

Estrategia Anual de Servicio o Relacionamiento con la Ciudadanía



2026

CONTENIDO

ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2026	3
1. INTRODUCCIÓN	3
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. MARCO NORMATIVO	4
4. ALCANCE	4
5. OBJETIVO GENERAL	4
6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
7. PRINCIPIOS ORIENTADORES	5
8. GRUPOS DE VALOR	5
9. EJES ESTRATÉGICOS	5
Eje 1. Atención Oportuna y Eficiente	5
Eje 2. Comunicación y Lenguaje Claro	6
Eje 3. Fortalecimiento de Canales de Atención	6
Eje 4. Participación Ciudadana	6
Eje 5. Inclusión y Accesibilidad	7
10. PLAN DE ACCIÓN	7
11. CRONOGRAMA	8
12. INDICADORES	8
13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	9
14. RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA	9

ESTRATEGIA ANUAL DE SERVICIO O RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2026

1. INTRODUCCIÓN



El Senado de la República, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, participación, eficiencia, igualdad y servicio a la ciudadanía, establece la presente Estrategia de Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía para la vigencia 2026, como instrumento orientador de las acciones encaminadas a fortalecer la interacción entre la entidad y los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés.

La estrategia se fundamenta en los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en la Circular Externa No. 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública, que establece que: “Las entidades deberán socializar internamente la Estrategia de Servicio al Ciudadano y asegurar su articulación con los instrumentos de planeación, seguimiento y evaluación institucional, con el fin de garantizar su efectiva implementación y mejora continua”, la Política de Servicio al Ciudadano, la Política de Participación Ciudadana, la Política de Lenguaje Claro, la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones normativas aplicables.

Su propósito es consolidar una cultura institucional orientada al ciudadano, garantizando servicios accesibles, oportunos, incluyentes y de calidad, que contribuyan al fortalecimiento de la confianza ciudadana en el Senado de la República.

2. JUSTIFICACIÓN

La atención y el relacionamiento con la ciudadanía constituyen elementos fundamentales para fortalecer la legitimidad institucional, promover la participación ciudadana y garantizar el acceso efectivo de la atención a la ciudadanía que presta el Senado de la República.



La implementación de esta estrategia permite consolidar mecanismos de atención eficientes, fortalecer los canales de comunicación con los ciudadanos, promover el uso del lenguaje claro y generar espacios de escucha activa que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

3. MARCO NORMATIVO

La presente estrategia se desarrolla en el marco de las siguientes disposiciones:



- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 489 de 1998.
- Ley 850 de 2003.
- Ley 962 de 2005.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1499 de 2017.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Política Nacional de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Circular Externa No. 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Política de Servicio al Ciudadano del Senado de la República.
- Política de Lenguaje Claro del Senado de la República.
- Manual de Servicio al Ciudadano del Senado de la República.

4. ALCANCE

La presente estrategia aplica a todas las dependencias del Senado de la República que intervienen en la atención, orientación, información, gestión de peticiones, participación ciudadana y demás mecanismos de relacionamiento con la ciudadanía.



Comprende las actividades desarrolladas a través de los canales presenciales, telefónicos, virtuales y escritos utilizados para la interacción con ciudadanos, organizaciones sociales, academia, veedurías ciudadanas, entidades públicas y demás grupos de valor.

5. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la atención y el relacionamiento con la ciudadanía mediante la implementación de acciones orientadas a mejorar la calidad de la atención, la accesibilidad, la participación ciudadana, la transparencia y la comunicación en lenguaje claro, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana en el Senado de la República.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Garantizar la atención oportuna y efectiva de las solicitudes ciudadanas.
2. Fortalecer la calidad de los canales de atención y comunicación institucional.
3. Promover la utilización del lenguaje claro en las respuestas y comunicaciones dirigidas a la ciudadanía.
4. Incrementar los niveles de satisfacción ciudadana frente a la atención prestados por la Corporación.
5. Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y diálogo con los grupos de valor.
6. Implementar acciones que favorezcan la accesibilidad y la inclusión en la atención.

7. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La estrategia se desarrollará bajo los siguientes principios:

- Transparencia.
- Oportunidad.
- Accesibilidad.
- Inclusión.
- Participación.
- Respeto.
- Calidad.
- Mejora continua.
- Enfoque diferencial.
- Lenguaje claro.

