado Abierto que diseña e implementa soluciones adaptadas a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, en estricto cumplimiento del marco constitucional (Artículos 2 y 209 de Constitución Política) y la Ley 2052 de 2020.

7.3.1.1. Ruta Metodológica de Implementación en Cuatro Pasos

De conformidad con los lineamientos generales del MIPG, las entidades estructurarán su Estrategia Anual de Servicio a las Ciudadanías articulada al Plan de Acción Institucional, adoptando la secuencia metodológica basada en el ciclo PHVA (Función Pública, 2026):

Paso 1: Diagnóstico de la Situación Actual del Servicio

Consiste en recopilar, analizar y consolidar los insumos internos y externos para identificar brechas, reconocer las características de los grupos de valor y evaluar el estado de la oferta institucional. Para este diagnóstico es necesario consultar:

- Resultados de la aplicación del autodiagnóstico del MIPG.
- Resultados del Índice de Desempeño Institucional sobre las políticas de relación del Estado con las ciudadanías.
- Informes de mediciones de experiencia ciudadana y satisfacción del servicio (ciudadano incógnito, encuestas de percepción, evaluaciones de experiencia, etc.).
- Informes de gestión de Derechos de Petición y PQRSDF.
- Resultados de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas (informes, boletines, comunicados de prensa e interacción en redes sociales, entre otros).
- Informes de gestión de canales de atención (reconocimiento de canales e información más demandada, frecuencia de consulta, tiempos de espera y atención, calidad, claridad, cobertura y suficiencia, entre otros).
- Informes de entes de control, veedurías ciudadanas y otros actores relacionados con la gestión de servicio a las ciudadanías.
- Resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.

Paso 2: Formular la estrategia de atención y servicio articulada con la planeación institucional

Se recomienda que las entidades formulen, para cada vigencia, su Estrategia Anual de Servicio a las Ciudadanías, articulada con el Plan de Acción Institucional (PAI) y, cuando corresponda, con los demás instrumentos de planeación institucional.

Asimismo, se recomienda publicar la estrategia en las sedes electrónicas institucionales, en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía, a más tardar el 31 de enero de cada vigencia.

De acuerdo con las orientaciones de la Circular Externa 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías integra, como mínimo, los siguientes cuatro subcomponentes:

Tabla 4

Los cuatro subcomponentes para estructurar la Estrategia Anual de Servicio a las Ciudadanías.

Subcomponente	Enfoque principal	Descripción
1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Conocer y planear	Orientado al reconocimiento de las necesidades, expectativas y características de las ciudadanías.
2. Talento humano idóneo y suficiente	Preparar y fortalecer	Garantiza competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio y el relacionamiento con las ciudadanías.
3. Oferta institucional	Facilitar el acceso	Busca una oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso, con criterios de accesibilidad, lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, oportunidad y enfoque diferencial.

Subcomponente	Enfoque principal	Descripción
4. Evaluación y medición	Evaluar y mejorar	Comprende la evaluación de la gestión del servicio y la medición de la experiencia ciudadana como insumos para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales.

Fuente: elaborada con base en la Circular Externa 100-004-2026 de Función Pública.

A partir de los resultados del diagnóstico, se pueden definir los objetivos, metas, responsables, cronogramas e indicadores de la Estrategia Anual de Servicio a las Ciudadanías.

En esta fase, se recomienda incorporar de manera transversal los siguientes enfoques:

- **Enfoque Diferencial Poblacional y Territorial:** ajustar la cadena de atención para personas en situación de discapacidad, comunidades étnicas, minorías, juventudes, mujeres rurales, personas víctimas del conflicto y personas adultas mayores. Esto incluye adecuar la accesibilidad física (Norma Técnica NTC 6047) y la accesibilidad virtual en canales electrónicos mediante las directrices de la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.
- **Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes y Servicio Accesible:** estructurar la Carta de Trato Digno que consagre proactivamente los derechos específicos de las ciudadanías y los canales dispuestos para garantizarlos. Asimismo, se deben programar las acciones de simplificación de información pública y respuestas escritas bajo pautas de lenguajes claros y comprensibles.
- **Asignación de Recursos:** garantizar la disponibilidad de infraestructura tecnológica, presupuesto operativo y el talento humano suficiente e idóneo para liderar y operar los escenarios de relacionamiento.

Paso 3: Ejecución de la Estrategia y Despliegue de Canales

Consiste en desplegar las operaciones previstas para optimizar la interacción diaria con las ciudadanías en todos los canales:

- **Despliegue de los Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes:** implementar las directrices de la Circular 100-010 de 2021 en las respuestas a PQRSDF, minutas, contenidos web, sistemas de chatbot y formularios de trámites de alta demanda.
- **Automatización y Canales Digitales:** promover servicios para las ciudadanías digitales mediante interoperabilidad, la autenticación digital y la Carpeta Ciudadana, integrando la oferta con las sedes electrónicas institucionales de acuerdo con la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.
- **Capacitación de las Servidoras y los Servidores Públicos:** cualificar continuamente al personal de atención (interno y contratistas) en lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, resolución de conflictos, diálogo social y en el Programa de trato digno con enfoque étnico y diferencial.
- **Descentralización del Servicio:** organizar ferias de servicios, oficinas móviles o centros integrados de atención para llevar la oferta del Estado a territorios rurales, apartados o de difícil acceso.

Paso 4: Seguimiento, Evaluación y Mejora Continua

El ciclo de vida del servicio a las ciudadanías exige un riguroso monitoreo que retroalimente la planeación de la siguiente vigencia:

- **Revisión Semestral de la Oferta:** evaluar la pertinencia de la oferta de trámites y servicios institucionales al menos dos (2) veces al año para simplificar procedimientos o eliminar cuellos de botella.
- **Medición de la Experiencia y Percepción:** utilizar de manera constante la herramienta de medición de experiencia ciudadana de la Función Pública para evaluar los niveles de satisfacción desde la perspectiva real de las ciudadanías.

- **Auditorías al Capital Humano e Infraestructura:** evaluar la suficiencia del talento humano asignado a canales presenciales y virtuales, la cobertura de los sistemas y el cumplimiento de las normas de accesibilidad física y web.
- **Apropiación y Benchmarking:** compartir y socializar las mejores prácticas y lecciones aprendidas al interior de la entidad y con otras entidades homólogas.

7.3.1.2. Material de Apoyo para la Implementación de la Política de Servicio a las Ciudadanías

Para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de Política de Servicio a las Ciudadanías, las entidades podrán consultar el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como las guías, herramientas y demás documentos técnicos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que orientan su implementación y evaluación.

A continuación, se destacan los principales instrumentos señalados en el Manual Operativo del MIPG:

- Herramienta de Autodiagnóstico MIPG - Servicio a las Ciudadanías: instrumento de diligenciamiento anual para identificar el estado de avance y brechas de la política.
- Anexo 4. Criterios Diferenciales de la Política de Servicio a las Ciudadanías.
- Documento de Actualización de Lineamientos de la Política de Servicio a las Ciudadanías (DAFP), en su versión más reciente.
- Caja de Transformación Institucional: Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, en su versión más reciente.

- Guía para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor (DAFP), en su versión más reciente.
- Lineamientos para publicar información en el Menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía de las sedes electrónicas, en su versión más reciente.

Los resultados derivados de la aplicación anual del autodiagnóstico y de la Medición del Desempeño Institucional (MDI / FURAG) serán insumo para la toma de decisiones y la formulación del plan de mejora en la siguiente vigencia.

7.3.2. Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción del MIPG

La Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción constituye un pilar estratégico de la Dimensión 3: Relación Estado-Ciudadanías del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Su propósito es promover la prevención, detección e investigación de riesgos de corrupción en la gestión administrativa y misional, al tiempo que garantiza el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública mediante respuestas oportunas, veraces, completas y gratuitas (Función Pública, 2026).

Su implementación se articula transversalmente con las políticas de Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites; y Gobierno Digital, asegurando un modelo de Estado Abierto orientado a la generación de valor público y la confianza institucional.

7.3.2.1. Implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)

De conformidad con el Decreto 1122 de 2024, su Anexo Técnico y el Manual Operativo MIPG, las entidades obligadas formularán e implementarán su Programa de Transparencia y

Ética Pública (PTEP) con un enfoque preventivo y basado en gestión integral de riesgos de corrupción, fraude y soborno.

El PTEP deberá articularse con el Plan de Acción Institucional y publicarse anualmente en la sede electrónica institucional (sección de Transparencia y Acceso a la Información) a más tardar el 31 de enero de cada vigencia. Su monitoreo corresponde al Administrador del Programa (Primera Línea), la supervisión a la Alta Dirección (Segunda Línea) y la auditoría anual independiente a la Oficina de Control Interno (Tercera Línea).

El PTEP desarrolla una Estrategia Institucional para la Lucha contra la Corrupción, cuyas acciones se agrupan en cuatro temáticas:

- Gestión del riesgo.
- Redes y Articulación.
- Cultura de la legalidad y Estado Abierto.
- Iniciativas adicionales.

En este marco, el PTEP orienta acciones para gestionar los riesgos para la integridad pública, fortalecer la transparencia y el acceso a la información, promover la participación y el control social, y consolidar una cultura de legalidad e integridad. Asimismo, contribuye a fortalecer el relacionamiento de la entidad con sus grupos de interés y a atender de manera adecuada y oportuna las necesidades y derechos de las ciudadanías.

Las acciones definidas en el PTEP deben guardar coherencia con la planeación institucional y articularse con los instrumentos de planeación y gestión de la entidad, cuando corresponda. Para facilitar su implementación y seguimiento, deben definir, entre otros aspectos, las actividades, responsables, productos o resultados esperados, metas, indicadores y tiempos de ejecución.

En el marco del MIPG, el PTEP se articula con las dimensiones, políticas e instrumentos de gestión institucional que resulten pertinentes, especialmente con aquellos relacionados con el

Direccionamiento Estratégico y Planeación, Relación Estado-Ciudadanías, Integridad, Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción. Esta articulación debe contribuir a evitar duplicidades y a fortalecer la gestión institucional.

Por lo anterior, la formulación e implementación del PTEP debe responder al contexto, los riesgos y las necesidades de cada entidad, promoviendo la coordinación entre las dependencias y responsables y procurando que las acciones definidas se integren de manera efectiva a la gestión institucional.

Cada entidad debe formular e implementar su propio Programa de Transparencia y Ética Pública, de acuerdo con las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

7.3.2.2. Pasos Principales para la Formulación, Publicación y/o Actualización del PTEP

De conformidad con el Decreto 1122 de 2024, su Anexo Técnico y el Manual Operativo MIPG, la formulación y actualización del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) se puede desarrollar bajo las siguientes etapas ordenadas del ciclo de cumplimiento:

- **Definición de Estándares Mínimos:** aplicación de los estándares y metodologías con enfoque de riesgos expedidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- **Formulación y Diseño Autónomo del PTEP:** elaboración técnica del programa basada en el autodiagnóstico de la entidad y la matriz de riesgos de corrupción, articulada con el sistema integral de gestión de riesgos.

- **Consulta Ciudadana Previa:** publicación del proyecto de programa en la sede electrónica durante quince (15) días calendario para recibir observaciones de la ciudadanía y grupos de valor.
- **Aprobación Formal:** consolidación del documento con el soporte de observaciones recibidas y aprobación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (o máxima instancia directiva).
- **Publicación Definitiva:** difusión oficial y permanente en la sede electrónica institucional (sección exclusiva de Transparencia) a más tardar el 31 de enero de cada vigencia, incluyendo el texto final y la matriz de respuestas a observaciones.
- **Evaluación, Seguimiento y Reformulación:** monitoreo continuo por el Administrador del PTEP (1ª línea), supervisión por la Alta Dirección (2ª línea) y auditoría independiente anual de la Oficina de Control Interno (3ª línea), reformulando el programa ante cambios en el Anexo Técnico o hitos estratégicos.

7.3.2.3. Componentes del PTEP y los Cuatro Pilares Estratégicos

El programa de cumplimiento se divide metodológicamente en dos grandes componentes: el Componente Transversal, que integra las acciones que institucionalizan la cultura y operación del PTEP, y el Componente Programático, que agrupa las acciones estratégicas del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y conforma la Estrategia Institucional para la Lucha Contra la Corrupción.

a) Acciones del Componente Transversal

El componente transversal consta de nueve (9) acciones mínimas obligatorias que sustentan el programa:

1. **Declaración:** manifestación institucional de compromiso con el principio de moralidad administrativa, adoptando los valores del Código de Integridad del

Servicio Público Colombiano (Ley 2016 de 2020) mediante procesos participativos de construcción colaborativa.

2. **Objetivo:** establecimiento de metas institucionales específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos claros enfocados en prevenir riesgos de corrupción y fortalecer la legalidad.
3. **Alcance:** definición de todos los y las participantes del programa (personas funcionarias, contratistas y proveedores), asignando roles y responsabilidades según las líneas de aseguramiento del Sistema de Control Interno (MECI).
4. **Planeación:** integración del PTEP dentro del Plan de Acción Institucional, vinculando los instrumentos a la planeación estratégica y asignando recursos presupuestales cuando el desarrollo de herramientas lo requiera.
5. **Monitoreo, Administración y Supervisión:** identificación de las y los responsables del monitoreo (primera línea de aseguramiento) y asignación del Administrador del PTEP (usualmente Oficinas de Planeación o quien haga sus veces). La alta dirección actúa como supervisor (segunda línea de aseguramiento) velando por su cumplimiento.
6. **Reportes:** definición de informes internos (monitoreo para la o el administrador e informes periódicos para la o el supervisor) y articulación con los reportes externos como el FURAG en la Medición de Desempeño Institucional (MDI).
7. **Formación:** estrategia permanente de pedagogía integrada en los planes de inducción y reinducción para asegurar la apropiación práctica de las acciones del programa.
8. **Comunicación:** plan de difusión externa y permanente del PTEP y de sus informes de resultados hacia las ciudadanías, garantizando criterios amplios de accesibilidad física y digital.

- 9. Auditoría y Mejora:** evaluación independiente anual liderada por la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces (tercera línea de aseguramiento) bajo los lineamientos de la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

b) Los Cuatro Pilares o Temáticas Estratégicas (Componente Programático)

El componente programático o Estrategia Institucional para la Lucha Contra la Corrupción comprende diez (10) acciones estratégicas distribuidas de manera sistémica en cuatro pilares temáticos de obligatoria observancia:

Pilar 1: La Administración de Riesgos

Se orienta al control preventivo y detección de vulnerabilidades que puedan desviar la función administrativa. Consta de cuatro acciones estratégicas:

- **Acción 1: Riesgos para la Integridad Pública:** metodologías para identificar, medir, controlar y monitorear riesgos asociados con conflictos de intereses (según Ley 1952 de 2019), soborno, corrupción y fraude, de acuerdo con la última versión de la Guía Integral del Riesgo en Entidades Públicas de DAFP (Función Pública, 2025).
- **Acción 2: Canales de Denuncia:** implementación de rutas formales y accesibles de recepción, evaluación imparcial (asegurando independencia jerárquica frente a las o los denunciados), investigación interna y el establecimiento de acciones correctivas oportunas.
- **Acción 3:** Administración de Riesgos de Lavado de Activos (LA), Financiación del Terrorismo (FT) y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FP) -LA/FT/FP (Función Pública, 2025): controles y mecanismos de prevención enfocados en mitigar la utilización directa o indirecta de la entidad para

ocultar bienes de origen delictivo o para sostener redes criminales en sus etapas de colocación, ocultamiento o integración.

- **Acción 4: Debida Diligencia:** procesos rigurosos para el conocimiento exhaustivo de la contraparte, que exige verificar antecedentes y documentar beneficiarios finales (accionistas o asociados con una participación directa o indirecta igual o superior al 5%) de las personas jurídicas contratadas. Esta información debe custodiarse por un mínimo de cinco (5) años.

Pilar 2: La Construcción de Redes y el Fortalecimiento de la Articulación

Busca romper el aislamiento administrativo mediante el intercambio fluido de información interinstitucional y social:

- **Acción 5: Redes Internas:** canales de comunicación interna para que dependencias claves e instancias de decisión colectiva compartan información veraz orientada a remover barreras de implementación.
- **Acción 6: Redes Externas:** participación activa de la entidad nacional en los sistemas obligatorios de coordinación contra la corrupción, tales como el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas, el Sistema Nacional de Integridad, el Sistema de Control Interno (MECI) y la Red Anticorrupción de Jefes y Jefas de Control Interno, promoviendo la interoperabilidad de datos públicos.

Pilar 3: La Promoción de una Cultura de la Legalidad y la Construcción de un Estado

Abierto

Centrado en el libre acceso a la información y el empoderamiento de las ciudadanías:

- **Acción 7: Acceso a la Información Pública y Transparencia:** cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, articulando la transparencia activa (publicidad contractual

completa y expedientes vigentes en SECOP II), transparencia pasiva (trámite oportuno y gratuito de solicitudes) y actualización por acto administrativo del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación. Asimismo, exige la adopción de criterios de accesibilidad física y electrónica para personas con discapacidad.

- **Acción 8: Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:** adopción y recopilación de políticas e instrumentos para la interacción efectiva entre el Estado y las ciudadanías según la dimensión de Relación Estado-Ciudadanías del MIPG.
- **Acción 9: Integridad en el Servicio Público:** aplicación del Código de Integridad y los Valores del Servicio Público (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia) (Función Pública., s.f.) en el marco de la Política de Integridad de la Dimensión 1 (Talento Humano), articulados de manera transversal con la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción de la Dimensión 3 (Relación Estado–Ciudadanías), promoviendo conductas íntegras y transparentes en todas las interacciones institucionales.

Pilar 4: Las Demás Iniciativas Adicionales que las Entidades Adopten

- **Acción 10: Iniciativas Adicionales:** incorporación de buenas prácticas que, debido a la naturaleza o dinámicas especiales de cada entidad nacional, contribuyan a los objetivos de gestión ética y transparencia pública, articulándose con los sistemas de gestión de calidad de la organización.

c) Tiempos, plazos y responsables principales en el orden nacional: las entidades públicas del orden nacional deben atender a plazos normativos estrictos y a una clara asignación de responsabilidades internas para asegurar la vigencia y aplicación del Programa de Transparencia y Ética Pública:

- **Formulación y Aprobación:** debe definirse anualmente el Plan de Acción que incorpora los instrumentos del PTEP. Aunque el decreto reglamentario rige a partir de su publicación el 30 de agosto de 2024, el plazo límite específico para la aprobación inicial anual de cada nueva vigencia se rige por los lineamientos generales del MIPG de la Función Pública.
- **Plazo de Actualización frente al Anexo Técnico:** las entidades del orden nacional disponen de un plazo máximo de hasta un (1) año, contado a partir de la publicación oficial de cualquier modificación que realice la Secretaría de Transparencia al Anexo Técnico del PTEP, para incorporar plenamente dichos cambios en sus programas de cumplimiento.
- **Consulta ciudadana previa del PTEP:** el proyecto del PTEP debe publicarse previamente en la sede electrónica por 15 días calendario para recibir observaciones ciudadanas antes de ser consolidado y aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- **Publicación:** publicación oficial en el portal de la entidad de forma permanente en una sección exclusiva y de fácil acceso conforme a la Ley 1712 de 2014, bajo las pautas metodológicas de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las TIC o la norma que la sustituya.
- **Seguimiento Interno:** monitoreo permanente en primera línea de aseguramiento. La o el jefe de la Oficina de Control Interno (o equivalente) es la tercera línea de aseguramiento y tiene la obligación de auditar el cumplimiento del PTEP anualmente, incorporando el programa dentro del plan de auditorías bajo un enfoque de riesgos.

Los responsables institucionales de la gobernanza del programa se estructuran de la siguiente manera:

- **Cada Entidad Obligada del Orden Nacional:** directamente responsable del diseño, desarrollo, implementación, monitoreo permanente y publicación de su propio PTEP en concordancia con sus matrices de riesgo.
- **Alta Dirección de la Entidad:** encargada de ejercer la supervisión del PTEP. La responsabilidad de su cumplimiento recae en la dirección, la cual ejerce su rol a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño o la instancia directiva de mayor rango.
- **Administrador del Programa:** estará en cabeza de la Oficina de Planeación o la dependencia técnica que designe la alta dirección para coordinar y articular el ciclo del PTEP.
- **Oficina de Control Interno:** encargada del proceso de auditoría y mejora continua anual externa al proceso directo (tercera línea de aseguramiento).
- **Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República:** órgano regulador encargado de expedir la metodología, actualizar el Anexo Técnico, controlar las versiones del mismo y ofrecer asistencia técnica complementaria (guías, manuales, conceptos).
- **Ministerio de las TIC (MinTIC):** entidad encargada de regular las directrices técnicas de publicación electrónica, accesibilidad digital y seguridad de la información.

7.3.2.4. *Material de Apoyo para la Formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública*

Para la formulación e implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), las entidades deberán considerar el Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024 y su Anexo

Técnico, así como los lineamientos y orientaciones que emita la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en la materia.

Estos referentes deberán articularse con la planeación institucional y con las acciones de transparencia, acceso a la información pública, integridad y prevención de riesgos de corrupción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Con relación al diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, las entidades podrán consultar el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como las guías, herramientas y demás documentos técnicos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que orientan su implementación y evaluación.

A continuación, se destacan los principales instrumentos señalados en el Manual Operativo del MIPG:

- Decreto 1122 de 2024 y Anexo Técnico del PTEP expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Herramienta de Autodiagnóstico MIPG - Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción (DAFP).
- Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, en su versión más reciente.
- Criterios de medición y resultados de la Medición del Desempeño Institucional (MDI / FURAG).
- Matriz de evaluación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) administrada por la Procuraduría General de la Nación.

Los hallazgos derivados de la aplicación de estos instrumentos constituirán insumo para el plan de mejora del PTEP en cada vigencia.

7.3.3. Política de Participación Ciudadana en la Gestión del MIPG

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política de Participación Ciudadana en la Gestión constituye un componente estratégico de la Dimensión 3: Relación Estado-Ciudadanías. Su propósito fundamental es desarrollar capacidades institucionales para garantizar la incidencia y contribución efectiva de las ciudadanías y sus organizaciones en todas las fases del ciclo de la gestión pública (diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación -incluida la rendición de cuentas-) (Función Pública, 2026).

Esta política materializa el mandato constitucional de promover la participación en la vida administrativa (Artículos 2 y 209 de la Constitución Política), transitando de una “gestión pública para la ciudadanía” a una “gestión pública con la ciudadanía”. Su implementación se fundamenta en los lineamientos del Estatuto de Participación Democrática (Ley 1757 de 2015, Art. 2), las disposiciones de planeación participativa del Decreto 1229 de 2025, el enfoque de Investigación-Acción-Participativa (IAP), el uso ético e incluyente de la Inteligencia Artificial (IA) y los estándares del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) (Función Pública, 2026).

