



Función Pública

PROTOCOLO PARA LA RENDICION DE CUENTAS AL INTERIOR DEL DAFP.

Proceso:

**Oficina Relación Estado Ciudadanías
Departamento Administrativo de la Función pública**

**Versión 1
Diciembre de 2025**

Nombre del instrumento:	Protocolo para la rendición de cuentas
Oficina responsable:	Oficina relación Estado Ciudadanías
Objetivo de la medición:	El objetivo general es desarrollar un protocolo a través de acciones internas articuladas que permitan fortalecer la información al público sobre la gestión desarrollada, evaluando avances, obstáculos, logros y dificultades en relación con el cumplimiento del plan institucional, su coherencia con las expectativas ciudadanas. Además de explicar y justificar al público las decisiones tomadas por la entidad sobre aspectos relevantes de su gestión. Por otro lado, se busca desarrollar un dialogo con los ciudadanos, que contribuya a fortalecer a la entidad y mejorar las prácticas de participación ciudadana.
Población objetivo:	Personas participantes y entidades involucradas en los procesos de selección meritocrática adelantados por el Departamento Administrativo de la Función Pública durante el periodo de medición.
Periodo de aplicación:	Constante

Introducción:

Este documento tiene como finalidad establecer un protocolo para la Rendición de cuentas al interior del Departamento Administrativo de la Función Pública. Los requisitos aplicables a la entidad están definidos para el relacionamiento Estado ciudadanía a través de los lineamientos de las Políticas de Participación, Lucha contra la corrupción, Transparencia y acceso a la información, administración de riesgos, racionalización de tramites, servicio al ciudadano, control social y rendición de cuentas, emitidos por los encargados de cada política, en diversas normativas, guías e instrumentos por lo cual se requiere adelantar un ejercicio de agrupación para un mayor entendimiento y cumplimiento de cada uno en la gestión institucional.

El objetivo general es desarrollar un protocolo a través de acciones internas articuladas que permitan fortalecer la información al público sobre la gestión desarrollada, evaluando avances, obstáculos, logros y dificultades en relación con el cumplimiento del plan institucional, su coherencia con las expectativas ciudadanas. Además de explicar y justificar al público las decisiones tomadas por la entidad sobre aspectos relevantes de su gestión. Por otro lado, se busca desarrollar un dialogo con los ciudadanos, que contribuya a fortalecer a la entidad y mejorar las prácticas de participación ciudadana.

La rendición de cuentas se entiende como un proceso permanente de información (transparencia activa y pasiva); dialogo (contar, escuchar, consultar y actuar frente a la consulta) y responsabilidad (cumplimiento y respuesta). ¹

Los documentos y actividades asociados a esta política, con su respectivo responsable son:

- Estrategia de rendición de cuentas, en las 5 etapas de **aprestamiento, diseño, preparación, ejecución y seguimiento y evaluación**, a cargo de OREC y dependencias técnicas.
- Identificación y operación de espacios de dialogo articulados a la gestión institucional, a cargo de OREC y dependencias técnicas.
- Formatos de agenda, recolección de insumos, listas de chequeo, encuestas, a cargo de OREC, OAP y OAC.
- Agenda de audiencia con actores clave durante el desarrollo de herramientas para la implementación de políticas a cargo de la entidad, como mecanismo de participación, validación, dialogo y socialización a cargo de la Dirección General y la OREC.
- Publicación de información y habilitación de canales virtuales para la participación de todos los interesados en los procesos de planeación, proyectos institucionales, procesos contractuales, a cargo de OREC, OAP, GGC, Dirección Jurídica y OAC.
- Audiencia pública de rendición de cuentas para evaluar la gestión realizada y sus resultados.

1

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/estrategia_relacion_estado_ciudadano_2024

- Generación, entrega y publicación de informes obligatorios y reportes de información requeridos por los entes de control interesados a cargo de OCI, OAP y OREC

Marco teórico:

La rendición de cuentas constituye un mecanismo propio de un Estado democrático, que ofrece la oportunidad para que los funcionarios públicos expliquen sus actuaciones y decisiones frente a la población. Se trata de una obligación originada en la delegación que hace la población al momento de elegir a sus funcionarios.

