



# PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 2021

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA  
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

Marzo 2021

**Director General**  
José Andrés O'Meara Riveira

**Secretaría General**  
Claudia Ximena Lopez Pareja

**Asesor Dirección General**  
Mauro Palta Cerón

**Subdirector de Negocios**  
Andrés Ricardo Mancipe Gonzalez

**Subdirector de Gestión Contractual**  
Jorge Augusto Tirado Navarro

**Subdirectora de Estudios de Mercado y  
Abastecimiento Estratégico (EMAE)**  
Catalina Pimienta Gómez

**Subdirector de Información y  
Desarrollo Tecnológico (IDT)**  
Rigoberto Rodriguez Peralta

**Asesor Económico**  
Steven Orozco Rodríguez

**Asesor Jurídico**  
Juan David Marín Lopez

**Asesor Planeación**  
Karina Blanco Marín

**Asesor Control Interno**  
Judith Gomez Zambrano

**Asesor Comunicaciones**  
Wiston Manuel Gonzalez del Rio

## PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código:	CCE-PQRSD-PL-01	Página 2 de 8
Vigencia:	Desde 30 de marzo de 2021	
Versión:	01	



### 1. INTRODUCCION

La Constitución Política en el artículo 2, ha establecido el servicio a la ciudadanía como uno de los fines esenciales del Estado. Para dar cumplimiento con este mandato, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – ANCP-CCE- ha puesto a disposición de los ciudadanos y grupos de interés los instrumentos, recursos y canales necesarios para una eficaz comunicación.

En ese sentido, la Política de Atención al Ciudadano aquí expresada, integra los atributos del buen servicio a la misión y visión de la ANCP-CCE. De igual forma involucra a todos los colaboradores de la agencia con el propósito de brindar una adecuada atención y la entrega de respuestas oportunas a nuestros usuarios.

La ANCP-CCE, implementa la política de atención al ciudadano para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad. En virtud de lo anterior, el grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General ha elaborado la presente estrategia, en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

### 2. OBJETIVO

La ANCP-CCE tiene el objetivo de Implementar el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como en la prestación del servicio.

### 3. ALCANCE

La estrategia tiene como punto de partida el compromiso de la alta dirección, la articulación de todas las dependencias de la entidad y la gestión de los recursos para el desarrollo de las diferentes iniciativas que se plantean.

Asimismo, busca establecer una relación Entidad - Ciudadano de manera óptima y transparente, encaminada a lograr un mayor acercamiento de los colaboradores con nuestros grupos de interés, mediante el fortalecimiento y eficiencia de los canales de comunicación.

### 4. MARCO NORMATIVO

**Ley Estatutaria 1618 de 2013:** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

**Decreto 2623 de 2009:** Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.



Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1)7956800 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)

## PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Código:	CCE-PQRSD-PL-01	Página 3 de 8
Vigencia:	Desde 30 de marzo de 2021	
Versión:	01	



**Decreto 2482 de 2012:** Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

**CONPES 3785 de 2013:** Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano.

**Resolución 1519 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.

## 5. PRINCIPIOS

Es importante destacar, que la política se enmarca en los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de calidad y excelencia:

- **Oportunidad:** capacidad de respuesta, la cual, mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano, que el servicio o respuesta se brinde en el término establecido y en el momento requerido.
- **Efectividad:** consiste en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas.
- **Accesibilidad:** permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.
- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Transparencia:** Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.

## 6. AUTODIGNOSTICO

En el diseño de esta estrategia, se tuvo en cuenta el autodiagnóstico de gestión Política de Servicio al Ciudadano (**Ilustración 1**) que describe las oportunidades de mejora y las fortalezas institucionales en temas de atención al ciudadano.



**PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Código:	CCE-PQRSD-PL-01	Página 4 de 8
Vigencia:	Desde 30 de marzo de 2021	
Versión:	01	



**Ilustración 1:** diagnóstico de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano.

	
<b>AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
<b>ENTIDAD</b>	<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>
Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente	86,7

**Fuente:** Extracto de autodiagnóstico DAFP de política de participación.

Al realizar dicho diagnóstico el puntaje obtenido fue de un 86.7%, cumpliendo la mayoría de las actividades establecidas en el Modelo Integral de Planeación y Gestión, esto se llevó a cabo en virtud de la creación del área de atención al Ciudadano presencial, así como la definición de canales, protocolos y proceso o procedimientos para mejorar la calidad de la atención y la prestación del servicio. Sin embargo, se identificó una categoría importante en la que debemos concentrarnos y optimizar los servicios de la agencia, la cual se encuentra relacionada con la atención diferencial, en este sentido, es necesario reforzar los canales virtuales de la entidad con el propósito de reducir barreras de acceso a los servicios para el ciudadano, con el objetivo de mejorar la calificación.