La presente guía ofrece recomendaciones que pueden ser consideradas por las entidades para su implementación, mediante una ruta estratégica y orientaciones metodológicas que faciliten el desarrollo de mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, orientados a la generación de valor público y al fortalecimiento de un enfoque de Estado Abierto.

7.3.3.1. El Paso a Paso Metodológico para la Implementación

De conformidad con el MIPG, la implementación de la política se desarrollará a través de la “Estrategia Anual de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en la Gestión Pública”, la cual formará parte del Plan de Acción Institucional (PAI) y se publicará oficialmente a más

tardar el 31 de enero de cada vigencia (Ley 1757 de 2015 y Decreto 1083 de 2015, Art. 2.2.22.3.14) (Función Pública, 2026):

Paso 1: Diagnóstico Participativo y Generación de Capacidades

Elaboración del diagnóstico mediante herramientas de autoevaluación, mapeo participativo, enfoque de Investigación-Acción-Participativa (IAP) y caracterización de grupos de valor, identificando temáticas de interés prioritario para la comunidad. Las actividades clave en este paso incluyen:

- **Identificación y caracterización** de los grupos de valor, ciudadanías y organizaciones sociales interesadas, aplicando un enfoque diferencial poblacional y territorial.
- **Evaluación de canales** y espacios utilizados previamente para determinar si son los idóneos conforme a la caracterización.
- **Capacitación y sensibilización** a las personas servidoras públicas en enfoque de Estado Abierto, diálogo social, lenguajes claros, comprensibles e incluyentes y metodologías participativas.

Paso 2: Diseño y Co-creación de la Estrategia

Concertación entre la entidad y las ciudadanías de las acciones participativas a incluir en la planeación institucional, definiendo niveles de incidencia y publicando las convocatorias en el Menú Participa. La formulación debe considerar:

- **Definición de compromisos:** identificar qué actividades misionales o de gestión institucional se someterán a la participación ciudadana.
- **Definición de metodologías:** establecer el nivel de incidencia esperado de las ciudadanías (consulta, colaboración, co-creación o toma de decisiones).
- **Alineación con el Plan de Desarrollo:** articular las metas participativas con el Plan Nacional de Desarrollo.

Paso 3: Ejecución e Innovación Pública

Desarrollo de actividades participativas en las fases de planeación y ejecución misional, activando laboratorios de innovación, co-diseño en lenguajes claros y diálogos territoriales. De acuerdo con el MIPG, la participación ciudadana se articula a lo largo de las cuatro fases del ciclo de la gestión pública:

Tabla 5

Fase del Ciclo de la Gestión Pública.

Fase del Ciclo de Gestión	Buenas Prácticas e Instrumentos MIPG
1. Diagnóstico Participativo	Involucrar a las ciudadanías en la recolección y análisis de datos para explicar problemáticas sociales que les afectan. Se utilizan encuestas, mesas de trabajo, grupos focales o diagnósticos conjuntos presenciales y virtuales.
2. Formulación Participativa	Diseño conjunto de políticas, planes, presupuestos (presupuestos participativos), programas o proyectos. La entidad pública publica borradores en su web y habilita canales para recibir aportes antes de su adopción definitiva.
3. Ejecución / Colaboración Abierta	Implementación de soluciones innovadoras ante desafíos públicos. Implica la activación de laboratorios de innovación pública, laboratorios ciudadanos/as, metodologías de pensamiento de diseño (design thinking) y co-diseño de trámites y servicios en lenguajes claros.
4. Evaluación y Rendición de Cuentas	Procesos permanentes para que los grupos de valor evalúen el desempeño institucional. Comprende la promoción del control social, la conformación de veedurías ciudadanas en articulación con el sistema de control interno, y la aplicación de los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC).

Fuente: Elaboración con base en (Función Pública, 2026).

Paso 4: Evaluación, Rendición de Cuentas y Devolución

Ejecución de ejercicios de rendición de cuentas según el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), promoción del control social y veedurías ciudadanas articuladas con el Sistema de Control Interno, y cumplimiento obligatorio de la devolución de información (informando qué aportes fueron acogidos, cuáles rechazados y su justificación). Las entidades no deben limitar sus esfuerzos al reporte formal; es necesario evaluar el impacto real de los ejercicios participativos e incorporar mejoras mediante las siguientes recomendaciones:

- **Consolidación de Resultados:** sistematizar el número de participantes, fases del ciclo de gestión abarcadas, metodologías aplicadas y observaciones ciudadanas recibidas.
- **Retroalimentación Obligatoria:** publicar y divulgar de forma masiva los resultados de la participación. Informar a las ciudadanías qué propuestas fueron aceptadas, cuáles rechazadas (justificadamente) y qué cambios se hicieron en la gestión pública gracias a su aporte.
- **Articulación del control social:** conectar los hallazgos y alertas del control social efectuado por las veedurías ciudadanas directamente con el sistema de control interno y el plan de mejoramiento institucional.

7.3.3.2. Acciones de Relacionamento Asociadas a la Participación y Rendición de Cuentas

En concordancia con los lineamientos del MIPG, se podrán estructurar acciones de relacionamiento participativo en torno a cuatro componentes operativos:

1. **Devolución Sistemática de Información:** publicar e informar de manera transparente a las ciudadanías los resultados de los procesos participativos, detallando cuáles

recomendaciones fueron incorporadas en la gestión institucional y las razones técnicas o jurídicas de las que fueron descartadas.

2. **Diálogo Abierto e Incluyente en Rendición de Cuentas:** organizar escenarios presenciales y virtuales de rendición de cuentas bajo las fases del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), garantizando espacios de explicación de la gestión, lenguajes claros y respuesta a inquietudes ciudadanas.
3. **Articulación del Control Social con el Sistema de Control Interno:** brindar garantías y acompañamiento a veedurías ciudadanas y grupos de control social, canalizando sus alertas e informes directamente hacia la Segunda y Tercera Línea de Aseguramiento para alimentar los planes de mejoramiento institucional.
4. **Publicación en el Menú Participa:** divulgar de manera permanente en la sede electrónica institucional (sección Menú Participa) los mapas de actores, convocatorias, memorias, informes de rendición de cuentas y planes de mejora, en estricto cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.

7.3.3.3. Material de Apoyo para la Implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión

Para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión, las entidades podrán consultar el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como las guías, herramientas y demás documentos técnicos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para orientar su diseño, implementación y evaluación.

A continuación, se destacan los principales instrumentos señalados en el Manual Operativo del MIPG:

- a. Herramienta de Autodiagnóstico MIPG - Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas (DAFP): diligenciamiento anual.
- b. Anexo 5 Criterios diferenciales Política de Participación Ciudadana y rendición de cuentas en la Gestión Pública.
- c. Documentos Metodológicos de Participación y Planeación:
 - Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la Gestión Pública, en su versión más reciente.
 - Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía, en su versión más reciente.
 - Guía metodológica para la evaluación de la Gestión Pública con enfoque basado en derechos humanos, en su versión más reciente.
 - Abecé Decreto 1229 de 2025: La planeación participativa y el Sistema Nacional de Planeación.
 - ABC de la Ley 1757 de 2015 (Estatuto de la Participación Democrática).
- d. Instrumentos de Rendición de Cuentas y Control Social:
 - Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) y su micrositio especializado DAFP.
 - Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno, en su versión más reciente.
 - Plan Nacional de Formación en Control Social a la Gestión Pública.
 - Sistema de Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz (SIRCAP).
- e. Herramientas Digitales e Institucionales:
 - Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana (Resolución 1519 de 2020 de MinTIC).

- Caja de transformación institucional - guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, en su versión más reciente (DAFP).
- Resultados de la Medición del Desempeño Institucional (MDI / FURAG) como insumo para el plan de mejora.

7.3.4. Política de Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites del MIPG

En el marco de la Dimensión 3: Relación Estado-Ciudadanías del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política de Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites tiene como propósito optimizar y agilizar la interacción entre las ciudadanías y las entidades públicas, facilitando el acceso a derechos, el cumplimiento de obligaciones y la realización de actividades de interés público (Función Pública, 2026).

Su ámbito de aplicación abarca tres categorías de intervención registradas obligatoriamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):

- **Trámites formales autorizados por ley:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que están regulados por el Estado y que deben efectuar las y los ciudadanos ante una entidad pública o un particular con funciones administrativas para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir una obligación legal.
- **Otros Procedimientos Administrativos (OPAS):** conjunto de requisitos o acciones que la entidad define potestativamente dentro de su autonomía para permitir el acceso gratuito de las y los ciudadanos a los beneficios derivados de programas institucionales o estrategias de desarrollo social. Creados por actos administrativos para habilitar servicios o beneficios.

- **Consultas de Acceso a Información Pública:** la disposición inmediata, digital y gratuita de información almacenada en bases de datos o repositorios que las ciudadanías pueden consultar de manera directa, reduciendo la necesidad de radicar solicitudes formales o acudir presencialmente.

La gestión integral de la política articula cuatro componentes estructurales: Inscripción y actualización permanente en el SUIT, Racionalización (normativa, administrativa y tecnológica), Estandarización de trámites modelo sectoriales, y Transformación Digital integrada al Portal Único del Estado Colombiano (GOV.CO).

7.3.4.1. Ciclo de Vida de los Trámites: Paso a Paso

De conformidad con los componentes generales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el marco normativo antitrámites (Ley 2052 de 2020, Decreto Ley 2106 de 2019 y Res. 455 de 2021 del DAFP), la gestión del ciclo de vida de los trámites se desarrollará a través de cuatro fases operativas:

Fase 1: Creación y Modificación Estructural: justificación técnica de la necesidad del trámite o modificación, elaboración del estudio de costos/tarifas cuando aplique, y trámite obligatorio del concepto técnico previo y favorable del DAFP antes de su aprobación normativa (Res. 455 de 2021). Para el desarrollo de esta fase se recomiendan las siguientes acciones:

- **Inventario Integral:** estructurar un inventario actualizado de todos los trámites y OPAS de la entidad.
- **Caracterización de Partes Interesadas:** utilizar variables demográficas, territoriales y de comportamiento para ajustar los trámites a las necesidades y barreras de las ciudadanías.
- **No Exigencia de Duplicados:** Omitir estrictamente la exigencia de certificados o documentos que ya reposen en los archivos de la misma entidad o que hayan sido abolidos por leyes anti-trámites.

- **Concepto del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP):**
de acuerdo con la Resolución 455 de 2021, cualquier trámite nuevo creado por ley o modificación estructural existente debe recibir concepto favorable previo de Función Pública.

Fase 2: Difusión Externa e Integración en el SUIT: registro, aprobación y publicación oficial de la información de cara a la ciudadanía (requisitos, costos, tiempos, canales) en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y su integración al Portal Único del Estado Colombiano (GOV.CO). Ningún requisito no registrado en el SUIT podrá ser exigido a la ciudadanía (Ley 962 de 2005).

Fase 3: Racionalización y Mejora Continua (Plan de Acción): formulación e integración de la Estrategia Anual de Racionalización de Trámites en el Plan de Acción Institucional, su registro obligatorio en el SUIT antes del 31 de enero de cada vigencia, y su ejecución en tres niveles: Racionalización Normativa (simplificación de actos internos), Racionalización Administrativa (rediseño de procesos, formularios en lenguajes claros y reducción de tiempos) y Racionalización Tecnológica (digitalización, automatización e interoperabilidad).

Fase 4: Seguimiento, Evaluación y Medición de Impacto: reporte trimestral obligatorio de los datos de operación en el módulo SUIT (solicitudes atendidas y ahorro de costos de transacción), evaluación periódica de la percepción ciudadana mediante encuestas de experiencia, y articulación de los hallazgos con los planes de mejoramiento del Sistema de Control Interno (MECI) y el reporte anual MDI/FURAG.

7.3.4.2. *Material de Apoyo para la Implementación de la Política de Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites*

Para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la Política de Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites, las entidades podrán consultar el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como las guías, herramientas y demás documentos técnicos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que orientan su implementación y evaluación.

A continuación, se destacan los principales instrumentos señalados en el Manual Operativo del MIPG:

- a. Herramienta de Autodiagnóstico MIPG – Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites (DAFP): diligenciamiento anual.
- b. Anexo 6 Criterios diferenciales de la Política de Simplificación, racionalización y estandarización de trámites.
- c. Guías y Procedimientos Técnicos del DAFP:
 - Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites y Guía de usuario para el registro de la estrategia en el SUIT, en sus versiones más recientes.
 - Procedimiento para la Creación o Modificación Estructural de Trámites (cumplimiento de la Resolución 455 de 2021 DAFP).
 - Guía Metodológica para la Estandarización de Trámites y Formularios a través de ejercicios de participación ciudadana, en su versión más reciente.
 - Guía de administración de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital en trámites y servicios (Anexo 3), en su versión más reciente.
 - Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor, en su versión más reciente.

d. Estándares de Transformación Digital (MinTIC):

- Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 de 2020 (Estándares de publicación y divulgación de información).
- Anexos 1 y 2 de la Resolución MinTIC 2160 de 2020 (Servicios Ciudadanos Digitales e Interoperabilidad).
- Anexo 5 de la Resolución MinTIC 2893 de 2020 (Guía técnica de integración de trámites y servicios a GOV.CO).

e. Evaluación de Desempeño e Impacto:

- Reportes de datos de operación en el módulo SUIT.
- Criterios de medición y resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI) en FURAG / MDI como insumo para el plan de mejora de la vigencia posterior.

7.3.5. Política de Gobierno Digital

Con fundamento en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política de Gobierno Digital tiene como propósito impulsar la transformación digital pública para fortalecer la relación entre el Estado y las ciudadanías, optimizar la prestación de trámites y servicios, y consolidar la confianza en las instituciones mediante el uso estratégico e inclusivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) (Función Pública, 2026).

Su estructura se articula en la Dimensión 3: Relación Estado-Ciudadanías a través de cinco componentes operativos:

1. **Gobernanza:** coordina las relaciones entre los niveles nacional y territorial, e involucra a los grupos de interés en la toma de decisiones y asignación de recursos.
2. **Innovación Pública Digital:** promueve la generación de valor público mediante soluciones creativas impulsadas por las TIC centradas en las ciudadanías.

3. **Habilitadores:** desarrolla capacidades institucionales en Arquitectura TI, Seguridad y Privacidad de la Información, Servicios Ciudadanos Digitales y el nuevo habilitador de Cultura y Apropiación Digital.
4. **Líneas de Acción:** orienta el desarrollo de procesos inteligentes, decisiones basadas en datos y consolidación del Estado Abierto en las sedes electrónicas.
5. **Iniciativas Dinamizadoras:** concreta los Proyectos de Transformación Digital y las Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes.

Los Servicios Ciudadanos Digitales (Autenticación Digital, Interoperabilidad y Carpeta Ciudadana Digital) se prestan integrados al Portal Único del Estado Colombiano (GOV.CO) (Función Pública, 2026).

7.3.5.1. El Paso a Paso Metodológico para la Implementación

Para implementar la Política de Gobierno Digital de forma sistemática y articulada con la planeación institucional, las entidades pueden adoptar la siguiente ruta metodológica en cuatro pasos (Función Pública, 2026):

Paso 1. Diagnóstico de Capacidades Digitales y Caracterización: realizar el análisis del estado actual de la tecnología, revisar los antecedentes en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) y aplicar la caracterización de capacidades conforme a los criterios diferenciales de gradualidad del Decreto 767 de 2022.

Paso 2. Formulación e Integración Estratégica: incorporar los objetivos de transformación digital dentro del Plan de Acción Institucional (PAI) y el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), estructurando los proyectos en torno a los cuatro habilitadores (Arquitectura, Seguridad, Servicios Ciudadanos Digitales y Cultura/Apropiación).

Paso 3. Despliegue de Servicios e Interacciones Digitales: integradas Digitalizar y automatizar la oferta de trámites y servicios, vinculando los Servicios Ciudadanos Digitales

(Autenticación Digital, Interoperabilidad y Carpeta Ciudadana Digital) e integrando la sede electrónica institucional al portal único GOV.CO.

Paso 4: Seguimiento, Evaluación y Mejora Continua: monitorear periódicamente el nivel de uso, la calidad, la accesibilidad web y la experiencia ciudadana en los canales digitales, mediante la aplicación del ciclo PHVA y el reporte anual de avances en la plataforma FURAG.

7.3.5.2. Acciones de Relacionamento Asociadas a la Política de Gobierno Digital

En el marco de la interacción con los grupos de valor, la entidad debe implementar las siguientes acciones clave:

- **Disposición de Sedes Electrónicas Accesibles:** adecuar el portal web institucional según los estándares de publicación, datos abiertos y accesibilidad web fijados en la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC y el Kit UI.
- **Digitalización y Automatización de Trámites:** transformar los trámites, procedimientos administrativos (OPAs) y consultas de manera electrónica, eliminando requisitos innecesarios y reduciendo costos de transacción para las ciudadanías.
- **Despliegue de Servicios Ciudadanos Digitales:** habilitación de la Autenticación Digital, la Interoperabilidad y la Carpeta Ciudadana Digital para la gestión unificada de expedientes estatales.
- **Apertura y Reutilización de Datos Abiertos:** publicación de conjuntos de datos abiertos de alta calidad para impulsar el control social y la co-creación de valor público.

- **Estrategias de Cultura y Apropiación Digital:** desarrollo de competencias digitales con enfoque diferencial e incluyente en servidoras y servidores públicos; y grupos de valor.
- **Aprovechamiento Ético de Tecnologías Emergentes e IA con Seguridad Digital:** uso de asistentes virtuales (chatbots) e Inteligencia Artificial (IA) para la atención masiva y análisis de PQRSDf, aplicando los controles obligatorios de seguridad y privacidad de la información (MSPI - Res. 02277 de 2025 / Res. 500 de 2021 de MinTIC).

7.3.5.3. Material de Apoyo para la Implementación de la Política de Gobierno Digital

Para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la Política de Gobierno Digital, el Manual Operativo del MIPG menciona las siguientes herramientas, guías y marcos técnicos oficiales:

- a. Herramienta de Autodiagnóstico MIPG - Gobierno Digital (DAFP / MinTIC): instrumento de diligenciamiento anual para evaluar el estado de avance de la política.
- b. Manual Interactivo de Gobierno Digital (MinTIC): guía centralizada de transformación digital pública
(<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Manual-de-Gobierno-Digital/>).
- c. Marcos Normativos y Estándares Técnicos MinTIC:
 - Resolución 1519 de 2020 (Anexo 2): estándares de publicación, accesibilidad web, datos abiertos y seguridad digital.
 - Resolución 2160 de 2020 (Anexos 1 y 2): guía de lineamientos e integración de Servicios Ciudadanos Digitales.

- Resolución 2893 de 2020 (Anexo 5): guía técnica de integración de trámites y servicios a GOV.CO.
 - Decreto 088 de 2022: reglamentación para la digitalización y automatización de trámites.
 - Decreto 767 de 2022: criterios diferenciales de implementación por capacidades institucionales.
 - Resolución 02277 de 2025 / Res. 500 de 2021: Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) e instrumento Excel de evaluación.
- d. Kit UI GOV.CO (MinTIC, 2025): marco de componentes de diseño institucional para sedes electrónicas.
- e. Evaluaciones de Desempeño: resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI) en FURAG / MDI como insumo directo para la formulación del plan de mejora continua.

7.4. Identificación y Documentación del Proceso de Relacionamento con las Ciudadanías

En concordancia con los lineamientos de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos de la Dimensión 4 de Fortalecimiento Institucional, las entidades estructurarán y documentarán la gestión del relacionamiento dentro de su Modelo de Operación por Procesos.

Dependiendo de la estructura, naturaleza jurídica y capacidad institucional de cada entidad, el relacionamiento con los grupos de valor podrá organizarse como un proceso específico de carácter misional o de apoyo, o gestionarse de manera transversal a través de los procesos institucionales existentes, garantizando la trazabilidad, memoria institucional y generación de valor público (Función Pública, 2026).

Para la identificación y documentación de este proceso o de sus componentes, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Partes interesadas, contexto y entorno institucional.
- Necesidades y expectativas de los grupos de valor.
- Recursos y capacidades disponibles.
- Riesgos y oportunidades.
- Resultados esperados.

Asimismo, se recomienda tomar como referente los lineamientos de la Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG (Función Pública, 2020), en su versión vigente.

La gestión del relacionamiento con las ciudadanías debe guardar coherencia con la planeación institucional y articularse con las políticas de gestión y desempeño institucional que inciden en la relación Estado–Ciudadanías, de modo que la interacción con los grupos de valor contribuya a la generación de valor público y a la mejora continua.

7.4.1. Caracterización del Proceso de Relacionamiento con las Ciudadanías

La identificación y documentación del proceso de relacionamiento con las ciudadanías se desarrolla a través de las siguientes fases:

Fase 1. Identificación del Proceso

- a) Objetivo del Proceso:** definir el propósito del proceso o de los componentes de relacionamiento con las ciudadanías, orientado a fortalecer la interacción con los grupos de valor, facilitar el acceso a información, bienes, servicios y trámites, promover la participación y la rendición de cuentas, y contribuir al mejoramiento de la atención, el servicio y la experiencia de relacionamiento, de acuerdo con las competencias y responsabilidades de cada entidad.

- b) Alcance:** determinar los límites del proceso o de los componentes de relacionamiento, desde la identificación de las necesidades y características de los grupos de valor hasta el seguimiento, evaluación y mejora de las acciones desarrolladas. El alcance deberá ajustarse al modelo de operación, estructura, funciones y competencias de cada entidad.
- c) Tipo de Proceso:** la clasificación deberá determinarse de acuerdo con la misionalidad, modelo de operación, estructura y mapa de procesos de cada entidad. El relacionamiento con las ciudadanías puede encontrarse asociado a procesos misionales cuando esté directamente relacionado con la prestación de los bienes o servicios que constituyen la razón de ser de la entidad, o articularse con procesos estratégicos o de apoyo, según corresponda. Los procesos misionales son aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en cumplimiento de su objeto social o razón de ser (Función Pública, 2020).
- d) Responsabilidad:** definir el líder, responsable o instancia que coordina el proceso o los componentes de relacionamiento con las ciudadanías y establecer las responsabilidades de las dependencias que intervienen en su ejecución. La denominación del responsable deberá corresponder a la estructura organizacional y al modelo de operación de cada entidad.
- e) Grupo de Valor y Partes interesadas:** identificar los grupos de valor y partes interesadas relacionados con el proceso, tomando como referencia los ejercicios de caracterización institucional. De acuerdo con la misionalidad de cada entidad, pueden incluir ciudadanías, usuarios/as, comunidades, organizaciones sociales, entidades públicas, organismos de control, servidores y servidoras, proveedores y demás actores relacionados con la gestión institucional. Cuando corresponda, deberán considerarse las particularidades y necesidades asociadas a los enfoques diferenciales y de accesibilidad.

Fase 2. Caracterización del Proceso

La caracterización debe permitir identificar cómo se articulan los diferentes elementos del proceso para transformar los insumos en productos y resultados (Función Pública, 2020):

Proveedores: identificar las dependencias, entidades, organismos o actores que suministran información, requisitos, recursos u otros insumos necesarios para desarrollar el proceso.

