Función Pública

ESTRATEGIA RELACIÓN ESTADO CIUDADANÍAS

Departamento Administrativo de Función Pública

2025

Versión 06
Junio de 2025

Función Pública

Antonio Sanguino Páez
Director (E)

Julio Enrique Quintero Castellanos
Secretario General (E)

Gerardo Duque Gutiérrez
Director de Desarrollo Organizacional

Paulo Alberto Molina Bolívar
Director de Gestión del Conocimiento

Aura Isabel Mora
Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Alveiro Tapias Sánchez
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Jhon Ricardo Morales Franco
Jefe Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Jorge Iván De Castro Barón
Jefe de Oficina de Control Interno

Jesús Hernando Amado Abril
Subdirector

Francisco Alfonso Camargo Salas
Director de Empleo Público

Luz Daifenis Arango Rivera
Directora de Gestión y Desempeño Institucional

Harold Herreño Suarez
Director Jurídico (E)

Gabriela Rosalía Osorio Valderrama
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones (E)

Ingrith Contreras Zacipa
Jefe Oficina Relación Estado Ciudadanías

Darío Alexander Sánchez Urrego
Jefe de Oficina de Control Disciplinario Interno

Elaborado por: Oficina Relación Estado Ciudadanías

Departamento Administrativo de la Función Pública

Versión	Fecha Versión	Observación
N/A	2013-04-29	Estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano: incluye riesgos rendición de cuentas, atención al ciudadano y PQRDS
N/A	2014-01-30	Estrategias de Anticorrupción, Atención al ciudadano y Participación ciudadana en el Departamento Administrativo de la Función Pública: se actualiza por vigencia, se incluye mecanismos de participación y seguimiento y control
N/A	2015-01-30	Estrategias de Anticorrupción, Atención al ciudadano y Participación ciudadana en el Departamento Administrativo de la Función Pública: se actualiza por vigencia
N/A	2019-01-30	Se anexa estrategia para la audiencia pública
N/A	2020-07-30	Estrategia institucional para incrementar la participación y la transparencia en Función Pública
1	2021-01-31	Estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano en Función Pública 2022-2023: se actualiza por vigencia, participación, se actualizan líneas de defensa, se asocia nueva política y metodología de riesgos

2	2021-06-30	Estrategia para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano en Función Pública 2021-2022: se actualiza versión incluyendo menú participa y conflicto de interés
3	2022-04-27	Se anexa herramienta de medición de experiencia ciudadana en los espacios de relacionamiento con el ciudadano y realización de análisis de los resultados.
4	2023-02-26	Se actualiza la estrategia con las acciones 2023
5	2024-02-26	Se actualiza la estrategia con las acciones 2024
6	2025-06-24	Se actualiza la estrategia con las acciones 2025 y nuevos lineamientos

Contenido

Introducción 6
Objetivo general 6
Objetivos específicos 7
Alcance del documento de estrategia 7
Glosario 7
Normativa asociada 9
Responsabilidades frente a la estrategia 12
Metodología para el establecimiento de la Estrategia 14
Estrategia Relación Estado-Ciudadanía 15
1. Servicio al ciudadano 16
2. Participación ciudadana en la gestión pública 19
2.1 Rendición de cuentas 19
3. Simplificación, racionalización y estandarización de trámites 21
4. Gobierno digital 22
Referencias 22

Introducción

Este documento tiene como objetivo integrar los requerimientos, acciones e iniciativas que la Función Pública adopta para cumplir su propósito de mejorar de manera continua la relación con todos los grupos de valor (entidades públicas, servidores públicos y diversas ciudadanías). Esto se logrará mediante la implementación de acciones planificadas, sistemáticas y eficaces, que faciliten la entrega de servicios y productos con criterios de calidad, oportunidad, transparencia y efectividad, en beneficio de nuestros usuarios, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su versión 6 y las políticas que conforman la relación Estación-Ciudadanías: Política de Servicio al Ciudadano, Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Política de Gobierno Digital.

