

# ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO

**2026**



## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>ESTRATEGIAS.....</b>	<b>4</b>
<b>PROMOCION EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN. ....</b>	<b>4</b>
<b>FORTALECIMIENTO DE LAS CONDICIONES INSTITUCIONALES PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>FOMENTO DE LA CULTURA DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>RESPONSABLES.....</b>	<b>5</b>
<b>ACTIVIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>INDICADOR DE LA ESTRATEGIA .....</b>	<b>7</b>
<b>Índice de Efectividad de las Estrategias de Relacionamento (IEER) .....</b>	<b>7</b>
<b>PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO .....</b>	<b>7</b>

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 y lo dispuesto en la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública que hace parte de la Dimensión 3 "Gestión con valores para resultados" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, la Agencia Logística de Gestión Inmobiliaria y Servicios de Cundinamarca, presenta la estrategia de relacionamiento para la vigencia 2026, la cual busca fortalecer la relación con los ciudadanos, fortaleciendo la interacción y diálogo a través del fomento y promoción de los mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas en los procesos de planeación, gestión y evaluación.

La participación ciudadana es la principal herramienta para promover la transparencia, el control social y la integridad en la gestión pública y fortalecer la relación Estado - Ciudadanía, por ello la la Agencia, a través de este plan asume retos institucionales que buscan aportar a la consolidación de un gobierno abierto para mejorar la confianza y satisfacción de los grupos de interés, y así mismo, generar valor público, a través de actividades enfocadas en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

## RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO



La Constitución Política de Colombia, desde su creación plasmó en su preámbulo la obligación de asegurar a todos los ciudadanos el ejercicio de sus derechos dentro de un marco jurídico,



**Gobernación de Cundinamarca**

Agencia Logística de gestión Inmobiliaria y servicios de Cundinamarca Sede Administrativa Calle 26 #51-53. Torre Beneficencia Piso 3. Bogotá, D.C. Tel. 749 1535 - 749 1541  
 @CundiGob @CundinamarcaGob  
 www.cundinamarca.gov.co

democrático y participativo; en donde, el ciudadano cuenta con herramientas que promueven y garantizan su participación dentro de la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión institucional.

La participación ciudadana: "es concebida como el ejercicio democrático que permite a los ciudadanos individual o colectivamente vigilar los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación hasta el control de la ejecución de los recursos de inversión del Estado. También es considerada como una forma de intervención de los ciudadanos en las actividades públicas actuando en función de unos intereses sociales particulares, que puede decirse que son difusos como el derecho a la salud, al trabajo, al ambiente sano, a la cultura ..."

Dicha participación está regulada en la Ley 1757 de 2015 y se desarrolla en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG a través de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC y la Resolución 1519 de 2020, en lo que tiene que ver con la disposición del menú Participa en la sede electrónica de toda entidad pública.

Así las cosas, para la Agencia, es un compromiso y una responsabilidad continuar fortaleciendo las acciones de relacionamiento con sus grupos de interés en todo el ciclo de la gestión pública a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

## OBJETIVO

Promover la intervención y colaboración de los grupos de interés de la Agencia Logística de Gestión Inmobiliaria y Servicios de Cundinamarca, en las etapas de su gestión, mediante espacios de diálogo que permitan el control social, la consolidación de condiciones institucionales idóneas para el relacionamiento y el fomento de una cultura institucional de transparencia, gobierno abierto e integridad.

De igual manera, el poder brindar acceso a información, trámites y servicios a través de los canales definidos por la Agencia para atender asuntos en cumplimiento de su objeto misional. De igual forma se busca brindar y promulgar los diferentes espacios de participación ciudadana que realiza la Agencia, teniendo como objetivo principal el acercamiento ciudadano a los asuntos públicos que maneja la Agencia.

## ALCANCE

El desarrollo de las actividades contenidas en esta estrategia, aplican a los servidores públicos y contratistas de todas las dependencias de la Agencia, quienes deben procurar una comunicación efectiva y de doble vía entre su respectiva área de trabajo y sus grupos de interés, con procesos participativos que promuevan el gobierno abierto.

## ESTRATEGIAS

### PROMOCION EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN.

Corresponde a todas a aquellas acciones de diálogo de doble vía (espacios, mecanismos y estrategias de comunicación participativa que facilitan el intercambio permanente de información) con los grupos de interés que se pueden desarrollar para facilitar la participación ciudadana durante todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, seguimiento y evaluación).



