

INFORME DE EMPALME

Sector Culturas

OFICINA DE RELACIONAMIENTO
PARA EL CIUDADANO, CULTURA
DE PAZ Y CUIDADO



Culturas

OFICINA DE RELACIONAMIENTO PARA EL CIUDADANO,
CULTURA DE PAZ Y CUIDADO



1 OBJETIVO

LA CULTURA SE CONVERSA, POR ESO LA EXPERIENCIA CON EL CIUDADANO SE TRANSFORMA

Fortalecer la relación Estado-ciudadanía mediante la formulación, articulación, implementación y seguimiento de lineamientos de servicio para los espacios de relacionamiento e interacción con la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y grupos de interés, promoviendo una participación efectiva y el acceso oportuno, pertinente, incluyente y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios del Ministerio.

Objetivo del Grupo Interno de Trabajo Cultura de Paz y Cuidado

El Grupo Interno de Trabajo Equipa de Paz y Cuidado tiene a su cargo Impulsar, articular, diseñar, coordinar y hacer seguimiento al cumplimiento del Acuerdo Final de Paz, recomendaciones de la Comisión de la Verdad y demás instancias del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición en lo correspondiente al sector cultura, las artes y los saberes. Responde a planes y programas del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 “Colombia, Potencia Mundial de la Vida” y al Plan nacional de Cultura 2024- 2038, promoviendo una transformación social, territorial y económica basada en la dignidad humana, el reconocimiento de la diversidad, la reconciliación y los derechos culturales.

2 NORMATIVIDAD

La Oficina de Relacionamiento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado nace en el año 2024, con la expedición del Decreto 1590 de 2024, el cual, en su artículo 9 literal b, crea la Oficina y le asigna funciones. Posteriormente, le son asignados el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano y el Grupo Interno de Trabajo Equipa de Paz.

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano fue creado en el año 2013, mediante Resolución No. 0263 de 2013, a cargo de la Secretaría General de la entidad. Con la expedición de la Resolución DM No. 0054 de 3 de febrero del 2025, se adscribe el Grupo a la Oficina de Relacionamiento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado y mediante Resolución 0103 del 06 de febrero de 2025, se designa su coordinación.

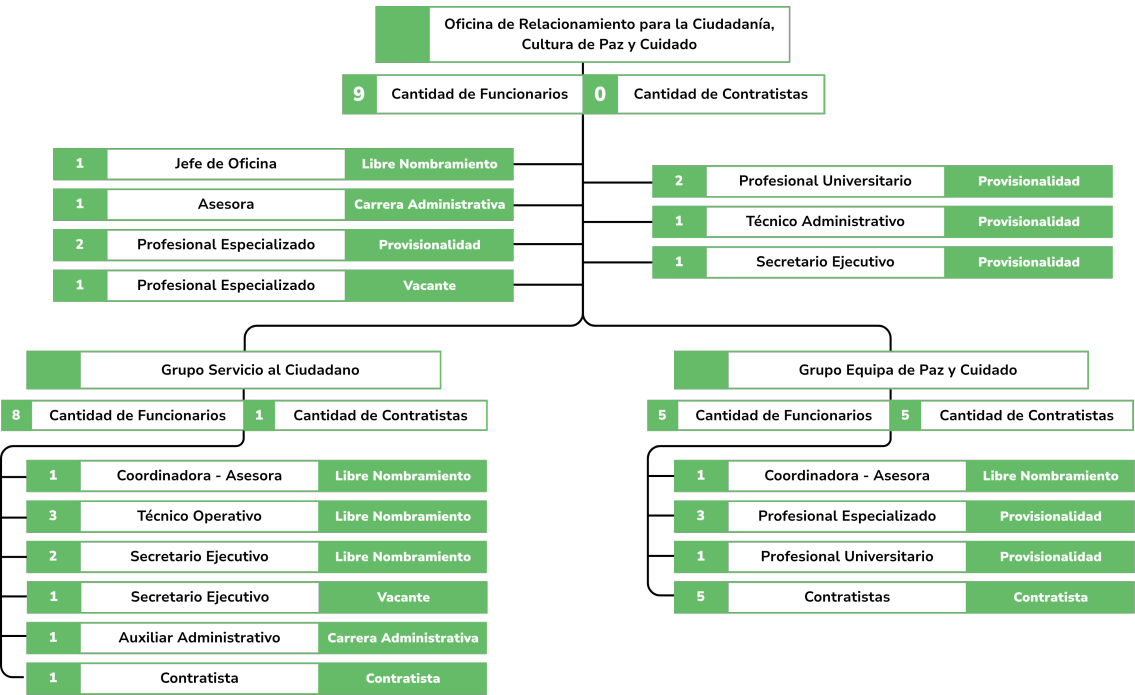
El trabajo del Grupo Interno de Trabajo Cultura de Paz se arraiga en el artículo 22 de la Constitución Política de Colombia de 1991, que consagra la paz como un derecho y un deber. Este mandato se materializa en el Plan Nacional de Culturas 2024-2038 (Campo 1: Diversidad y Diálogo Intercultural, Línea 2: Cultura de Paz), y responde a los compromisos del Acuerdo Final

de Paz de 2016 y a la Recomendación 64 del Informe Final de la Comisión de la Verdad, que insta a promover la cultura de paz para la no repetición del conflicto.

Administrativamente, la estructura del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes ha evolucionado para dar respuesta a estos retos. Su origen formal se remite a la Resolución DM No. 0599 de 2023, que organizó los primeros Grupos Internos de Trabajo, seguida por la Resolución 0350 de 2024, que reubicó el Grupo de Cultura de Paz. Tras la optimización ordenada por la Resolución 004 de 2025 (que suprimió un grupo de trabajo) y la posterior reorganización de funciones mediante la Resolución DM No. 0054 de 2025, se llegó a la estructura actual.

Es así como se consolidó con la Resolución DM No. 0092 del 27 de enero de 2026, la cual modificó la resolución anterior y creó formalmente el Grupo Interno de Trabajo Equipa de Paz y Cuidado. Finalmente, mediante la Resolución No. 0388 del 9 de marzo de 2026, se designó su coordinación, dejando plenamente operativa la dependencia.

3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



La Oficina de Relacionamento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado tiene a su cargo un equipo de trabajo integrado por 9 funcionarios que pertenecen directamente a esta. A continuación, se describe su estructura:

Equipo de trabajo Oficina de Relacionamento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado

No.	CARGO	NATURALEZA DEL EMPLEO	TIPO DE PROVISIÓN
1	Jefe De Oficina	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
2	Asesor	Carrera Administrativa	Encargo
3	Profesional Especializado	Carrera Administrativa	Provisional
4	Profesional Especializado	Carrera Administrativa	Provisional
5	Profesional Especializado	Carrera Administrativa	Vacante
6	Profesional Universitario	Carrera Administrativa	Provisional
7	Profesional Universitario	Carrera Administrativa	Provisional
8	Tecnico Administrativo	Carrera Administrativa	Provisional
9	Secretario Ejecutivo	Carrera Administrativa	Provisional

El equipo de trabajo fue conformado en la vigencia 2025, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1590 de 2024, con un total de 9 puestos de trabajo producto del rediseño institucional. Actualmente cuenta con 8 funcionarios y 1 empleo vacante.