Los requisitos aplicables a la entidad en cuanto al relacionamiento entre el Estado y las Ciudadanías están definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y demás lineamientos para las políticas de participación ciudadana, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y gobierno digital, establecidos por los responsables de cada área en diversas normativas, guías e instrumentos. En este sentido, se hace necesario realizar un ejercicio de agrupación que permita una articulación y cumplimiento de estos requisitos en la gestión institucional. Para ello, se implementará esta estrategia, que se utilizará internamente en el desarrollo de los procesos y procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (SIPG).

Objetivo general

Desarrollar la estrategia de relación entre el Estado y las ciudadanías para el año 2025, que está conformada por las políticas de Servicio al Ciudadano, Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Gobierno Digital, mediante acciones internas articuladas que fortalezcan la transparencia, la participación, el control social y la prestación del servicio hacia las ciudadanías.

Objetivos específicos

i. Fortalecer la prestación de la oferta institucional de trámites y servicios a las ciudadanías con criterios de calidad, oportunidad, transparencia y efectividad.

ii. Facilitar el acceso a los trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante la definición e implementación de acciones de racionalización de trámites.

iii. Fortalecer la participación ciudadana en el ciclo de la gestión con el desarrollo de espacios de participación y rendición de cuentas que logren incidencia directa de las ciudadanías.

iv. Reforzar el control social mediante acciones de rendición de cuentas, estableciendo un diálogo constante con la ciudadanía para comprender sus necesidades y expectativas, y proporcionando información relevante de interés general.

Alcance del documento de estrategia

Esta estrategia se aplica de manera integral a todas las dependencias y procesos de la entidad, en los siguientes aspectos: i) en las decisiones de la alta dirección relacionadas con la formulación de planes y la asignación de recursos, ii) en el cumplimiento de las funciones asignadas a cada servidor público iii) en el desarrollo de políticas y metodologías de las áreas misionales, así como en las acciones estratégicas y transversales que apoyan procesos como talento humano, meritocracia, comunicaciones, tecnología, gestión contractual y defensa jurídica, iv) en la identificación de acciones en el Plan de Acción Institucional, y v) en la entrega y evaluación de la calidad en la prestación del servicio.

Glosario

Alta Dirección	Cargos que constitucional y legalmente se encargan de la dirección general de las entidades y organismos de la rama ejecutiva en el nivel nacional, como ministros, directores de departamento, directores generales, gerentes	

	generales y todos aquellos que conlleven la responsabilidad de la representación legal, (artículo 4, Decreto Ley 770 de 2005. Para estos efectos en Función Pública se define como director/a, subdirector/a y Secretario/a General con la asesoría y acompañamiento del Jefe de Planeación.
Botón de transparencia	Espacio virtual del portal web institucional que reúne en un solo sitio las obligaciones de publicidad, consulta y contacto con los grupos de valor contempladas en la política de transparencia y acceso a la información
Menú participa	Espacio virtual destacado en la página inicial del sitio web institucional dirigido a los grupos de valor, donde se dispone la información sobre los mecanismos que ofrece cada entidad pública para una participación efectiva.
DAFP	Departamento Administrativo de la Función Pública
DNP	Departamento Nacional de Planeación
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
DT	Direcciones técnicas
DGC	Dirección de Gestión del Conocimiento
DPTSC	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
GGH	Grupo de Gestión Humana
GGC	Grupo de Gestión Contractual
GGD	Grupo de Gestión Documental
OAP	Oficina Asesora De Planeación
OAC	Oficina Asesora de Comunicaciones
OTIC	Oficina de las tecnologías y las comunicaciones
OCI **OCDI** **OREC**	Oficina de Control Interno Oficina Control Disciplinario Interno Oficina Relación Estado Ciudadanías
PAA	Plan de Acción Anual
MURC	Modelo Único de Rendición de cuentas. (caja de herramientas diseñada por el DAFP)
MIPG	Sistema Integrado de Planeación y Gestión, herramienta definida en el DAFP para la integración de requisitos y operación por procesos

