



✗ Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor

✗ **2026**

✗ Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía –
GRELCI Oficina Comercial y de Mercadeo –
OCM

Noviembre 2025





Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Introducción | 2 |
| 2. Información general..... | 3 |
| 3. Objetivo Estratégico | 3 |
| 3.1 Objetivo General..... | 3 |
| 3.2 Objetivos Específicos | 3 |
| 4. Alcance..... | 4 |
| 5. Normatividad | 4 |
| 6. Formulación del plan de acción o estrategia institucional..... | 6 |
| 7. Generalidades del plan de acción o estrategia institucional..... | 7 |
| 8. Cronograma..... | 12 |
| 9. Seguimiento y evaluación..... | 12 |
| 10. Anexos e información complementaria..... | 12 |
| 11. Control de cambios..... | 12 |



1. Introducción

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 2052 de 2020, consolida para la vigencia 2026 la Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano y Grupos de Valor, como instrumento de planeación y gestión que orienta las acciones institucionales hacia el fortalecimiento del vínculo entre el Estado y la ciudadanía, bajo los principios de transparencia, participación, eficiencia administrativa y confianza pública. Consolidada bajo el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRELCI) como la dependencia encargada de liderar la implementación de las políticas de relacionamiento Estado–Ciudadano, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

De igual manera, se enmarca en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y en la versión vigente del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG, 2024), que define la Dimensión 3 – Gestión con valores para resultados, y con ella, la perspectiva de relación Estado–Ciudadano. Desde esta perspectiva, se busca mejorar de manera permanente los escenarios de interacción entre las entidades públicas y la sociedad, bajo el enfoque de Estado Abierto promovido por el CONPES 4070 de 2021, que articula las políticas de transparencia, participación y rendición de cuentas.

En cumplimiento de estos marcos, el ICETEX ejecuta las políticas que inciden en la relación Estado–Ciudadano, establecidas por el DAFP, a saber:

- Política de Servicio a la Ciudadanía.
- Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites.
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública (incluye Rendición de Cuentas).

Esta versión de la Estrategia de Relacionamiento 2026 se alinea, además, con las disposiciones de la Ley 489 de 1998, la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública, la Ley 1757 de 2015 sobre participación ciudadana, la Ley 2195 de 2022 en materia de integridad y lucha contra la corrupción, y el Decreto 2106 de 2019, que orienta la simplificación y racionalización de trámites.

En consecuencia, el ICETEX reafirma su compromiso con la mejora continua del relacionamiento con el ciudadano, integrando en su gestión los principios de calidad del servicio, lenguaje claro, participación incidente y rendición de cuentas efectiva. La estrategia proyecta un enfoque orientado a fortalecer la experiencia de la ciudadanía y los grupos de valor, optimizar los canales de interacción, y consolidar una cultura institucional basada en el diálogo público, la corresponsabilidad y la generación de confianza.

El ICETEX avanza hacia una gestión más cercana, transparente y orientada a las personas, fortaleciendo la confianza pública y promoviendo una relación basada en la escucha activa, la claridad en la información y la corresponsabilidad institucional. Reafirmando que mejorar el relacionamiento con el ciudadano constituye una línea esencial de su transformación institucional y un eje transversal de su aporte a la consolidación de un Estado moderno, abierto y participativo, donde la interacción con la ciudadanía se convierte en el centro de la gestión y el motor del mejoramiento continuo.

2. Información general

| | |
|---|--|
| Nombre del Plan de acción o estrategia institucional | Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía y grupos de valor, vigencia 2026 |
| Nombre y código rubro presupuestal asociado | Servicio de atención al Usuario (IG332550004) Defensor Del Consumidor Financiero (IG313090001) Honorarios – OCM (IG312001020240012) |
| Presupuesto asignado (\$)* | No Aplica |
| Área responsable | Oficina Comercial y de Mercadeo |
| Política asociada y otros lineamientos | Seleccione la política asociada 11. Servicio al ciudadano 12. Racionalización de trámites 13. Participación ciudadana en la Gestión Pública |
| Proceso | Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos Dirección Estratégica y Gestión Organizacional Gestión Comercial y de Mercadeo |
| Fecha de inicio | 02/01/2026 |
| Fecha de finalización | 31/12/2026 |

Nota *: Esta estrategia conlleva la ejecución de un porcentaje de los rubros anteriores.