Entradas o Insumos: entre otros, podrán considerarse (Función Pública, 2021):

- Caracterización de grupos de valor y partes interesadas.
- Necesidades, expectativas e intereses identificados de las ciudadanías, grupos de valor y partes interesadas.
- Información derivada de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).
- Oferta de bienes y servicios institucionales.
- Trámites y otros procedimientos administrativos.
- Información pública y contenidos institucionales.
- Resultados de ejercicios de participación y rendición de cuentas.
- Resultados de encuestas de satisfacción y mediciones de experiencia.
- Disposiciones normativas y lineamientos técnicos.
- Recursos humanos, tecnológicos, financieros y físicos.

Estos insumos permiten articular las cinco políticas que inciden en la relación Estado–Ciudadanías:

- Servicio a las Ciudadanías.
- Participación Ciudadana en la Gestión.
- Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción.
- Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites.

- Gobierno Digital.

Actividades: las actividades deberán definirse de acuerdo con el alcance del proceso y podrán comprender, entre otras (Función Pública, 2021):

- Planear el relacionamiento con las ciudadanías.
- Identificar y analizar las necesidades de las ciudadanías, los grupos de valor y las partes interesadas.
- Gestionar la información y el acceso a la oferta institucional.
- Orientar y atender a las ciudadanías.
- Gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).
- Facilitar espacios de participación y rendición de cuentas.
- Gestionar y mejorar trámites y otros procedimientos administrativos.
- Realizar seguimiento y evaluación.
- Implementar acciones de mejora.

Salidas, Productos y Resultados: según el alcance definido por cada entidad, podrán incluir (Función Pública, 2021):

- Información pública accesible, clara y comprensible.
- Bienes y servicios prestados.
- Trámites y otros procedimientos administrativos gestionados y mejorados.
- Respuestas a solicitudes y requerimientos.
- Espacios y ejercicios de participación y rendición de cuentas desarrollados.
- Canales de relacionamiento y atención disponibles.
- Resultados de mediciones y evaluaciones.
- Informes de seguimiento.
- Acciones de mejora implementadas.

- Capacidades institucionales fortalecidas.
- En materia de transparencia y acceso a la información, las condiciones de publicación y accesibilidad deberán observar las disposiciones aplicables, incluida la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuando corresponda.

Usuarios/as y Destinatarios/as: identificar las personas, grupos de valor, dependencias o entidades que reciben, utilizan o se benefician de los productos y resultados del proceso.

Fase 3. Articulación con el Ciclo PHVA

La gestión del proceso puede desarrollarse mediante el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), como mecanismo para organizar las acciones, realizar seguimiento y promover la mejora continua (ICONTEC Internacional, 2015):

- **Planear:** establecer objetivos, necesidades, recursos, responsabilidades, riesgos y oportunidades, y definir las acciones de relacionamiento que correspondan.
- **Hacer:** implementar las acciones previstas para facilitar la información, atención, participación, acceso a bienes y servicios y gestión de trámites, de acuerdo con las competencias de la entidad.
- **Verificar:** realizar seguimiento y medición a los procesos, productos, resultados y experiencia de los grupos de valor, utilizando indicadores y mecanismos de retroalimentación.
- **Actuar:** implementar acciones de mejora a partir de los resultados obtenidos, las necesidades identificadas y la retroalimentación de las ciudadanías.

La información generada durante este ciclo debe utilizarse como insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión institucional.

Fase 4. Gestión de Riesgos y Oportunidades

La caracterización del proceso debe considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos y la calidad del relacionamiento con las ciudadanías.

Entre los aspectos que pueden analizarse se encuentran, según corresponda (Función Pública, 2021):

- Información desactualizada o errada suministrada a las ciudadanías.
- Incumplimiento de términos de respuesta.
- Barreras de acceso a información, trámites, bienes o servicios.
- Deficiencias en los canales de relacionamiento.
- Riesgos relacionados con corrupción, integridad o conflictos de interés.
- Falta de respuesta o receptividad frente a propuestas de los grupos de valor.
- Afectaciones a la confianza y percepción sobre la entidad.

La identificación de riesgos, la implementación de controles y la evaluación periódica del proceso de relacionamiento con las ciudadanías se ejecutan en articulación con la Dimensión 6: Seguimiento, Evaluación y Control Integral del MIPG, asegurando el monitoreo sistemático de indicadores y el fortalecimiento del control preventivo (Función Pública, 2026).

Los riesgos y controles deberán gestionarse de acuerdo con la metodología institucional y las disposiciones aplicables. Como referencia, se puede consultar la versión vigente de la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas de (Función Pública, 2025).

Fase 5. Recursos e Infraestructura

La gestión del proceso deberá considerar los recursos necesarios para su operación, entre ellos:

- **Humanos:** personas con conocimientos y competencias requeridas para el relacionamiento con las ciudadanías.

- **Tecnológicos:** sistemas de información, canales digitales, herramientas de atención, gestión de solicitudes y demás soluciones requeridas.
- **Físicos:** espacios y condiciones necesarias para la atención y participación.
- **Información:** bases de datos, caracterizaciones, reportes, mediciones y demás fuentes de información.
- **Documentales:** políticas, procedimientos, protocolos, guías, formatos y demás instrumentos institucionales.

La disponibilidad y suficiencia de estos recursos deberá analizarse de acuerdo con las características y capacidades de cada entidad.

Fase 6. Seguimiento e Indicadores

El proceso deberá contar con mecanismos que permitan medir su desempeño y sus resultados.

Los indicadores pueden orientarse, entre otros aspectos, a evaluar:

- Cumplimiento y oportunidad.
- Calidad y efectividad.
- Accesibilidad.
- Satisfacción y experiencia de los grupos de valor.
- Gestión de solicitudes.
- Participación y rendición de cuentas.
- Acceso a la información.
- Resultados de racionalización y mejora de trámites.
- Implementación de acciones de mejora.

La entidad deberá definir los indicadores de acuerdo con sus objetivos, procesos, necesidades de información y esquema institucional de seguimiento. Para ello, se recomienda

consultar la versión vigente de la Guía para la Construcción y análisis de Indicadores de Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública (Función Pública, 2018).

Fase 7: Integración de las Cinco Políticas en el Proceso de Relacionamiento

Se recomienda que la caracterización del proceso permita identificar cómo se incorporan las cinco políticas que inciden en la relación Estado–ciudadanías:

Tabla 6

Integración de las Políticas de Relación Estado-Ciudadanías.

Política	Integración en el proceso
Servicio a las Ciudadanías	Atención, orientación, canales, experiencia, satisfacción y gestión de solicitudes.
Participación Ciudadana en la Gestión	Espacios de participación, diálogo, rendición de cuentas, aportes y control social.
Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	Disponibilidad y acceso a información, transparencia, integridad y prevención de riesgos de corrupción.
Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites	Identificación, mejora, simplificación, racionalización y facilitación de trámites y otros procedimientos.
Gobierno Digital	Uso y aprovechamiento estratégico de las TIC, transformación digital de trámites y servicios, interoperabilidad, datos abiertos, servicios ciudadanos digitales (autenticación y carpeta ciudadana), accesibilidad web y administración de canales digitales.

Fuente: Elaborada con base al MIPG (Función Pública, 2026).

Esta articulación permite que el relacionamiento con la ciudadanía se gestione de manera integral y que la información obtenida en las diferentes interacciones contribuya a la toma de decisiones, al seguimiento de la gestión y a la mejora continua.

Fase 8: Elementos Mínimos de la Ficha de Caracterización

De acuerdo con el modelo de operación de cada entidad, la ficha de caracterización podrá contemplar como mínimo:

Tabla 7

Ficha para la Caracterización del Proceso.

Elemento	Aspectos por considerar
Objetivo	Propósito y resultados esperados.
Alcance	Inicio, desarrollo y finalización.
Responsable	Líder o instancia responsable.
Proveedores	Dependencias y actores que suministran entradas.
Entradas	Información, necesidades, requisitos y recursos.
Actividades e Integración PHVA	Secuencia de actividades que transforman entradas en productos y servicios bajo el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
Salidas	Productos y resultados.
Usuarios y destinatarios	Personas, grupos y entidades que reciben las salidas.
Recursos	Humanos, tecnológicos, financieros, físicos y de información.
Riesgos, Controles y Oportunidades	Situaciones que pueden afectar o favorecer el logro de resultados. Identificación preventiva de riesgos de gestión, corrupción, seguridad digital e integridad pública y sus controles de mitigación.
Controles	Medidas de control preventivo, detectivo y correctivo diseñadas e implementadas en articulación con los lineamientos de la Dimensión 6 (Seguimiento, Evaluación y Control Integral) del MIPG.
Indicadores	Mecanismos para medir desempeño y resultados.
Seguimiento y evaluación	Mecanismos de evaluación periódica, monitoreo de indicadores y autoevaluación del desempeño articulados con la Dimensión 6 (Seguimiento, Evaluación y Control Integral) del MIPG.

Elemento	Aspectos por considerar
Acciones de mejora	Acciones derivadas de los resultados y de la retroalimentación.
Articulación de las Cinco Políticas de la Dimensión 3 Relación Estado-Ciudadanías	Integración de Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites; y Gobierno Digital.

Fuente: Elaborado con base en (Función Pública, 2020) y (Función Pública, 2026).

7.4.1.1. Instrumentos Metodológicos Disponibles para la Gestión de la Caracterización del Proceso

Para la identificación, documentación e implementación de la caracterización del Proceso de Relacionamiento con las Ciudadanías se recomienda consultar la siguiente información:

- Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG (Función Pública, 2026).
- Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su versión vigente, del Departamento Administrativo de la Función Pública (Función Pública, 2020).
- Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, en su versión vigente, del Departamento Administrativo de la Función Pública (Función Pública, 2021).
- Herramienta de Autodiagnóstico MIPG - Fortalecimiento Organizacional y Gestión por Procesos (DAFP).

Los insumos de estos instrumentos permitirán estandarizar las fichas de caracterización y mantener actualizada la arquitectura de procesos de la entidad.

7.4.2. Procedimientos para el Proceso de Relacionamiento con las Ciudadanías

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establece que la gestión por procesos es el eslabón fundamental que conecta la planeación estratégica con la operación de una entidad, enmarcándose en la dimensión de Relación Estado-Ciudadanías (Función Pública, 2020). Bajo este enfoque, el relacionamiento institucional con las ciudadanías se organiza de manera transversal mediante un proceso estructurado cuyos objetivos son articular, simplificar y optimizar la entrega de la oferta de valor del Estado, garantizando de forma razonable el acceso a derechos fundamentales y el aumento de la confianza en la administración (Función Pública, 2021).

De acuerdo con este enfoque, los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para desarrollar las actividades de un proceso. Estos orientan la operación de la entidad al establecer, de manera secuencial, las acciones que deben realizarse. En su diseño, se definen los métodos para ejecutar las tareas, así como las responsabilidades y autoridades asociadas a su desarrollo (Función Pública, 2020).

Es fundamental documentar, aprobar e implementar los procedimientos asociados a las actividades críticas o de mayor impacto en los escenarios de relacionamiento con las ciudadanías, con el propósito de preservar el conocimiento institucional y contribuir a la continuidad y mejora de la gestión.

A continuación, se presentan los principales procedimientos recomendados, que pueden ser ajustados e implementados de acuerdo a la misionalidad y capacidades de cada entidad para el Proceso de Relacionamiento con las Ciudadanías:

Tabla 8

Procedimientos de Relación Estado – Ciudadanías.

Procedimiento Estandarizado	Propósito Técnico y Alcance Operativo
Administración y Operación de Canales	Gestión, disposición y mantenimiento de los canales de atención presencial, telefónica y virtual, asegurando su usabilidad, funcionalidad y accesibilidad web bajo un enfoque de inclusión y lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.
Recepción, Tramitación y Respuesta a PQRSDF	Atención y trámite eficiente y oportuno, bajo términos de ley, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de las ciudadanías, generando insumos para la mejora de la oferta de servicios.
Racionalización y Simplificación de Trámites	Intervención sistemática y racionalización de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) para mitigar el exceso de requisitos, reducir costos de transacción y automatizar el registro en el SUIT.
Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Apoyo integral al diseño de espacios de diálogo que aseguren la incidencia efectiva y control social de las ciudadanías sobre el ciclo de la gestión institucional, promoviendo la veeduría y la transparencia conforme al MURC.

Elaborado con base en (Función Pública, 2021).

7.4.2.1. Lineamientos Metodológicos de Documentación Técnica

Para lograr un diseño ágil y dinámico que fomente la gestión del conocimiento y mitigue la fuga de memoria técnica institucional, el proceso de levantamiento documental debe considerar las siguientes directrices (Función Pública, 2020):

- **Criterio de Relevancia y Simplicidad:** no se deben documentar de forma exhaustiva todos los procesos de la entidad. Los procedimientos deben ser

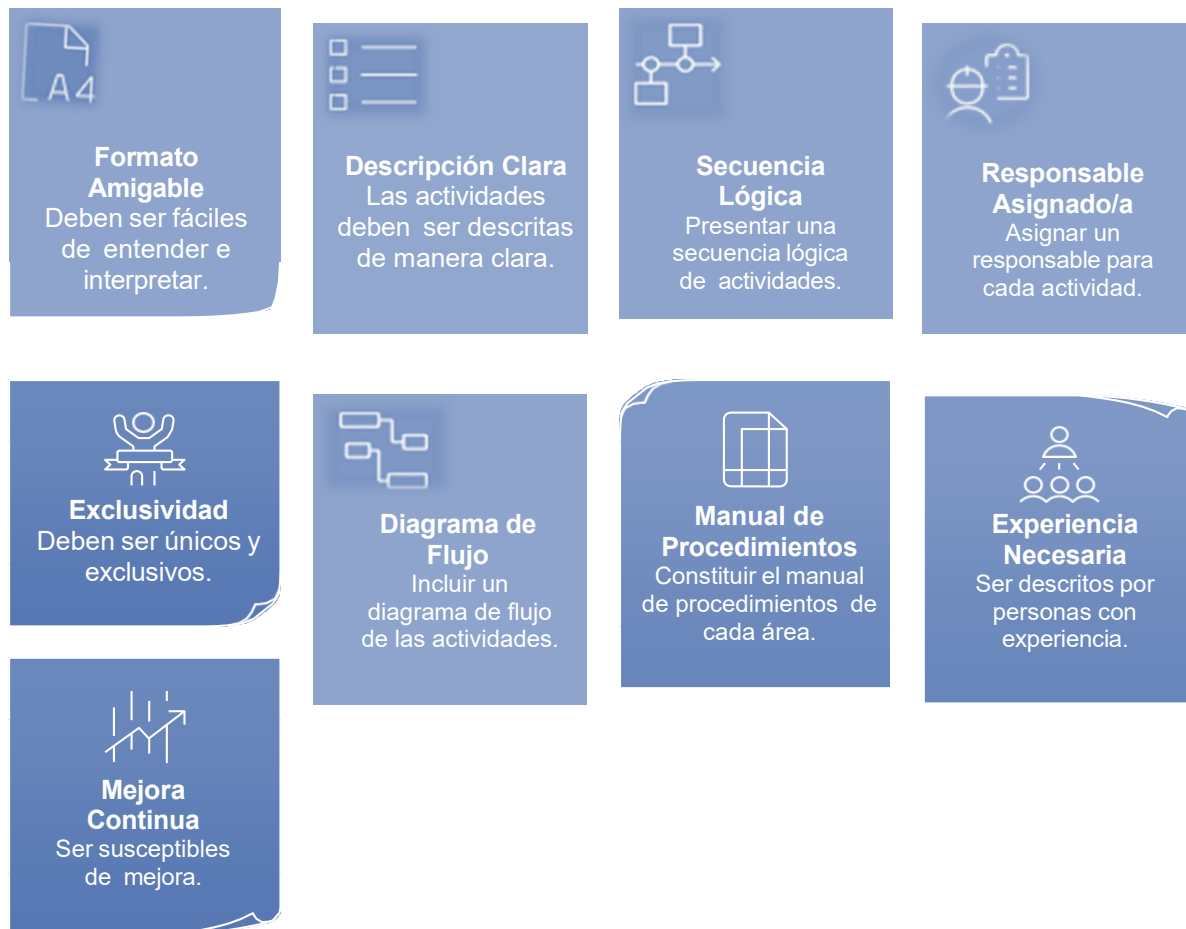
descritos en detalle únicamente cuando su complejidad técnica, el nivel de riesgo, o su relevancia para el relacionamiento con las ciudadanías lo amerite, con el fin de evitar la burocratización y el papeleo innecesario.

- **Estructura Documental Mínima:** cada documento de procedimiento debe estructurarse con elementos consistentes: Objetivo (meta a lograr), Alcance (límites lógicos y espaciales), Responsables (líderes/as del procedimiento), Políticas de Operación (generalidades de interpretación), y el Desarrollo secuencial de las actividades.
- **Ciclo de Vida para la Formalización:** el desarrollo de un procedimiento incluye obligatoriamente las siguientes etapas: 1) Elaboración del borrador técnico, 2) Simulación en entorno real o controlado, 3) Revisión y aprobación formal, 4) Difusión activa entre las personas servidoras y ciudadanía, y 5) Seguimiento y control continuo de indicadores.



Ilustración 4

Elementos para Documentar un Procedimiento.



Fuente: Desarrollado según lineamientos de la Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG (Función Pública, 2020).

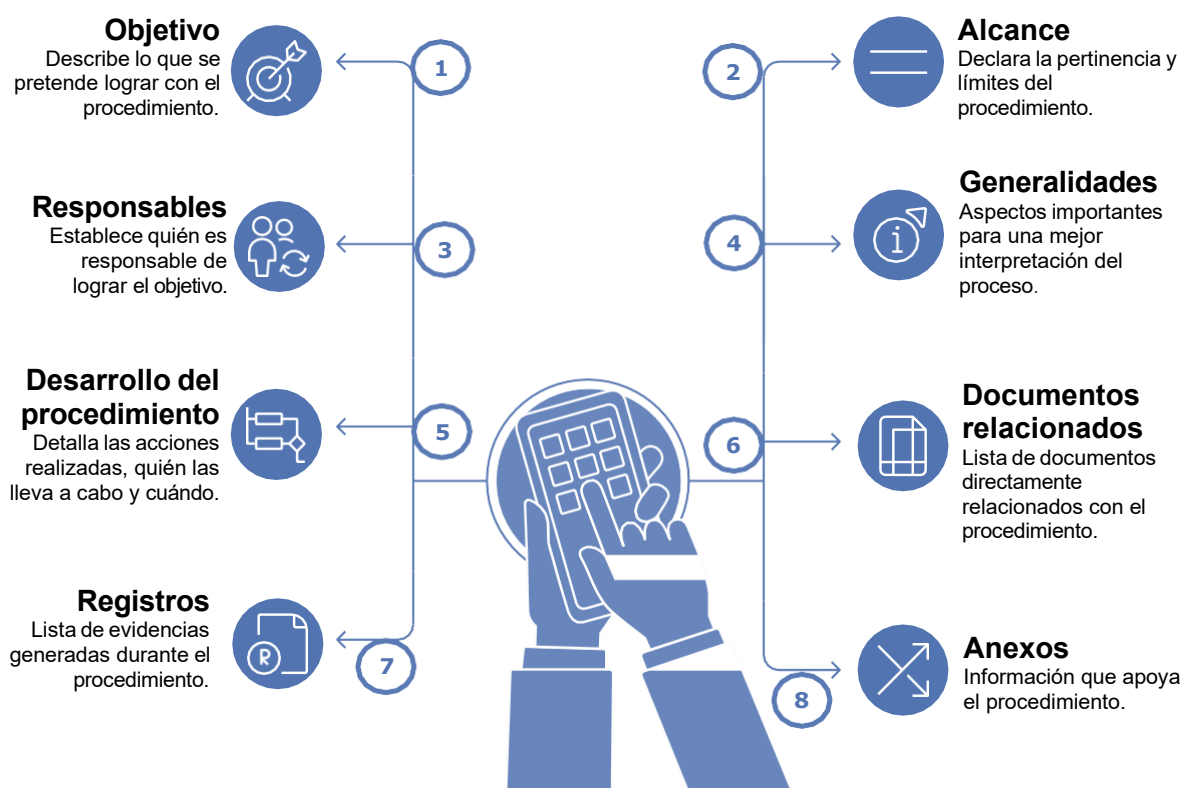
7.4.2.2. Documentación de un Procedimiento Dentro del Proceso de Relacionamiento con las Ciudadanías

Para la documentación de un procedimiento dentro del proceso, se recomienda emplear diagramas de flujo, ya que facilitan su comprensión y aplicación. Las pautas metodológicas para su elaboración pueden consultarse en la Guía para la Gestión por Procesos en el marco del

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su última versión, publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ilustración 5

Elementos para Formular un Procedimiento.



Fuente: Desarrollado según lineamientos de la Guía para la Gestión por Procesos en el marco del MIPG (Función Pública, 2020).

7.4.2.3. Instrumentos Metodológicos Disponibles para la Documentación de Procedimientos

Para la identificación, documentación e implementación de los procedimientos asociados al Proceso de Relacionamiento con las Ciudadanías se recomienda consultar la siguiente información:

- Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG (Función Pública, 2026).
- Guía para la gestión por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su versión vigente, del Departamento Administrativo de la Función Pública (Función Pública, 2020).
- Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, en su versión vigente, del Departamento Administrativo de la Función Pública (Función Pública, 2021).
- Estructura tipo y plantilla estandarizada de procedimientos del Sistema Institucional de Gestión de la entidad.

7.4.3. Gestión Integral del Riesgo

De conformidad con la Política de Control Interno del MIPG y la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas (Función Pública, 2025) la gestión del riesgo en el proceso de relacionamiento se desarrollará como un proceso transversal, preventivo y articulado con la planeación estratégica y el Sistema de Control Interno (MECI).

El proceso abarcará bajo una metodología común las cuatro tipologías de riesgo reconocidas en MIPG: (i) Riesgos de Gestión y Operación, (ii) Riesgos de Integridad Pública y Corrupción (los cuales son inaceptables según la política de riesgo), (iii) Riesgos Fiscales, y (iv) Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.

7.4.3.1. Metodología para la Identificación, Análisis y Valoración de Riesgos

La Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP (Función Pública, 2025), establece una metodología para la identificación, análisis y valoración de riesgos, que puede aplicarse en el Proceso de Relacionamiento con las Ciudadanías para gestionar los riesgos asociados a sus actividades y objetivos, como se muestra a continuación:

- **Identificación y Descripción:** se determinan los puntos de riesgo en los procesos de relacionamiento con las ciudadanías.
- **Análisis del Riesgo Inherente:** evalúa el riesgo antes de controles.
- **Diseño y Valoración de Controles:** se evalúan controles existentes en función de su Tipo (Preventivo, Detectivo, Correctivo) y su Implementación (Automático, Manual), junto con sus atributos de formalización (documentación, frecuencia, evidencia).
- **Valoración del Riesgo Residual y Tratamiento:** es el nivel resultante de aplicar la efectividad de los controles al riesgo inherente de manera acumulativa sobre los ejes de probabilidad e impacto. Determinación del nivel de riesgo remanente tras aplicar la efectividad de los controles, definiendo planes de tratamiento cuando el riesgo residual supere el apetito de riesgo institucional.

