



Culturas



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL
CIUDADANO

2026

1. Introducción

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 se formula en cumplimiento de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como instrumento orientador para consolidar una gestión pública centrada en las personas. Su propósito es fortalecer y cualificar la relación entre la entidad y la ciudadanía, mediante el mejoramiento continuo de la atención, la optimización de canales y procesos de servicio, y la promoción de una interacción más cercana, oportuna, transparente e incluyente, que contribuya a generar confianza y a garantizar una experiencia integral de servicio.

2. Marco normativo

- Constitución Política de Colombia
- Ley 489 de 1998
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 2195 de 2022
- Decreto 1083 de 2015
- Circular DAFP del 22 de enero de 2026

3. Objetivo general

Fortalecer la gestión del servicio al ciudadano mediante la implementación de acciones estratégicas y de mejora continua que permitan optimizar la calidad, oportunidad y accesibilidad de la atención en los diferentes canales, elevando la experiencia ciudadana y promoviendo relaciones de confianza, cercanas y transparentes entre la entidad y la ciudadanía.

4. Alcance

La Estrategia aplica a todas las dependencias y servidores públicos que intervienen en la atención y relacionamiento con la ciudadanía.

5. Subcomponentes de la Estrategia

La estrategia se estructura en cuatro (4) subcomponentes definidos por el DAFP.

6. Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

Acciones orientadas a identificar necesidades, expectativas y oportunidades de mejora del servicio.

Código	Actividad	Meta / Producto	Responsable	Fecha final
1.1	Implementar el modelo de servicio al ciudadano para fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía.	Informe de medición del impacto del modelo de servicio implementado.	Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado	2026-12-31
1.2	Actualizar la Política de Servicio al Ciudadano para el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.	Política implementada y socializada en el sistema integrado de gestión de la entidad.	Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado	2026-12-31
1.3	Caracterizar a los grupos de valor y agentes culturales del Ministerio, que acceden a los canales de atención.	Informe de caracterización de grupos de valor	Oficina Asesora de Planeación/Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado	2026-12-30

7. Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente

Acciones orientadas a fortalecer las competencias del talento humano que presta el servicio.

Código	Actividad	Meta / Producto	Responsable	Fecha final
2.1	Diseñar e implementar un modelo de evaluación formativa del servicio prestado por los servidores que conforman el GIT de servicio al ciudadano, que permita identificar brechas de competencias, definir planes de capacitación y realizar retroalimentación periódica.	Informes trimestrales de resultados de calidad.	Coordinación Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.	2026-12-15
2.2	Implementar acciones de mejora a partir de los resultados del modelo de seguimiento a la calidad del servicio.	Planes de oportunidades de mejora en la prestación de servicio.	Oficina de Relacionamiento para la Ciudadanía.	2026-12-15
2.3	Capacitar al talento humano de los servidores que tienen relación con el proceso de Servicio al Ciudadano que fortalezcan competencias en el servicio.	2 Capacitaciones desarrolladas	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano.	2026-12-15

8. Subcomponente 3. Oferta institucional accesible y comprensible

Acciones orientadas a garantizar el acceso y comprensión de la oferta institucional.

Código	Actividad	Meta / Producto	Responsable	Fecha final
3.1	Implementar modelo de servicio para la mejora de los canales de atención a la ciudadanía.	Informe de Medición del impacto del modelo de servicio implementado.	Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado	2026-12-31
3.2	Definir la estrategia de Lenguaje Claro para la entidad.	Guía de Lenguaje Claro Inventario de acciones de lenguaje claro implementadas en la entidad en documentos de interés ciudadano	Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado	2025-12-31
3.3	Actualizar y socializar los protocolos de servicio a la ciudadanía, fortaleciendo el enfoque diferencial	Protocolos de servicio a la ciudadanía actualizados e implementados a través del sistema integrado de gestión.	Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado	2025-12-31
3.4	Implementar la estrategia de racionalización de trámites.	Reporte de implementación de los avances de la estrategia de racionalización de trámites.	Oficina de Relacionamiento para la ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado	2025-12-31

9. Subcomponente 4. Evaluación y medición de la experiencia ciudadana

Acciones orientadas al seguimiento y mejora continua del servicio.

Código	Actividad	Meta / Producto	Responsable	Fecha final
4.1	Implementar un mecanismo automático de encuestas de satisfacción ciudadana de la atención en canales de servicio.	Reporte trimestral de resultados de encuestas de satisfacción de la atención de canales	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	2026-12-31 00:00:00
4.2	Realizar la reotroalimentación de los resultados de las encuestas a las dependencias del Ministerio.	Alertas tempranas a las dependencias a través de un semáforo del comportamiento de la satisfacción.	Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	2026-12-31 00:00:00