3. Objetivo Estratégico

Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.

3.1 Objetivo General

Desarrollar la Estrategia de Relacionamiento con las ciudadanías para la vigencia 2026, mediante acciones internas articuladas que fortalezcan el acceso, la comprensión y el uso de la oferta institucional de información, servicios y trámites del ICETEX, garantizando transparencia, participación y control social en los distintos escenarios de interacción con los grupos de interés y de valor.

3.2 Objetivos Específicos

- Fortalecer la participación ciudadana mediante la promoción de actividades que faciliten la involucración activa de los grupos de valor.
- Optimizar la experiencia de la ciudadanía a través de acciones integrales que mejoren la accesibilidad, claridad, oportunidad y pertinencia en la prestación de los servicios institucionales.
- Articular acciones con los líderes de trámites de la entidad para racionalizar, simplificar y digitalizar los procedimientos institucionales, facilitando la interacción ciudadana y reduciendo tiempos y cargas administrativas.
- Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas mediante actividades que garanticen transparencia, promuevan el control social y fortalezcan la confianza institucional.

4. Alcance

Dentro del alcance de la Estrategia se define el marco de acción institucional orientado a fortalecer los vínculos entre la entidad, la ciudadanía y sus grupos de valor, garantizando una gestión pública más cercana, transparente y participativa. Se fundamenta en los principios de mejora continua, inclusión y corresponsabilidad, integrando las políticas que conforman la perspectiva de relación Estado–Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Su implementación comprende la coordinación entre las diferentes áreas misionales y de apoyo de la entidad, para mejoramiento de los procesos que inciden directamente en la experiencia del ciudadano, reafirmando el compromiso institucional con una atención de calidad, la generación de confianza y la consolidación de asegurar una gestión coherente y articulada en todos los niveles. Cada dependencia contribuye desde su ámbito de acción al de una cultura organizacional orientada al servicio público.

5. Normatividad

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA

| Año | Disposición normativa | Descripción |
|------|---|---|
| 1991 | Constitución política 4 de julio de 1991 Artículo 86, 89, 90, 92, 101, 103, 107 y 122 al 131, 122 al 131 y 270 | <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 2: Es un fin esencial del Estado servir a la comunidad. • Artículos: 86, 89, 90, 92, 101, 103, 107 y 122 al 131, 122 al 131: Fija los límites y define las relaciones entre los poderes del Estado y de éstos con sus ciudadanías. Consagra los principios en los cuales debe desenvolverse la Función Pública. • Artículo 123: Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad”. • Artículo 270: Señala que son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. |

LEYES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

| Año | Disposición normativa | Descripción |
|------|---|--|
| 2022 | Ley 2195 de 2022 Artículo 31 | <ul style="list-style-type: none"> • Adopta medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción • Instaura los Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad |

| Año | Disposición normativa | Descripción |
|------|--|---|
| 2020 | Ley 2052 de 2020 Artículo 17 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece 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 ▪ Crea las dependencias únicas de relacionamiento Estado- ciudadanía |
| 2015 | Ley 1757 del 6 de julio de 2015 | Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas. |
| 2014 | Ley 1712 del 6 marzo de 2014 | Crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. |
| 2011 | Ley 1474 del 12 de julio de 2011 | Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. |
| | Ley 1437 de 2011 | Expede el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo |
| 2003 | Ley 850 del 18 de noviembre de 2003 Artículo 22 | <ul style="list-style-type: none"> • Reglamenta las veedurías ciudadanas • Función Pública diseñará metodologías de evaluación de la Gestión Pública, orientada a facilitar el ejercicio de la vigilancia |
| 1998 | Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 | <ul style="list-style-type: none"> • Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública. • Artículos 32 al 38: Determina los fundamentos de la Democratización y control social de la administración pública. |