7.4.3.2. Tipos de Riesgos y Comparación en el Relacionamiento con las Ciudadanías

Los riesgos en relacionamiento impactan directamente la confianza ciudadana y la continuidad operativa. La tipificación metodológica del DAFP permite catalogar estas amenazas bajo cuatro dimensiones estratégicas:

Tabla 9

Dimensiones Estratégicas para Catalogar Riesgos.

Tipo de Riesgo (Servicio)	Enfoque Metodológico de la Falla	Factor de Riesgo Común	Impacto Principal y Control
Riesgos de Gestión y Operación	Fallas, retrasos, omisiones o reprocesos en la ejecución de trámites y atención de PQRSDF por parte del personal.	Talento Humano (alta rotación, falta de capacitación), Procesos (falta de segregación de funciones, ausencia de procedimientos).	Económico y reputacional por incumplimiento de términos de ley. Controles: Manuales documentados y reinducción técnica.
Riesgos Tecnológicos e Infraestructura	Caídas de redes de comunicaciones, indisponibilidad de aplicativos críticos de atención (ej. SUIT, GOV.CO) o daños de hardware.	Tecnología (caída de sistemas, errores de software, fallas técnicas), Infraestructura física (daño de activos, red eléctrica inestable).	Pérdida de continuidad del servicio a las ciudadanías. Controles: Servidores redundantes y mantenimiento preventivo periódico.
Riesgos de Integridad Pública	Actos de fraude interno, soborno, desvío de recursos o inadecuada gestión de conflictos de interés para favorecer a terceros.	Talento Humano (fraude interno, corrupción, conflictos de intereses, soborno saliente o entrante).	Daño patrimonial e impacto legal y reputacional severo. Controles: Código de Integridad, debida diligencia de contrapartes.
Riesgos de Seguridad de Información	Vulneración a la confidencialidad, integridad o disponibilidad de bases de datos y	Tecnología (software inmaduro, contraseñas sin protección), Personal	Legal (sanciones, multas) y reputacional por pérdida o alteración de datos. Controles:

Tipo de Riesgo (Servicio)	Enfoque Metodológico de la Falla	Factor de Riesgo Común	Impacto Principal y Control
	expedientes de datos personales de las y los ciudadanos.	(entrenamiento insuficiente, falta de conciencia de seguridad).	Cifrado de base de datos y auditorías de TI.

Fuente: Elaborado con base en (Función Pública, 2025).

7.4.3.3. Instrumentos Metodológicos Disponibles para la Gestión del Riesgo

El Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), proporciona los siguientes recursos para la gestión de riesgos:

- Guía para la Gestión Integral de Riesgo en Entidades Públicas, en su última versión (Función Pública, 2025).
- Anexo 3: Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios, en su última versión (Función Pública, 2018).
- Herramienta de Autodiagnóstico MIPG - Control Interno / Evaluación del Riesgo (DAFP).
- Matriz institucional de riesgos articulada con la política de Control Interno y del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

7.4.4. Indicadores

En concordancia con la Política de Seguimiento y Evaluación de MIPG, los indicadores constituyen instrumentos cuantitativos y cualitativos indispensables para medir el desempeño, la

efectividad y la calidad del proceso de relacionamiento con las ciudadanías (Función Pública, 2026). Su correcta implementación permite:

- **Monitoreo del cumplimiento de objetivos** al facilitar el seguimiento sistemático de los compromisos institucionales establecidos en la planeación.
- **Gestión del servicio o relacionamiento con las ciudadanías**, permitiendo medir y garantizar:
 - ✓ La efectiva prestación de servicios.
 - ✓ El reconocimiento de derechos de las ciudadanías.
 - ✓ La atención a expectativas y necesidades de las partes interesadas.
- **Toma de decisiones basada en evidencia**, proporcionando información relevante para:
 - ✓ Identificar avances o retrocesos.
 - ✓ Implementar acciones correctivas o preventivas.
 - ✓ Optimizar la asignación de recursos.

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) los indicadores sirven como herramienta clave para: (1) diagnosticar capacidades institucionales, (2) monitorear metas, y (3) ajustar planes de acción. Su correcta implementación garantiza efectividad en las acciones públicas mediante evaluación continua y mejora de resultados.

7.4.4.1. Recomendaciones para la Formulación de Indicadores

Desde el ejercicio de planeación, es fundamental definir los mecanismos mediante los cuales se realizará el seguimiento y la evaluación de los indicadores del proceso de relacionamiento con las ciudadanías. Esto permite verificar el avance en el cumplimiento de los objetivos y metas, analizar los resultados obtenidos y generar información para la toma de decisiones y la mejora continua (Función Pública, 2018).

Para la formulación de indicadores, las entidades pueden considerar las siguientes recomendaciones:

- **Alineación con la Planeación Institucional:** relacionar los indicadores con los objetivos y metas institucionales y, cuando corresponda, con los planes, programas, proyectos y el Plan de Acción Institucional, de manera que contribuyan al seguimiento de los resultados y al valor público esperado.
- **Claridad en los Objetivos:** definir con claridad los objetivos, resultados o aspectos de la gestión que se pretenden alcanzar y que requieren seguimiento y medición.
- **Identificación de Factores Críticos:** determinar los aspectos, actividades o resultados que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos del proceso y que requieren seguimiento.
- **Definición de qué Medir:** establecer con precisión el aspecto que será objeto de medición, la información que se requiere obtener y el propósito de utilizarla.
- **Denominación Clara del Indicador:** utilizar nombres comprensibles, específicos y autoexplicativos que permitan identificar fácilmente qué se está midiendo. La denominación debe diferenciarse de la meta y no incluir, en principio, valores numéricos que correspondan a resultados esperados.
- **Separación entre Indicador y Meta:** mantener diferenciados el nombre y la fórmula del indicador de la meta establecida para un período determinado. Por ejemplo, no denominar el indicador “Digitalizar 10 trámites”, sino utilizar una denominación como “Trámites de la oferta institucional digitalizados” y establecer el valor esperado como meta.
- **Validación de la Calidad del Indicador:** verificar que el indicador sea pertinente, funcional, que cuente con información disponible y confiable y que resulte útil para

el seguimiento de la gestión y la toma de decisiones, de acuerdo con los referentes metodológicos aplicables.

- **Definición de la Frecuencia de Medición:** establecer la periodicidad de medición de acuerdo con la naturaleza del indicador, la disponibilidad y oportunidad de la información y las necesidades de seguimiento.
- **Definición del Método de Cálculo:** establecer de manera clara la fórmula o método de cálculo, unidad de medida, fuente de información, responsable, periodicidad y demás elementos necesarios para garantizar que el indicador pueda ser calculado y comparado de manera consistente.
- **Aprovechamiento de Registros Administrativos:** se recomienda utilizar la información que ya se genera en el desarrollo de las funciones institucionales, como sistemas de información, registros de trámites, PQRSDF, encuestas de satisfacción y demás fuentes disponibles, evitando duplicidades y esfuerzos innecesarios para la generación de información (Función Pública, 2026).

7.4.4.2. Tipos de Indicadores

Dentro del proceso de relacionamiento con las ciudadanías, se pueden estructurar, entre otros, los siguientes indicadores:

Tabla 10

Tipologías de Indicadores en la Relación Estado-Ciudadanías.

Dimensión	Definición y Enfoque Metodológico	Ejemplo Práctico en Atención
Calidad	Mide atributos clave del servicio como la oportunidad, accesibilidad, precisión y cortesía en la entrega de la oferta institucional. Es evaluada mediante encuestas de percepción y buzones.	• Número de personas usuarias satisfechas con el trato en la atención / Total personas usuarias encuestadas.

Dimensión	Definición y Enfoque Metodológico	Ejemplo Práctico en Atención
		• % de respuestas a peticiones dentro de los plazos.
Eficiencia	Evalúa la productividad y la relación entre el avance en los logros de atención y los recursos humanos, financieros o de tiempo invertidos.	• Número de PQRSDf o solicitudes de trámites resueltas por semestre / Dotación de personal asignada.
Eficacia	Mide el grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales programadas, sin considerar los costos de operación (cobertura, focalización y capacidad de la demanda).	• Porcentaje de trámites automatizados y disponibles en línea / Meta anual de digitalización establecida en el Plan de Acción.
Efectividad	Identifica los cambios sustanciales y de largo plazo generados en la población objetivo (impactos), traducándose en el aumento de la confianza en el Estado.	• Porcentaje de disminución en las quejas e inconformidades recurrentes de la ciudadanía en un período determinado.

Fuente: Elaborado con base en (Función Pública, 2018).



Ilustración 6

Tipos de Indicadores a Nivel General en el Modelo de Gestión.



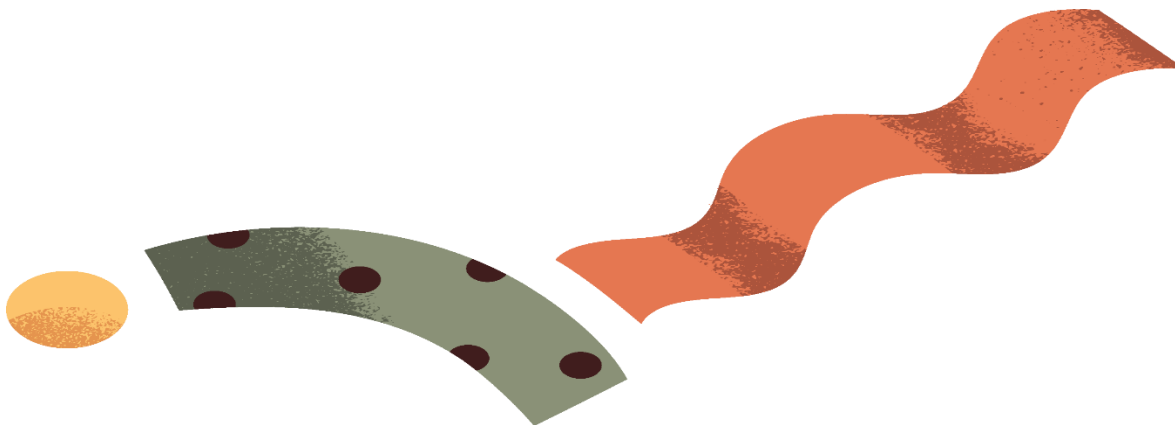
Fuente: Elaborado con base en (Función Pública, 2018).

7.4.4.3. ***Instrumento Metodológico Disponible para la Construcción y Análisis de Indicadores***

El Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), proporciona el siguiente recurso para la construcción y análisis de indicadores:

- Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, en su última versión (Función Pública, 2018).

- Guía metodológica para la formulación de indicadores de políticas públicas del Departamento Nacional de Planeación (DNP), en su última versión.
- Herramienta de Autodiagnóstico MIPG - Seguimiento y Evaluación (DAFP).
- Tableros de Control e inventario institucional de indicadores del Plan de Acción Institucional (PAI).



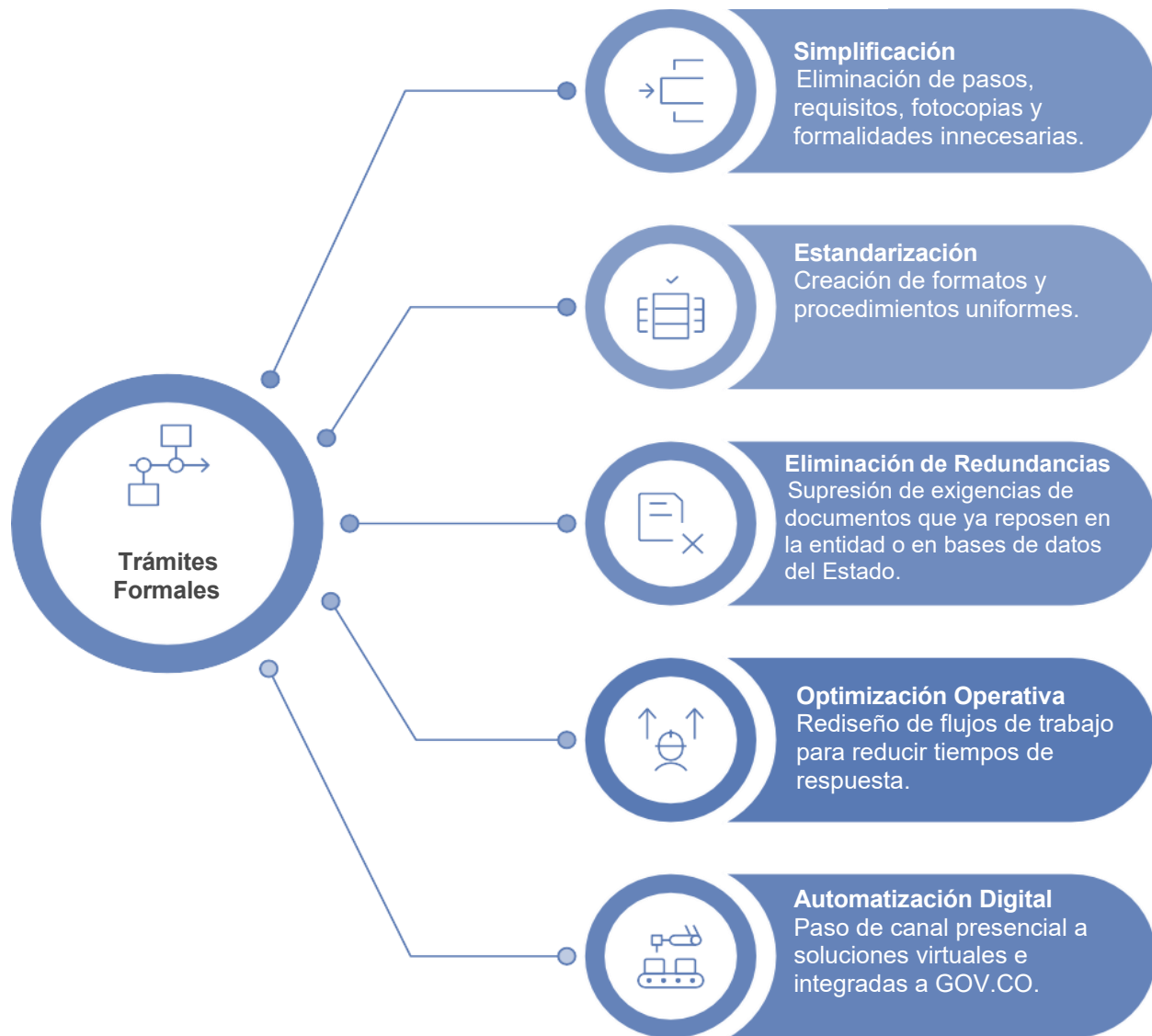
7.4.5. Racionalización de Trámites

La Política de Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites del MIPG se articula a la Política de Servicio a las Ciudadanías, con el propósito de optimizar la interacción Ciudadanías-Estado mediante (Función Pública, 2026):

- **Objetivo principal:** facilitar el acceso a derechos y cumplimiento de obligaciones mediante la reducción de:
 - ✓ Costos y tiempos.
 - ✓ Documentación exigida.
 - ✓ Pasos en los procedimientos.
- **Ámbitos de aplicación**
 - a) **Trámites formales:** los trámites formales son el conjunto de requisitos y acciones necesarios para ejercer derechos y cumplir obligaciones, los cuales están autorizados por ley. Las acciones aplicables en este ámbito incluyen:

Ilustración 7

Acciones Aplicables para la Racionalización de Trámites.



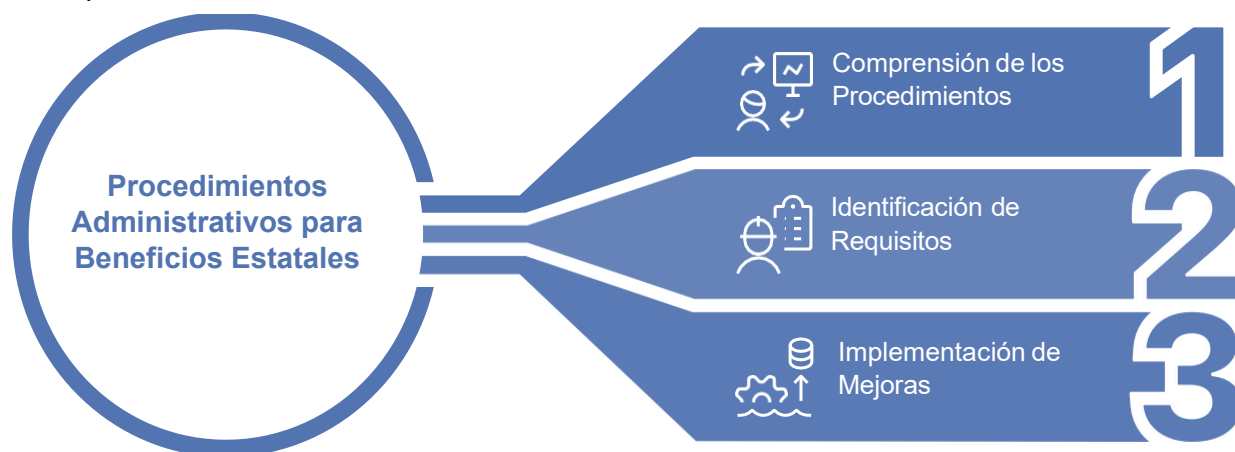
Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2026).

b) Otros Procedimientos Administrativos (OPAS): los OPAS son los requisitos necesarios para acceder a beneficios de programas estatales o estrategias. Las mismas acciones de mejora aplicables a los trámites formales son igualmente pertinentes en este contexto.

Estas intervenciones se aplican sobre los trámites formales, Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) y consultas de información registrados en el SUIT.

Ilustración 8

OPAS para Beneficios Estatales.



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2026).

c) Consultas de información pública: se establece el acceso digital gratuito e inmediato a información sobre trámites y OPAS, promoviendo la transparencia y la facilidad de acceso a la información pública.

Ilustración 9

Mejora de la Transparencia y Accesibilidad.



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2026).

Los trámites, OPAS y consultas constituyen canales clave para el relacionamiento entre el Estado y las ciudadanías. La política permite:

- **Mayor Eficiencia Institucional:** mejora en la gestión y respuesta del Estado.
- **Respuesta Ágil a Iniciativas Ciudadanas:** capacidad de adaptarse rápidamente a las necesidades de la población.
- **Acceso Transparente a la Oferta Institucional:** facilitar que las ciudadanías conozcan los servicios y beneficios disponibles.

La implementación de esta política es fundamental para construir un Estado más accesible y eficiente, donde la ciudadanía pueda interactuar de manera efectiva y sencilla con las instituciones públicas.

7.4.5.1. *Instrumentos Metodológicos para la Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos*

El Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), dispone de metodologías, guías y herramientas que pueden apoyar las actividades relacionadas con la simplificación estandarización y racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, entre ellas:

- Política de Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG (Función Pública, 2026).
- Guía metodológica para la racionalización de trámites, en su última versión (Función Pública, 2017) y demás lineamientos que genere el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía Metodológica para la Estandarización de Trámites y Formularios mediante ejercicios de participación ciudadana (DAFP), en su versión más reciente.

- Procedimiento para la Creación o Modificación Estructural de Trámites (Resolución 455 de 2021 DAFP).
- Herramienta de Autodiagnóstico MIPG - Simplificación de Trámites (DAFP).

Asimismo, se pueden considerar metodologías y herramientas complementarias que permitan identificar oportunidades de mejora, comprender las necesidades de las personas y analizar su experiencia durante la interacción con la entidad, con el propósito de fortalecer la prestación de los servicios y mejorar la oferta institucional, entre ellas:

- ✓ **Service Blueprint:** herramienta visual que permite representar y analizar los diferentes componentes que intervienen en la prestación de un servicio, incluidos, los puntos de contacto con las personas, las interacciones visibles y los procesos internos que las soportan. Puede complementarse con el análisis del recorrido de la persona usuaria (Customer Journey Map) (Función Pública, 2022).
- ✓ **Customer Journey Map o Recorrido de la Persona Usuaría:** herramienta que permite identificar las necesidades, expectativas, dificultades y oportunidades de mejora que experimentan las personas en los diferentes puntos de contacto con la entidad (Función Pública, 2022).
- ✓ **Arquetipos de Personas Usuarias:** representaciones de grupos de personas con características, necesidades, comportamientos y expectativas similares. Facilitan la comprensión de diferentes perfiles y contribuyen al diseño de servicios y soluciones más pertinentes (Función Pública, 2022).
- ✓ **Design Thinking:** metodología orientada al diseño y desarrollo de soluciones a partir de la comprensión de las necesidades de las personas. Generalmente comprende cinco etapas: empatizar, definir, idear, prototipar y evaluar (Función Pública, 2022).

- ✓ **Agile:** enfoque de trabajo que favorece el desarrollo iterativo y flexible de proyectos, mediante ciclos cortos de trabajo, colaboración entre equipos y retroalimentación continua, con el propósito de generar soluciones y realizar ajustes de manera oportuna (Función Pública, 2022).

7.4.6. Gestión del Conocimiento y la Innovación para el

Relacionamiento con las Ciudadanías

La Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación constituye un referente transversal del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para fortalecer el aprendizaje institucional, preservar y transferir el conocimiento y promover la innovación para mejorar los resultados de la gestión pública (Función Pública, 2026).

En el marco del relacionamiento con las ciudadanías, las entidades pueden desarrollar acciones de gestión del conocimiento y la innovación, de acuerdo con sus capacidades, necesidades y contexto institucional, aprovechando la información, las experiencias y los aprendizajes derivados de la interacción con los grupos de valor para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la toma de decisiones y generar valor público.

Esta política puede contribuir de manera articulada al desarrollo de las cinco políticas que inciden en la relación Estado–ciudadanías: Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites; y Gobierno Digital.

En este sentido, la gestión del conocimiento y la innovación pueden desarrollarse a través de las siguientes líneas de acción:

a) Herramientas de Apropiación y Analítica Pública (Datos y Decisiones en el Servicio)

- Este eje se orienta a la recopilación, procesamiento y análisis de información para transformarla en conocimiento útil para la gestión y la toma de decisiones (Función Pública, 2026).
- En la Política de Servicio a las Ciudadanías, la analítica pública permite estudiar de manera sistemática información proveniente de PQRSDF, encuestas de satisfacción, tiempos de atención y comportamiento de los canales para identificar necesidades, tendencias y oportunidades de mejora en la prestación del servicio (Función Pública, 2021), (Función Pública, 2026).
- En relación con las políticas de Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, el análisis de información relacionada con trámites, otros procedimientos administrativos, solicitudes de información y demás registros institucionales puede contribuir a identificar oportunidades de mejora, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y facilitar el seguimiento de la gestión, de acuerdo con las disposiciones aplicables (Función Pública, 2021), (Función Pública, 2026).

b) Saber Innovar para la Vida (Cocreación y Rediseño de Trámites e Interacciones)

- Este eje promueve el desarrollo de soluciones innovadoras a partir de metodologías colaborativas que permitan comprender las necesidades de los grupos de valor, diseñar alternativas y evaluar su viabilidad en el contexto institucional (Función Pública, 2026).

