



para fortalecer la relación Estado-ciudadanía: *construyendo confianza*

Siga el **paso a paso** para fortalecer la relación con la ciudadanía

1 Diagnóstico

Identifique el estado del relacionamiento con la ciudadanía y el nivel de implementación de la política.

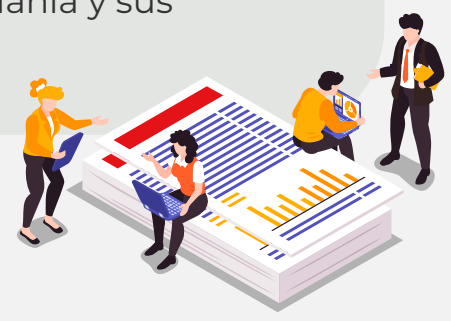


Consulte los resultados de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía (servicio al ciudadano, participación y racionalización de trámites) en:

- Autodiagnóstico del MIPG
- Índice de desempeño institucional

2 Formulación

Diseñe la estrategia para fortalecer los escenarios de relacionamiento de la entidad con la ciudadanía y sus grupos de valor.



Para ello, consulte:

- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor
- Sistema único de información de trámites (SUIT)
- Circular 100-10-2021
- Decreto 815 de 2018
- Guía de gestión del conocimiento
- Norma técnica de accesibilidad - NTC 6047 de 2013
- Guía para la construcción de indicadores
- Caja de transformación para crear la dependencia de relacionamiento con la ciudadanía
- Directorio para la inclusión social
- ABECÉ de lenguaje claro
- Resolución 667 de 2018
- Resolución 1519 de 2020
- Directorio de normatividad para el relacionamiento con la ciudadanía

3 Ejecución

Ponga en marcha la estrategia de acuerdo con los enfoques territoriales, diferenciales, de lenguaje claro y de Estado abierto.



Para ello, consulte:

- Código de integridad
- Curso de Integridad y Lucha contra la Corrupción
- Guía para desarrollar talleres de lenguaje claro
- Curso Virtual de Lenguaje Claro
- Agenda de capacitaciones
- Curso Virtual MIPG
- Capacitación de trato digno con enfoque diferencial
- Banco de preguntas para identificar incentivos
- Autodiagnóstico de espacios físicos
- Guía para el diseño de la carta de trato digno
- Guía de servicio incluyente
- Flujograma de PQRSD
- Formulario virtual de PQRSD
- Lineamientos de enfoque de orientación sexual
- Guía para la medición de contenidos públicos
- Protocolos identificación riesgos de corrupción
- Guía de lenguaje claro
- 10 pasos para comunicar en lenguaje claro
- Batería experiencias innovadoras lenguaje claro
- Orientaciones para el relacionamiento en lenguaje claro
- Guía para diseñar planes de contingencia

4 Evaluación y seguimiento

Valore los resultados de la puesta en marcha de la estrategia y evalúe la experiencia ciudadana.



Para ello, consulte:

- Herramienta de evaluación de la experiencia ciudadana

