

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA - VIGENCIA 2026

RESPONSABLE	Grupo de Atención y Orientación Ciudadana				
OBJETIVO	Crear una estrategia donde se establezcan actividades, socializaciones, videos, imágenes, reels, facebook Live, infografías, etc., para dar a conocer información relevante a la ciudadanía en cumplimiento a la política de servicio al ciudadano - MIPG.				
ALCANCE	Durante la vigencia - 2026				
Nº	ACTIVIDAD	GRUPO A QUIEN SE DIRIGE	MEDIO DE DIVULGACIÓN	FECHA ENTREGA	FECHA PUBLICACIÓN
1	Video corto sobre el trabajo interno de la ALFM en cuanto a la publicación y actualización de la información, resaltando la transparencia y el acceso a la información pública.	Grupos de valor e interés, ciudadanía, sector privado, sociedad civil, academia, otras entidades públicas	Redes Sociales	3/03/2026	10/03/2026
2	Video que expliquen los procesos de participación y fomenten la interacción ciudadana.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	24/03/2026	31/03/2026
3	Infografía descriptiva donde se identifique el proceso de una PQRD, desde su radicación hasta su resolución.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	1/04/2026	10/04/2026
4	Taller enfocado en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP.	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Plataforma Digital Correo electrónico	24/04/2026	30/04/2026
5	Difusiones con los valores institucionales. (código de integridad)	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Difusiones oficina principal y por whatsapp a los Gestores de Atención Ciudadana	4/05/2026	semana del 04/05 al 08/05 año 2025
6	Infografía descriptiva con la información de la carta de trato digno.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	15/05/2026	20/05/2026
7	Infografía comparativa de acceso a trámites y servicios digitales vs presenciales, resaltando la eficiencia de la digitalización.	Ciudadanía en General	Redes Sociales Correo electrónico	22/05/2026	29/05/2026
8	Reel con información sobre la gestión y términos de respuesta a las PQRD.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	16/05/2026	25/05/2026

9	Reel con los mecanismos a través de los cuales se puede hacer seguimiento a las PQRD.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	16/05/2026	25/05/2026
10	Infografía dimanica con los resultados de la encuesta Código QR - Satisfacción de los usuarios. (por regionales - semestre).	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Correo electrónico	10/07/2026	21/06/2026
11	Video de casos de éxito de personas que superaron barreras digitales.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	24/07/2026	31/07/2026
12	Infografía informativa sobre la protección de datos personales en trámites por línea.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	3/08/2026	11/08/2026
13	Video mitos sobre el proceso de PQRD, aclarando dudas y fortaleciendo la confianza en los canales de atención.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	19/08/2026	27/08/2026
14	Pieza gráfica con la promoción de los canales de atención de las denuncia.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	31/08/2026	7/09/2026
15	Post de imágenes promocionando todos los canales de atención.	Ciudadanía en General	Redes Sociales Página Web	31/08/2026	11/09/2026
16	Socializar a través de una actividad digital la guía para la atención a personas con discapacidad, víctimas de la violencia, pertenecientes a comunidades indígenas, gitanos room y comunidades LGTBI.	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Correo electrónico	21/09/2026	30/09/2026
17	Piezas gráficas con mensajes firmes sobre el compromiso de la ALFM con la transparencia y la lucha contra la corrupción.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	5/10/2026	9/10/2026
18	Video describiendo el uso del canal de PQR (módulo), para promover el tipo de solicitud *Conflicto de intereses*	Ciudadanía en General	Redes Sociales	19/10/2026	26/10/2026
19	Pieza gráfica y video con mensajes de no discriminación, aceptación e inclusión de personas con identidades de género diverso, asimismo que informen sobre los derechos y libertades fundamentales de la comunidad LGBTIQ+.	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Correo electronico Redes Sociales	23/10/2026	29/10/2026
20	Reel con el Código de Integridad - ALFM	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Correo electrónico Intranet	28/10/2026	6/11/2026

21	Encuesta dinámica con los resultados de la encuesta sobre ambiente y desempeño institucional nacional del DANE.	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Correos Electrónicos	6/11/2026	12/11/2026
22	Ayudas visuales y textuales que faciliten la comunicación y acceso a la información a personas con discapacidad auditiva. (contrato página web)	Personas en situación de discapacidad	Página web	20/11/2026	20/11/2026
23	Realizar encuesta de reconocimiento estado ciudadanía por la atención brindada.	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Página web	mensual	mensual
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
NOMBRE:	Diana Cecilia Martin Amaya	NOMBRE:	Diana Cecilia Martin Amaya	NOMBRE:	Sandra Patricia Bolaños Rodríguez
CARGO	Coordinadora del Grupo Atención y Orientación Ciudadana	CARGO	Coordinadora del Grupo Atención y Orientación Ciudadana	CARGO	Secretaria General (E)