Hay que destacar un componente fundamental de la rendición de cuentas y es la obligación de los gobernantes de responder las solicitudes de información y los cuestionamientos de los gobernados. Para ello, no basta la buena voluntad, sino que requiere mecanismos que develen los actos, las decisiones y políticas de toda autoridad. Rendir cuentas es también establecer un dialogo, abrir un puente de comunicación permanente, institucional, sin pretextos entre funcionarios y ciudadanos².

La rendición de cuentas está íntimamente vinculada con otros conceptos, como el de participación ciudadana, el de transparencia y el acceso a la información. Estos elementos considerados en conjunto contribuyen a elevar los niveles de integridad en las instituciones. La transparencia, la rendición de cuentas, así como el acceso a la información son elementos que potencian la participación ciudadana y fortalecen la democracia. En la medida en que las instituciones públicas tienen apertura, informan a la ciudadanía y responden por la responsabilidad delegada, logran mayor confianza y legitimidad en sus actuaciones; se modifican las relaciones ciudadanía-instituciones del Estado.

Es importante, en todo caso que las instituciones públicas y sus funcionarios descubran que la rendición de cuentas representa una oportunidad que les ofrece:

- Espacios para que los funcionarios expliquen sus decisiones y den a conocer su trabajo.
- Interrelación y proximidad entre funcionarios y ciudadanos.
- Confianza y legitimidad sobre las actuaciones de las instituciones del Estado.
- Conocimiento de diferentes puntos de vista y los aportes de la ciudadanía.

² Andreas Schedler. ¿Qué es la rendición de cuentas? Cuadernos de Transparencia. IFAI. Sexta Edición. México. Octubre 2008. Pag.12

- Disminución de riesgos de futuros conflictos o descontentos.

Sin embargo, para que un ejercicio de rendición de cuentas tenga valor público, no alcanza con que sirva a los funcionarios, sino que también debe servir para que los ciudadanos puedan:

- Contar con la información y explicación de una fuente oficial sobre porque se tomó una u otra decisión.
- Enterarse de los avances y dificultades sobre las actividades desarrolladas por las entidades.
- Conocer sobre la administración de los recursos asignados a las instituciones.
- Conocer los resultados de estas y de ser posible comparar entre resultados de la gestión anual anterior y los que se presentan en la actual.
- Manifestar sus inquietudes y opiniones sobre lo que hay que hacer.

La Rendición de cuentas, no se limita a explicar sobre lo ya sucedido sino también las acciones que se proyecta realizar o aquellas que se están realizando. Eso supone que los ejercicios de rendición de cuentas no necesariamente deben realizarse solo al final de un año o periodo, sino que puede darse al iniciar un ejercicio, sobre un tema coyuntural, un programa o un proyecto, o por una solicitud expresa de la ciudadanía o grupos de interés, entre otros.

Así pues, la rendición de cuentas es un conjunto de actividades que da a las instituciones la oportunidad de explicar a los ciudadanos situaciones que se presentan en el desarrollo de sus funciones y actuaciones para que se enteren de los pormenores de las mismas y las razones que están en el fondo de un retraso, una dificultad o un logro, limitando la generación y difusión de rumores o imprecisiones sobre algunas decisiones que puedan afectar la percepción sobre la eficiencia y eficacia con las que ejercen sus funciones ejecutoras, reguladoras y/o controladoras. Son elementos clave de la rendición de cuentas: informar, explicar y escuchar. Aunque informar es importante, la rendición de cuentas no se reduce solo a eso, sino que trasciende a dar explicaciones sobre la actuación desarrollada.

La rendición de cuentas ayuda a prevenir los abusos o ilegalidades que se puedan presentar en las instituciones pues, al ser públicas sus acciones, la vista ciudadana le imprime ciertas normas morales. No se trata de comunicación por una sola vía, ya que frente a la explicación que da el funcionario, pueden surgir cuestionamientos

de los ciudadanos, esto permite reforzar la evaluación sobre lo realizado y la pertinencia de las proyecciones.

