

CIRCULAR EXTERNA No. 100-004-2026

PARA: REPRESENTANTES LEGALES, JEFES DE OFICINAS DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO, JEFES DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN O QUIENES HAGAN SUS VECES EN LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL.

DE: DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

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

CIUDAD Y FECHA: Bogotá, 22 de enero de 2026

El Departamento Administrativo de la Función Pública, en ejercicio de las competencias legales que le confiere el artículo 59 de la Ley 489 de 1998, así como lo dispuesto en el Decreto 1083 de 2015, "Capítulo 2 Políticas de gestión y desempeño institucional, artículo 2.2.22.2.1 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional", se permite informar:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 73, parágrafo 4 de la Ley 2195 de 2022, las entidades de la administración pública deberán formular, implementar y hacer pública la Estrategia de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos y orientaciones técnicas definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Que la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano constituye un requerimiento para todas las entidades de la administración pública, en tanto servir a la comunidad es un fin esencial del Estado, conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia. En consecuencia, los lineamientos que se expiden en el marco de esta política son aplicables a todos los organismos y entidades de las ramas del poder público, en todos los niveles de la estructura estatal, ya sea central o descentralizada, por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital; así como a los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control; a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que ejerzan funciones públicas o presten servicios públicos; a las empresas públicas creadas por ley, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación, y a las entidades que administren recursos de naturaleza u origen público o parafiscal.

Que, en concordancia con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y con lo dispuesto en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, relativo al Plan de Acción Anual, se recomienda que las entidades de la administración pública incorporen dentro de sus planes institucionales una línea estratégica específica para la gestión del servicio al ciudadano, con el fin de garantizar la planeación, financiación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones asociadas a esta política.

En mérito de lo expuesto, a continuación, se presentan las orientaciones generales para la formulación y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.

PRIMERO:

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, "Capítulo 2 Políticas de gestión y desempeño institucional, artículo 2.2.22.2.1 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional", y siguiendo los lineamientos técnicos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFF, como entidad líder de la Política de Servicio al Ciudadano; se invita a todas las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial a formular, implementar y publicar anualmente la Estrategia de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las orientaciones del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG¹ con corte al 31 de enero de cada vigencia, en un lugar visible y de fácil acceso para la ciudadanía, indicando claramente la ubicación de las estrategias vigentes de atención a la ciudadanía, en concordancia con el Plan de Acción Anual de la entidad y las estrategias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Lo anterior se realizará en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014, que establece la obligación de publicar de manera proactiva la información mínima obligatoria, incluyendo los planes, programas, proyectos y estrategias institucionales, garantizando los principios de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana.

SEGUNDO:

La Estrategia de Servicio al Ciudadano contiene como mínimo, los siguientes cuatro (4) subcomponentes, los cuales estructuran la Política de Servicio al Ciudadano y constituyen los ejes de seguimiento y medición definidos en el MIPG, de acuerdo con los lineamientos técnicos del DAFF:

- 1. Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio**, orientado al reconocimiento de necesidades, expectativas y características de las ciudadanías.
- 2. Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente**, que garantice competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía.
- 3. Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías**, asegurando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial.
- 4. Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana**, como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales.

¹ Resolución 1519 de 2020, Anexo 2, numeral 2.4.2 Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Item 4 Planeación, presupuesto e informes

TERCERO:

Las entidades deberán socializar internamente la Estrategia de Servicio al Ciudadano y asegurar su articulación con los instrumentos de planeación, seguimiento y evaluación institucional, con el fin de garantizar su efectiva implementación y mejora continua.

Para más información, orientación técnica o acompañamiento en la implementación de los presentes lineamientos, las entidades podrán comunicarse con la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a las Ciudadanías del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFFP, a través del correo eva@funcionpublica.gov.co.

Cordialmente,



MARIELA BARRAGÁN BELTRÁN

Directora

Departamento Administrativo de la Función Pública

Proyectó: Cindy Carolina Valbuena - Profesional Especializado – DPTSC / Ángela Milena Peña Méndez - Profesional Especializado – DPTSC

Revisó: Luis Fernando Nuñez – Profesional Especializado - Dirección Jurídica 

Aprobó: Livia Patricia Leal Maldonado – Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano 

Aprobó: Juan Manuel Reyes Álvarez – Director Jurídico 

Código dependencia -11500