DECRETOS PRESIDENCIALES Y SECTORIALES

| Año | Disposición normativa | Descripción |
|------|--|--|
| 2019 | Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 | Dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. |
| 2018 | Decreto 612 del 04 de abril de 2018 | Fija directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del Estado. |
| 2015 | Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015 | Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública |
| 2012 | Decreto Ley 019 de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios |

| Año | Disposición normativa | Descripción |
|------|--|--|
| | | existentes en la Administración Pública |
| 2010 | Decreto 235 del 28 de enero de 2010 | Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas. |

CONPES Y NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS

| Año | Disposición normativa | Descripción |
|------|----------------------------|---|
| 2023 | NTC 6047 de 2023 | Establece criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios de acceso al ciudadano |
| 2013 | CONPES 3785 de 2013 | Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano |

RESOLUCIONES Y CIRCULARES

| Año | Disposición | Descripción |
|------|---|---|
| 2021 | Circular 100-010 de agosto de 2021 | Emite directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro. |
| | Resolución 1519 de 2021 | Define 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. |

6. Formulación del plan de acción o estrategia institucional

La Estrategia de Relacionamiento con el Ciudadano y Grupos de Valor del ICETEX se formula en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020, adicionalmente, la versión más reciente del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG 2024) actualiza la Dimensión 3: Gestión con valores para resultados, en la que se inserta la perspectiva de relación Estado–Ciudadano, como un componente esencial para mejorar de manera permanente los escenarios de interacción entre las instituciones públicas y la sociedad.¹

Desde este enfoque, se promueve un modelo de Estado Abierto, sustentado en la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana. En coherencia con dicha perspectiva, el ICETEX desarrolla acciones orientadas a la implementación y fortalecimiento de las políticas que inciden en la relación Estado–Ciudadanía, a saber: Servicio a la Ciudadanía, Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública (incluida la Rendición de Cuentas) y

¹ DAFP. (2024). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)*, Versión 6. Disponible en: https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/53996695/2024-12-18_Manual_operativo_mipg_6V.pdf

Gobierno Digital con alcance transversal. Estas políticas, orientan los procesos de gestión institucional hacia la mejora de la experiencia del ciudadano y la optimización de los servicios.

Finalmente, para la Estrategia 2026 se concibe como un instrumento de gestión estratégica que articula las acciones definidas con el propósito de fortalecer la confianza pública en la entidad. Este propósito se sustenta en el equilibrio entre las expectativas y necesidades de la ciudadanía y las responsabilidades institucionales del ICETEX, reconociendo a la ciudadanía como un actor central del relacionamiento público y un aliado fundamental en la consolidación de una gestión pública más empática, efectiva y transparente.

7. Generalidades del plan de acción o estrategia institucional

La Estrategia Institucional 2026 del ICETEX se formula en respuesta a los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG 2024, en el cual la entidad alcanzó un Índice de Desempeño Institucional de 94,9 puntos², posicionándose dentro del rango de desempeño sobresaliente a nivel nacional. No obstante, los análisis derivados de esta medición evidencian oportunidades de mejora en la gestión del servicio al ciudadano, la participación efectiva de los grupos de valor y la comunicación de los procesos institucionales. Estas brechas justifican la necesidad de un instrumento estratégico orientado a la consolidación de una relación más cercana, transparente y eficiente con la ciudadanía.

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG, versión 2024), y para estas políticas, el ICETEX obtuvo desempeños destacados: 94,3, 97,1 y 92,5 puntos respectivamente, lo que refleja avances significativos, pero también la necesidad de fortalecer la sostenibilidad de los resultados y mejorar los mecanismos de diálogo, seguimiento y evaluación participativa.

RESULTADOS FURAG - ICETEX 2024

■ Servicio a la Ciudadanía ■ Simplificación y Racionalización de Trámites ■ Participación Ciudadana



Fuente: creación propia

De igual manera, la estrategia institucional responde a las recomendaciones emitidas por la Función Pública en el marco del FURAG³, relacionadas con la consolidación del Grupo

² Departamento Administrativo de la Función Pública (2025). Resultados FURAG – ICETEX, Vigencia 2025.