SGI	Sistema de Gestión Institucional, herramienta de apoyo tecnológico para la formulación, ejecución y seguimiento de la planeación, riesgos e indicadores
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1083 de 2015
FURAG	Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG Es un cuestionario en línea para recolección de información sobre el cumplimiento de los objetivos y la implementación de las políticas de MIPG, el avance y la efectividad del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
SIRECI	Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes, es una herramienta mediante la cual los sujetos de vigilancia y control fiscal y entidades del nivel territorial, deben rendir cuenta e informes-según la modalidad de rendición a la Contraloría general de la Republica, según resolución orgánica 6289 de 2011

Normativa asociada

Ley 489 de 1998	Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 962 de 2005	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 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 del 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan nomas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Ley 1757 de 2015	Por la cual de dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 2106 de 2019	Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 2052 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" Art 17 oficina de la relación con el ciudadano, esta ley busca el liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado – Ciudadano.
Ley No. 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1450 de 2012	Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.

Decreto 2641 del 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 943 de 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
Decreto 430 de 2016	Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública, refiere al Departamento como entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Decreto 1122 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
CONPES 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Resolución 1519 del 2021	Anexo 2 Lineamientos de servicios al ciudadano- Menú de atención y servicios a la ciudadanía.
Decreto 1603 de 2023	Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública y se crean las oficinas OREC y OCDI
Decreto 1604 de 2023	Por el cual se modifica la planta de personal del Departamento Administrativo de la Función Pública y se crean las oficinas OREC y OCDI

Responsabilidades frente a la estrategia

Las responsabilidades frente a la estrategia están relacionadas en el manual de funciones de la Entidad, el liderazgo de los procesos institucionales y la conformación de los equipos de trabajo internos, articuladas a las líneas de defensa definidas en la política de Control Interno.

Sin embargo, la Oficina de Relación Estado Ciudadanías tiene las responsabilidades de coordinar y monitorear la consolidación de acciones para el fortalecimiento de la relación entre el Estado y las Ciudadanías a través de las diferentes estrategias y las áreas que tienen la responsabilidad de ejecutar dichas acciones.

Línea de Defensa	Perfil	Función específica
Línea estratégica	Alta Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos y estrategias institucionales. Proveer recursos para la implementación de la estrategia. Tomar acciones frente a los resultados institucionales, al desarrollo de la Estrategia y la Medición de la experiencia ciudadana
	Comité Directivo	Validar, recomendar y asegurar el cumplimiento de las actividades planificadas y tomar acciones oportunas.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Validar y comunicar las estrategias de Relación Estado Ciudadanías y asegurar su cumplimiento.
	Comité Institucional de Control Interno	Asegurar el cumplimiento de Sistema de Control Interno en la gestión, realizar seguimiento, validar y recomendar acciones para el cumplimiento de las estrategias de Relación Estado Ciudadanías.
Primera y segunda línea	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	Coordinar el establecimiento de las estrategias de servicio al ciudadano, simplificación, racionalización y estandarización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública y gobierno digital. Promover el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento en la entidad.
	Líderes de proceso	Identificar las actividades requeridas para el desarrollo de la Estrategia Relación Estado Ciudadanías y sus políticas. Promover el reconocimiento y cumplimiento de las obligaciones asociadas en la estrategia, al igual que la aplicación de los instrumentos de medición de la experiencia ciudadana.

		Evaluar y hacer seguimiento a la prestación del servicio a través de las herramientas definidas al interior de la entidad.
	Oficina Relación Estado Ciudadanías	Hacer seguimiento y tomar acciones correctivas frente a las desviaciones de la estrategia y los planes asociados. Liderar la implementación de las políticas de Relación Estado Ciudadanías: servicio al ciudadano, simplificación, racionalización y estandarización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública y gobierno digital.
Tercera línea	Oficina de Control Interno	Hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos integrados en la estrategia. Recomendar acciones para el fortalecimiento de las políticas de relación Estado Ciudadanías.