Por lo anterior, para la vigencia 2021, el grupo de atención al ciudadano se enfocará en mejorar la accesibilidad de los canales de atención de la agencia, procurando un servicio incluyente mediante acciones ajustadas a las características diferenciales y particulares de personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos, facilitando el acceso a los servicios que presta la entidad.

## 7. ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

**Objetivo específico 1:** identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios actuales de la ANCP-CCE para entender su participación en el Sistema Electrónico de Compra Pública y orientar los objetivos de la atención y servicio de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos facilitando así, el efectivo cumplimiento de la misión institucional.

**Actividad estratégica.** Actualizar el documento de caracterización de usuarios de la ANCP-CCE de acuerdo con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación frente a la política de atención y servicio al ciudadano.

**Acciones:**

- Publicar en la página web, el documento actualizado 2021 de caracterización de usuarios de la entidad.



**PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Código:	CCE-PQRSD-PL-01	Página 5 de 8
Vigencia:	Desde 30 de marzo de 2021	
Versión:	01	



**Objetivo específico 2:** realizar ajustes razonables que permitan brindar un servicio y atención incluyente en la ANCP-CCE.

**Actividad estratégica.** Mejorar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece la agencia, implementando mejoras en la página web de la entidad, para garantizar una atención accesible a las personas en situación de discapacidad auditiva y visual.

**Acciones:**

- Diseñar y actualizar en la página web de la entidad la sección de niños, niñas y adolescentes.
- Difundir el mecanismo de atención especial y preferente para personas en situación de discapacidad y grupos étnicos en los canales de la entidad.
- Implementar acciones en la página web de la entidad, para garantizar una atención accesible a las personas en situación de discapacidad auditiva y visual.

**Objetivo específico 3:** publicación de información relacionada con atención al ciudadano y PQRSD.

**Actividad estratégica.** Brindar a la ciudadanía, información actualizada de la gestión y tramites de PQRSD.

**Acciones:**

- Actualizar y publicar en la página web de la entidad la Carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.
- Realizar informes trimestrales con la información de las PQRSD de la entidad.
- Dar orientación en lenguaje claro, sobre los trámites y servicios de la entidad a través de los canales de atención de la ANCP-CCE.
- Actualizar la resolución 1707 de 2018, con lineamientos para la atención de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.

**Objetivo específico 4:** establecer los lineamientos de buenas prácticas y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores de la ANCP-CCE, en la prestación del servicio a nuestros grupos de valor.

**Actividad estratégica.** Apropriación del Manual de Atención al Ciudadano y sensibilización en el uso del lenguaje claro a los colaboradores de la ANCP-CCE.

**Acciones.**

- Realizar capacitación en la guía del Lenguaje Claro a los colaboradores de la entidad.
- Actualizar y publicar el manual de atención y servicio al ciudadano de la ANCP-CCE.
- Elaborar una cartilla dirigida a los funcionarios y contratistas con respecto al uso del lenguaje claro en la ANCP-CCE
- Adelantar campañas de difusión al interior de la entidad con los pasos establecidos en la guía de lenguaje claro del DNP



**PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Código:	CCE-PQRSD-PL-01	Página 6 de 8
Vigencia:	Desde 30 de marzo de 2021	
Versión:	01	



- Realizar campañas internas a los colaboradores de la ANCPCE con respecto a:
  - Los Lineamientos Generales del Servicio al ciudadano
  - Los Canales de Atención
  - Atributos de buen servicio

## 8. EVALUACIÓN

La medición para la Estrategia de Atención al Ciudadano- 2021 se llevará a cabo al finalizar el año y para ello se evaluará los resultados obtenidos en la vigencia; para lo cual utilizará el siguiente indicador:

Indicador	Formula	Meta
Cumplimiento del cronograma de los objetivos	(Acciones Ejecutadas / Acciones Planeadas) *100	95%

## 9. CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA AySC

*Ilustración 2. Plan estratégico de atención al Ciudadano*



**PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Código:	CCE-PQRSD-PL-01	Página 7 de 8
Vigencia:	Desde 30 de marzo de 2021	
Versión:	01	