8. GRUPOS DE VALOR

La estrategia está dirigida a:

- Ciudadanía en general.
- Servidores públicos del Senado de la República.

9. EJES ESTRATÉGICOS

Eje 1. Atención Oportuna y Eficiente

Objetivo:

Garantizar respuestas a las PQRSD dentro de los términos legales y mejorar la calidad de la atención ciudadana.

Acciones:

- Seguimiento mensual a las PQRSD.
- Alertas preventivas de vencimiento.
- Acompañamiento a dependencias responsables.
- Seguimiento a traslados por competencia.

Eje 2. Comunicación y Lenguaje Claro

Objetivo:

Facilitar la comprensión de la información suministrada por la Corporación.

Acciones:



- Sensibilizaciones en lenguaje claro.
- Revisión de formatos y respuestas.
- Elaboración de contenidos ciudadanos sencillos.

Eje 3. Fortalecimiento de Canales de Atención

Objetivo:

Mantener el acceso de la ciudadanía a los canales institucionales.

Acciones:



- Divulgación permanente de canales.
- Actualización de información institucional.
- Divulgación de la atención telefónica y presencial.

Eje 4. Participación Ciudadana

Objetivo:

Promover espacios de interacción y construcción conjunta con la ciudadanía.

Acciones:



- Socialización de mecanismos de participación.
- Programa de Visitas Guiadas al Congreso
- Aplicación de encuestas de satisfacción.
- Realización de espacios de diálogo.
- Identificación de oportunidades de mejora.

Eje 5. Inclusión y Accesibilidad

Objetivo:

Fortalecer el conocimiento de los funcionarios y otros actores en el Senado de la República sobre inclusión y accesibilidad.

Acciones:



- Sensibilización sobre accesibilidad e inclusión
- Producción de información accesible.

10. PLAN DE ACCIÓN

Actividad	Meta	Responsable	Periodicidad
Seguimiento a PQRSD	12 informes	UAC	Mensual
Sensibilización en lenguaje claro	2 jornadas	UAC	Semestral
Divulgación de canales de atención	2 campañas	UAC	Semestral
Informe Programa de Visitas Guiadas	2 informes	UAC	Semestral
Encuestas de satisfacción	1 medición	UAC	Anual
Espacios de participación ciudadana	2 eventos	UAC	Semestral
Sensibilización sobre accesibilidad e inclusión	2 campañas	UAC	Semestral
Informe de resultados	2 informes	UAC	Semestral

11. CRONOGRAMA

Actividad	Ene-Mar	Abr-Jul	Ago-Sep	Oct-Dic
Seguimiento PQRSD	X	X	X	X
Sensibilización lenguaje claro		X		X
Campañas de divulgación		X		X
Informe del Programa de Visitas Guiadas al Congreso		X		X
Encuestas de satisfacción		X		X
Espacios de participación		X		X
Sensibilización sobre accesibilidad e inclusión		X		X
Informes de seguimiento		X		X

12. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Meta
Oportunidad en la respuesta de PQRSD	$\frac{\text{PQRSD respondidas dentro del término}}{\text{PQRSD recibidas}} \times 100$	≥95%
Satisfacción ciudadana Programa Visitas Guiadas al Congreso	$\frac{\text{Ciudadanos satisfechos}}{\text{Encuestas aplicadas}} \times 100$	≥90%

13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana realizará seguimiento semestral al cumplimiento de las actividades e indicadores definidos en la presente estrategia.

Los resultados serán consolidados mediante informes de gestión y servirán como insumo para la construcción de la estrategia 2027 y actividades en planes de acción institucional, orientadas al fortalecimiento continuo en la calidad de la atención, la accesibilidad, la participación ciudadana, la transparencia y la comunicación en lenguaje claro.

14. RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA

La implementación, coordinación, seguimiento y evaluación de la presente Estrategia de Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía estará a cargo de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana, con el apoyo de las dependencias responsables de la atención al ciudadano, participación ciudadana, comunicaciones, capacitaciones y sensibilizaciones al interior de la Corporación.



MÓNICA PATRICIA VANEGAS MONTOYA

Coordinadora de la UAC