3.1. Grupo interno de trabajo de Servicio al Ciudadano

No.	CARGO	NATURALEZA DEL EMPLEO	TIPO DE PROVISIÓN
1	Asesor	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
2	Tecnico Operativo	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
3	Tecnico Operativo	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
4	Tecnico Operativo	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
5	Secretario Ejecutivo	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
6	Secretario Ejecutivo	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
7	Auxiliar Administrativo	Carrera Administrativa	En propiedad
8	Secretario Ejecutivo	Carrera Administrativa	*Vacante
9	Contratista	Contratista	Contratista

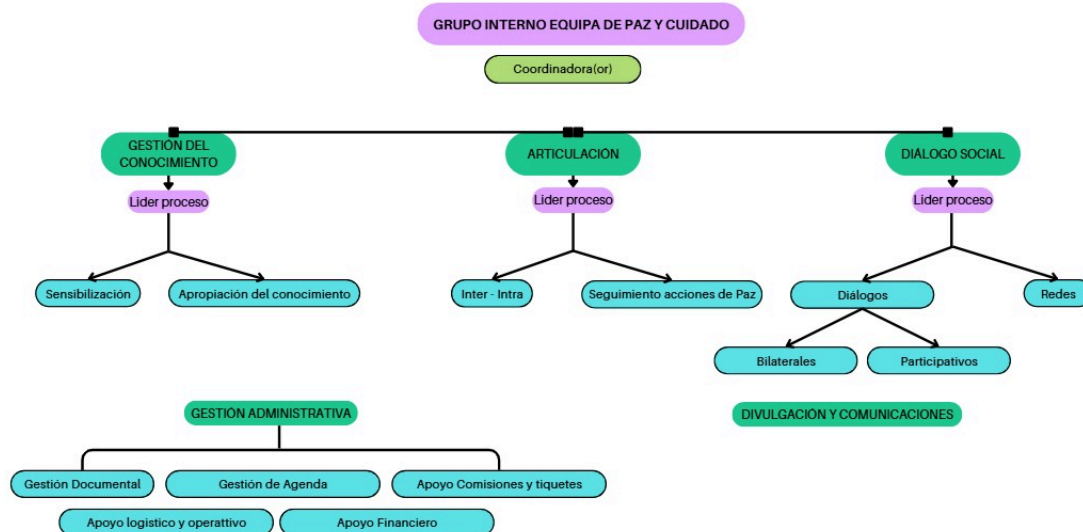
En la vigencia 2022, el Grupo Interno de trabajo de Servicio al Ciudadano, inició con un total de 7 funcionarios y 1 contratista y se mantuvo de esta manera en la vigencia 2023. Para los años 2024 y 2025, tuvo un incremento con 8 funcionarios y 3 contratistas.

Con corte al mes de junio de 2026 el grupo cuenta con **7 funcionarios, 1 contratista** y una ***vacante** para el cargo de secretario ejecutivo de carrera administrativa, tal como se muestra en la tabla.

3.2. Grupo interno de trabajo Equipa de Paz y Cuidado

No.	CARGO	NATURALEZA DEL EMPLEO	TIPO DE PROVISIÓN
1	Asesor	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
2	Profesional Especializado	Carrera Administrativa	Planta Provisional
3	Profesional Especializado	Carrera Administrativa	Planta Provisional
4	Profesional Especializado	Carrera Administrativa	Planta Provisional
5	Profesional Universitario	Carrera Administrativa	Planta Provisional
6	Contratista	Contratista	Contratista
7	Contratista	Contratista	Contratista
8	Contratista	Contratista	Contratista
9	Contratista	Contratista	Contratista
10	Contratista	Contratista	Contratista

Este Grupo Interno de trabajo fue creado mediante la Resolución 0092 del 27 de enero de 2026, y se encuentra conformado por 5 funcionarios y 5 contratistas, en este sentido, dada la fecha de creación, no hay comparativo con vigencias anteriores. Actualmente el Grupo Interno de Trabajo Equipa de Paz y Cuidado está organizado de la siguiente manera:



4 PROYECTOS ESTRATÉGICOS Y LOGROS

A continuación se describen los proyectos estratégicos que desarrolla la Oficina de Relacionamento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado.

4.1. Proyecto Estratégico Modelo de Servicio para el Relacionamento con la Ciudadanía

La Oficina fue concebida como una instancia estratégica para fortalecer la relación Estado-ciudadanía, mejorar la experiencia de los grupos de valor, articular los canales de atención institucionales y avanzar hacia un modelo de servicio más oportuno, accesible, transparente y medible. En este contexto, la gestión adelantada desde la oficina se orientó a consolidar un nuevo modelo de servicio basado en cuatro principios: ciudadanía en el centro, omnicanalidad (varios medios de comunicación integrados como un solo canal), corresponsabilidad institucional y optimización del servicio a partir del uso de datos.

Con la expedición del Decreto 1590 de 2024, la creación de la Oficina se enfocó en la estructuración del nuevo modelo de relacionamento, la modernización tecnológica de los canales, el fortalecimiento de la gestión de PQRSDF, la actualización de instrumentos de medición, la creación de tableros de seguimiento, la adecuación de un espacio físico de atención y la sensibilización de las dependencias frente a su responsabilidad en la atención oportuna y de calidad a la ciudadanía. Todo esto enfocado en el cumplimiento de las actividades planteadas sobre el modelo, que son:

- Fortalecimiento Institucional
- Modernización Tecnológica
- Experiencia Ciudadana

Los beneficios esperados de este modelo de servicio le permitirán al Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes mayor gobierno y gestión de todos los canales de relacionamento, acceso y transparencia para la ciudadanía, disminuyendo reprocesos y quejas y empoderamiento institucional, mejorando su imagen hacia los grupos de valor. En esta línea, varias acciones requieren continuidad, estabilización y cierre por parte de la administración entrante.

Su propósito es transformar el relacionamento con la ciudadanía hacia un enfoque integral, omnicanal (varios medios de comunicación como un solo canal), transparente y accesible que responda con oportunidad, eficiencia y calidez a las necesidades ciudadanas, alineado con el mandato misional del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

El nuevo modelo de atención fortalece la relación entre el Ministerio y la ciudadanía, enfocándose en principios que garantizan un servicio más cercano, eficiente y articulado. Estos pilares guían cada acción hacia una experiencia ciudadana transformadora:


Ciudadanía en el centro


El modelo reconoce a la ciudadanía como protagonista.


Omnicanalidad


Todos los canales deben estar integrados, accesibles y disponibles.


Optimización en el servicio


Uso de datos y tableros para decisiones basadas en datos.


Corresponsabilidad


Trabajo articulado entre las dependencias técnicas y el grupo de servicio al ciudadano.

4.2 LOGROS ESTRATÉGICOS DE LA OFICINA DE RELACIONAMIENTO PARA EL CIUDADANO, CULTURA DE PAZ Y CUIDADO

Durante el periodo objeto de empalme se logró posicionar la Oficina como una dependencia estratégica para la gestión del relacionamiento ciudadano, con funciones orientadas a formular, actualizar e implementar el modelo de atención, acompañar a las dependencias, hacer seguimiento a la percepción ciudadana, administrar canales institucionales y generar insumos para mejorar la oferta institucional.

Mejoramiento del indicador de oportunidad de PQRSDF

Uno de los principales logros fue el diseño y puesta en marcha del **nuevo modelo de servicio para el relacionamiento con la ciudadanía**, estructurado alrededor de tres componentes: fortalecimiento institucional, modernización tecnológica y experiencia ciudadana. Este modelo permitió pasar de una visión operativa de atención a una perspectiva integral de gestión de canales, trazabilidad, medición, calidad y mejora continua.

En materia de modernización tecnológica, se avanzó en la primera fase de implementación de la modernización del canal telefónico, incluyendo la optimización de extensiones, la integración de canales y la firma del contrato con ETB el 6 de noviembre de 2025, cuyo objeto permite prestar servicios de telefonía moderna y de valor agregado en la nube para la atención de comunicaciones de voz y canales digitales, con herramientas de gestión, seguimiento y monitoreo en línea.