Este documento es un ejercicio articulado para la operación institucional y no pretende desconocer los lineamientos definidos en las normas, guías y metodologías de cada uno de los apartes de la estrategia que se anexan a este documento. Por lo tanto, a continuación, se presentan las políticas de relación Estado Ciudadanías y como se desarrollarán durante la vigencia 2025.

Metodología para el establecimiento de la Estrategia

En el marco de la formulación del plan de acción anual de cada vigencia, Función Pública adelanta la revisión de las estrategias y acciones institucionales establecidas previamente, en específico las políticas que fortalecen el relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de confirmar su pertinencia, ajuste y continuidad mediante las siguientes actividades:

Fuente: Propia DAFP

i) Recolectar insumos de cambios del entorno, análisis de resultados, nuevas obligaciones y compromisos
ii) Validar y confirmar la articulación de la estrategia con las iniciativas institucionales
iii) Construir participativamente los planes y proyectos institucionales
iv) Articular los requerimientos aplicables frente a la relación con los grupos de valor, en entregables, productos o actividades, respetando las funciones y responsabilidades delegadas a cada dependencia y evitando duplicidad en diferentes herramientas y planes.
v) Hacer partícipes a los grupos de valor durante la etapa de formulación de la estrategia.
vi) Aprobación y aplicación de la estrategia.

Estrategia Relación Estado-Ciudadanías

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (en adelante MIPG) desde la perspectiva de relación Estado ciudadano, de la Dimensión de gestión con valores para resultados, se busca mejorar permanentemente los escenarios de relación entre el Estado y la ciudadanía, bajo el enfoque de Estado abierto.

De conformidad con esta perspectiva, las políticas de gestión y desempeño orientadas a mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía deben contribuir a la generación de confianza pública a partir del diálogo. Las políticas que fortalecen este relacionamiento con

la ciudadanía, son: (i) Política de Servicio al Ciudadano, (ii) Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, (iii) Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y (iv) Política Gobierno Digital[1]. Por lo anterior y con fundamento en lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y su desarrollo reglamentario contenido en el artículo 2.2.22.3.14 del Decreto 1083 de 2015, adicionado por el artículo 1 del Decreto 612 de 2018, las políticas de Servicio al Ciudadano, Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites y Participación Ciudadana en la Gestión Pública que desarrollan lineamientos en la mencionada dimensión, deben ser formuladas anualmente en el marco de la planeación institucional, así como las estrategias de acción para implementarlas. Por lo tanto, la planeación de las mencionadas estrategias para implementar estas tres políticas, se formularán y publicarán antes del 31 de enero de cada vigencia, en la sede electrónica institucional (sitio web) en forma integral con el plan de acción anual de qué trata el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 en concordancia con la normativa que lo reglamenta.

En ese sentido, el Departamento Administrativo de la Función Pública en el marco de la mejora continua y el fortalecimiento de la Relación Estado Ciudadanía presenta a continuación la estrategia para el año 2025 con sus cuatro políticas: Servicio al Ciudadano, Simplificación, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Racionalización y Estandarización de Trámites y Gobierno Digital.

1. Servicio a las ciudadanías

Los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano se describen en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en su versión 6. La estrategia de servicio al ciudadano debe atender a cuatro componentes: diagnóstico y planeación estratégica del servicio, talento humano idóneo y suficiente, oferta institucional de fácil acceso y evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana. Ahora bien, en términos generales para su desarrollo es importante contar con:

[1] La política de Gobierno Digital es liderada por el Ministerio de las TIC, se incluye a las políticas de relación estado ciudadano con la V6 del MIPG

- Una infraestructura adecuada para la atención ciudadana con acceso diferencial.
- Un formulario virtual para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia PQRDS
- La garantía del derecho a la prestación del servicio con criterios de atención preferencial, diferencial y equidad
- Destinación de recursos para el fortalecimiento de la prestación de los servicios y ampliación de capacidad, cobertura y mejoramiento tecnológico
- Implementación de una cultura de servicio
- Reconocimiento de las características de los grupos de valor, así como sus necesidades, expectativas, intereses y percepción respecto a productos ofrecidos.
- Herramientas habilitadas a través de los diferentes canales para adelantar la medición de la prestación del servicio.
- Adecuación del menú de servicio al ciudadano en la página web, para incluir los temas de interés de los grupos de valor, facilitar su contacto y propiciar la consulta de información y resultados.