Principios y características de la rendición de cuentas:

- **Transparencia:** La información debe ser clara y verdadera.
- **Inclusión:** Es para toda la población, sin discriminación de ningún tipo.
- **Democracia:** Es un espacio en donde la población puede participar y debatir sobre lo informado o explicado.
- **Publicidad:** Se debe difundir por todos los medios posibles para la institución.
- **Continuidad:** Es continua y permanente, debe realizarse al menos una vez al año.
- **Obligatoriedad:** Es un deber del funcionario. La ciudadanía la puede exigirle cuando lo crea conveniente.
- **Dinámica:** Es proactiva, dinámica en si misma y en la forma como se desarrolla.
- **Interactividad:** Implica un dialogo con la ciudadanía, es una comunicación de dos vías.
- **Argumentativa:** Se informan, razonan y justifican las decisiones tomadas.

Tipos de Rendición de cuentas:

De acuerdo con los sujetos que intervienen y al enfoque con que se elabora, la rendición de cuentas puede calificarse en dos tipos: rendición de cuentas horizontal y rendición de cuentas vertical:

- **Rendición de cuentas horizontal:** es aquella que realizan las entidades o instituciones estatales con independencia entre sí.
- **Rendición de cuentas vertical:** es aquella que se realiza entre un superior y un delegado. La rendición de cuentas vertical se presenta en doble vía: una cuando el ciudadano es quien exige cuentas o realiza consultas, y la otra cuando el agente o funcionario estatal rinde cuentas.

Marco Institucional:

Desde la óptica del relacionamiento entre Estado y ciudadano, se ha adaptado un enfoque de Estado Abierto, el cual busca equilibrar la confianza ciudadana y las responsabilidades públicas a través de un dialogo directo y se relacionan con las

políticas públicas que afectan directamente en la relación Estado-ciudadano, como son: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de tramites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y servicio al ciudadano.

El Estado abierto busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para el pueblo a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos. La transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de tramites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto que constituyen el enfoque de Estado Abierto desde la perspectiva sistémica, facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.³

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integra los lineamientos de política y las estrategias que permiten a las entidades implementarlos bajo un enfoque de Estado Abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública. El relacionamiento entre Estado con el ciudadano está plasmado en la dimensión de Gestión de Valores para el Resultado.

La Gestión con Valores para el Resultado es un conjunto de prácticas, elementos e instrumentos que permiten a la entidad realizar las actividades que la conducen a lograr los resultados propuestos y materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional. Dado que el modelo se enmarca en la Gestión con valores para el resultado, requiere de la puesta en marcha de los cursos de acción o trayectorias de implementación que hacen visible el logro de los resultados y metas de la entidad en el marco de los valores del sector público.

³ https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666

Para concretar las decisiones tomadas en el proceso de planeación institucional, la entidad tiene en cuenta aspectos como: esquemas operativos ágiles a través de procesos, estructuras administrativas y alianzas interinstitucionales; garantizar los servicios o procesos de apoyo interno que permitan el suministro y ejecución de recursos físicos y financieros y una adecuada defensa jurídica de la Entidad. Todo lo anterior con la constante interacción con la sociedad de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega de tramites, servicios, información, programas y proyectos.

En esta dimensión se concretan las acciones que la entidad debe definir para una adecuada y mejor interlocución con los ciudadanos, los tramites que realizan los ciudadanos, el servicio y atención que estos merecen y la participación de estos en todo el ciclo de la gestión pública. Desde la perspectiva de esta dimensión la relación Estado-ciudadano, se desarrolla las políticas que permiten que la entidad mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Para ello, MIPG busca integrar los lineamientos de política y las estrategias para permitirle a las entidades implementar acciones que mejoren los espacios de relacionamiento con los ciudadanos, en los diferentes momentos y escenarios que este dispone. Para dar mayor claridad el DAFP ha definido cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- Ciudadano que consulta información pública.
- Ciudadano que hace tramites o accede a servicios de la entidad pública.
- Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas o exige cuentas a la entidad pública.
- Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

En esta perspectiva, la transparencia y la integridad se convierten en elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre Estado y ciudadanía.

En lo que se refiere a la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación (incluyendo la rendición de cuentas) de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana. Dentro de los espacios de participación se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública.

Para construir la estrategia de Rendición de Cuentas es importante:

- Definir los canales y metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de Rendición de cuentas.
- Definir mecanismos de participación para los grupos de valor, que incluya la capacitación para el control social.
- Definir recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán.
- Definir cronograma de ejecución de las actividades.
- Definir roles y responsabilidades de las diferentes dependencias.
- Definir etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y evaluación de la estrategia.
- Definir campañas de comunicación.