- En la Política de Participación Ciudadana en la Gestión, estas prácticas pueden materializarse mediante ejercicios de innovación pública, cocreación y metodologías participativas que incorporen los aportes, experiencias y conocimientos de las ciudadanías y otros grupos de valor en la formulación, implementación y evaluación de políticas, programas y soluciones públicas (Función Pública, 2021), (Función Pública, 2026).
- En la Política de Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites, metodologías como el Design Thinking, el Service Blueprint y el Customer Journey pueden contribuir a comprender la experiencia de las personas, identificar barreras y puntos críticos y apoyar el rediseño y mejoramiento de trámites, procedimientos y mecanismos de interacción, de acuerdo con las necesidades identificadas (Función Pública, 2021), (Función Pública, 2026).

c) Cultura de Compartir, Comunicar y Transformar (Mitigación de Fuga de Conocimiento y Lenguaje Claro)

Este eje promueve el aprendizaje colaborativo, la transferencia de saberes y la comunicación del conocimiento institucional como mecanismos para fortalecer las capacidades de las entidades y preservar los aprendizajes derivados de la gestión (Función Pública, 2026).

En la Política de Servicio a las Ciudadanías y en la Política de Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites, la gestión del conocimiento puede contribuir a preservar los saberes relacionados con la atención, los trámites, los servicios y los canales de relacionamiento, especialmente ante cambios en los equipos de trabajo o retiro de personas servidoras públicas. Para ello, pueden documentarse buenas prácticas, lecciones aprendidas, procedimientos y experiencias y facilitarse su transferencia a los equipos responsables (Función Pública, 2021), (Función Pública, 2026).

En la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, la gestión del conocimiento también puede contribuir a fortalecer la comunicación

institucional mediante el uso de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes y mediante estrategias que faciliten la apropiación y comprensión de la información pública por parte de los grupos de valor (Función Pública, 2021), (Función Pública, 2026).

7.4.6.1. Orientaciones para la Gestión del Conocimiento y la Innovación

La gestión del conocimiento en la relación Estado-ciudadanías se puede desarrollar bajo los tres ejes estratégicos del Modelo PGCI (Función Pública, 2026):

- 1. Herramientas de Apropiación y Analítica Pública:** captura y análisis de datos de PQRSDf y caracterización de grupos de valor como conocimiento explicativo.
- 2. Saber Innovar para la Vida:** laboratorios de innovación pública, ideación y co-creación ciudadana para la solución de barreras de servicio.
- 3. Cultura de Compartir, Comunicar y Transformar:** transferencia de saberes de ventanilla, buenas prácticas y preservación del conocimiento tácito ante la rotación o retiro de personal.

7.4.6.2. Acciones Clave para la Gestión del Conocimiento la Innovación y la Memoria Pública

Las entidades pueden considerar, entre otras, las siguientes acciones:

a) Identificar oportunidades de innovación, mediante:

- Análisis de necesidades, expectativas y retroalimentación de los grupos de valor.
- Identificación y análisis de barreras y puntos críticos en trámites, servicios, información y canales de relacionamiento.
- Revisión de experiencias y buenas prácticas que puedan ser adaptadas al contexto institucional.

- Análisis de tendencias, tecnologías y nuevas formas de interacción que puedan contribuir al mejoramiento del relacionamiento.

b) Documentar y gestionar el conocimiento, mediante:

- Registro de buenas prácticas, experiencias y lecciones aprendidas.
- Documentación de soluciones implementadas y de sus resultados.
- Transferencia del conocimiento entre las dependencias y equipos que participan en el relacionamiento con las ciudadanías.
- Utilización de los sistemas y herramientas institucionales de gestión del conocimiento, cuando se encuentren implementados.

c) Implementar y evaluar mejoras, utilizando:

- Evidencia cuantitativa, como indicadores de gestión y resultados, tiempos de atención, niveles de satisfacción y comportamiento de trámites.
- Información cualitativa, como opiniones, propuestas y retroalimentación de las ciudadanías.
- Resultados de pruebas, pilotos o ejercicios de experimentación controlada, cuando sean pertinentes y viables.
- Análisis de resultados para determinar la continuidad, ajuste, escalamiento o cierre de las soluciones implementadas.

De esta manera, la Dimensión 5 de Gestión del Conocimiento, la Innovación y la Memoria Pública del MIPG contribuye a aprovechar la información, las experiencias y los aprendizajes derivados del relacionamiento con las ciudadanías para generar, conservar, compartir y utilizar conocimiento que apoye la toma de decisiones, el aprendizaje organizacional, la innovación y la mejora de la gestión, orientados a la generación de valor público. Esta articulación favorece la conservación y transferencia del conocimiento institucional, el aprendizaje colaborativo y el aprovechamiento de la información generada en los escenarios de relacionamiento con las

ciudadanías. Asimismo, la gestión documental proporciona soporte para la organización, conservación y disponibilidad de la información, contribuyendo al acceso a la información pública, la transparencia y la rendición de cuentas.

Tabla 11

Acciones de articulación con la Dimensión 5: Gestión del Conocimiento, la Innovación y la Memoria Pública.

Política de Relación Estado-Ciudadano	Acciones de Articulación con la Dimensión 5 Gestión del conocimiento, la innovación y la memoria pública (MIPG)
Servicio a las Ciudadanías	Aplicación de analítica pública sobre bases de PQRSDF y documentación de saberes de atención como conocimiento explícito para evitar la fuga de memoria por retiro de personal.
Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites	Uso de metodologías de innovación y diseño para analizar la experiencia, identificar barreras y apoyar el rediseño y mejoramiento de trámites y otros procedimientos. Modelado de mapas de conocimiento sobre procedimientos misionales.
Participación Ciudadana en la Gestión	Desarrollo de ejercicios de innovación, cocreación y participación que permitan incorporar conocimientos, aportes y experiencias de los grupos de valor en la gestión institucional. Activación de laboratorios de innovación abierta para el co-diseño de servicios.
Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	Gestión y transferencia del conocimiento institucional y fortalecimiento de la comunicación de información pública mediante lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, de acuerdo con las disposiciones aplicables. Publicación proactiva de datos abiertos reutilizables.
Gobierno Digital	Aprovechamiento estratégico de las TIC, analítica de datos e Inteligencia Artificial (IA) para la transformación de datos de

Política de Relación Estado-Ciudadano	Acciones de Articulación con la Dimensión 5 Gestión del conocimiento, la innovación y la memoria pública (MIPG)
	interacciones en conocimiento útil en la toma de decisiones. Implementación del habilitador de Cultura y Apropiación Digital para desarrollar competencias de gestión del conocimiento en personas servidoras públicas y ciudadanías. Fomento de la apertura y reutilización de Datos Abiertos para la innovación pública digital, la co-creación de soluciones y la preservación automatizada e interoperable de la memoria pública institucional.

Fuente: Elaboración con base en (Función Pública, 2021), (Función Pública, 2026).

7.4.7. Mapa de Procesos

En cumplimiento de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos del MIPG, el proceso de relacionamiento con las ciudadanías se integrará formalmente en el Mapa de Procesos Institucional, visibilizando sus interacciones sistémicas con las cuatro categorías del Modelo de Operación (Función Pública, 2020):

- a. Procesos Estratégicos: Direccionamiento Estratégico y Planeación Participativa.
- b. Procesos Misionales: Prestación de Servicios y Trámites.
- c. Procesos de Apoyo: Gestión Tecnológica, Comunicación Pública y Gestión Documental.
- d. Procesos de Evaluación: Control Interno, Seguimiento a PQRSDf y Medición de Satisfacción.

7.4.8. Consideraciones Finales

La documentación del proceso y sus procedimientos se mantendrá permanentemente actualizada en el Sistema Integrado de Gestión Institucional. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño evaluará periódicamente los resultados de la gestión del relacionamiento como insumo para los planes de mejora continua y los reportes anuales en el FURAG / MDI.

7.5. *Caracterización de Partes Interesadas*

Las partes interesadas o grupos de valor constituyen el eje fundamental de la gestión pública bajo el enfoque de Estado Abierto. El éxito de la institucionalidad pública radica en su capacidad para articular de manera sistémica las necesidades, expectativas y contribuciones de estos actores a lo largo de las cinco políticas de la Dimensión 3 de Relación Estado-Ciudadanías del MIPG. A continuación, se presenta la matriz de articulación de partes interesadas y la hoja de ruta metodológica para su implementación (Función Pública, 2021), (Función Pública, 2026).

- **Propósito de la Caracterización:** identificar a las partes interesadas hacia quienes deben dirigirse los productos y servicios institucionales, con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos, satisfacer sus necesidades, resolver sus problemáticas y proporcionarles información pertinente. Todo esto debe desarrollarse bajo los principios del Enfoque de Estado abierto.
- **Roles Clave:** las áreas de planeación y servicio a las ciudadanías deben liderar este proceso, en coordinación con políticas de Participación Ciudadana en la Gestión y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción.
- **Acciones Clave:**
 - ✓ Identificar y segmentar los grupos de valor, ciudadanías y organizaciones, teniendo en cuenta sus características, preferencias y necesidades.

- ✓ Recopilar información para su caracterización e identificación de necesidades, definiendo procedimientos cuando sea necesario.
 - ✓ Clasificar los grupos según características comunes (como necesidades, problemáticas, ubicación, entre otras).
 - ✓ Involucrar a las ciudadanías en el diagnóstico y diseño de planes, asegurando que estos sean priorizados desde sus perspectivas.
 - ✓ Diseñar mecanismos que promuevan la participación activa en todas las fases del ciclo de la gestión pública, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como herramientas facilitadoras.
- **Beneficios:** la caracterización de partes interesadas permite definir esquemas efectivos de participación y colaboración, fomentando el compromiso de los distintos grupos en la mejora de los servicios y en la búsqueda de soluciones pertinentes a sus necesidades.

Tabla 12

Matriz de Articulación de Partes Interesadas por Política de Relacionamento.

Política MIPG	Escenario de Relacionamento (Función Pública, 2021)	Rol y Mecanismos de Integración de Partes Interesadas
Servicio a las Ciudadanías	Garantiza el acceso efectivo, de calidad y trato digno a los derechos en todos los canales de atención.	Receptores directos del servicio público. Participan evaluando la experiencia de servicio mediante encuestas y el método de ciudadano incógnito, identificando brechas de accesibilidad y aportando a la Carta de Trato Digno.

Política MIPG	Escenario de Relacionamento (Función Pública, 2021)	Rol y Mecanismos de Integración de Partes Interesadas
Simplificación, Estandarización y Racionalización Trámites	Acceso ágil y digital a trámites, otros procedimientos (OPAS) y consultas de información en el SUIT.	Co-diseñadores del portafolio de trámites. Validan la claridad y sencillez de formularios y requisitos. Reportan tiempos, costos de transacción y proponen acciones de digitalización y simplificación normativa.
Participación Ciudadana en la Gestión	Incidencia y contribución efectiva de las ciudadanías en todo el ciclo de la gestión pública sectorial e institucional.	Actores incidentes en el diagnóstico participativo, formulación de planes (PAI) y evaluación de resultados. Se organizan en veedurías ciudadanas para ejercer control social articulado al control interno preventivo.
Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	Divulgación proactiva de información pública en lenguajes claros, comprensibles e incluyentes y de fácil uso, mitigando riesgos de corrupción.	Vigilantes de la gestión pública y usuarios/as de la transparencia activa y colaborativa. Consultan el Aplicativo por la Integridad Pública, declaran intereses y acceden a datos abiertos sin barreras administrativas.
Gobierno Digital	Transformación digital pública y aprovechamiento estratégico de las TIC para habilitar interacciones electrónicas seguras, accesibles, interoperables e	Personas usuarias de los canales e interacciones digitales y co-creadores de soluciones tecnológicas. Utilizan los Servicios Ciudadanos Digitales (Autenticación Digital y Carpeta Ciudadana) en el portal GOV.CO, consumen y reutilizan Datos Abiertos para la co-creación de valor público, evalúan la usabilidad y

Política MIPG	Escenario de Relacionamento (Función Pública, 2021)	Rol y Mecanismos de Integración de Partes Interesadas
	innovadoras centradas en las personas	accesibilidad web conforme a la Resolución 1519 de 2020 y participan en iniciativas de innovación pública digital e IA responsable.

Fuente: Elaborada con base en (Función Pública, 2021), (Función Pública, 2022), (Función Pública, 2026).

7.5.1. Metodología para la Caracterización de Grupos de Valor y Partes Interesadas

La caracterización es un ejercicio investigativo sistemático que permite identificar y segmentar a los grupos de valor según sus particularidades, necesidades e intereses para orientar la oferta institucional (Función Pública, 2022). A continuación, se presenta la ruta metodológica estandarizada en cinco pasos para su diseño o actualización:

Tabla 13

Pasos Clave para la Caracterización de Grupos de Valor y Partes Interesadas.

Fase / Paso	Descripción de Actividades Metodológicas Clave
Paso 1: Reconocer ejercicios previos	Identificar y analizar fuentes secundarias internas y externas (bases de datos de beneficiarios/as, registros de PQRSDF, históricos de interacción, encuestas previas e información de trámites) para definir los objetivos y el alcance del ejercicio de caracterización.
Paso 2: Establecer variables de análisis	Seleccionar y priorizar las variables para segmentar a los grupos de valor (personas naturales o jurídicas). Se deben contemplar

Fase / Paso	Descripción de Actividades Metodológicas Clave
	variables geográficas, demográficas (enfoque diferencial), intrínsecas (intereses y canales preferidos), de comportamiento y relacionales (experiencia percibida).
Paso 3: Recolectar la información	Diseñar y aplicar un esquema mixto combinando técnicas cualitativas (grupos focales, observación, estudios observacionales en redes sociales) y cuantitativas (encuestas cerradas, formularios, cuestionarios estructurados y registros operativos) para recopilar los datos de las variables definidas.
Paso 4: Analizar la información	Clasificar y cruzar los datos recolectados para realizar la segmentación. Esto implica estructurar la información en dos niveles: “Sector” (agrupaciones poblacionales generales) y “Segmento” (grupos específicos con necesidades y expectativas comunes que faciliten diseñar acciones concretas).
Paso 5: Usar y aprovechar los datos	Incorporar los resultados obtenidos en la planeación estratégica (PAI) y diseño de la oferta pública institucional. Es de carácter obligatorio socializar los resultados en lenguaje claro, publicarlos como Datos Abiertos (Ley 1712 de 2014) y garantizar el debido tratamiento y protección de datos personales de las ciudadanías.

Fuente: Elaborada con base en (Función Pública, 2022).

7.5.2. Metodológica para la Integración de Partes Interesadas

- Paso 1: Caracterización y Segmentación Diferencial** (Función Pública, 2022): consiste en identificar, clasificar y reconocer a los grupos de valor a través de variables geográficas (ubicación, clima), demográficas (edad, género, etnia, discapacidad), intrínsecas (intereses), de comportamiento (uso de canales) y relacionales (experiencia frente a trámites y participación).

- **Paso 2: Formulación Estratégica Anual Coordinada** (Función Pública, 2021): la Oficina de Relacionamento (o área responsable de planeación) debe estructurar anualmente la estrategia de servicio a las ciudadanías, la estrategia de racionalización de trámites y la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas de manera integrada y articulada con la planeación institucional (PAI) antes del 31 de enero de cada vigencia.
- **Paso 3: Habilitación de Canales Accesibles y Diálogo Abierto** (Función Pública, 2026): desplegar la operación del servicio bajo un enfoque multicanal inclusivo que cumpla con los estándares de accesibilidad web (Resolución 1519 de 2020) y los principios de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes en todas las interacciones físicas, virtuales y telefónicas.
- **Paso 4: Seguimiento y Evaluación de la Experiencia** (Función Pública, 2021): medir la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio empleando la Herramienta de Medición de Experiencia Ciudadana. Analizar sistemáticamente las PQRSDF y la efectividad del control social ejercido por veedurías para retroalimentar la planeación y mitigar los riesgos de corrupción.

7.5.3. Instrumento Metodológico para la Creación y/o Actualización de la Caracterización de Partes Interesadas

Para desarrollar la caracterización de las partes interesadas, cada entidad debe tener en cuenta sus capacidades institucionales y tomar como referentes metodológicos los siguientes instrumentos y orientaciones:

- Política de Planeación Institucional, correspondiente a la Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG.

- Política de Servicio a las Ciudadanías, correspondiente a la Dimensión 3: Relación Estado-Ciudadanías del MIPG.
- Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de la Función Pública, en su versión más reciente (Función Pública, 2022).
- Herramienta de Autodiagnóstico MIPG – Direccionamiento Estratégico y Planeación, como instrumento de apoyo para identificar aspectos relevantes de la entidad.
- CONPES 4070 de 2021 – Estado Abierto, como referente para incorporar los principios y enfoques asociados a la relación entre el Estado y las ciudadanías.

7.6. Canales de Atención Accesibles e Inclusivos

Los canales de atención son el principal vínculo entre las entidades y las ciudadanías. Su adecuada implementación mejora la experiencia de las partes interesadas, garantiza el acceso a servicios, y facilita el ejercicio de derechos y deberes. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se promueve una atención accesible, inclusiva y multicanal, que responda a las necesidades de las comunidades y fortalezca la confianza ciudadana.

La administración de canales de atención y la adopción de protocolos de relacionamiento garantizan la accesibilidad, el uso de lenguaje claro, incluyente y el enfoque diferencial en todas las interacciones, incorporando la oferta de servicios para ciudadanos digitales conforme a los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Política de Gobierno Digital de la Dimensión 3 de Relación Estado-Ciudadanías.

Ilustración 10

Accesibilidad e Inclusión en el Relacionamiento con las Ciudadanías.



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2026).

1. Integración de Canales Tradicionales e Innovadores

De acuerdo con la misionalidad de cada entidad y sus capacidades institucionales, es fundamental, para mejorar la experiencia del servicio, combinar medios convencionales (atención presencial, telefónica y por correo electrónico) con soluciones digitales modernas (chat en línea, redes sociales, WhatsApp, aplicaciones móviles e inteligencia artificial -IA). Esta integración garantiza la accesibilidad para todos los perfiles de las partes interesadas y facilita el acceso en

contextos con diferentes niveles de conectividad. En este sentido, también es clave implementar estrategias que permitan acercar los servicios a las ciudadanías que enfrentan barreras de acceso digital o dificultades de conectividad. Para ello, se recomienda:

- Desarrollar actividades integradas y articuladas que faciliten el acceso a trámites y servicios en el territorio, como ferias de servicios, centros integrados de atención y otros espacios presenciales.
- Programar jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento en zonas rurales, apartadas o de difícil acceso, garantizando una atención inclusiva y diferencial.
- Promover mecanismos de participación y retroalimentación presencial que complementen los canales digitales, fortaleciendo así la confianza institucional y el enfoque de cercanía con las ciudadanías.

2. Diseño Centrado en las Ciudadanías

- Evaluar las necesidades y hábitos de uso de sus ciudadanías: horarios, preferencias de contacto, enfoque diferencial, idioma o formatos accesibles (lectura fácil, lengua de señas colombiana, altavoz automático).
- Implementar procesos adaptativos que permitan ofrecer el canal óptimo según el caso (p. ej., servicio telefónico o enlace digital para atención urgente).
- Mantener la confidencialidad y protección de la información personal suministrada en los escenarios de relacionamiento con las ciudadanías.

3. Oferta Institucional Articulada y Coherente

- Definir claramente qué servicios se prestan en cada canal (p. ej., trámites por web, quejas por formulario electrónico, consultas por teléfono y redes sociales).
- Publicar y actualizar oportunamente la guía de acceso en todos los canales, incluyendo tiempos de respuesta estimados y responsables.

4. Inclusión y Equidad

- Aplicar los requisitos de accesibilidad al medio físico en los espacios destinados al relacionamiento, atención y prestación de servicios a las ciudadanías, de conformidad con la NTC 6047 y demás normas vigentes que resulten aplicables.
- Garantizar que la información relacionada con el relacionamiento con las ciudadanías y los canales de atención disponibles en los sitios web de cada entidad cumplan con los estándares de accesibilidad digital, facilitando el acceso autónomo e independiente de toda la ciudadanía, de acuerdo con sus necesidades y particularidades, en concordancia con la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el propósito de fortalecer una relación accesible e incluyente entre la entidad y las ciudadanías.

5. Participación y Co-diseño

- Diseñar espacios de consulta y participación ciudadana para validar prototipos de canales, servicios y funcionalidades antes de su implementación, de acuerdo con las necesidades y características de los grupos de valor.
- Involucrar a ciudadanos y ciudadanas en la validación de los canales de relacionamiento, incluyendo aspectos como su usabilidad, accesibilidad, horarios y condiciones de atención. Estos ejercicios pueden realizarse mediante pruebas de usabilidad, entrevistas, grupos focales u otros mecanismos de participación.
- Generar espacios de participación con las ciudadanías y demás grupos de valor para identificar sus necesidades, expectativas, experiencias y barreras relacionadas con el acceso y uso de los canales de relacionamiento. Los

resultados deben utilizarse para definir acciones de adaptación, fortalecimiento y mejora continua de los canales y servicios.

- Incorporar los resultados de estos ejercicios en la planeación y gestión institucional, cuando corresponda, mediante los instrumentos y estrategias asociados a las políticas que inciden en la relación Estado–ciudadanías, especialmente Servicio a las Ciudadanías, Participación Ciudadana en la Gestión y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción. Asimismo, podrán articularse con instrumentos como la Estrategia de Racionalización de Trámites, cuando las acciones identificadas estén relacionadas con trámites u otros procedimientos administrativos.

6. Evaluación y Mejora Continua

- Definir y medir indicadores de desempeño y calidad para cada canal de relacionamiento, de acuerdo con sus objetivos y características (Función Pública, 2018). Estos pueden incluir, entre otros, tiempos de atención y respuesta, oportunidad, tasa de resolución, satisfacción, accesibilidad, cobertura, uso y efectividad del canal.
- Implementar mecanismos de medición de la percepción y experiencia de la ciudadanía, mediante encuestas de satisfacción, encuestas de percepción, mediciones de experiencia y otros instrumentos de retroalimentación (Función Pública, 2022), tanto para los servicios de atención como para los espacios y mecanismos de participación ciudadana, cuando estos se desarrollen a través de los canales institucionales.
- Analizar las PQRSDF como fuente de información para identificar necesidades recurrentes, barreras de acceso, dificultades en la prestación de los servicios,

oportunidades de mejora y posibles riesgos que afecten la relación entre el Estado y las ciudadanías.