En relación con la gestión de PQRSDF, se desarrollaron tableros de seguimiento que permitieron monitorear la gestión y vencimiento de las solicitudes, contribuyendo a la disminución de respuestas fuera de término. Asimismo, se reportó un incremento de la oportunidad de respuesta a PQRSDF, pasando del 90% en 2024 a un 97,5% al cierre de la vigencia 2025. Para el mes de mayo de 2026, se reporta un 97.8%. De esta manera, se avanzó en la consolidación de herramientas internas para facilitar el seguimiento a la operación de los canales de la entidad.

A continuación, se presenta un comparativo por vigencia 2022 al 2026 del porcentaje de oportunidad de las PQRSDf que está a cargo de la Oficina de Relacionamento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado. En este comparativo podemos observar el crecimiento del porcentaje para los años 2025 y 2026 comparado con vigencias anteriores. Esto permite evidenciar la eficiencia de las diferentes acciones y seguimientos que se han llevado a cabo a partir de la creación de la Oficina de Relacionamento:

Gráfica comparativa del indicador de oportunidad de PQRSDf 2022-2026



Fuente: Informe de Gestión de Canales de la Oficina de Relacionamento

Línea base para la modelación de nuevas mediciones asociadas al servicio

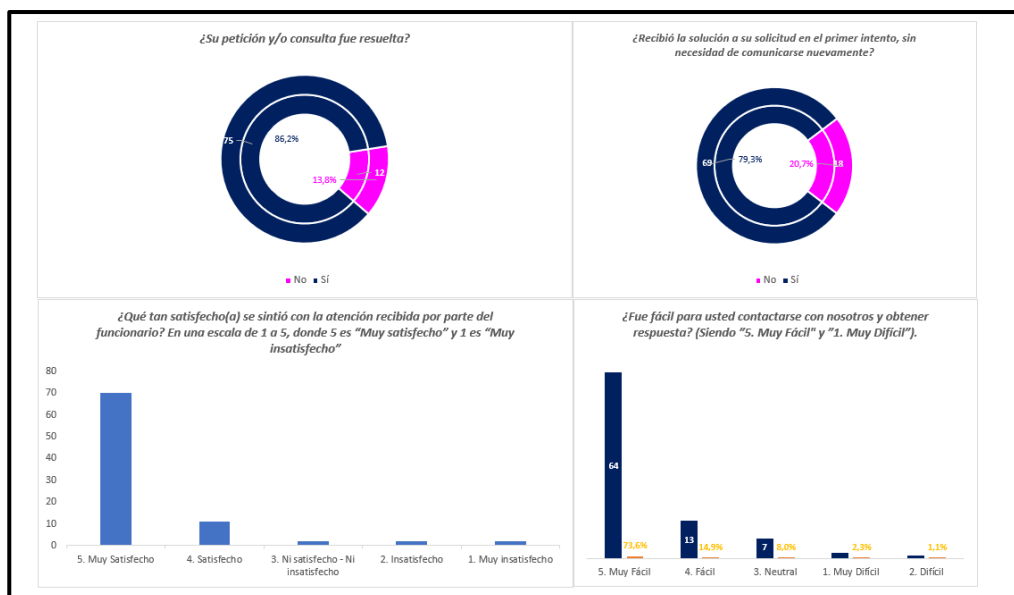
Los canales de atención que se gestionan desde el Grupo de Servicio al Ciudadano son telefónico, chat, atención presencial y el canal escrito (correo electrónico y Formulario de PQRSDf), sin embargo, solo existía una encuesta de satisfacción para el canal escrito en cuanto a las respuestas emitidas de cara al ciudadano.

Ante esta falencia, dentro de la estrategia del modelo de servicio se logró a partir del mes de noviembre de 2025 incorporar cinco nuevas mediciones claves para los canales de telefónico, chat y presencial:

- **Nivel de satisfacción:** Este indicador permite identificar qué tan satisfechos están los ciudadanos con respecto a la atención prestada por el funcionario directamente.
- **NPS:** (Net Promoter Score - Indicador Neto de Promotores) es un indicador que mide la probabilidad de que recomienden los canales o servicio ofrecido por el Ministerio a través de los canales de atención.
- **FCR:** (First Contact Resolution - Resolución en el primer contacto), también conocido como First Call Resolution, es un indicador clave en la atención al cliente que refleja la eficacia de un equipo para resolver problemas desde el primer contacto, ya sea por llamada, correo electrónico, chat, presencial o a través de una PQRSDf.
- **Nivel de solución:** Este indicador permite medir si se resolvió o no la petición o consulta del ciudadano.

- **Nivel de esfuerzo:** Está dirigido a conocer qué tan fácil o difícil fue para el ciudadano encontrar o interactuar con el canal de atención que utilizó para comunicarse con el Ministerio.

Fotografía del Tablero de mediciones de la línea base de indicadores:



Fuente: Informe de Gestión de Canales de la Oficina de Relacionamento – Encuestas de Satisfacción

La fotografía en referencia da cuenta de la implementación de la línea base de nuevas mediciones asociadas a los canales de atención, en ella se pueden observar las preguntas que se hacen al respecto, sus porcentajes de participación, cantidad de transacciones entre otros campos. Este tablero le permite a la Oficina de Relacionamento y a su Grupo de Servicio al Ciudadano tener un seguimiento de 360° frente a la percepción que tienen los ciudadanos que interactúan con los canales de atención e identificar brechas u oportunidades de mejora al respecto.

A través de este tipo de mediciones y sus tableros de control se logró evidenciar que, la cantidad de encuestas hechas al canal escrito no era suficiente. Así que se activaron planes de mejoramiento para el fortalecimiento a la medición de satisfacción lo cual permitió el incremento de la muestra de medición de las respuestas emitidas a los ciudadanos.

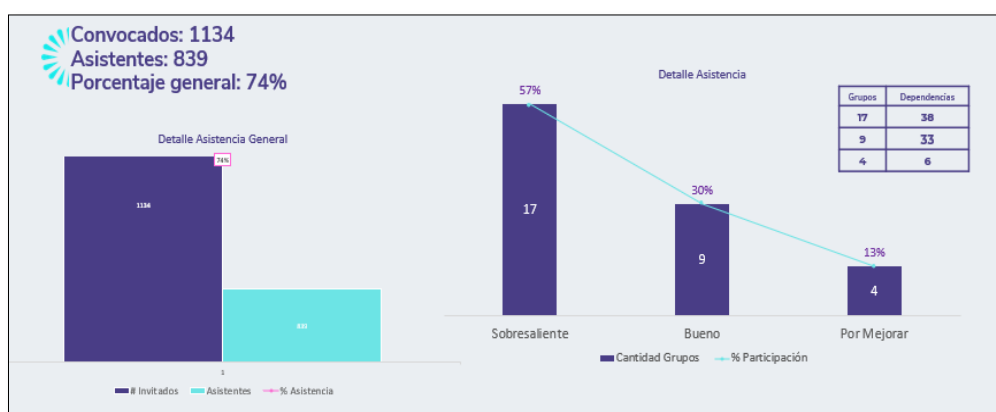
En comparación, con corte a junio del año 2025, se aplicaron 672 encuestas, mientras que, con corte al mismo periodo del año 2026 se han generado **1.822 encuestas de satisfacción** a canales de atención presencial, telefónico, chat y PQRSDF.