Para ejecutar las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas se debe:

- Identificar la información que servirá de insumo para los procesos de participación ciudadana, y socializarla previamente, en especial con los grupos de valor que serán convocados al proceso de participación, así como las rutas de consulta de esta.
- Convocar las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para acoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor frente a la gestión de la entidad. Las actividades que se hagan en el ciclo de seguimiento, evaluación y control deberán incluir la invitación a las veedurías para la promoción del control social.

- Analizar las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y efectuar los ajustes a que haya lugar. Este proceso aplica para las actividades de rendición de cuentas en el cual se deben analizar el fortalecimiento del dialogo desarrollado en el proceso.

Para evaluar las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas es concerniente analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación y Rendición de cuentas para:

- Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano.
- Grupos de valor involucrados.
- Fases del ciclo que fueron sometidas a participación.
- Resultados de la incidencia de la participación.

En Rendición de Cuentas es importante analizar la evaluación de los resultados de la gestión. Además de la publicación y divulgación de los resultados para consolidarlos y visibilizarlos de forma masiva y mediante el mecanismo que se empleó para convocar a los grupos de valor que participaron. Se deberá hacer énfasis en los resultados de la participación del control social efectuado por la ciudadanía y las veedurías. Es importante documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de participación y rendición de cuentas.

El Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRdC) busca promover puntos de articulación para coordinar y potenciar las actividades adelantadas en el marco de los ejercicios de rendición de cuentas y facilitar el seguimiento y evaluación ciudadana a los compromisos de planeación y gestión de las distintas entidades del Estado. El SNRdC es el conjunto de agentes, instancias de coordinación, principios, normas, estrategias, políticas, programas, metodologías y mecanismos que se articulan para coordinar y potenciar las actividades adelantadas en el marco de los ejercicios de rendición de cuentas y facilitar el seguimiento y evaluación ciudadana a los compromisos de planeación y gestión.

El sistema tiene los siguientes objetivos:

- Fortalecer la rendición de cuentas de la planeación y la gestión.
- Promover la formulación, implementación y desarrollo de estrategias de rendición de cuentas, con enfoque diferencial, territorial, temático y sectorial.
- Promover la participación y la movilidad social.

- Incentivar la producción, publicación, intercambio y aprovechamiento de información.
- Armonizar los compromisos institucionales e interinstitucionales.
- Impulsar el desarrollo de ejercicios de ideación y cocreación.
- Identificar, armonizar y aprovechar instrumentos y mediciones.

El Sistema Nacional de Rendición de Cuentas está integrado por:

- El conjunto de principios, normas, estrategias, políticas, programas, metodologías y mecanismos en materia de participación y rendición de cuentas, que implica, asimismo, la gestión de recursos humanos, materiales y financieros de las entidades de la administración pública en coordinación con otros actores.
- Las instancias de coordinación nacional y territorial del sistema, así como las que coordinan el Sistema de Gestión y Desempeño, el Sistema Nacional de Participación y el Sistema Nacional de Integridad.
- Los nodos del Sistema, así como los demás mecanismos para la alineación, gestión y promoción de los instrumentos de política de participación y rendición de cuentas.
- Los agentes, entendidos como las entidades y organismos del Estado de todas las ramas del poder público del nivel nacional y territorial, que lideran o promuevan la rendición de cuentas, el seguimiento y la evaluación ciudadana a los compromisos de planeación y gestión de las entidades públicas, así como organizaciones de la sociedad civil, cooperación internacional, academia y ciudadanos que apoyen la rendición de cuentas.