- Analizar la información proveniente de los diferentes canales de relacionamiento, incluyendo registros de atención, consultas, solicitudes de información, interacciones digitales, atención presencial, telefónica y virtual, así como los resultados de los ejercicios de participación y rendición de cuentas, cuando corresponda.
- Integrar y analizar la información obtenida de los diferentes instrumentos de medición y retroalimentación, con el propósito de identificar tendencias, brechas, necesidades y oportunidades de mejora en la atención y el relacionamiento con las ciudadanías.
- Implementar acciones de mejora a partir de los resultados de los indicadores, las encuestas, el análisis de PQRSDF, los ejercicios de participación y demás fuentes de información (Función Pública, 2026), priorizando aquellas situaciones que tengan mayor impacto en la calidad, oportunidad, accesibilidad y efectividad de los canales.
- Articular los resultados con la planeación y gestión institucional, incorporando, cuando corresponda, las acciones de mejora en los instrumentos relacionados con las políticas de Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción.
- Realizar seguimiento a las acciones implementadas y evaluar su efectividad, verificando si las medidas adoptadas contribuyeron a resolver las necesidades identificadas y a mejorar la experiencia y el relacionamiento con las ciudadanías.

7. Comunicación Clara, Transparente e Incluyente

- Utilizar lenguajes claros, comprensibles, incluyentes y accesibles en la información dirigida a las ciudadanías, adaptando los contenidos a las características y necesidades de los grupos de valor y utilizando diferentes formatos y medios, como textos, infografías, videos, audios y contenidos digitales (MINEDUCACION, 2026).
- Garantizar la disponibilidad y divulgación de información sobre los canales de relacionamiento, incluyendo sus características, servicios disponibles, horarios de atención, mecanismos de acceso, requisitos y condiciones de uso, a través de los medios institucionales disponibles (MINTIC, 2020).
- Definir, documentar, implementar y socializar los protocolos de atención para cada canal de relacionamiento, de manera que establezcan criterios homogéneos para la prestación del servicio, la orientación a las ciudadanías, la gestión de solicitudes y la atención de situaciones particulares (Función Pública, 2026).
- Definir, documentar, divulgar e implementar la Carta de Trato Digno, de conformidad con las disposiciones aplicables, informando a las ciudadanías sobre sus derechos y deberes en el relacionamiento con la entidad (Función Pública, 2026).
- Definir, documentar, implementar y socializar buenas prácticas de relacionamiento con las ciudadanías, orientadas a fortalecer la calidad, oportunidad, accesibilidad, inclusión y consistencia de la atención en los diferentes canales.
- Garantizar la accesibilidad de la información y de los contenidos dirigidos a las ciudadanías, considerando las necesidades de las personas con discapacidad y

otros grupos que puedan enfrentar barreras de acceso a la información o a los canales de atención (MINTIC, 2020), (Función Pública, 2026).

- Disponer información clara, completa, actualizada y verificable sobre los servicios, trámites, mecanismos de participación, espacios de rendición de cuentas, solicitudes de acceso a la información pública y demás asuntos de interés para las ciudadanías, de acuerdo con las obligaciones de transparencia y acceso a la información.
- Incorporar mecanismos de retroalimentación sobre la claridad y utilidad de la información, con el propósito de identificar barreras de comprensión y realizar ajustes a los contenidos, mensajes y canales de comunicación.

8. Servicio de Calidad en los Canales de Atención

A continuación, se presenta un listado con la descripción de los comportamientos y actitudes más comunes y relevantes para aplicar por parte del personal encargado del relacionamiento con las ciudadanías (Función Pública, 2026):

a. Atributos de Calidad que Definen un Servicio Excelente

De acuerdo con el manual del MIPG, un servicio de calidad no se limita a cumplir pasos mecánicos, sino que se evidencia en la actitud e idoneidad de las personas servidoras públicas (Función Pública, 2026):

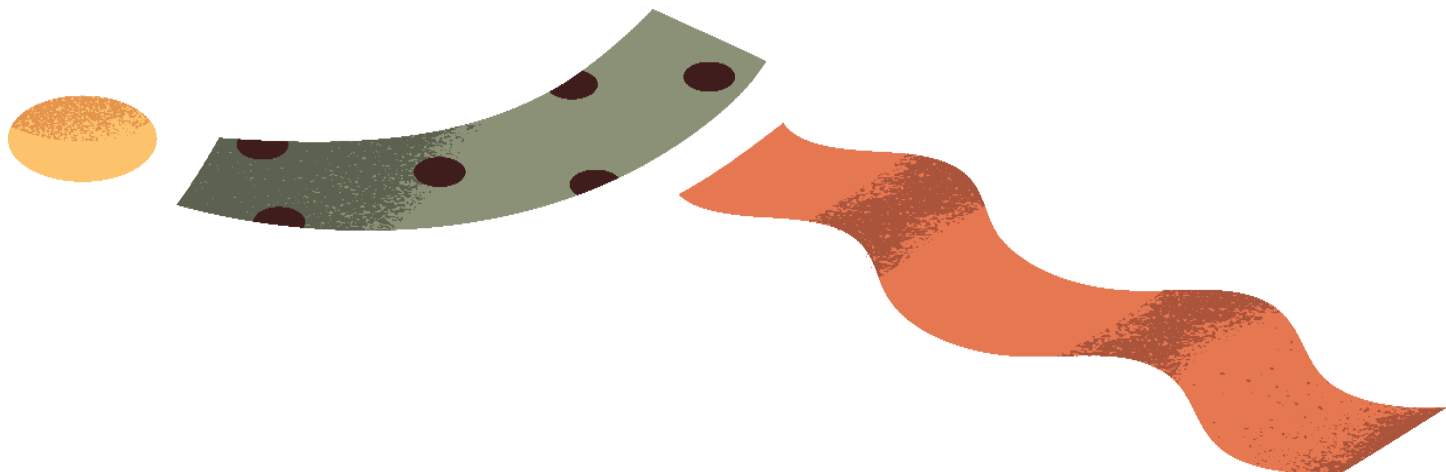


Tabla 14

Atributos de Calidad para el Buen Servicio.

Atributo de Calidad	Definición del Manual MIPG	Acciones Clave en la Gestión de Trámites
Respetuoso/a y Amable	Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias, siendo gentil, cortés y servicial en cada interacción.	Capacitar a las personas servidoras de primera línea en protocolos de servicio y lenguajes claros, comprensibles e incluyentes. Implementar campañas de trato digno y no discriminatorio.
Confiable e Íntegro/a	Suministrar respuestas y resultados certeros, basados en normas e instrucciones claras, blindando la gestión de riesgos de corrupción.	Asegurar que Ninguna persona funcionaria exija requisitos no inscritos formalmente en el SUIT o cobros no previstos legalmente.
Empático/a e Inclusivo/a	Comprender a la otra persona poniéndose en su lugar y garantizando la misma calidad de servicio para todas y todos, eliminando barreras de accesibilidad.	Implementar ventanillas de atención preferencial y adecuar canales electrónicos conforme a las directrices de accesibilidad web (Resolución 1519 de 2020).
Oportuno/a y Eficiente	Entregar respuestas en el momento adecuado, cumpliendo los términos legales y optimizando los recursos de las ciudadanías.	Automatizar las alertas de vencimiento internas de los trámites. Rediseñar los flujos de firmas internos para recortar los tiempos de respuesta.

Atributo de Calidad	Definición del Manual MIPG	Acciones Clave en la Gestión de Trámites
Efectivo/a e Innovador/a	Resolver exactamente lo requerido por las ciudadanías aplicando mecanismos que faciliten y reinventen el servicio constantemente.	Co-diseñar los formularios con las ciudadanías mediante laboratorios de simplicidad, promoviendo trámites y OPAS en línea simplificados.

Fuente: (Función Pública, 2026)

7.6.1. Instrumentos Metodológicos para el Fortalecimiento de los Canales de Relacionamento y Atención a la Ciudadanía

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contempla y se articula con una serie de instrumentos y guías en materia del fortalecimiento de los canales de atención en las Entidades como es el caso de:

- Documento de actualización de lineamientos de la política de servicio a las ciudadanías, en su última versión (DAFP, DNP, 2020).
- Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, en su última versión (Función Pública, 2021).
- Documento del Departamento Administrativo de la Función Pública, Herramienta de medición de experiencia ciudadana, en su última versión (Función Pública, 2022).
- Resolución N° 1519 del 24 de agosto 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”. (MINTIC, 2020).

- Kit UI, en su última versión. Conjunto de componentes de diseño necesarios para la construcción de sitios y sistemas de información web del Estado (Dominio GOV.CO), (MINTIC, 2025).
- Resolución N° 2893 del 30 de diciembre 2020 *“Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado colombiano, y se dictan otras disposiciones”* (MINTIC, 2020).
- Norma Técnica Colombiana NTC 6047. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

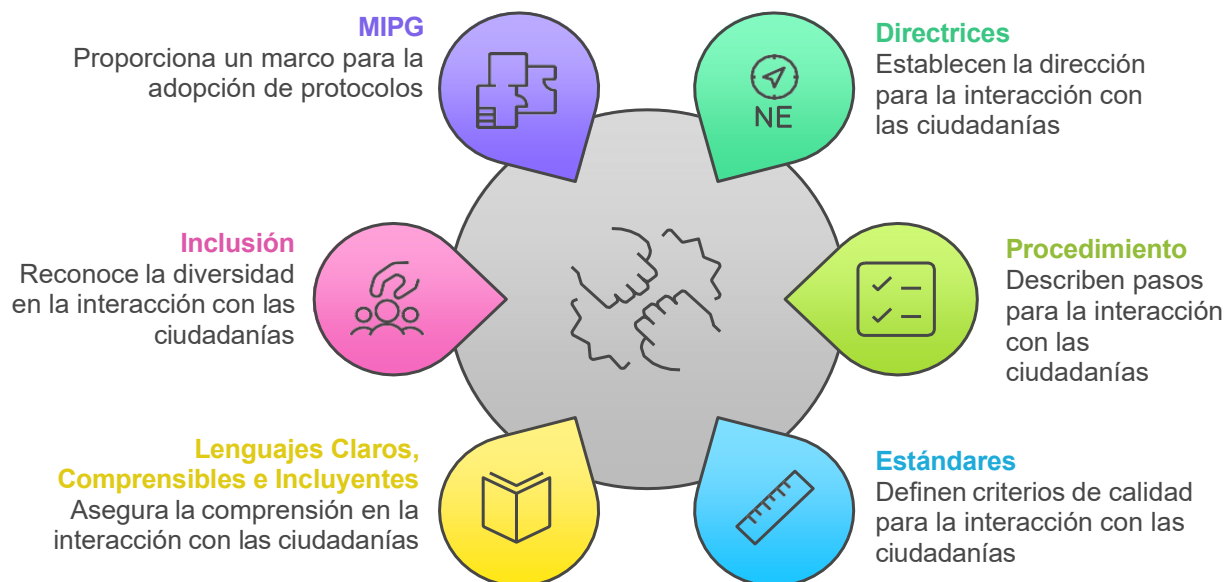
Lineamientos para publicar información en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía de las sedes electrónicas, en su última versión, del Departamento Administrativo de la Función Pública (Función Pública, 2021).

7.7. Protocolos de Relacionamento con las Ciudadanías en los Canales de Atención

Los protocolos de relacionamiento con las ciudadanías en los distintos canales de atención son instrumentos fundamentales que definen directrices, procedimientos y estándares para garantizar una atención eficiente, inclusiva, oportuna y de calidad (Función Pública, 2026). Su propósito es orientar a las personas servidoras públicas en la prestación del servicio, promoviendo valores como el respeto, la transparencia, la atención humanizada y el reconocimiento de los derechos de las ciudadanías.

Ilustración 11

Protocolos de Relacionamento con las Ciudadanías



Fuente: Desarrollado según lineamientos del MIPG (Función Pública, 2026).

Es recomendable que estos protocolos estén formulados bajo principios de lenguajes claros, para facilitar la comprensión de la información y mejorar la interacción entre la entidad y las ciudadanías. Asimismo, deben incorporar criterios de lenguajes incluyentes y enfoque diferencial poblacional, que visibilicen y reconozcan adecuadamente la diversidad de las personas, garantizando una comunicación respetuosa, equitativa y accesible para todas las partes interesadas.

7.7.1. Recomendaciones para la Adopción de los Protocolos de Servicio a las Ciudadanías, según el MIPG

- **Elaboración formal e integración al Manual de Operación por Procesos:** elaborar protocolos institucionales de atención y servicio que orienten de forma clara y comprensible las acciones de las personas servidoras públicas en su

interacción con las ciudadanías, asegurando la generación de memoria organizacional, la documentación de buenas prácticas y el aprendizaje continuo.

- **Difusión activa mediante su publicación obligatoria:** divulgar activamente los protocolos, incluyendo información clave que facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las ciudadanías. Es recomendable su publicación en la página web institucional en el Menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía.
- **Actualizar y simplificar los protocolos periódicamente:** con el fin de fortalecer el relacionamiento con las partes interesadas, facilitar el acceso efectivo a la oferta institucional y promover escenarios innovadores de interacción.
- **Adaptar los protocolos con enfoque de inclusión, accesibilidad y Estado abierto:** utilizando lenguajes claros, comprensibles e incluyentes para todas las ciudadanías. También deben ajustarse desde un enfoque diferencial, de modo que respondan a las particularidades de cada grupo poblacional, sin generar barreras por razones de discapacidad, etnia, edad, género u otras características.

7.8. Lenguajes Claros y Comprensibles

Desde el Enfoque de Estado Abierto, impulsado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y de acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, establecidos mediante la Circular 100-010 de agosto de 2021, se promueve el desarrollo de estrategias orientadas a la implementación de los lenguajes claros como elementos transversales en la gestión pública y en las interacciones con las ciudadanías.

El MIPG (Función Pública, 2026) señala que los: *“Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes. Este enfoque implica acercarnos a los sujetos que producen y resignifican los sentidos de lo que decimos y hacemos. El lenguaje claro se centra en el mensaje y*

tiene como protagonista a quien lo produce; en nuestro caso, a las entidades del Estado. El nuevo enfoque pone en el centro las interacciones entre distintos mundos: las prácticas y culturas individuales de los servidores y servidoras y las de las entidades, que se encuentran en un espacio para compartir algo. En ese espacio se reconoce a las personas, individual y colectivamente, como generadoras de comunicación y mensajes. Reconoce también el territorio como elemento fundamental para la producción de sentido y, por tanto, como pieza central de la dinámica comunicativa para la comprensión y la inclusión, pues es allí donde se afincan las prácticas. La incorporación del lenguaje claro debe posibilitar una comunicación pública más sencilla y comprensible, que facilite el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de la eficiencia administrativa. Aplica, por ejemplo, a espacios de diálogo, producción normativa, respuestas a derechos de petición, formularios, intervenciones institucionales, páginas web, trámites y servicios.” Esta práctica es fundamental para mejorar la comprensión y usabilidad de la información pública, fortalecer la confianza institucional y facilitar una comunicación efectiva, equitativa y transparente con las ciudadanías.

7.8.1. Acciones para la Implementación de los Lenguajes Claros y Comprensibles en el Relacionamento con las Ciudadanías

A continuación, se presentan algunas acciones relevantes para la implementación de los lenguajes claros y comprensibles en el proceso de relacionamiento con las ciudadanías (Función Pública, 2026):

- Incluir acciones de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes en las estrategias institucionales de las cinco (5) políticas que integran la Dimensión 3 (Relación Estado – Ciudadanías) del MIPG: Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; Simplificación, Estandarización y

Racionalización de Trámites; y Gobierno Digital. Estas acciones deben abordar aspectos estratégicos, de capacitación, simplificación de contenidos (físicos y digitales), atención, evaluación, participación y comunicación, con el fin de promover escenarios de relacionamiento más comprensibles, accesibles, transparentes y cercanos a las ciudadanías en todos los canales de interacción.

- Implementar las directrices establecidas en la Circular 100-010 de 2021 en todos los canales de atención. Priorizando la simplificación de información frecuente, como contenidos web o respuestas a preguntas comunes, e incluir ejercicios de validación de la claridad con participación ciudadana.
- Publicar información institucional en formatos simples y fáciles de entender. También se deben difundir internamente y con las ciudadanías los resultados de los ejercicios de simplificación, mediante campañas que promuevan habilidades comunicativas y la apropiación de los lenguajes claros y comprensibles en todos los canales.
- Capacitar al talento humano en la aplicación del enfoque de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes en el relacionamiento con las ciudadanías y en su articulación con las políticas que inciden en la relación Estado–Ciudadanías. Esta formación debe promover el reconocimiento y la adopción de buenas prácticas de atención, así como contribuir al fortalecimiento del vínculo entre el Estado y las ciudadanías.
- Disponer la información institucional y de servicios en lenguajes claros, comprensibles e incluyentes a través de los diferentes canales de comunicación, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública, y en concordancia con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones (MinTIC), en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

- Incorporar los lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, junto con el enfoque diferencial y la innovación, en las estrategias de comunicación y participación ciudadana. Esto fortalece la construcción de confianza y promueve la cercanía con las partes interesadas.
- Diagnosticar el nivel de implementación del enfoque de los lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, del enfoque diferencial y del uso de tecnologías en los procesos de participación, identificando si hay necesidades cruzadas en grupos poblacionales y territoriales.
- Validar la satisfacción de la ciudadanía con el lenguaje utilizado en los espacios de participación y comunicación institucional, para identificar oportunidades de mejora.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) jornadas de formación sobre lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, trato digno y participación ciudadana. También se debe promover la capacitación de veedurías y ciudadanía en general mediante cursos virtuales.
- Identificar, preparar y socializar con las ciudadanías la información en lenguajes claros, comprensibles e incluyentes que servirá de insumo para las acciones participativas, así como explicar la metodología que se aplicará en esos espacios.
- Implementar procesos de colaboración abierta para resolver desafíos públicos mediante laboratorios de lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, cocreación, codiseño o pensamiento de diseño. Estas metodologías fortalecen el rol activo de las ciudadanías en la solución de problemáticas y mejora del servicio.

7.8.2. Recomendaciones para la Utilización de Lenguajes Claros y Comprensibles en la Gestión Institucional

La adopción de los lenguajes claros y comprensibles en los diferentes escenarios de interacción con las ciudadanías facilita el acceso a la información y fortalece la confianza en las instituciones. Se recomienda adaptar, entre otros, los lineamientos del (DNP, s.f.) establecidos en el documento “10 pasos para una comunicación clara”. Este enfoque garantiza que la información institucional sea fácil de entender, precisa y útil para las partes interesadas, promoviendo:

a) Simplificación del Contenido:

- Uso de oraciones cortas (recomendadas menores a 20 palabras) y párrafos breves.
- Eliminación de tecnicismos jurídicos o administrativos. Si son necesarios, se incluyen definiciones simples.
- Estructura jerárquica (títulos, subtítulos, listas) para facilitar la lectura.

b) Transparencia y Eficiencia:

- Respuestas a PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), documentos normativos y formularios con información directa y sin ambigüedades.
- Diseño de textos con énfasis visual (negritas para conceptos clave, viñetas para pasos de trámites).

c) Conexión con el Marco Institucional:

- Alineación con la dimensión 3 del MIPG (Relación Estado-Ciudadanías), que exige claridad en la interacción Estado-Ciudadanías.
- Aplicación del principio de Estado abierto: información pública accesible y comprensible para todas las personas.



7.8.3. Los 10 pasos de la Comunicación Clara y Comprensible

Entre las metodologías disponibles para la implementación de los lineamientos de lenguajes claros y comprensibles, se destaca el documento “10 pasos para una comunicación clara, elaborado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP, s.f.). Este documento ofrece principios clave para optimizar todos los canales de atención. A continuación, se presentan los principales:

Ilustración 12

Los 10 Pasos de la Comunicación Clara y Comprensible.



Fuente: Desarrollado con base a los 10 pasos de la comunicación clara del (DNP, s.f.).

Tabla 15

Ejemplos Prácticos para la Aplicación de Lenguajes Claros y Comprensibles.

Antes	Después (lenguaje claro)
<i>La convalidación de títulos de educación superior expedidos en el exterior se regirá por lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución 010687 de 2019, la cual deroga expresamente la Resolución 20797 de 2017, en consonancia con las competencias asignadas al Ministerio de Educación Nacional en el artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1075 de 2015.</i>	<i>Si su título fue obtenido en el exterior, solicitar su convalidación ante el Ministerio de Educación. Este trámite se rige por la Resolución 010687 de 2019. La Resolución 20797 de 2017 ya no aplica.</i>
La cartera educativa, en ejercicio de sus facultades legales, procederá a la implementación de las directrices contenidas en el Decreto 1234 de 2023.	El Ministerio de Educación Nacional aplicará las reglas del Decreto 1234 de 2023 para mejorar los servicios educativos.

Fuente: Elaboración propia.

7.9. Lenguajes Incluyentes

En el marco del enfoque de Estado Abierto, el enfoque diferencial poblacional se reconoce como un elemento transversal clave. Este se encuentra *“Orientado a extender el principio constitucional de igualdad y no discriminación, así como a reconocer las particularidades y exigencias de grupos poblacionales y de las ciudadanías que, por sus características, requieren especial protección y una adecuación de los escenarios de relación con las entidades y organismos del Estado para acceder, en condiciones de igualdad, a información, bienes, servicios y espacios de participación. Este enfoque implica avanzar hacia la accesibilidad universal —arquitectónica, comunicacional, digital y cultural— y eliminar las barreras administrativas que dificultan el ejercicio de derechos”* (Función Pública, 2026).

En este sentido, se hace indispensable que las entidades implementen acciones para promover el uso de los lenguajes incluyentes, que visibilicen y reconozcan adecuadamente a todas las personas, evitando desvalorizaciones, estereotipos o formas de comunicación que reproduzcan jerarquías de género u otras formas de exclusión. Los lenguajes incluyentes garantizan una comunicación respetuosa, equitativa y coherente con la diversidad de las ciudadanías.

Personas servidoras públicas, colaboradoras y contratistas tienen la responsabilidad de fomentar un trato igualitario, promoviendo estrategias que prevengan cualquier forma de discriminación en la gestión pública. Esto se fundamenta en el principio de que todas las personas tienen los mismos derechos, sin distinción por origen étnico, condición económica, religión, sexo, idioma, opinión u otras características.

Por lo tanto, las acciones de Relacionamiento con las Ciudadanías deben regirse por los principios de inclusión, respeto, diversidad y humanización del servicio, en coherencia con el Enfoque de Estado abierto y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Para asegurar una comunicación incluyente, se generan las siguientes recomendaciones:

Tabla 16

Ejemplos Prácticos para Asegurar una Comunicación Incluyente.