Ejercicios de análisis del viaje del ciudadano y su impacto positivo en el indicador de oportunidad de atención de PQRSDF

Se adelantaron ejercicios de análisis del viaje del ciudadano, especialmente con trámites de alta demanda, identificando puntos de dolor como enlaces rotos, información desactualizada y oportunidades de mejora en la comunicación institucional. Derivado de este análisis se realizaron mesas de trabajo con dependencias para mejorar la gestión de PQRSDF, acordar enlaces de atención telefónica y presencial, abordar vencimientos, manejo de competencias y apropiación del nuevo modelo de servicio.

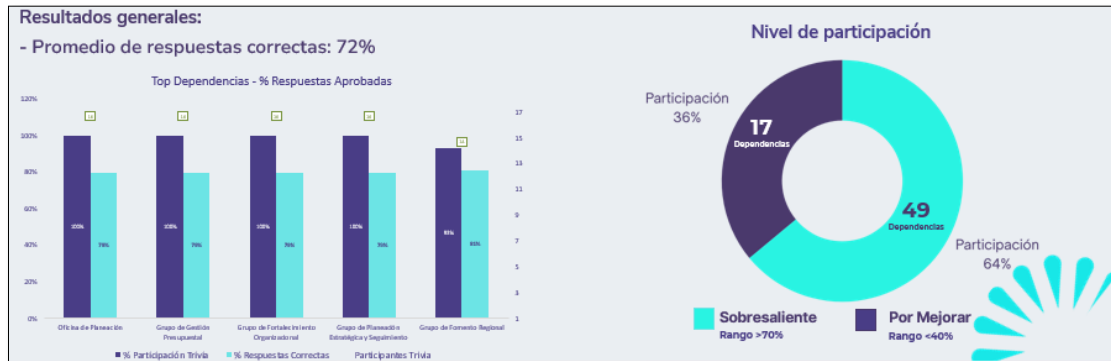
Adicionalmente, se adelantaron capacitaciones sobre responsabilidad disciplinaria en el ejercicio de la supervisión contractual y atención oportuna de PQRSDF, con el propósito de sensibilizar a servidores públicos sobre sus responsabilidades e implicaciones en la gestión de solicitudes ciudadanas. Las capacitaciones se desarrollaron durante la vigencia 2025 por parte del Grupo de Control Interno y Disciplinario y la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado.

El tema abordado por la Oficina fue **Atención ciudadana PQRSDF - Normatividad y Consecuencias Disciplinarias**: Ley 1775 de 2015, Ley 1952 de 2019 y Ley 5 de 1992. La asistencia reflejó un alto nivel de compromiso institucional. Se registró una participación significativa de funcionarios y contratistas, con dependencias que lograron resultados sobresalientes en la convocatoria.



Fuente: Asistencia capacitación

En este espacio se llevó a cabo una evaluación de conocimiento denominada La trivia institucional. Se implementó como una estrategia pedagógica para medir la apropiación de los contenidos. Los resultados reflejan un buen nivel de comprensión y evidencian el compromiso de varias dependencias. De los 839 asistentes a las capacitaciones, 494 participaron en la trivia.



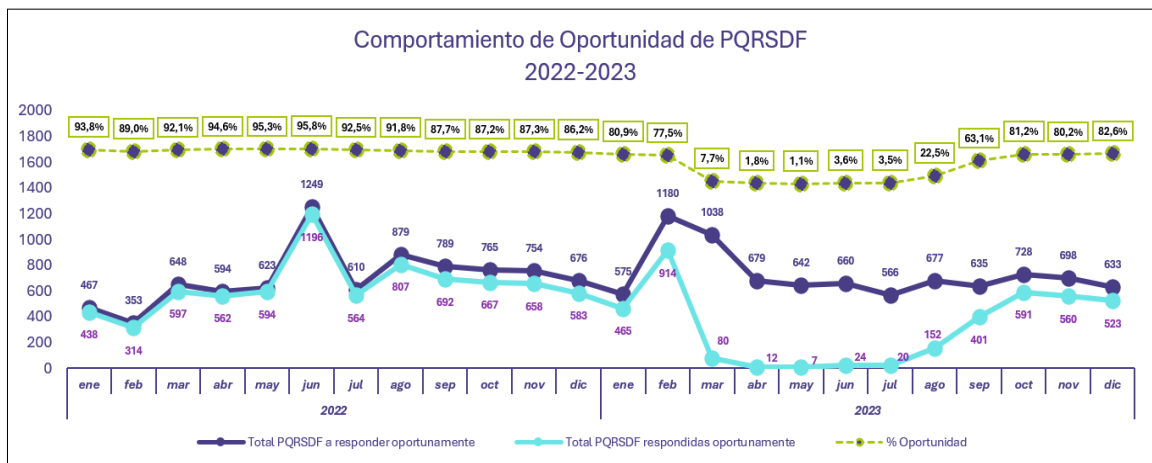
Fuente Resultados Trivia

Impacto de las Capacitaciones

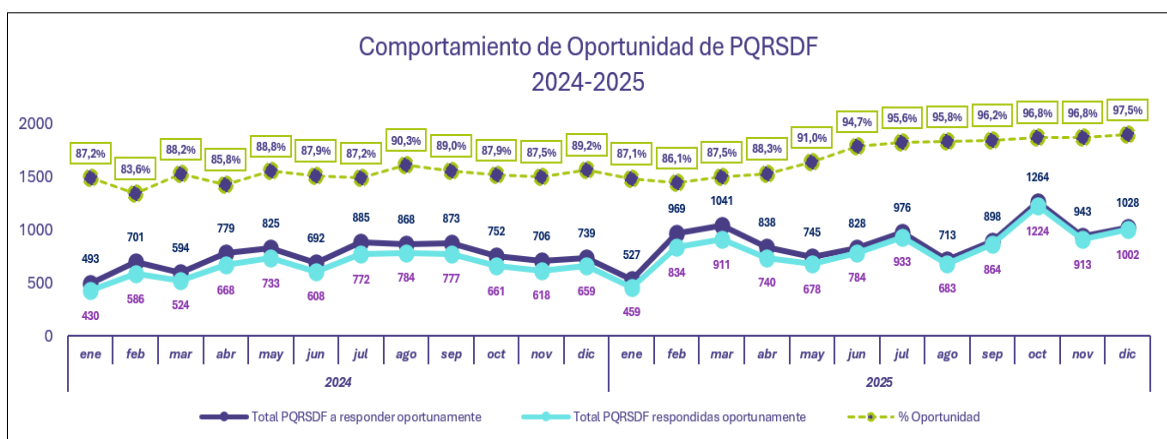
En síntesis, el ejercicio dejó como principales resultados:

- **839 asistentes**, lo que representa el **74% de los convocados**.
- **94% de satisfacción general** con la capacitación.
- La **encuesta** fue diligenciada por **494 funcionarios**, de los cuales:
 - El **96%** otorgó una valoración entre **4 y 5**.
 - El dominio del contenido fue altamente valorado por los participantes, destacando la relevancia de la información impartida.
- El **96%** de los participantes **manifestó entender la importancia y responsabilidad** que implica el manejo de **PQRSDF**.
- El impacto más relevante se evidencia en el comportamiento de la oportunidad en PQRSDF que, con corte al mes de mayo se encuentra en 97.8% sobre 100%.