VERSIÓN: 1 FECHA: 17/03/2021		PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO CIUDADANO PEAYSC 2021																										
N° OBJ	OBJETIVO	ID	ACTIVIDADES	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC																
1	Identificar las características de los ciudadanos y/o usuarios actuales de la ANCP-CCE para entender su participación en el Sistema Electrónico de Compra Pública y orientar los objetivos de la atención y servicio de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos facilitando así, el efectivo cumplimiento de la misión institucional.	1	Publicar en página web, el documento actualizado 2021 de caracterización de usuarios de la entidad.																									
2	Realizar ajustes razonables que permitan brindar un servicio y atención incluyente en la ANCP-CCE.	2	Implementar acciones en la pagina web de la entidad, para garantizar una atención accesible para personas en situación de discapacidad																									
		3	Diseñar y actualizar en la pagina web de la entidad la sección de niños, niñas y adolescentes en lenguaje claro.																									
		4	Difundir el mecanismo de atención especial y preferente para personas en situación de discapacidad y grupos étnicos en los canales de la entidad.																									
		5	Sesibilizar a los servidores y contratistas en tematica de inclusión de ANCP-CCE																									
3	Publicación de información relacionada con atención al ciudadano y PQRSD.	6	Actualizar y publicar en la pagina web de la entidad la Carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.																									
		7	Realizar informes trimestrales con la información de las PQRSD de la entidad.																									
		8	Dar orientación en lenguaje claro sobre los trámites y servicios de la entidad a través de los canales de atención de la ANCP-CCE																									
		9	Producir una ayuda visual para indicar los canales de atención de la entidad.																									
		10	Habilitar un mecanismo en la página web para que el ciudadano solicite una cita para atención presencial.																									
4	Establecer los lineamientos de buenas prácticas y protocolos institucionales de atención al ciudadano que sirvan de guía a los colaboradores de la ANCP-CCE, en la prestación del servicio a nuestros grupos de valor	11	Actualizar la resolución 1707 de 2018, con lineamientos para la atención de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.																									
		12	Capacitación en la Guía del Lenguaje Claro																									
		13	Actualizar y publicar el manual de atención y servicio al ciudadano de la ANCP-CCE.																									
		14	Elaborar una cartilla dirigida a los funcionarios y contratistas con respecto a el uso de Lenguaje Claro en ANCP-CCE																									
		15	Campañas de difusión al interior de la entidad con los pasos establecidos en la guía del Lenguaje Claro del DNP																									
		16	Realizar campañas internas a los colaboradores de la ANCP-CCE con respecto a: • Los Lineamientos Generales del Servicio al ciudadano • Los Canales de Atención • Atributos de buen servicio																									

**Fuente:** construcción propia

**Nota:**

Las actividades podrían presentar modificaciones en el cronograma debido a factores tales como, los recursos que están sujetos al presupuesto asignado por el Ministerio de Hacienda y crédito Público destinados para la entidad y al desarrollo de cambios tecnológicos al interior de la página web.



**PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

Código:	CCE-PQRSD-PL-01	Página 8 de 8
Vigencia:	Desde 30 de marzo de 2021	
Versión:	01	



**10. FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS**

I. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL DOCUMENTO			
Título:	Estrategia participación ciudadana vigencia 2021		
Fecha de elaboración:	17	Mar	20201
Fecha de aprobación:			
Resumen de contenido:	Definir las acciones de la estrategia de Atención para la vigencia 2021 de la ANPCPCE		
Area / Dependencia:	Secretaría General		
Código:		Estado:	
Categoría - Tipo de documento	Plan Estratégico		
Autor / Autores:	Carolina Montenegro – Contratista y Lisseth Tatiana /Analista T2 grado 4		
Aprobación por:	Cargo:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
	Nombre:		
Información adicional:			
Tipo de documento: (Marque X)	Físico	( )	Electrónico ( X )
Ubicación: (especifique donde se aloja o reposa el documento)			

II. AUTORIZACIONES RESPONSABLES						
Acción	Nombre	Cargo / Perfil	Fecha			Firma
Elaboró	Carolina Montenegro y	Contratista	17	marzo	2021	
Revisó	Tatiana Melo Parra	Analista T2 grado 04	19	marzo	2021	
Aprobó	CIGD	CIGD del 25 de marzo de 2021	25	marzo	2021	Acta de CIGD
¿Aprobación mediante comité interno? A continuación, Marque X en SI o NO						SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Nombre de comité interno:		Comité Institucional de Gestion y Desempeño				
Acto administrativo de conformación comité interno:				Resolución 173 de 2020		
Fecha de conformación de comité interno:				N/A		
Medio de Aprobación de este documento:				Reunión CIGD 25 de marzo de 2020		
<p><b>Nota1:</b> Si ha marcado (NO) en la sección de: “¿Aprobación mediante comité interno?” marque N/A (No aplica) en los siguientes 4 espacios de preguntas correspondientes a la sección de autorizaciones responsables.</p> <p><b>Nota2:</b> Diligenciar las fechas de la siguiente manera Día: diligenciar dos dígitos en números; Mes: diligenciar el mes con las tres primeras letras del mes, ejemplo: Ene = Enero, Ago = Ago. Año: Diligenciar el año con los cuatro dígitos.</p>						

III. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO			Versión vigente del documento: 02		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORO	REVISO	APROBO
01	17/03/21	Creación estrategia de Atención al Ciudadano 2021	Carolina Montenegro – Contratista y	Claudia Ximena López Secretaria General	CIGD
<p><b>Nota:</b> El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe <u>ficha técnica del presente documento.</u></p>					