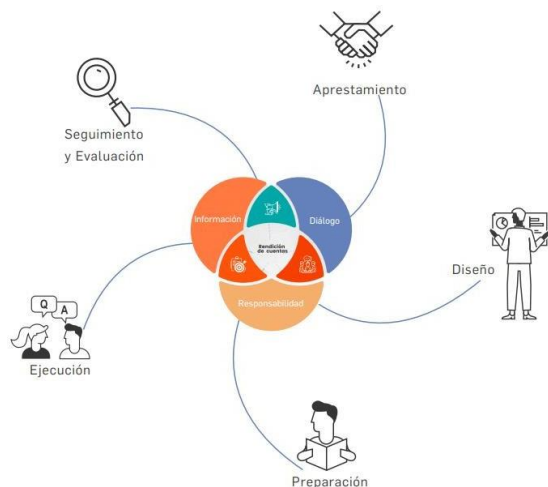
El plan estratégico del sistema tiene como objetivos:

- Consolidar la cultura del cuidado de lo público y la evaluación de la gestión pública a partir del rol que entidades, servidores y ciudadanía desempeñan en el Sistema: Desarrollo de una estrategia articulada de socialización, promoción y empoderamiento para promover el cuidado de lo público, enfocada en la labor de entidades, servidores y ciudadanía en torno a la rendición de cuentas y el control social a la gestión pública.
- Fortalecer la articulación de los componentes que integran el Sistema, así como de las herramientas, mecanismos, técnicas y demás elementos

asociados a la rendición de cuentas, adecuándolos a las características de cada rama del poder público y órganos de control: Consolidación de los comités territoriales y los nodos del Sistema a partir de su funcionamiento y articulación entre sí y con el Comité Nacional. Armonización de las herramientas mecanismos, orientaciones, metodologías y técnicas de rendición de cuentas según las ramas del poder público. Observación preventiva a las estrategias de rendición de cuentas de las entidades públicas.

- Fortalecer la incorporación del enfoque territorial y la diversidad poblacional en los procesos de rendición de cuentas: Fomentar la inclusión e implementación de los criterios de enfoque territorial, diversidad poblacional y lenguaje claro en las estrategias de rendición de cuentas de las entidades, de acuerdo con la rama del poder público a la que pertenecen.

Protocolo para la Rendición de Cuentas:



La Rendición de cuentas no se trata de un proceso lineal, desprovisto de contratiempos, es de carácter gradual y progresivo.

Esto se logra desarrollando un adecuado aprendizaje de las experiencias, evaluando lo realizado, identificando las debilidades y desaciertos y superándolos. También implica resaltar y premiar las buenas prácticas de rendición de cuentas, como reconocimiento a quienes las desarrollan.

El reto es que los ejercicios de rendición de cuentas vayan en un proceso de mejora continua a partir de aprendizajes, hasta llegar a incluir diversas formas y mecanismos a través de los cuales se cumpla con el derecho ciudadano de control a la gestión pública y de propuestas para la formulación de políticas públicas.

Se busca que la rendición de cuentas evolucione en tres direcciones:

- El compromiso institucional y social: El ejercicio de rendir cuentas debe ser asumido por funcionarios que tienen responsabilidad delegada y por la ciudadanía la cual debe ejercer su función controladora de la gestión pública.
- Informes más sustanciales: Estos deben contener información más clara, debidamente sustentada, sencilla y comprensible para la ciudadanía.
- Audiencias públicas más participativas: Es importante promover eventos más cercanos a la gente, que animen a la participación y que aseguren el cumplimiento de los acuerdos.

La metodología continuara enriqueciéndose y actualizándose con las experiencias y aportes de todas las entidades de la rama ejecutiva y de otras instituciones públicas que participen en el proceso.

Los objetivos de los ejercicios de rendición de cuentas son los siguientes:

- Informar al público sobre la gestión desarrollada, evaluando avances, obstáculos, logros y dificultades en relación con el cumplimiento de los planes institucionales y las expectativas ciudadanas.
- Explicar y justificar al público las decisiones o resoluciones tomadas por la entidad sobre aspectos relevantes de la gestión.
- Desarrollar un dialogo con los ciudadanos, que contribuya a fortalecer a las entidades del sector público y mejorar las prácticas de participación ciudadana.

Estos objetivos se pueden cumplir en tanto y cuando la población disponga de la información oportuna y de calidad y de espacios de participación.

Existen diversas modalidades de rendición de cuentas, por ejemplo: foro abierto, conversatorio, audiencia pública, audiencia especial, audiencias preliminares, entre otras están en función del interés público y garantizan el intercambio de opiniones entre funcionarios y ciudadanía.