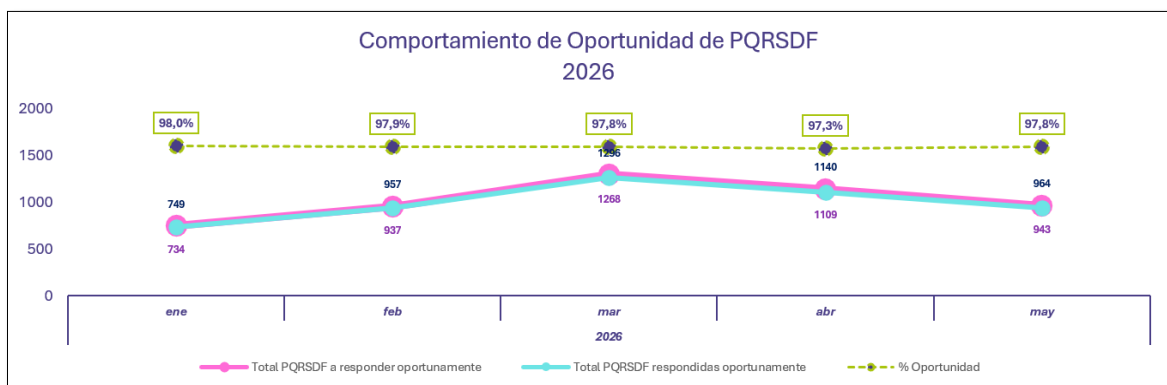
A continuación, se desagrega por vigencias el comportamiento del indicador de oportunidad por vigencias para identificar su crecimiento el cual evidencia el impacto positivo frente a las capacitaciones y las mesas de trabajo con las direcciones y grupos del Ministerio, así como todo el trabajo de seguimiento:



Fuente: AZ-Módulo de Gestión de PQRSDf



Fuente: AZ-Módulo de Gestión de PQRSDf



Fuente: AZ-Módulo de Gestión de PQRSDf

Taller presencial excepcionales como servidores públicos



Fuente, fotografía de los integrantes de la Oficina y Servicio al Ciudadano

Desde la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía y el Grupo de Gestión Humana se desarrolló el taller presencial **“Excepcionales como Servidores Públicos – Servir mejor es transformar realidades”**, orientado a fortalecer nuestro Modelo de Servicio y el rol de todos los equipos como líderes en la atención a la ciudadanía. El taller fue facilitado por un experto de Compensar, el lunes 24 de noviembre de 2025, de 2:00 a 4:00 p.m., en el auditorio del Archivo General de la Nación, con énfasis en **liderazgo, trabajo en equipo y lenguaje claro**. Se fundamentó en:

- Apropiar los lineamientos y estrategias de interacción con nuestros grupos de valor.
- Impulsar el uso de lenguaje claro e información accesible, que facilite la comprensión y el aprovechamiento por parte de la ciudadanía y de nuestros equipos internos.
- Sensibilizar sobre la posibilidad de desarrollar sus talentos, capacidades y habilidades para ser una persona excepcional como servidor público.
- Desarrollar una actitud y disposición genuina para ser excepcionales como servidores públicos.
- Despertar el deseo de servir y mejorar los niveles de atención con los demás.
- Generar un cambio de mentalidad frente a mi forma de relacionarme como servidor público.

Adecuación del espacio físico de atención presencial en Servicio al Ciudadano

En agosto de 2025, la Oficina avanzó en el acondicionamiento del espacio físico de atención ciudadana en el Palacio Echeverry, concebido como un lugar cómodo, digno, accesible e inclusivo para la orientación y atención presencial de la ciudadanía. Este avance fortalece el relacionamiento directo con los usuarios y se articula con los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuyo propósito es garantizar un acceso efectivo, oportuno y de calidad a los derechos de la ciudadanía en sus escenarios de interacción con el Estado.



Fuente: Fotografía de la Oficina de Relacionamiento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado

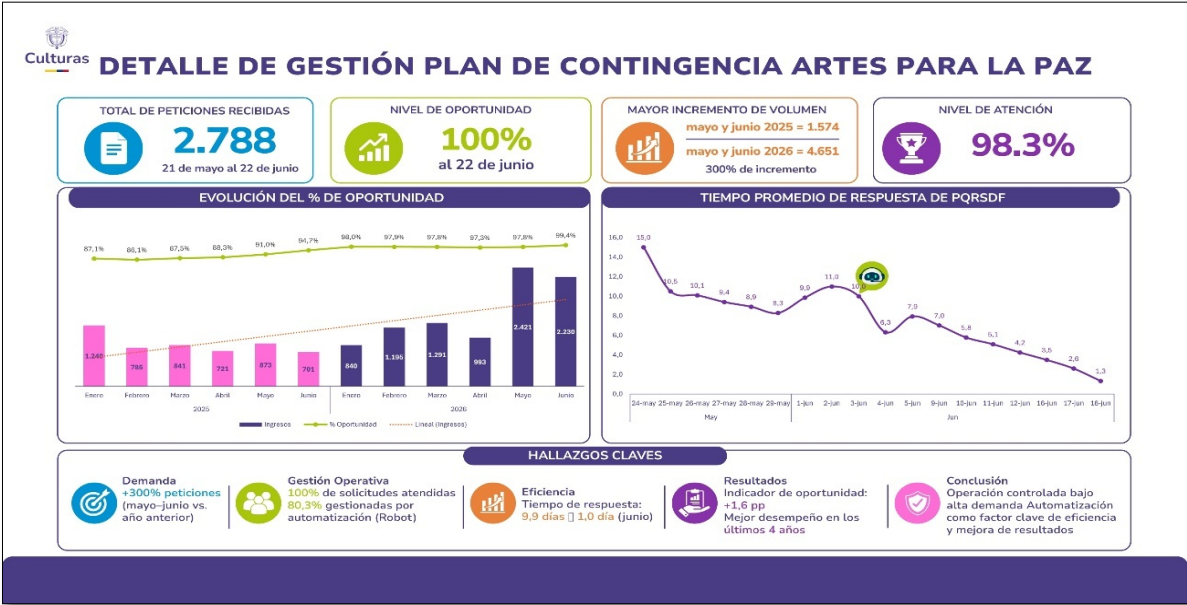
Implementación de la estrategia de gestión de PQRSDF como plan de contingencia - Programa Artes para la Paz

Esta estrategia es un hito para la Oficina de Relacionamiento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado, la cual permitió que se llevara a cabo un acompañamiento sin precedentes en el Ministerio, se utilizaron herramientas tecnológicas, grupos focales de trabajo y dimensionamientos a través de bases de datos para lograr cerrar 2788 peticiones.

Normalmente, desde el sistema de gestión de PQRSDF en AZ los funcionarios que gestionan estas solicitudes de los ciudadanos, deben cerrar cada una de las peticiones y no tienen acceso a cierres masivos, así se identifique que es la misma temática.

Teniendo en cuenta lo anterior, los representantes de la Oficina trabajaron para generar una estrategia de cierre que permitiera optimizar el tiempo para no afectar el indicador de oportunidad. Es así como se implementa un robot que cerró el 80,3% del total de solicitudes que ingresaron.

Gráfica resultados de la estrategia de gestión de PQRSD



Fuente: AZ-Módulo de Gestión de PQRSD

4.2. Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

Objetivo

Recibir, atender, asignar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que formulen los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio de las Culturas las Artes y los Saberes, buscando facilitar la interacción de los usuarios, beneficiarios y grupos de interés con la entidad.

Normativa

El grupo fue creado a partir de la Resolución 0263 de 2013 asociado a la Secretaría General de la Entidad. Posteriormente, mediante la Resolución 0054 de 3 de febrero del 2025 fue asociado a la Oficina de Relacionamento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado y, bajo la Resolución 0103 del 06 de febrero de 2025 se designó su coordinación.

Estructura Organizacional

En la vigencia 2022, el Grupo Interno de trabajo de Servicio al Ciudadano, inició con un total de 7 funcionarios y 1 contratista y se mantuvo de esta manera en la vigencia 2023. Para los años 2024 y 2025, tuvo un incremento con 8 funcionarios y 3 contratistas.