A continuación, se presenta la estrategia de servicio al ciudadano para la vigencia 2025:

Subcomponente	Actividad	Responsable	Fecha programada
Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Analizar, actualizar y publicar la Caracterización de los grupos de valor.	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	30/03/2025
	Documentar y publicar la estrategia de relacionamiento Estado - Ciudadanías para la vigencia	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	30/06/2025
Talento humano idóneo y suficiente	Socializar el manual de contratación actualizado y el	Grupo de Gestión Contractual	31/03/2025

	manual de supervisión vigente para la contratación estatal		
	Realizar las solicitudes y seguimiento al reporte de Declaración de Conflicto de Interés; formato de bienes y rentas, generando las alertas correspondientes.	Grupo de Gestión Humana	31/12/2025
	Efectuar seguimiento al buzón de conflicto de interés	Grupo de Gestión Humana	31/12/2025
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Actualizar y administrar los documentos del proceso de Relacionamiento Estado Ciudadanías	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	31/12/2025
	Atender oportunamente las PQRSD a través de los diferentes canales de atención y elaborar un informe trimestral unificado de PQRSD recibidas y publicar en el portal WEB de la entidad.	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	31/12/2025
	Identificar y proponer mejoras a los canales y aplicativos dispuestos para la atención a las ciudadanías.	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	31/12/2025
Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Elaborar y socializar el informe trimestral de resultados de la medición de la experiencia ciudadana	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	31/12/2025
	Identificar e informar de las posibles mejoras frente a la	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	31/12/2025

	Medición de la experiencia dirigida a los grupos de valor.		

2. Participación ciudadana en la gestión pública

La estrategia de participación ciudadana es un conjunto de acciones planificadas y estructuradas que buscan involucrar activamente a la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones y en la implementación de políticas públicas. Su objetivo es garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones, necesidades y propuestas, y que estas sean tomadas en cuenta por las autoridades públicas. A través de mecanismos de consulta, diálogo y colaboración, la estrategia promueve la transparencia, la inclusión y la rendición de cuentas, permitiendo que los procesos gubernamentales sean más democráticos y alineados con los intereses y derechos de la comunidad.

La Oficina de Relación Estado Ciudadanía construyó la estrategia de participación ciudadana 2025 con la intervención de distintas dependencias con un total de 19 acciones para las cuatro fases del ciclo de la gestión: diagnóstico participativo, formulación participativa, ejecución participativa y seguimiento y evaluación participación.

La estrategia de participación ciudadana 2025 del Departamento Administrativo de la Función Pública se encuentra disponible en el siguiente enlace: https://www1.funcionpublica.gov.co/participa

Finalmente, la Oficina de Relación Estado Ciudanías realizará el monitoreo al cumplimiento de las actividades planificadas según la programación definida.

2.1 Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se entiende como un proceso permanentemente de información (transparencia activa y pasiva); diálogo (contar, escuchar, consultar y actuar frente a la consulta) y responsabilidad (cumplimento y respuesta). E así como el Departamento Administrativo de la Función Pública reconoce la importancia de abrir espacios para que los ciudadanos ejerzan el control social de la gestión en las etapas de planificación, ejecución y

evaluación, mediante el establecimiento de las acciones de: i) la publicación permanente de información de interés general con criterios de accesibilidad y calidad en el portal web, ii) la entrega de resultados e informes según la solicitud de los interesados, iii) la celebración de audiencias y eventos presenciales y virtuales para socialización y rendición de cuentas, iv) la promoción de espacios de diálogo en el desarrollo y entrega de productos y servicios para interactuar con los grupos de valor y capturar sus necesidades y expectativas y v) la habilitación de canales de comunicación, control y denuncia con criterios de fácil acceso y protección de la información.