³ DAFP. *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Versión 6, 2024)*.

de Relacionamiento con el Ciudadano (GRELCI) como dependencia articuladora de las políticas de relacionamiento, la promoción de espacios de participación incluyentes y la documentación de buenas prácticas derivadas de la evaluación del servicio. Estas orientaciones fortalecen la visión de una gestión pública basada en la confianza, la corresponsabilidad y la mejora continua.

| INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" | | |
|--|--|---------------|
| POLÍTICA | RECOMENDACIÓN | ÍNDICE |
| Racionalización de Trámites | Evaluar y asegurar que las acciones de racionalización de trámites u otros procedimientos administrativos o consultas de acceso a la información pública implementadas, permitan reconocer los incentivos y/o valor agregado a los ciudadanos que realizan los trámites en línea, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 2052 de 2020 | POL11 |
| Participación Ciudadana en la Gestión Pública | Publicar y divulgar información en el menú participa y otros medios de difusión, sobre la convocatoria y desarrollo de los ejercicios de control social a la gestión. | POL12 |
| Participación Ciudadana en la Gestión Pública | Realizar espacios de diálogo con grupos motor, veedurías, representantes de pueblos étnicos y espacios comunitarios, entre otros para la rendición de cuentas sobre cumplimiento del acuerdo de paz. | POL12 |
| Participación Ciudadana en la Gestión Pública | Realizar espacios de diálogo con grupos motor, veedurías, representantes de pueblos étnicos y espacios comunitarios, entre otros para la rendición de cuentas sobre cumplimiento del acuerdo de paz. | POL12 |
| Participación Ciudadana en la Gestión Pública | Divulgar ante las ciudadanías y grupos de valor, los planes de mejora y acciones adelantadas que se han ejecutado como resultado de la implementación de acciones de participación ciudadana y de rendición de cuentas. | POL12 |
| Participación Ciudadana en la Gestión Pública | Divulgar los planes de mejora y acciones adelantadas para su cumplimiento ante los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que se han ejecutado como resultado de la implementación de acciones de participación ciudadana y de rendición de cuentas. | POL12 |
| Participación Ciudadana en la Gestión Pública | Vincule a las ciudadanías en la formulación de planes, programas, proyectos, servicios y trámites. Documéntelos. | POL12 |
| Servicio a las ciudadanías | Elaborar formatos, plantillas y respuestas tipo PQRSDF para emitir respuestas a las ciudadanías haciendo uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente. | POL13 |
| Servicio a las ciudadanías | Implementar dispositivos tecnológicos para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad en la entidad para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad. | POL13 |
| Servicio a las ciudadanías | Instalar señalización en alto relieve en la entidad para garantizar el acceso a las personas con discapacidad visual. | POL13 |
| Servicio a las ciudadanías | Utilizar señalización con braille en la entidad para garantizar el acceso a las personas con discapacidad visual. | POL13 |

| INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" | | |
|--|---|--------|
| POLÍTICA | RECOMENDACIÓN | ÍNDICE |
| Servicio a las ciudadanías | Utilizar señalización con imágenes en lengua de señas para garantizar el acceso a las personas con discapacidad auditiva. | POL13 |
| Servicio a las ciudadanías | Utilizar señalización en otras lenguas o idiomas para garantizar el acceso a derechos y servicios de las comunidades diversas. | POL13 |
| Servicio a las ciudadanías | Utilizar sistemas de información que guíen a las personas a través de los ambientes físicos de la entidad y mejoren su comprensión y experiencia del espacio (Wayfinding) para garantizar el acceso a derechos y servicios de las comunidades diversas. | POL13 |

Fuente: Elaboración propia – basado en los resultados medición
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Finalmente, la Estrategia de Relacionamiento 2026 proyecta un modelo de gestión orientado a la oportunidad de mejora, sustentado en los principios de transparencia, eficiencia y participación ciudadana. Su propósito es consolidar una cultura organizacional centrada en el servicio, donde cada dependencia contribuya al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y a la construcción de confianza pública. Con ello, el ICETEX reafirma su compromiso con la implementación de políticas que garanticen una interacción permanente, abierta y efectiva entre la institución y sus grupos de valor.