Criterio	Qué es	Ejemplos (✗ No inclusivo → ☑ Inclusivo)	Notas adicionales
1. Neutralidad	Uso de términos que no marquen género	✗ “Los funcionarios deben...” ☑ “El personal debe...” ✗ “Los alumnos” ☑ “El alumnado”	Preferir sustantivos colectivos o abstractos que incluyan a todas las personas.
1. Neutralidad	Desdoblamientos equilibrados	✗ “Los docentes” ☑ “Los docentes y Las	Alternar el orden (ej.: en un texto usar “El

Criterio	Qué es	Ejemplos (☒ No inclusivo → ☒ Inclusivo)	Notas adicionales
	cuando no exista término neutro	docentes" ☒ "Los padres" ☒ "Padres y madres"	docente y La docente" y luego "La docente y El docente").
2. Visibilización	Reconocimiento explícito de grupos diversos	☒ "Los niños" ☒ "Niñas, niños y adolescentes" ☒ "Los ciudadanos" ☒ "Ciudadanas y ciudadanos" o "Ciudadanía" ☒ "Los usuarios" ☒ "Usuarías y usuarios"	Incluir todas las identidades relevantes en el contexto.
3. Evitar sesgos	Eliminación de expresiones que refuercen estereotipos	☒ "Las enfermeras y los médicos" ☒ "El personal de salud" ☒ "Los discapacitados" ☒ "Personas con discapacidad"	Usar lenguaje que no asocie roles a géneros o condiciones.
4. Claridad	Comunicación comprensible para toda la ciudadanía	☒ "Los sujetos obligados" ☒ "Quienes deben cumplir esta norma" ☒ "El discente" ☒ "La persona estudiante"	Evitar tecnicismos innecesarios y usar lenguaje llano.

Criterio	Qué es	Ejemplos (☒ No inclusivo → ☒ Inclusivo)	Notas adicionales
5. Adaptabilidad	Ajuste de formatos según necesidades específicas	☒ Documento solo en español escrito ☒ Incluir: - Versión en lectura fácil - Audiodescripción - Lenguas indígenas (cuando se requiera)	Considerar formatos alternativos desde el diseño original del documento.

Fuente: Elaboración propia.

7.9.1. Bases de los Lenguajes Incluyentes

- **Diversidad:** reconocer y valorar la diversidad que compone a la sociedad, otorgando visibilidad a todas las personas y promoviendo una convivencia basada en el respeto, la inclusión y la equidad.
- **Igualdad:** garantizar que todas las personas disfruten de los mismos derechos y accedan a las mismas oportunidades, sin distinción de sexo, color de piel, origen étnico, creencias religiosas, discapacidades, condición socioeconómica u otras diferencias individuales.
- **Empatía:** adoptar una perspectiva que considere las realidades, necesidades y sentimientos de los y las demás, promoviendo una comunicación que facilite el entendimiento y que sea sensible a las circunstancias de cada persona.
- **Respeto:** utilizar un lenguaje que dignifique y valore a todas las personas, evitando expresiones que descalifiquen, estigmaticen o discriminen, y fomentando un trato igualitario y amable en todas las interacciones.

7.9.2. Material de Apoyo para la Consulta e Implementación de los Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes

- En relación con la aplicación de los lenguajes claros y comprensibles, se recomienda consultar el documento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, denominado “10 pasos para una comunicación clara”, el cual proporciona orientaciones para facilitar la comprensión de la información y mejorar la comunicación con las ciudadanías (DNP, s.f.).
- En el marco de esta estrategia, el Ministerio de Educación Nacional ha desarrollado la Guía de Buenas Prácticas en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía, disponible en la página web institucional <https://www.mineduccion.gov.co/>, en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía.

7.10. Enfoque Diferencial Poblacional

Para el fortalecimiento de los diferentes escenarios de relacionamiento con las ciudadanías, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) brinda orientaciones para la implementación del Enfoque de Estado Abierto, en articulación con el elemento transversal de Enfoque Diferencial Poblacional.

De acuerdo con el MIPG, este enfoque está *“Orientado a extender el principio constitucional de igualdad y no discriminación, así como a reconocer las particularidades y exigencias de grupos poblacionales y ciudadanos que, por sus características, requieren especial protección y una adecuación de los escenarios de relación con las entidades y organismos del Estado para acceder, en condiciones de igualdad, a información, bienes, servicios y espacios de participación. Este enfoque implica avanzar hacia la accesibilidad universal —arquitectónica,*

comunicacional, digital y cultural— y eliminar las barreras administrativas que dificultan el ejercicio de derechos.” (Función Pública, 2026).

Asimismo, el MIPG señala que la materialización de este enfoque puede reflejarse en las adecuaciones institucionales relacionadas con personas con discapacidad, personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, mujeres rurales, pueblos étnicos, personas según su ciclo de vida (niñez, adolescencia y personas mayores), víctimas, entre otros grupos poblacionales. También destaca la importancia de reconocer la interseccionalidad, teniendo en cuenta que en una misma persona pueden confluir diferentes características o situaciones que requieren respuestas institucionales diferenciadas (Función Pública, 2026).

En este sentido, el Enfoque Diferencial Poblacional constituye una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares, en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras características, con el propósito de visibilizar situaciones de vida particulares y brechas existentes, y orientar la toma de decisiones públicas y privadas (DANE, 2020).

En el marco del reconocimiento de las ciudadanías como sujetos de derechos y del relacionamiento con el Estado, las entidades podrán considerar, entre otros, los siguientes enfoques diferenciales y poblacionales, de acuerdo con las características y necesidades de las personas y grupos con los que interactúan:

- Enfoque diferencial para pueblos y comunidades étnicas, incluidos los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, y el pueblo Rrom o Gitano.
- Enfoque diferencial para personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
- Enfoque diferencial para personas con discapacidad.

- Enfoque diferencial para el campesinado, reconociendo su condición de sujeto de derechos y de especial protección constitucional.
- Enfoque diferencial para personas víctimas del conflicto armado.
- Enfoque diferencial para personas firmantes del Acuerdo Final de Paz y en proceso de reincorporación, de acuerdo con sus necesidades y particularidades.
- Enfoque diferencial para personas en situación de movilidad humana.
- Enfoque diferencial por curso de vida, reconociendo las particularidades de las diferentes etapas de la vida.
- Enfoque diferencial para personas en situación de habitabilidad en calle.
- Enfoque diferencial para personas en situación de prostitución.
- Enfoque diferencial para personas privadas de la libertad.
- Enfoque diferencial para personas cuidadoras.

De manera transversal, las entidades deberán considerar el enfoque territorial, reconociendo las particularidades sociales, culturales, económicas, geográficas y de acceso propias de los diferentes territorios y contextos urbanos, rurales y de difícil acceso (Función Pública, 2026).

Asimismo, deberán considerar una perspectiva interseccional, que permita identificar y atender las situaciones en las que confluyen diferentes características, condiciones o situaciones que pueden generar barreras, desigualdades o discriminación, con el propósito de adecuar los escenarios de relacionamiento y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos.

En este sentido, se recomienda que cada entidad incorpore estos enfoques y perspectivas en sus estrategias de relacionamiento con las ciudadanías, de acuerdo con las características, necesidades y particularidades de las personas y grupos con los que interactúa, con el propósito de brindar una atención incluyente y humanizada, garantizar el ejercicio efectivo

de los derechos y promover los principios de igualdad y no discriminación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

7.10.1. Clave Comunicacional Accesible

Para garantizar que la información sea comprensible y accesible para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad auditiva o visual, se recomienda seguir estas pautas clave (OEA-CIM, 2021):



1. Transformar Todo lo Exclusivamente Auditivo en una Alternativa

Visual: es esencial convertir la información que se presenta únicamente de forma auditiva en formatos visuales. Esto puede incluir el uso de subtítulos, gráficos, imágenes o cualquier otro recurso visual que permita a las personas con discapacidades auditivas acceder a la información de manera efectiva.

2. Transformar todo lo Exclusivamente Visual en una Alternativa Auditiva: de igual manera, es importante ofrecer alternativas auditivas para la información que se presenta solo de forma visual. Esto puede incluir descripciones de imágenes, narraciones de textos o el uso de tecnología de lectura de pantalla, asegurando que las personas con discapacidades visuales puedan comprender el contenido.



3. Generar Versiones de Textos Escritos en Lenguaje Simple e Iconográfico, sin Tecnicismos, para Transmitir los Conceptos Claves de lo que se Quiere Difundir:

la simplificación del lenguaje y el uso de iconos o imágenes representativas son cruciales para hacer que la información sea accesible. Al evitar tecnicismos y utilizar un lenguaje claro, se facilita la comprensión de los conceptos clave, permitiendo que un público más amplio pueda asimilar la información presentada.

Estas pautas son fundamentales para promover una comunicación incluyente y accesible, garantizando que todas las personas tengan la oportunidad de participar y comprender la información que se les presenta.

7.10.2. Material para la Implementación del Enfoque Diferencial

Poblacional

- Entidades como el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, disponen de la Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente, que contiene orientaciones sobre los ajustes razonables para la atención a personas con discapacidad (DAFP, DNP).
- Resolución N° 1519 del 24 de agosto 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”*. (MINTIC, 2020).
- Kit UI, en su última versión. Conjunto de componentes de diseño necesarios para la construcción de sitios y sistemas de información web del Estado (Dominio GOV.CO), (MINTIC, 2025).
- Norma Técnica Colombiana NTC 6047. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

Por su parte, el Ministerio de Educación Nacional, en el desarrollo de las diferentes estrategias de relacionamiento con las ciudadanías, ha documentado las siguientes buenas prácticas para la implementación del enfoque diferencial poblacional:

- Guía de buenas prácticas en Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía, disponible en la página web institucional

<https://www.mineduccion.gov.co/>, en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía.

- Guía para el Relacionamiento y la Atención a la Ciudadanía con Discapacidad, disponible en la página web institucional <https://www.mineduccion.gov.co/>, en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía.
- Guía para el Relacionamiento con la Ciudadanía Según el Ciclo de Vida, disponible en la página web institucional <https://www.mineduccion.gov.co/>, en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía.

7.11. Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción en el Relacionamiento con las Ciudadanías

En concordancia con la Dimensión 1 (Talento Humano) y la Dimensión 3 (Relación Estado-Ciudadanías) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la integridad y la transparencia constituyen el fundamento ético del servicio público.

Su aplicación transversal en todos los canales y procesos de atención previene los riesgos de corrupción, garantiza la imparcialidad y la equidad en el acceso a bienes y servicios, y fortalece la confianza ciudadana mediante comportamientos alineados con los valores del Código de Integridad.

7.11.1. Integridad – Código de Integridad

Para lograr personas servidoras públicas y organizaciones íntegras, no es suficiente con aplicar normas y herramientas técnicas. Es crucial que tanto las ciudadanías como las y los servidores públicos se involucren activamente en la integridad de sus acciones diarias. En este proceso, el relacionamiento con las ciudadanías juega un rol fundamental, ya que la implementación de políticas públicas debe ir más allá de lo formal y técnico.

Es esencial un enfoque comunicativo y pedagógico que promueva el cambio en las percepciones, actitudes y comportamientos, tanto de las personas servidoras públicas como de las ciudadanías. Esto permitirá avanzar en una verdadera cultura de integridad, fortaleciendo la confianza y colaboración mutua entre los actores públicos y las ciudadanías.

Por lo anterior el Departamento Administrativo de la Función Pública coloca a disposición para su consulta e implementación el Código de Integridad donde se encontrará una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores y servidoras públicas.

7.11.2. Valores Institucionales

Los valores institucionales definidos por cada entidad, en concordancia con el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano, orientan las formas de ser y actuar de las personas servidoras públicas y colaboradoras en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades. Estos valores contribuyen a fortalecer comportamientos éticos, coherentes con los principios de la función administrativa y con la protección del interés general.

En este sentido, es fundamental promover la apropiación de los valores del servicio público en los diferentes escenarios de relacionamiento con las ciudadanías, mediante la implementación de la Política de Integridad, correspondiente a la Dimensión 1 Talento Humano del MIPG. Esta política constituye un referente transversal que contribuye a fortalecer la cultura organizacional y la manera en que las entidades desarrollan sus relaciones con las ciudadanías, particularmente en la prestación del servicio, la participación, la transparencia y el acceso a la información pública, así como en la gestión de trámites y otros procedimientos administrativos.

La incorporación de los valores institucionales en los diferentes procesos y actuaciones de la entidad, incluido el relacionamiento con las ciudadanías, contribuye a consolidar una gestión más confiable, respetuosa, transparente y coherente con el interés general. Asimismo, favorece el desarrollo de una cultura de integridad pública orientada a fortalecer comportamientos

y prácticas que contribuyan a que los valores, principios y normas éticas del servicio público estén alineados con la defensa del interés público (Función Pública, 2026).

En este contexto, la integridad se relaciona transversalmente con las cinco políticas que inciden en la relación Estado–ciudadanías: Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites; y Gobierno Digital. La apropiación de los valores del servicio público contribuye a fortalecer comportamientos que favorezcan relaciones basadas en el respeto de los derechos, la imparcialidad, la transparencia, la diligencia y el compromiso con las ciudadanías.

Ilustración 13

La Integridad en el Relacionamiento con las Ciudadanías.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano, se establecen cinco valores fundamentales para orientar el comportamiento de las personas servidoras públicas. Cada valor se acompaña de una definición y de comportamientos orientados a fortalecer la integridad en el ejercicio del servicio público (Función Pública., s.f.):

- **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPETO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **DILIGENCIA:** Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

7.11.3. Instrumentos Metodológico para la Gestión de la Integridad

El Departamento Administrativo de la Función Pública dispone de instrumentos y orientaciones para apoyar a las entidades en la implementación de la Política de Integridad y en el fortalecimiento de la cultura de integridad institucional. Entre ellos se encuentran:

- Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG (Función Pública, 2026).

- Valores del Servicio Público. Código de Integridad (Función Pública., s.f.).
- Conflicto de intereses (Función Pública).
- Herramienta de Autodiagnóstico MIPG - Integridad Pública (DAFP).

7.12. Cultura de Servicio para el Relacionamento con la Ciudadanía

La cultura de servicio comprende el conjunto de valores, comportamientos, capacidades y prácticas que orientan la actuación de las personas de la entidad hacia un relacionamiento respetuoso, oportuno, accesible, incluyente y centrado en las necesidades de las ciudadanías y demás grupos de valor. Su consolidación exige superar la visión reducida de ventanilla para transformar integralmente el Modelo de Operación por Procesos, garantizando la calidad y la dignidad en cada punto de contacto.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), fortalecer una cultura de servicio implica incorporar el enfoque de servicio y relacionamiento con las ciudadanías en las actuaciones institucionales y en los diferentes procesos de gestión, promoviendo comportamientos coherentes con los valores del servicio público, el respeto por los derechos de las personas y la generación de valor público.

Su fortalecimiento se articula especialmente con la Dimensión 1 Talento Humano, a través de la Política de Integridad y de las acciones orientadas al desarrollo de capacidades y comportamientos de las personas servidoras públicas y colaboradoras. Asimismo, se relaciona con la Dimensión 3. Relación Estado – Ciudadanías, al contribuir a una gestión orientada a las necesidades de los grupos de valor y a la generación de resultados.

La cultura de servicio tiene un carácter transversal frente a las cinco políticas que inciden en la relación Estado–ciudadanías. En este sentido, puede reflejarse en la manera en que la entidad informa, atiende, orienta y escucha a las ciudadanías, facilita el acceso a trámites y servicios, promueve la participación y responde a sus necesidades.

7.12.1. Elementos y Acciones para Fortalecer la Cultura de Servicio

Las entidades pueden considerar, de acuerdo con sus características y capacidades institucionales, los siguientes elementos y acciones:

a) Apropiación de los Valores del Servicio Público

Promover la aplicación de los valores institucionales y del Código de Integridad en las actuaciones y comportamientos relacionados con la ciudadanía, fortaleciendo prácticas basadas en el respeto, la honestidad, el compromiso, la diligencia y la justicia (Función Pública., s.f.).

Para ello, se pueden desarrollar acciones de socialización, apropiación y reconocimiento de comportamientos coherentes con los valores del servicio público.

b) Desarrollo de Capacidades

Fortalecer los conocimientos y habilidades de las personas servidoras públicas y colaboradoras que participan en el servicio y el relacionamiento con las ciudadanías, de acuerdo con las necesidades identificadas (Función Pública, 2026).

En el marco del Plan Institucional de Capacitación (PIC), las entidades pueden considerar acciones de formación sobre, entre otros, los siguientes aspectos: protocolos de servicio y relacionamiento con las ciudadanías para los diferentes canales de atención; normatividad aplicable en relacionamiento con las ciudadanías; enfoque diferencial poblacional; servicio a las ciudadanías incluyente; accesibilidad y pautas de atención a personas con discapacidad; caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor; evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana; gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF); gestión del conocimiento, preservación de la memoria y aprendizaje institucional; participación ciudadana; racionalización de trámites; transparencia y acceso a la información pública; e integridad.

c) Liderazgo y Apropiación Institucional

Promover que los equipos directivos y responsables de los procesos incorporen el enfoque de servicio en la toma de decisiones, la gestión de los procesos y la definición de acciones de mejora.

d) Estándares y Pautas de Actuación

Establecer, actualizar y socializar protocolos, orientaciones, pautas y herramientas que faciliten actuaciones consistentes y coherentes en los diferentes canales y escenarios de relacionamiento (Función Pública, 2026).

e) Reconocimiento y Aprendizaje

Identificar, documentar y compartir experiencias y buenas prácticas que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de servicio, así como utilizar los resultados de las mediciones, evaluaciones y retroalimentación de los grupos de valor para generar aprendizajes y oportunidades de mejora.

f) Escucha, Retroalimentación y Aprendizaje

Promover mecanismos que permitan conocer las percepciones, necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor y utilizar esta información como insumo para fortalecer las prácticas de servicio y relacionamiento.

Asimismo, se recomienda identificar, documentar y compartir experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de servicio.

7.12.2. Articulación con las Cinco Políticas de Relación Estado–

Ciudadanías

La cultura de servicio tiene un carácter transversal y puede contribuir al desarrollo de las cinco políticas que inciden en la relación Estado–ciudadanías:

Tabla 17

Articulación de las Políticas de Relación Estado-Ciudadanías con la Cultura de Servicio.

Política	Aporte de la cultura de servicio
Servicio a las Ciudadanías	Fortalece comportamientos y capacidades orientados a brindar una atención digna, oportuna, accesible y de calidad.
Participación Ciudadana en la Gestión	Favorece la disposición para escuchar, dialogar, reconocer los aportes de las ciudadanías y facilitar su participación.
Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	Promueve comportamientos basados en la honestidad, imparcialidad y transparencia, así como la disposición para facilitar el acceso a la información pública.
Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites	Promueve actuaciones orientadas a facilitar la interacción, identificar barreras y contribuir a la mejora de trámites y otros procedimientos administrativos.
Gobierno Digital	Fomenta la apropiación y cultura digital en las y los servidores públicos y las ciudadanías, promoviendo comportamientos orientados a la innovación, la confianza digital, la usabilidad, la seguridad y el uso ético y accesible de las TIC y tecnologías emergentes para facilitar las interacciones electrónicas centradas en las personas.

Fuente: Elaborado con base a (Función Pública, 2026)

7.13. Experiencia, Evaluación y Mejora Continua del Relacionamiento con las Ciudadanías

La experiencia ciudadana comprende las percepciones, necesidades, expectativas y vivencias que tienen las personas y los grupos de valor durante sus interacciones con las entidades públicas. Su análisis permite identificar cómo los servicios, trámites, información,

canales, procesos y demás mecanismos de relacionamiento responden a las necesidades de las ciudadanías.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la gestión de la experiencia ciudadana contribuye a orientar la gestión institucional hacia las necesidades de los grupos de valor, facilitar el acceso efectivo a los derechos, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la generación de valor público.

La experiencia debe analizarse de manera integral en los diferentes escenarios de relacionamiento con el Estado, entre ellos:

- Consulta y acceso a la información pública.
- Acceso a la oferta institucional y realización de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), así como el ejercicio del control social y la exigencia de cuentas.
- Participación ciudadana en la gestión pública y colaboración en asuntos de interés público.

7.13.1. Conocimiento y Medición de la Experiencia Ciudadana

Para comprender la experiencia de los grupos de valor, las entidades deben definir y aplicar mecanismos de medición y recolección de información, de acuerdo con sus capacidades, características y necesidades institucionales (Función Pública, 2022).

Entre las principales fuentes de información se encuentran:

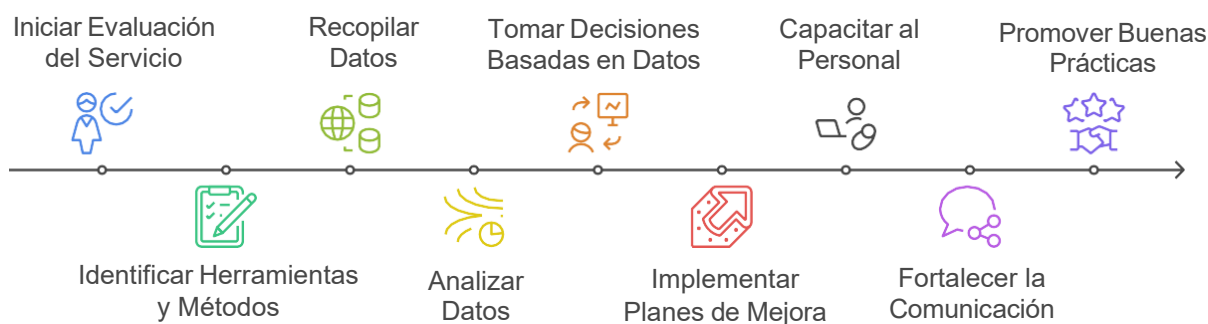
- Encuestas de percepción, satisfacción y experiencia ciudadana.
- Evaluaciones de experiencia, incluyendo metodologías como ciudadano incógnito, cuando resulte pertinente.

- Entrevistas, grupos focales y espacios de escucha.
- Análisis de PQRSDF y de las solicitudes de acceso a la información pública.
- Información sobre los canales de atención, incluyendo demanda, tiempos de espera y atención, cobertura, calidad, claridad y suficiencia.
- Resultados de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Información relacionada con trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo barreras y cargas para las ciudadanías.
- Caracterización de los grupos de valor, cuando sea pertinente para comprender diferencias en necesidades, expectativas y condiciones de acceso.
- Informes de entes de control, veedurías ciudadanas y otros actores relacionados con la gestión institucional.

Estos insumos deben seleccionarse de acuerdo con el propósito de la medición y analizarse de manera complementaria. El MIPG reconoce precisamente estos insumos como fuentes para el diagnóstico del servicio y de los resultados e impactos de los escenarios de relacionamiento.

Ilustración 14

Proceso de Evaluación del Servicio.



Fuente: Elaboración propia.