Con corte al mes de junio de 2026 el grupo cuenta con **7 funcionarios, 1 contratista** y una ***vacante** para el cargo de secretario ejecutivo de carrera administrativa, tal como se muestra en la tabla.

No.	CARGO	NATURALEZA DEL EMPLEO	TIPO DE PROVISIÓN
1	Asesor	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
2	Tecnico Operativo	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
3	Tecnico Operativo	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
4	Tecnico Operativo	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
5	Secretario Ejecutivo	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
6	Secretario Ejecutivo	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
7	Auxiliar Administrativo	Carrera Administrativa	En propiedad
8	Secretario Ejecutivo	Carrera Administrativa	*Vacante
9	Contratista	Contratista	Contratista

4.2.1. Proyectos Estratégicos del GIT Servicio al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre agosto de 2022 a febrero del año 2025 el grupo de servicio al ciudadano se dedicaba a recibir y atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio, sin embargo, existía una debilidad en temas de estrategia de servicio.

Así las cosas, el grupo de Servicio al Ciudadano pasó a ser parte fundamental del **Nuevo Modelo de Servicio para el Relacionamento con la Ciudadanía**, integrando las funciones de atención de canales y su gestión diaria al nuevo modelo de servicio.

Participación en el Modelo de Servicio para el Relacionamento con la Ciudadanía

El Grupo de Servicio al Ciudadano desarrolla diferentes actividades dirigidas a fortalecer la gestión de atención a la ciudadanía enmarcado en el nuevo modelo de servicio, dentro de ellas se pueden destacar las siguientes:

- a. Atención de los canales telefónico, chat, presencial y escrito.
- b. Clasificación y distribución de PQRSDF de la Entidad.
- c. Seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas.
- d. Aporte en la elaboración de documentos asociados al servicio y experiencia en el manejo de canales de atención.
- e. Elaboración de informes de ley.
- f. Implementación de acciones de la política de Participación Ciudadana.
- g. Aportes en la implementación de la atención por medio de la omnicalidad que se lleva a cabo a través de herramientas tecnológicas en el marco del servicio ofrecido por ETB para el nuevo modelo de servicio.

4.2.2. Logros estratégicos del GIT Servicio al Ciudadano

Gestión de PQRSDF

El Grupo de Servicio al Ciudadano, administra y opera el sistema PQRSDF para la gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones registradas

en la entidad. Durante el periodo comprendido entre los años 2023 y 2026 ha gestionado la clasificación y asignación de un total de 36.777 PQRSDf desagregadas de la siguiente manera:

Tabla 1: Cantidad PQRSDf por vigencia asignadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano a las dependencias.

Vigencia	Cantidad PQRSDf Asignadas
2023	8.684
2024	8.979
2025	10.983
2026	8.131*
Total general	36.777

Fuente: Sistema AZ Digital Módulo PQRSDf Corte 18 -06-2026.

Actualización del Módulo de PQRSDf en AZ

El sistema fue actualizado, pasando de la versión 1 a la V3, ejecutada en el mes de febrero de 2023. Esta actualización generó mejoras en la interfaz del aplicativo, incluyendo funcionalidades que flexibilizaron acciones en el proceso de asignación por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano y en el proceso de respuesta por parte de las dependencias.

Implementación de la Certificación de respuestas escritas

En el año 2025 se articuló con el proveedor de correspondencia 472, la opción de correo certificado para las respuestas emitidas a través del sistema de PQRDF.

Implementación del Canal Chat:

Antes del 2023 no existía la atención a través del canal chat, por cual durante dicha vigencia se implementó el canal de chat a través de WhatsApp. Si bien no funcionaba bajo una licencia asociada a la Suit de Meta, se prestaba el servicio a través de un teléfono corporativo.

Documentos del proceso

Durante el cuatrienio se generaron documentos del proceso de servicio al ciudadano, dirigidos a fortalecer la gestión y operación. Entre los documentos creados se destacan:

- P-GAC-010 Procedimiento Atención de canales de relacionamiento con el ciudadano.
- I-GAC-005 Instructivo para la orientación de la gestión interna de PQRSD en lenguas nativas y de solicitudes de traducciones de peticiones de entidades a lenguas nativas.

También se realizó la actualización a otros documentos claves para la ejecución de proceso de servicio al ciudadano, entre los que se destacan:

- **P-GAC-008** Procedimiento atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias.
- **G-GAC-003** Guía protocolaria de servicio al ciudadano
- Actualmente se elabora el material de apoyo para **el nuevo modelo de servicio** con respecto al manejo de canales a través de la herramienta llamada Five 9 que permite integrar todos los canales de atención que administra servicio al ciudadano.

Implementación de acciones de la política de Participación Ciudadana

Identificando falencias en vigencias anteriores, a partir del año 2024 se inicia la documentación del DI-GAC-006- denominada **Estrategia de participación ciudadana**, la estructuración del Formato F-GAC-102 Cronograma de **Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas**. Estos documentos permitieron consolidar la información detallada de las actividades a cargo de la Direcciones y Grupos de trabajo que interactúan con la ciudadanía de forma presencial y/o virtual, en foros, ferias de gestión, reuniones, mesas de trabajo temáticas, encuentros regionales, consejos o espacios formales de participación ciudadana, entre otros. Esto se refleja en la cantidad de actividades documentadas a partir de su implementación como se muestra a continuación:

	2023	2024	2025
Actividades de participación ciudadana reportadas por las dependencias	237	799	708

Fuente: F-GAC-102 Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

4.3. Grupo Interno de Trabajo Equipa de Paz y Cuidado

Objetivo

Impulsar, articular, diseñar, coordinar y hacer seguimiento a la incorporación de la Cultura de Paz y la Cultura del Cuidado para la Vida en el relacionamiento con la ciudadanía, los territorios y las entidades del Estado, mediante la implementación de planes, programas, estrategias y acciones enmarcadas en la constitución política nacional, el Acuerdo Final de Paz, el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 “Colombia, Potencia Mundial de la Vida” y el plan nacional de Cultura 2024- 2038, promoviendo una transformación social, territorial y económica basada en la dignidad humana, partiendo del reconocimiento, la reconciliación y los derechos culturales.

Su accionar se fundamenta en el reconocimiento de la cultura como dimensión esencial para la construcción de una paz estable y duradera, fortaleciendo la reparación simbólica, la memoria viva, el reconocimiento, la reconciliación, las garantías de no repetición, la dignificación de las personas y comunidades afectadas por el conflicto armado y otras violencias, así como la cohesión social y la participación activa de la sociedad civil en la construcción de un país más justo, democrático y pacífico que le da un lugar fundamental a la Dignidad Humana.

Normativa

Durante la vigencia 2022, se cierra PND del periodo anterior y se planea la inclusión de Cultura de Paz como estrategia del Ministerio de las Culturas, las Artes y los saberes. Durante la vigencia 2023, la gestión de la estrategia se enfocó en su estructuración institucional, conceptualización y despliegue metodológico en el territorio nacional. Bajo la coordinación del Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio, el proceso se formalizó mediante la Resolución 0599 del 27 de diciembre de 2023, la cual dio apertura al Grupo Interno de Trabajo de Cultura de Paz que funcionó grupo de la dependencia Despacho del Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural. Para la vigencia 2024 se emite la Resolución 0350 de 17 abril de 2024 por medio del cual se reubica el Grupo Interno de Trabajo Cultura de Paz. Finalmente, bajo la Resolución 0092 del 27 de enero de 2026, fue asociado a la Oficina de Relacionamiento para el Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado como Grupo Interno de Trabajo Equipa de Paz y Cuidado y, bajo la Resolución 0388 del 09 de marzo de 2026 se designó su coordinación.