## FORTALECIMIENTO DE LAS CONDICIONES INSTITUCIONALES PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN.

Incluye las acciones que se enfocan en superar los retos para avanzar en el cumplimiento de los requisitos metodológicos de cada uno de los niveles de madurez de la política de participación ciudadana en la gestión pública, establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y que anualmente se evalúa a través del Formulario Único de Reporte a la Gestión – FURAG.

## FOMENTO DE LA CULTURA DE PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN.

Corresponde a todas aquellas acciones que, por iniciativa propia, la Agencia, establece y desarrolla para promover una cultura organizacional que promueva e incorpore la participación para la toma de decisiones y la mejora continua.

## RESPONSABLES

Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Direccionamiento Estratégico, Gestión Jurídica y equipo responsable de las comunicaciones.

## ACTIVIDADES

SUBCOMPONENTES	No.	Actividad	Fecha Inicio (DD/MM/AAAA)	Fecha Fin (DD/MM/AAAA)	META
<b>SUBCOMPONENTE 1.</b> Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Validar y determinar: <ul style="list-style-type: none"> <li>Las partes interesadas relevantes para la prestación del servicio al ciudadano.</li> <li>Los requisitos y expectativas de dichas partes interesadas relacionados con la calidad, oportunidad y efectividad de los servicios que ofrece la Agencia.</li> </ul>	1/04/2026	31/04/2026	Aumentar la calificación FURAG - IDI conforme estándares del DAFP
<b>SUBCOMPONENTE 2.</b> Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del ciudadano	2.1	Desarrollar los espacios para mejorar e incentivar el servicio al ciudadano.	02/02/2026	31/12/2026	
	2.3	Implementar y articular mecanismos de accesibilidad,	02/02/2026	31/12/2026	



		comunicación asertiva y uso de lenguaje claro.		
<b>SUBCOMPONENTE 3.</b> Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Dar continuidad al diseño e implementación de estrategias que fortalezcan la interacción con los usuarios, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Agencia.	02/02/2026	31/12/2026
	3.2	Fortalecer los mecanismos de participación para los grupos de valor en relación con los servicios de la Agencia, a través del Menú Participa.	Permanente durante la vigencia	31/12/2026
<b>SUBCOMPONENTE 4.</b> Gestión del Conocimiento y la innovación frente a la calidad del servicio al ciudadano	4.1	Mantener a disposición de la ciudadanía la encuesta de percepción ciudadana, como mecanismo permanente para la evaluación de la calidad y satisfacción frente a los servicios prestados por la Agencia.	02/03/2026	31/12/2026
	4.2	Involucrar a la ciudadanía en procesos de co-creación de soluciones innovadoras orientadas a la mejora de la prestación de los servicios de la Agencia, mediante mesas de trabajo para la generación de ideas.	30/04/2026	31/12/2026
	4.5	Formar alianzas Estratégicas con universidades e instituciones de investigación para promover proyectos de innovación en la gestión e infraestructura para la prestación de servicios de la Agencia.	30/04/2026	31/12/2026
<b>SUBCOMPONENTE 5.</b> Evaluación de la gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Desarrollar e implementar acciones orientadas al fortalecimiento de los criterios de atención al ciudadano, con base en el análisis de los resultados obtenidos a partir de las PQRSD.	Permanente	Permanente
	5.2	Presentar a la Gerencia dos informes en los que se destaquen los resultados del seguimiento a las solicitudes de información presentadas por los usuarios.	30/06/2026	31/12/2026

	5.3	Analizar y socializar los resultados de la encuesta de percepción ciudadana y, de ser pertinente, formular e implementar un plan de mejora.	Cuatrimestralmente Abril, Agosto, Diciembre	
--	-----	---	---	--

## INDICADOR DE LA ESTRATEGIA

Con el fin de lograr el cumplimiento de las acciones frente a la promoción de la intervención y colaboración de los grupos de interés de la Agencia Logística de Gestión Inmobiliaria y Servicios de Cundinamarca, en las etapas de su gestión, mediante espacios de diálogo que permitan el control social, la consolidación de condiciones institucionales idóneas para el relacionamiento y el fomento de una cultura institucional de transparencia, gobierno abierto e integridad, se propone el siguiente indicador:

### Índice de Efectividad de las Estrategias de Relacionamiento (IEER)

#### Fórmula:

IEER = (Nº de acciones de relacionamiento realizadas / Nº total de acciones de relacionamiento programadas).

## PROYECCIÓN DE PRESUPUESTO

El área encargada del relacionamiento con la ciudadanía, tiene asignado un presupuesto para la vigencia 2026, cuya ejecución presupuestal es monitoreada de manera periódica de acuerdo con el Plan Anual de Adquisiciones.