- Armonización para el cumplimiento en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP):

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) constituye uno de los pilares del Gobierno Nacional para fortalecer la integridad, la apertura institucional y el acceso a la información pública. En este marco, el ICETEX orienta sus acciones hacia el cumplimiento de los estándares de transparencia activa y pasiva, la prevención de riesgos de opacidad y el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía. El PTEP, además, implica la adopción de prácticas que permitan consolidar una gestión pública más confiable, responsable y alineada con los principios de buen gobierno.

En este escenario, el GRELCI asume un rol estratégico en apoyo a la articulación de esfuerzos que aseguren el cumplimiento de los lineamientos establecidos. Su responsabilidad como articulador permite integrar las dinámicas institucionales con las exigencias del PTEP, promoviendo que la información pública sea accesible, verificable y oportuna, y que los procesos internos respondan de manera consistente a las expectativas de transparencia del Estado y de la ciudadanía.

En este sentido se proyecta para el 2026 que estos ejercicios permiten consolidar una visión integral que prioriza la coherencia entre los compromisos asumidos por la entidad y los lineamientos definidos a nivel nacional. Gracias a ello, la estrategia de transparencia se convierte en un componente transversal que refuerza la legitimidad institucional.



| Actividad | Responsable | Rol |
|--|---|-------------|
| Ejercer un rol articulador de la transparencia activa y pasiva, liderando la coordinación interáreas para garantizar la claridad, accesibilidad y actualización de la información pública. Además, será responsable de evaluar la experiencia al usuario en el acceso a la información y en la gestión de PQRSD, así como de consolidar y canalizar las observaciones ciudadanas que alimenten la mejora continua del PETP | Oficina de Comercial y de Mercadeo – Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRELCI) | Estratégico |

El enfoque de articulación que apoya el GRELCI apunta al cumplimiento del PTEP, a su vez, busca fortalecer una cultura organizacional, promoviendo prácticas permanentes de integridad y lenguaje claro. Este rol transversal asegura que la transparencia no sea un ejercicio aislado, sino un principio transversal que orienta la toma de decisiones, la interacción con actores internos y externos, y la construcción de confianza con la ciudadanía.

- **Proceso de construcción conjunta Estrategia de Relacionamiento**

Para la proyección de esta versión, se llevó a cabo un ejercicio de construcción conjunta, orientado a recopilar las necesidades, expectativas y aportes tanto del equipo responsable del desarrollo y seguimiento, como de las demás áreas de la entidad. Este proceso permitió consolidar un trabajo articulado que no solo expresa el espíritu y la visión del equipo líder, sino que integra las perspectivas de colaboradores, equipos técnicos y representantes territoriales.

Durante el último trimestre del año, se desarrollaron diversos espacios participativos y de escucha activa que facilitaron el diálogo, la reflexión colectiva y la identificación de oportunidades de mejora, enriqueciendo así el contenido del plan y fortaleciendo su carácter integral y colaborativo. De esta manera, el 2026 se consolida como una herramienta dinámica que impulsa la articulación interna, la participación activa y la mejora continua del servicio, reafirmando el compromiso del ICETEX con una gestión pública más cercana, transparente y con propósito.

Estos espacios fueron desarrollados bajo los siguientes principios orientadores:

- 1. Colaboración:** Se fundamenta en el trabajo conjunto entre las distintas áreas, niveles y equipos de la entidad, promoviendo la construcción colectiva de acciones y decisiones orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano.
- 2. Coherencia:** Hace referencia a la alineación permanente entre las políticas institucionales, los lineamientos estratégicos y las acciones operativas de la Estrategia. Orientando la actuación del equipo de colaboradores hacia la consolidación de una gestión pública ordenada, previsible y con sentido de propósito compartido.
- 3. Transparencia:** Representa el compromiso institucional con una gestión abierta, accesible y con acceso al ciudadano. La cual implica promover la comunicación clara, la rendición de cuentas y el acceso oportuno a la información, generando confianza y legitimidad frente a la ciudadanía. Bajo este principio, se espera que el ICETEX fortalezca su credibilidad y refuerce su rol como entidad garante de derechos, promotora de la educación con equidad.
- 4. Confianza:** Entendida bajo la constitución de la base del relacionamiento entre el ICETEX y la ciudadanía, y que se construye mediante la coherencia entre el discurso

y la acción, la transparencia en la gestión y la respuesta efectiva a las necesidades de los ciudadanos. Este principio se traduce en la generación de vínculos sostenibles basados en el respeto, la empatía y la responsabilidad institucional, fortaleciendo la imagen pública del ICETEX como una entidad cercana, confiable y orientada al servicio.