Estructura Organizacional

Actualmente el Grupo Interno de Trabajo Equipa de Paz y Cuidado está organizado de la siguiente manera:

No.	CARGO	NATURALEZA DEL EMPLEO	TIPO DE PROVISIÓN
1	Asesor	Libre Nombramiento y Remoción	En propiedad
2	Profesional Especializado	Carrera Administrativa	Planta Provisional
3	Profesional Especializado	Carrera Administrativa	Planta Provisional
4	Profesional Especializado	Carrera Administrativa	Planta Provisional
5	Profesional Universitario	Carrera Administrativa	Planta Provisional
6	Contratista	Contratista	Contratista
7	Contratista	Contratista	Contratista
8	Contratista	Contratista	Contratista
9	Contratista	Contratista	Contratista
10	Contratista	Contratista	Contratista

4.4. Proyectos estratégicos del GIT Equipa de Paz y Cuidado

De acuerdo con el Plan Nacional de Cultura 2024-2038, en su campo 1: Diversidad y diálogo intercultural, presenta la línea 2: Cultura de paz, la cual busca: promover la protección y garantía de los derechos culturales en la construcción de una cultura de paz a través del reconocimiento del papel en las prácticas y expresiones artísticas, de los saberes y del patrimonio cultural en los procesos de transformación social, relacionados con la configuración de sentidos, significados y representaciones sociales, que estimulen el reconocimiento y aceptación de la diferencia, la tramitación no violenta de conflictos, las condiciones para la construcción colectiva y plural de las memorias, la reconciliación y las garantías de no repetición, justicia y convivencia respetuosa como partes esenciales de una sociedad democrática. En correspondencia con lo expuesto en la línea 2, Grupo Interno de Trabajo Equipa de Paz y Cuidado, ha conducido sus esfuerzos al fortalecimiento y reconocimiento de procesos culturales y comunitarios que han sido plataforma para contribuir a la construcción de una Cultura de Paz, el reconocimiento de los derechos humanos, el cuidado de la vida, desde la prevención del reclutamiento de NNAJ, la prácticas de cuidado comunitario, cambio de narrativas estigmatizantes, el respeto a las diferencias y los procesos de memoria, entre otros.

La expedición de la Resolución DM No. 0599 del 27 de diciembre del 2023, creó el Grupo de Cultura de Paz asociado al Viceministerio de los Patrimonios, las Memorias y Gobernanza Cultural, para que se encargue de la implementación de estrategias en Cultura de Paz trazadas

en el Plan Nacional de Cultura 2024-2038, en el año 2026 se crea el Grupo Interno de Trabajo, Equipa de Paz y Cuidado, adscrito a la Oficina para el Relacionamento con la Ciudadanía Cultura de Paz y Cuidado por medio de la resolución 0092-2026, en este camino se ha logrado impulsar acciones para el cuidado de la vida, el fortalecimiento de redes culturales, circulación de las artes, las culturas y los saberes en territorios históricamente afectados por el conflicto armado, así como la realización de tomas culturales en todo el país en el marco de la campaña #CreamosCulturaDePaz, buscando promover y aportar a la mecanismos para la apropiación y promoción de la cultura de paz. Asimismo, como resultado de la implementación de la Estrategia, se organizaron y desarrollaron escenarios de alcance nacional e internacional como: PazRock (2024), COP16 (2024), Festival CASA por la paz (2025) en el marco de la conmemoración de los 500 años de fundación hispánica de Santa Marta, posicionando la cultura como eje fundamental para la construcción de paz y el desarrollo territorial.

A continuación, se hace un breve recuento por vigencia del Grupo de Cultura de paz y Grupo interno de trabajo Equipa de paz y cuidado

Vigencia 2022: Durante el segundo semestre del año 2022, se concluyeron las acciones relacionadas al Plan de desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad, y se planea la inclusión de la línea Cultura de Paz como campo de acción dentro del Ministerio de las Culturas, las Artes y los saberes en el nuevo plan de desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida

Vigencia 2023: Durante el año 2023, se adelantó la estructuración institucional, conceptualización y despliegue metodológico en el territorio nacional. Bajo la orientación del Viceministerio de los Patrimonios, las memorias y la gobernanza cultural, la Dirección de Fomento Regional, formalizó mediante la Resolución 0599 del 27 de diciembre de 2023, la apertura del Grupo Interno de Trabajo de Cultura de Paz. Operativamente y bajo los Convenios 4504 del 2023 y 4442 de 2023, suscritos con el Fondo Mixto de Boyacá, y bajo la supervisión de la Dirección de Fomento Regional, durante esta vigencia se ejecutaron dos líneas simultáneas: por un lado, se realizó el fortalecimiento a 25 organizaciones artísticas y comunitarias orientadas a la memoria y la prevención del reclutamiento. Inició con una fase de diagnóstico y reconocimiento técnico que vinculó once organizaciones en Antioquia, once organizaciones en Pacífico Nariñense y tres organizaciones en Antioquia, fortaleciendo tres redes territoriales con una inversión superior a los \$2.300 millones de pesos. Por otro lado, se diseñó la metodología de planeación participativa para la implementación de los Pactos Culturales por la Vida y la Paz,

que se materializa en el 2023 con la firma de dos pactos. El primero, se firma en Tumaco, donde a partir de los diálogos participativos se identifica la necesidad e interés frente a la oferta del Ministerio de las Culturas. El segundo Pacto, se suscribe en el Magdalena Medio vinculando ocho municipios; ambos procesos incorporaron para el evento de la firma del pacto, un ejercicio de circulación artística y cultural creado de manera colectiva a manera de Festival e intervenciones ágiles de apoyos a organizaciones denominadas "acupunturas territoriales"

Es importante resaltar que, para lograr la suscripción de cada uno de estos pactos, se realizó un encadenamiento de planes y proyectos liderados y ejecutados por las diferentes dependencias del Ministerio. La gestión intraministerial permitió que se comprometieran recursos para el cumplimiento de cada compromiso en los territorios de incidencia.

Vigencia 2024: durante el año 2024, la estrategia consolidó su marco conceptual y expandió significativamente su cobertura geográfica mediante la asignación de \$1.100 millones de pesos destinados a robustecer de manera directa a 40 organizaciones culturales, a las Acupunturas por una cultura de Paz, y en el marco del convenio 1115 de 2024 suscrito con el Fondo Mixto de Boyacá, y bajo la supervisión del Despacho del Ministro, este recurso permitió continuar con el fortalecimiento a las redes regionales en Antioquia, Chocó y Pacífico Nariñense. La gestión descentralizada se articuló con los compromisos de los "Gobiernos con el pueblo" y con la implementación de la iniciativa Maqueta Abades. En paralelo, se diversificaron los mecanismos de gobernanza cultural con la firma del Pacto Cultural del Caribe Sur suscrito en el municipio de San Pelayo, se logró comprometer recursos a partir del ejercicio de gestión y articulación intraministerial para proyectos de infraestructura, fortalecimiento técnico y formación que se ejecutaron desde las diferentes áreas del ministerio.

Durante la misma vigencia, se suscribió el Pacto Tequendama, el cual se destacó por implementar un modelo de gestión basado en el cofinanciamiento de los compromisos con las alcaldías de los municipios vinculados. Asimismo, se posicionó el arte como dinamizador social masivo con el lanzamiento de la plataforma PazRock en Bogotá, Pereira y Duitama. El periodo concluyó con una destacada participación en la COP16 en Cali, donde se lideró la agenda de la Zona Verde bajo el enfoque de territorios bioculturales, integrando a 55 organizaciones culturales de los territorios donde se adelantaron los Pactos Culturales y del Oriente de Cali, a través de rutas comunitarias y actos simbólicos colectivos.