Todas las modalidades pueden realizarse a nivel nacional y territorial. La modalidad de rendición de cuentas también puede estar determinada por áreas temáticas específicas como, por ejemplo:

- Políticas
- Administrativas

- Profesionales
- Financieros
- Legales
- Constitucionales
- Morales

La rendición de cuentas es una práctica que debe realizarse de manera constante y en diferentes modalidades.

El ejercicio de rendición de cuentas incluye la elaboración de informes y las audiencias públicas:

- **Elaboración del informe:** La elaboración de un informe sobre la gestión institucional en general o de manera específica según corresponda. Este informe debe centrarse en la explicación de las actuaciones y decisiones relevantes de la gestión con sus aciertos y desaciertos, el uso de los recursos asignados, así como los principales resultados y las proyecciones.
- **La Audiencias Públicas:** La organización e impulso de una o varias audiencias, para que la entidad dé a conocer a la población aspectos relevantes de la gestión. Se debe garantizar presentaciones dinámicas e interactivas, de tal manera que los presentes mantengan el interés y la participación. Se debe establecer los mecanismos para que el ciudadano de a conocer sus demandas, preguntas u opine sobre el ejercicio. Se deben utilizar medios escritos, digitales, y/o audiovisuales para la divulgación de la información.

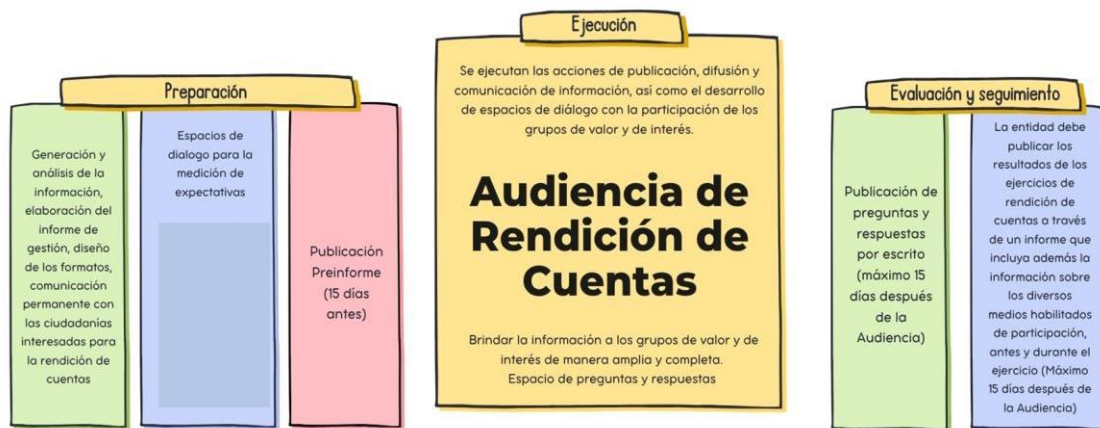
Para facilitar la participación ciudadana se propone las siguientes metodologías:

- Grupos de usuarios o interés actuando como comentaristas.
- Control ciudadano en la gestión pública.

La participación ciudadana es el elemento más importante de la rendición de cuentas, por ello los funcionarios públicos además de facilitar la información, explicar, razonar y justificar los actos y las decisiones más relevantes de su gestión, deben abrir espacios para que la ciudadanía plantee inquietudes, sugerencias y propuestas de mejora de trabajo.

Pasos para implementar el ejercicio de rendición de cuentas:

1. Acuerdo con la Dirección general
2. Definición de las Responsabilidades y compromisos de cada Oficina y Dirección
3. Planificación del trabajo
4. Socialización institucional de la propuesta
5. Elaboración de los informes (previo para consulta de las ciudadanías y final) de la rendición de cuentas
6. Preparación logística del evento de Rendición de cuentas
7. Desarrollo de la audiencia publica
8. Elaboración y publicación del informe posaudiencia



Bibliografía:

- Andreas Schedler. ¿Qué es la rendición de cuentas? Cuadernos de Transparencia. IFAI. Sexta Edición. México. Octubre 2008

Webgrafía:

- https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34702994/Modelo_integrado_planeacion_gestion.pdf/7f3d55ea-4ad6-3bdc-3f05-a23d287ca69b?t=1615223466439
- https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/quest/estrategia_relacion_estado_ciudadano_2024
- <https://www1.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/enlaces-de-interes>