7.13.2. Aspectos a Evaluar

La medición puede considerar, entre otros:

- Accesibilidad física, digital y comunicacional.
- Claridad y suficiencia de la información y lenguajes claros, comprensibles e incluyentes.
- Oportunidad y tiempos de espera y atención.
- Efectividad y resolución de la solicitud en primer contacto.
- Facilidad para la realización de trámites y OPAs.
- Amabilidad y trato digno por las personas servidoras.
- Ausencia de barreras de acceso para poblaciones vulnerables.
- Adaptación a las necesidades del enfoque diferencial.
- Cumplimiento de compromisos de la Carta de Trato Digno.
- Confianza global en la gestión institucional.

La entidad debe seleccionar los aspectos de medición de acuerdo con el objetivo de la evaluación y las características del servicio o escenario de relacionamiento.

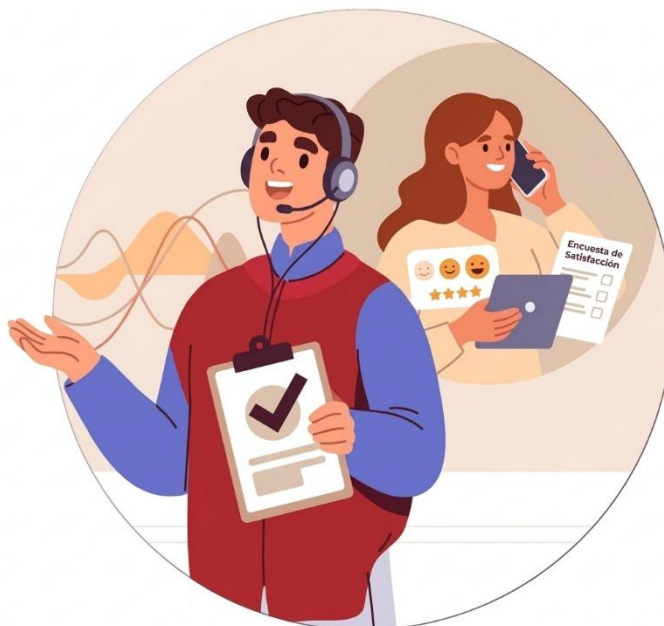
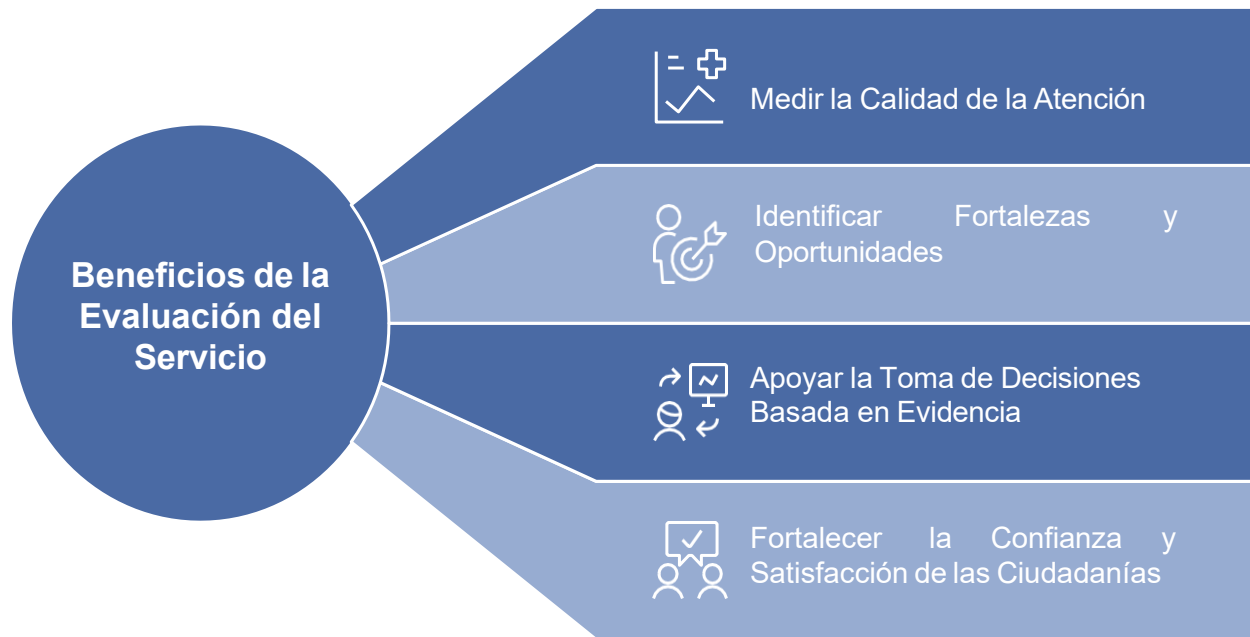


Ilustración 15

¿Por qué Evaluar el Servicio?



Fuente: Elaboración propia

7.13.3. Análisis de la Experiencia Ciudadana

En aplicación de los principios de analítica pública de MIPG, la información recolectada se procesará mediante triangulación de datos (encuestas + PQRSDf + indicadores de gestión). La información recopilada debe ser analizada de manera integral, combinando datos cuantitativos y cualitativos para identificar:

- Necesidades y expectativas de los grupos de valor.
- Barreras de acceso a información, trámites, servicios y mecanismos de participación.
- Puntos críticos y momentos relevantes de la interacción.

- Problemas recurrentes identificados mediante PQRSDF.
- Diferencias en la experiencia según las características de los grupos de valor.
- Oportunidades de mejora e innovación.
- Relación entre la percepción ciudadana y los resultados de la gestión institucional.

Este análisis identificará causas de embotellamiento en canales, patrones de insatisfacción recurrente y brechas por territorio o población, generando informes periódicos presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

El análisis no debe limitarse a establecer niveles de satisfacción. Debe permitir comprender las causas de los resultados y generar información útil para la toma de decisiones y la mejora institucional.

7.13.4. Evaluación del Desempeño y del Relacionamiento con las Ciudadanías

La evaluación y seguimiento del relacionamiento con las ciudadanías se articulan con la Dimensión 6: Seguimiento, Evaluación y Control Integral del MIPG, mediante el esquema de 4 Líneas de Aseguramiento: 1) Línea Estratégica (Alta Dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno), 2) Primera Línea (Líderes de procesos y equipos operacionales), 3) Segunda Línea (Oficina de Planeación o quien haga sus veces y gestores de riesgo/cumplimiento), y 4) Tercera Línea (Oficina de Control Interno - evaluación independiente). (Función Pública, 2026). Este esquema contribuye a generar información para la toma de decisiones, el fortalecimiento de la gestión y la mejora continua.

Para ello, la entidad debe establecer mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan:

- Revisar el cumplimiento de objetivos, metas e indicadores relacionados con el relacionamiento con las ciudadanías.

- Evaluar los resultados de la gestión de los canales, servicios y trámites.
- Analizar la percepción y experiencia de los grupos de valor.
- Identificar riesgos, desviaciones, brechas y oportunidades de mejora.
- Documentar los resultados del seguimiento y la evaluación.
- Utilizar los resultados para la toma de decisiones y la mejora continua.

Entre los indicadores pueden considerarse, de acuerdo con el contexto institucional, tiempos de atención y respuesta, oportunidad, resolución, cobertura, accesibilidad, satisfacción, percepción, demanda de canales y resultados de las acciones de mejora.

7.13.5. Uso de los Resultados para la Mejora Continua

En aplicación del ciclo PHVA de MIPG, las evidencias obtenidas de las mediciones MDI/FURAG, encuestas de experiencia y auditorías de Control Interno se integrarán en el Plan de Mejoramiento Institucional.

Las acciones correctivas, preventivas y de innovación pública priorizarán la eliminación de cuellos de botella en trámites, la simplificación de requisitos y el fortalecimiento de la capacidad de respuesta (Función Pública, 2026).

Las acciones pueden orientarse a:

- Mejorar servicios y canales, de acuerdo con las necesidades identificadas.
- Simplificar o mejorar trámites y procedimientos, cuando se identifiquen cargas o barreras para la ciudadanía.
- Mejorar la información pública, cuando se evidencien dificultades de acceso, comprensión o disponibilidad.
- Fortalecer los espacios de participación y rendición de cuentas, incorporando los aprendizajes y aportes de las ciudadanías.

- Diseñar acciones de innovación y rediseño, cuando los problemas identificados requieran nuevas alternativas de solución.
- Fortalecer las capacidades del talento humano, cuando los resultados evidencien necesidades relacionadas con la atención y el relacionamiento.
- Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora, según corresponda.

Las acciones priorizadas deben contar, según su naturaleza, con responsables, productos o resultados esperados, indicadores, metas y tiempos de ejecución, y articularse con los instrumentos de planeación y gestión institucional que correspondan.

7.13.6. Herramientas para Comprender y Mejorar la Experiencia

Las entidades pueden utilizar herramientas centradas en las personas para profundizar en el análisis de las interacciones y diseñar soluciones de mejora:

Customer Journey Map: permite representar el recorrido de una persona durante su interacción con la entidad, identificando etapas, puntos de contacto, necesidades, expectativas, emociones, barreras y oportunidades de mejora (Función Pública, 2022).

Service Blueprint: permite relacionar la experiencia de la persona con los procesos, actividades, actores, recursos, sistemas y demás elementos internos que intervienen en la prestación del servicio, facilitando la identificación de puntos críticos y oportunidades de mejora (Función Pública, 2022).

Co-diseño y Laboratorios de Innovación: talleres de ideación ciudadana para rediseñar servicios.

Estas herramientas pueden utilizarse de manera independiente o complementaria y resultan especialmente útiles para analizar servicios, trámites, canales y experiencias de alto impacto para las ciudadanías.

7.13.7. Articulación con las Políticas de Relación Estado–Ciudadanías

La Experiencia, Evaluación y Mejora Continua debe articularse con las políticas de gestión y desempeño institucional que inciden en la relación Estado-Ciudadanías, como se presenta a continuación:

Tabla 18

Articulación de la Evaluación y Mejora Continua en el Relacionamento con las Ciudadanías.

Política / escenario	Aporte de la experiencia ciudadana
Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	Identifica dificultades relacionadas con el acceso, disponibilidad, claridad, oportunidad y comprensión de la información pública.
Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites	Permite identificar cargas, barreras, tiempos, pasos innecesarios y dificultades en la realización de trámites y otros procedimientos administrativos.
Rendición de Cuentas	Permite valorar la calidad de la información, el diálogo y la retroalimentación de las ciudadanías sobre la gestión institucional.
Participación Ciudadana en la Gestión	Permite incorporar necesidades, propuestas, percepciones y aprendizajes derivados de los espacios de participación y colaboración.
Servicio a las Ciudadanías	Integra los resultados de los diferentes escenarios para mejorar la atención, los canales, servicios y condiciones de acceso a la oferta institucional.
Gobierno Digital	Permite evaluar la usabilidad, la accesibilidad web, el nivel de apropiación de los Servicios Ciudadanos/as Digitales (Autenticación y Carpeta Ciudadana) y la efectividad de los canales e interacciones electrónicas, identificando brechas tecnológicas y barreras de interacción digital para orientar la transformación digital pública centrada en las personas.

Fuente: Elaborado con base a (Función Pública, 2026).

7.13.8. Material de Apoyo para la Experiencia, Evaluación y Mejora

Continúa del Relacionamiento con las Ciudadanías

Para implementar este componente, la entidad puede consultar los instrumentos y metodologías vigentes de Función Pública, entre ellos:

- Herramienta de medición de la experiencia ciudadana, en su última versión (Función Pública, 2022).
- Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, en su última versión (Función Pública, 2018).
- Medición del Desempeño Institucional (MDI / FURAG).
- Guías metodológicas de evaluación de políticas y proyectos (DNP).
- Función Pública dispone actualmente de una herramienta específica para evaluar la experiencia en los diferentes momentos de interacción con las entidades, la cual puede ser consultada con dicha entidad.
- Diagnósticos del MIPG de las políticas de gestión y desempeño institucional que inciden en la Relación Estado-Ciudadanías.

8. Nivel de Autoridad y Responsabilidades en la Implementación de las Políticas de Relación Estado–Ciudadanías

Para la implementación de las políticas que inciden en la relación Estado–Ciudadanías, es fundamental establecer claramente los roles, responsabilidades y niveles de autoridad de las diferentes instancias de la entidad. Esta definición debe considerar el Sistema de Control Interno y el esquema de líneas de aseguramiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), de acuerdo con las responsabilidades asignadas a cada instancia (Función Pública, 2026).

La implementación de las cinco políticas que inciden en la Relación Estado-Ciudadanías; requiere la participación articulada de la línea estratégica y de las tres líneas de aseguramiento,

de acuerdo con sus respectivas competencias. Esta estructura contribuye a fortalecer la gestión de riesgos, el seguimiento, la evaluación, el control y la mejora continua de las acciones relacionadas con el relacionamiento con las ciudadanías.

La siguiente tabla presenta una orientación general e ilustrativa sobre los roles y responsabilidades que pueden asumir las diferentes instancias institucionales. Cada entidad deberá ajustarla de acuerdo con su estructura, funciones, procesos y esquema institucional de líneas de aseguramiento.

Tabla 19

Líneas de Aseguramiento en la Relación Estado-Ciudadanías.

Línea	Rol / instancia	Responsabilidades orientativas
Línea estratégica	Alta Dirección	Definir y aprobar los lineamientos institucionales para la implementación de las políticas que inciden en la relación Estado–Ciudadanías. Proveer los recursos necesarios y promover su articulación con la planeación y gestión institucional. Tomar decisiones frente a los resultados del seguimiento y evaluación y promover acciones de mejora.
Línea estratégica	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Orientar y articular la implementación de las políticas de Servicio a las Ciudadanías; Participación Ciudadana en la Gestión; Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción; Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites; y Gobierno Digital, de acuerdo con las competencias del Comité. Analizar resultados, identificar asuntos que requieran intervención institucional y promover la articulación entre dependencias y procesos.
Línea estratégica	Comité Institucional de	Evaluar los asuntos relacionados con el Sistema de Control Interno que sean presentados al Comité, incluidos los resultados de auditorías, riesgos,

Línea	Rol / instancia	Responsabilidades orientativas
	Coordinación de Control Interno	controles y evaluaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con las cinco políticas de gestión y desempeño institucional que inciden en la Relación Estado-Ciudadanías.
Primera línea de aseguramiento	Dependencia líder del relacionamiento con las ciudadanías y demás dependencias responsables	Implementar las políticas, estrategias, planes, programas y acciones relacionadas con el relacionamiento con las ciudadanías, de acuerdo con las competencias asignadas. Gestionar los riesgos y controles de los procesos bajo su responsabilidad, prestar los servicios y desarrollar los mecanismos de relacionamiento, recopilar información de los grupos de valor y ejecutar las acciones de mejora correspondientes.
Primera línea de aseguramiento	Responsables de procesos y equipos de trabajo	Ejecutar las actividades y controles operativos de los procesos, aplicar los lineamientos institucionales y suministrar la información requerida para el seguimiento, evaluación y atención a las ciudadanías.
Segunda línea de aseguramiento	Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces	Brindar orientación metodológica y realizar seguimiento a la planeación, indicadores, riesgos y acciones relacionadas con las políticas que inciden en la relación Estado–Ciudadanías, de acuerdo con sus competencias. Facilitar la articulación de los resultados del seguimiento y evaluación con la planeación institucional y promover la identificación de oportunidades de mejora.
Segunda línea de aseguramiento	Dependencias responsables de políticas, gestión del riesgo, calidad	Realizar seguimiento y brindar orientación sobre los aspectos de las políticas y procesos bajo su competencia. Verificar la implementación de lineamientos, metodologías, controles e instrumentos

Línea	Rol / instancia	Responsabilidades orientativas
	u otras que correspondan	y generar alertas frente a desviaciones o situaciones que requieran intervención.
Tercera línea de aseguramiento	Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Realizar evaluaciones independientes y objetivas sobre la eficacia de los controles y la gestión de riesgos relacionados con los procesos y políticas objeto de evaluación. Comunicar los resultados y formular recomendaciones a las instancias competentes para contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a la mejora institucional.

Fuente: Elaboración propia

Bibliografía

- CLAD. (Octubre de 2008). *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. Carta Iberoamericana de la Calidad en Gestión Pública. Pág. 8 - 10*. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- CLAD. (Diciembre de 2009). *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Pág. 5*. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Participacion-06-2009.pdf>
- CLAD. (Octubre de 2013). *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública. Pág. 5 - 9*. Obtenido de https://intercoonec.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Carta_%20Derechos%20y%20Deberes%20Ciudadano.pdf
- DAFP, DNP. (Diciembre de 2020). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Departamento Nacional de Planeación. Actualización de lineamientos de la política de servicio al ciudadano*. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666
- DAFP, DNP. (s.f.). *Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Departamento Nacional de Planeación (DNP). Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>
- DANE. (2020). *DANE. Sistema Nacional Estadístico de Colombia. Obtenido de la guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf>
- DNP. (15 de Marzo de 2010). *Departamento Nacional de Planeación - DNP. Conpes 3649 Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Pág. 11*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3649.pdf>
- DNP. (Diciembre de 2021). *Departamento Nacional de Planeación (DNP)*. Obtenido de Documento CONPES 4070, lineamientos de la Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto.: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4070.pdf>
- DNP. (s.f.). *Departamento Nacional de Planeación*. Obtenido de 10 pasos de la comunicación clara: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

DNP. (s.f.). *Departamento Nacional de Planeación*. Obtenido de 10 pasos de la comunicación clara:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

Función Pública. (Diciembre de 2017). *Función Pública. Guía metodológica para la racionalización de trámites. Versión 1*. Obtenido de

https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34221103

Función Pública. (Mayo de 2018). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión. Versión 4*. Obtenido de

https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34220860

Función Pública. (Agosto de 2018). *Función Pública. Anexo 3. Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios*. Obtenido de

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34316316/Anexo%2B3%2BIdentificacio%C2%B4n%2Bde%2BRiesgos%2Bde%2BCorrupcio%C2%B4n%2Basociados%2Ba%2Bla%2BPrestaci%C3%B3n%2Bde%2BTra%C2%B4mites%2By%2BServicios%2B-%2BGu%C3%ADa%2Bde%2BRiesgos%2B2018.pdf/a49>

Función Pública. (Julio de 2020). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Gestión por Procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 1*. Obtenido de

https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/36963907

Función Pública. (Noviembre de 2021). *Función Pública. Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía. Versión 1*. Obtenido de

https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/40730740

Función Pública. (Diciembre de 2021). *Función Pública. Lineamientos para publicar información en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía de las sedes electrónicas*. Obtenido de

https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/40812853

Función Pública. (Marzo de 2022). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Herramienta de medición de experiencia ciudadana. Versión 1*. Obtenido de

https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/41044911

Función Pública. (Noviembre de 2022). *Función Pública. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor. Versión 5*. . Obtenido de

<https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/41271828/Gu%C3%ADa+de+caracterizaci%C3%B3n+de+ciudadan%C3%ADa+y+grupos+de+valor+-+Versi%C3%B3n+5+-+Noviembre+de+2022.pdf/187b53c3-e883-ccdc-dfd6-f7487fac0780?t=1720022835755>

- Función Pública. (Agosto de 2025). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas. Versión 7*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/inclusion-publica/encuentro-equipo-transversal-talento-humano?p_p_id=com_liferay_document_library_web_portlet_IGDisplayPortlet_INSTANCE_kzjo&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_com_liferay_document_library_web
- Función Pública. (Agosto de 2026). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 7*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/20119/1885374/2026-08-28_Manual_operativo_mipg_version7.pdf/333440ff-40aa-23cd-2b2a-7cf52e8e31c7?t=1788555868441
- Función Pública. (Agosto de 2026). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 7*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/20119/1885374/2026-08-28_Manual_operativo_mipg_version7.pdf/333440ff-40aa-23cd-2b2a-7cf52e8e31c7?t=1788555868441
- Función Pública. (s.f.). *Departamento Administrativo de la Función Pública. Conflicto de intereses*. Obtenido de <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/identificacion-declaracion-conflicto-intereses/inicio>
- Función Pública. (s.f.). *Función Pública. Estructura organizacional*. . Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/estructura-organizacional
- Función Pública. (s.f.). *Función Pública. FURAG*. Obtenido de <https://furag.funcionpublica.gov.co/furag/#/>
- Función Pública. (s.f.). *Función Pública. Código de Integridad. Valores del Servicio Público*. Obtenido de <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad>
- ICONTEC Internacional. (2015). *ICONTEC Internacional. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001*. Bogotá D.C. : Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- MINEDUCACION. (Julio de 2026). *Ministerio de Educación Nacional. Guía de buenas prácticas en lenguaje claro, comprensible e incluyente para el Relacionamento con la Ciudadanía*. Obtenido de https://www.mineduacion.gov.co/1780/articles-423521_recurso_10.pdf
- MINTIC. (24 de Agosto de 2020). *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Resolución 1519 de 2020*. Obtenido de https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm
- MINTIC. (30 de Diciembre de 2020). *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Resolución 2893 de 2020*. Obtenido de

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_2893_2020.htm

MINTIC. (Agosto de 2025). *Kit UI. Conjunto de componentes de diseño necesarios para la construcción de sitios y sistemas de información web del Estado (Dominio GOV.CO)*.
Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-406089_recurso_1.pdf

OEA-CIM. (2021). *OEA. Comisión Interamericana de Mujeres (CIM). Obtenido de la Guía de comunicación inclusiva para la Secretaría de Transparencia General de la OEA*.
Obtenido de <https://www.oas.org/es/cim/docs/GuiaComunicacionInclusivaOEA-ES.pdf>

Versionamiento

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Entrada en Vigencia	Naturaleza del cambio
01	30/09/2026	Se crea este documento dando alcance a la acción de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía 2026, de la Entidad, como instrumento que consolida buenas prácticas de las políticas que inciden en la relación Estado-Ciudadanías, dentro de la estrategia interinstitucional con las Entidades Adscritas y Vinculadas al Ministerio de Educación Nacional.

RUTA DE APROBACIÓN					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Yeison Peña Lemus.	Nombre	1. Alejandra María Espinosa Ruiz. 2. Manuel Fernandez Ochoa. 3. Maria Mercedes Olascuaga Acevedo	Nombre	Diveith Diana Cristina Davila Gomez
Cargo	Agente Profesional Especializado Tercerizado de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.	Cargo	1. Profesional Especializada de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía.	Cargo	Subdirectora Técnica de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía

Elaboró		Revisó		Aprobó	
			2. Asesor de la Secretaría General. 3. Profesional Especializada de la Subdirección de Desarrollo Organizacional.		

Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (SRC)

Generamos valor mediante el desarrollo de acciones orientadas a la mejora continua de la relación entre el Estado y la ciudadanía, fortaleciendo la calidad de nuestros servicios y contribuyendo a la satisfacción de nuestras partes interesadas.

www.mineduacion.gov.co



Línea gratuita nacional: 01 - 8000 - 910122



Línea Bogotá +576013078079

Calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.