En la vigencia 2025 la Oficina de Relación Estado Ciudadanías lidera el proceso de rendición de cuentas con la ejecución de las siguientes actividades:

Actividad	Responsable	Fecha programada
Diseñar la estrategia para la Rendición de cuentas de Función Pública para el año 2025.	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	30/06/2025
Definir el proceso de aprestamiento y desarrollar los espacios de participación social para el ejercicio de la rendición de cuentas.	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	30/09/2025
Recolectar información, elaborar y publicar el Informe de rendición de cuentas sobre la gestión institucional previo a la audiencia pública.	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	30/11/2025
Desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de Función Pública y publicar el informe post-audiencia	Oficina de Relación Estado Ciudadanías	31/12/2025

3. Simplificación, racionalización y estandarización de trámites

El Departamento Administrativo de la Función Pública revisa en cada vigencia la necesidad de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos, con el fin de dar cumplimiento a la política antitrámites.

En cada vigencia se establece un plan de trabajo para la identificación de posibles nuevos trámites y el mejoramiento de los ya existentes (reducción de pasos, optimización y automatización), bajo la responsabilidad de líder de cada proceso, la coordinación de la OREC y el acompañamiento técnico de la Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano (DPTSC) de Función Pública.

Las principales acciones en esta materia para el 2025 son:

Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Acciones racionalización
El tiempo de respuesta de dicho trámite es de treinta (30) días calendario.	Se reducirán los tiempos de respuesta asociados al trámite a veintiocho (28) días calendario.	Obtención del concepto técnico de manera ágil y oportuna facilitando al usuario el proceso a adelantar para la consecución del mismo.	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite
El trámite de "Registro de hoja de vida en el SIGEP" se encuentra completamente normado y los campos descritos en el formulario están establecidos en la Ley, no obstante, en la dinámica del	En este sentido, es importante implementar ajustes tendientes a actualizar campos como el género, la inscripción de experiencia docente y su correspondiente	El usuario puede seleccionar el género no binario y en caso de tener experiencia docente podrá verificarla al final del formulario para	Optimización del aplicativo de cara al usuario

empleo público hay avances que deben considerarse para ajustar el formato de hoja de vida.	sumatoria al final del formulario.	que se refleje en el mismo.	

Por último, la estrategia de racionalización de trámites fue registrada en el SUIT y publicada en la página web institucional en el siguiente enlace: https://www1.funcionpublica.gov.co/planeacion-sectorial-institucional

4. Gobierno digital

En la última versión del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (versión 6) se incluyó como una nueva política en marco del relacionamiento con la ciudadanía. En ese sentido, desde la Oficina de Relación Estado Ciudadanías se iniciará la exploración y revisión de los lineamientos y requerimientos a fin de iniciar su adopción.

Referencias

- Manual operativo MIPG versión 6, diciembre 2024 https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/56548624/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V-publicada.pdf/0a5653af-7639-bda1-ec7a-6cded14d7da4?t=1746645145494

Participación Ciudadana

- Lineamientos para publicar información en menú participa sobre la participación ciudadana en la gestión pública, DAFP, versión 1, mayo 2021
- Caja de herramientas MURC, DAFP

- Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública, DAFP
- Lineamientos para la realización de presupuesto participativo, MinTIC
- Guía para realizar consulta pública en el proceso de producción normativa, DAFP-DNP-MinTIC
- Plan Nacional de formación para el control social, DAFP.

Control Social y rendición de cuentas

- Manual Único de Rendición de cuentas, DAFP, 2019

Servicio al Ciudadano

- Manual Operativo MIPG, 2024, versión 6, DAFP
- Proceso y procedimientos de servicio al ciudadano, PQRDS y evaluación de servicio
- Manual del usuario Proactivanet, Orfeo
- Políticas de seguridad, continuidad, protección de datos y habeas data

Función Pública

Estrategia Relación Estado Ciudadanías

Versión 6
Relacionamiento Estado Ciudadanías
Junio de 2025