- **Plan de trabajo**

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor, constituye la hoja de ruta operativa que orienta la ejecución de las acciones previstas en las políticas que conforman la perspectiva de relación Estado–Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):

- Servicio a la Ciudadanía
- Participación Ciudadana en la Gestión Pública (incluida la Rendición de Cuentas)
- Simplificación, Estandarización y Racionalización de Trámites

Este documento organiza de manera sistemática actividades, metas, indicadores, responsables y tiempos de ejecución, permitiendo realizar seguimiento periódico del cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en la estrategia institucional. El cronograma se consolida como una herramienta de planeación y gestión integral, que articula los compromisos del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRELCI) con las dependencias misionales y de apoyo del ICETEX, garantizando un enfoque transversal, medible y orientado a resultados.

Cada política se desarrolla como un bloque temático de gestión, con actividades diferenciadas que responden a sus propósitos específicos, pero articuladas entre sí para fortalecer la experiencia del ciudadano y la confianza pública.

- **Política de Servicio a la Ciudadanía:** comprende las acciones orientadas a mejorar la gestión del servicio, con el propósito de fortalecer la calidad, oportunidad y empatía en la atención al ciudadano.
- **Política de Racionalización de Trámites:** incluye las acciones de simplificación, optimización y mejora continua aplicadas a los trámites y a otros procedimientos administrativos (OPA), garantizando mayor eficiencia, accesibilidad y usabilidad de los servicios institucionales.
- **Política de Participación Ciudadana:** abarca las acciones correspondientes a la fase de seguimiento y evaluación participativa, enfocadas en analizar los resultados de la gestión y promover la retroalimentación activa de la ciudadanía en los procesos institucionales.

En conjunto, la Estrategia busca garantizar una ejecución ordenada, transparente y coordinada, que refleje el compromiso institucional del ICETEX con una gestión pública cercana, eficiente, digital e inclusiva.

A continuación, se relacionan las principales características de la Estrategia:

- Enfoque estratégico: Vincula las acciones operativas con los objetivos institucionales y los lineamientos del MIPG.
- Participación: Promueve espacios presenciales y virtuales para la co-creación y la fortaleciendo la corresponsabilidad ciudadana.

- Optimización acciones para simplificar procesos y reducir cargas administrativas.
- Calidad en el servicio al ciudadano: Garantiza estándares de atención oportunos y accesibles, promoviendo la mejora de la experiencia ciudadana y el fortalecimiento de los canales presenciales y digitales.
- Transparencia y rendición de cuentas: Fomenta la divulgación clara, oportuna y comprensible de la gestión institucional, consolidando espacios de diálogo y control social que permitan a la ciudadanía ejercer veeduría y seguimiento informado.
- Articulación con la política de Gobierno Digital para aunar esfuerzos en el marco de mejorar la experiencia ciudadana, optimizar los servicios institucionales y fortalecer la eficiencia en los procesos administrativos.
- Medición y mejora continua: Define indicadores de gestión y percepción ciudadana para evaluar impacto y orientar ajustes.

8. Cronograma

En los anexos del presente documento se detalla el cronograma de las acciones para ejecutar en la vigencia 2026.

9. Seguimiento y evaluación

El seguimiento de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026, se realizará mediante el porcentaje de cumplimiento frente a lo programado. En este sentido, el indicador corresponderá a la relación entre el avance ejecutado y el avance establecido en el cronograma, expresado en términos porcentuales.

10. Anexos e información complementaria

Cronograma de actividades de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 formato Excel.

11. Control de cambios

| Versión | Detalle del cambio | CIGD N° | Fecha aprobación |
|---------|---|---------|------------------|
| 1 | Aprobación Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía 2026 | 14 | 18/12/2025 |
| | | | |