Vigencia 2025: Durante el año 2025, la gestión operativa profundizó el impacto de las "acupunturas territoriales para una cultura de paz" al viabilizar el fortalecimiento a más de 100

organizaciones e iniciativas, mediante una inversión que superó los \$3.600 millones de pesos. Entre las acciones destacadas se incluyeron proyectos de prevención del reclutamiento forzado en el Catatumbo y el Magdalena Medio, apoyo a la Mesa de Víctimas de Tuchín y Caño Cholen, y aportes técnicos al cumplimiento del acuerdo amistoso del Estado con la Comunidad de Paz de San José de Apartadó. A nivel nacional, se coordinaron cuatro encuentros preparatorios bajo las metodologías de diálogos participativos y creaciones colectivas que se llamaron "Juntando manos tejiendo voces", lo que derivó en un Encuentro Nacional desarrollado en Bogotá y la creación de la Red Nacional de Cultura de Paz con más de 120 organizaciones que encuentran en esta Red la manera de fortalecer sus conocimientos y potenciar la circulación de sus creaciones.

Motivada por las organizaciones de la red, se lanzó una campaña que buscó la apropiación y promoción de la cultura de paz. Lanzada el 27 de junio del 2025, su activación se realizó a partir de tomas culturales simultáneas, registrando más de 200 actividades en todo el país, fomentando el reconocimiento y la circulación de las expresiones artísticas de las organizaciones vinculadas. La vigencia se caracterizó además por hitos de alta relevancia simbólica y de fortalecimiento a la gobernanza como el Festival CASA por la Paz, desarrollado en Santa Marta en el marco de la fundación hispánica de la ciudad, impactando de manera directa 800 artistas, a través de una agenda plural y participativa y con una audiencia de más de 4000 personas. Este hito se logra a partir de diálogos participativos.

Cabe resaltar, la producción y montaje del acto de solicitud de perdón público por el genocidio de la Unión Patriótica conforme a los mandatos de la Corte Interamericana de Derechos Humanos llevado a cabo el 9 de noviembre, creado también, de manera colectiva y a partir de diálogos participativos con los intervinientes comunes de la Unión Patriótica.

Vigencia 2026: En lo corrido de este año, se resalta la curaduría y gerencia de la programación cultural de la Conferencia Internacional de Reforma Agraria y Desarrollo Rural - ICARRD + 20 realizada en Cartagena, además de la creación y dirección del acto de apertura. La planificación operativa de esta anualidad contempla metas específicas de sostenibilidad, entre las que destacan la ejecución de más de 100 tomas culturales, realizadas en el marco de la conmemoración al primer año de la campaña #CreamosCulturaDePaz. A lo anterior, se suma que, desde el mes de julio se tiene programado el desarrollo de por lo menos 16 diálogos participativos regionales, y 4 laboratorios interdisciplinarios cuya base fundamental es la creación colectiva. Agregar que, a este Grupo Interno de trabajo le corresponde liderar la

realización de la Rendición de Cuentas de Paz del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, la cual está programada para ser desarrollada en la ciudad de Bucaramanga a finales del mes de julio. Finalmente, en consonancia con la Maqueta Abades y los compromisos derivados del proceso de paz con el grupo Comuneros del Sur en el departamento de Nariño, la gestión proyecta el financiamiento y acompañamiento técnico a 20 proyectos culturales territoriales en clave de cultura de paz, consolidando la presencia del Ministerio de las Culturas en zonas priorizadas y abonando las garantías para una reconciliación social estable, autónoma y duradera.

Para el cierre del periodo en 2026, la estrategia liderada por la Equipa de Paz y Cuidado registra un apalancamiento financiero acumulado superior a los \$18.500 millones de pesos en el cuatrienio, orientados a la transformación de conflictos y la reparación simbólica a lo que se suma su alto nivel de gestión. Durante la vigencia 2026 se suscribió un convenio de asociación con la Corporación Social Incluyamos para la implementación de una estrategia integral orientada al impulso de procesos de reconocimiento, reconciliación y construcción de cultura de paz.

Convenio:

VIGENCIA	CONTRATACIÓN DIRECTA	OBJETO	VALOR
2026	0987-2026 CON CORPORACIÓN INCLUYAMOS	Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y operativos para fortalecer las culturas, las artes y los saberes en clave de Cultura de Paz en diferentes dimensiones como motor de fortalecimiento al tejido social, mediante la implementación de una estrategia integral orientada al impulso de procesos de reconocimiento, reconciliación y construcción de cultura de paz en el marco de la política de Paz Total y el Plan Nacional de Desarrollo "Colombia Potencia Mundial de la Vida".	\$2.100.000.000

4.4.1 Posicionamiento de la Cultura de Paz en el Ministerio de las Culturas y la Ciudadanía

La estrategia de Cultura de Paz, liderada por la Equipa de Paz y Cuidado del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, se consolida como un mecanismo de articulación

interinstitucional que fortalece la implementación territorial de la cultura de paz mediante el trabajo coordinado con entidades del orden nacional como el Ministerio del Interior, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), el Ministerio de Justicia, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), entre otras instancias del Sistema Nacional de Paz. De manera complementaria, impulsa una articulación intraministerial a través de la Mesa de Cultura de Paz, integrando las distintas dependencias, programas y direcciones del Ministerio para incorporar de manera transversal los enfoques de cultura de paz, en la gestión institucional. Esta capacidad de coordinación se materializa en acciones de alto impacto nacional e internacional, como tomas culturales, diálogos participativos, encuentros territoriales, procesos de circulación artística y participación en escenarios estratégicos, donde las artes, las culturas y los saberes se convierten en herramientas para la transformación y cohesión social. De esta manera, la estrategia contribuye de manera directa al cumplimiento de la Recomendación 64 de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, al promover la cultura de paz como una responsabilidad compartida entre el Estado y la sociedad, fortaleciendo procesos pedagógicos, culturales y simbólicos que favorecen la reconciliación, el reconocimiento de las diversidades y la construcción de una paz estable y duradera.

4.4.2. Pactos Culturales por la Vida y la Paz

Fueron acuerdos estratégicos y de concertación firmados entre el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, las comunidades, los líderes sociales y la institucionalidad local de diversas regiones de Colombia. Se fundamentan en la necesidad de utilizar la cultura como una herramienta de transformación social, reparación y gobernanza, buscando salvaguardar las identidades tradicionales, garantizar los derechos culturales y proteger la vida de los líderes comunitarios en territorios históricamente marginados o afectados por el conflicto armado. Estos pactos no operaron como imposiciones unilaterales, sino a través de una metodología de participación participativa y de corresponsabilidad enmarcada en diálogos bilaterales, donde el grupo visitó a cada una de las organizaciones y conoció cada proceso a fondo, para luego hacer diálogos participativos donde diferentes liderazgos y organizaciones artísticas y culturales participaron, en esto diálogos se prioriza la escucha, el enfoque étnico y de género, y el reconocimiento de las realidades particulares de cada población, desde la misionalidad y posibilidades de cada dependencia del Ministerio. Desde esta perspectiva se realizaron los siguientes pactos:

- Pacífico Nariñense (2023): Contó con una asignación de \$17.241 millones para ejecutarse desde las diferentes áreas del ministerio, articulando diferentes fuentes del recurso, invertidos en 11 municipios (con énfasis en subregiones como el Sanquianga y localidades como Tumaco, Barbacoas y El Charco), contando con apoyo a procesos comunitarios e infraestructura cultural que beneficia a pueblos como los Awá y Eperara - Siapidara.
- Caribe Sur (2024): Concentró el mayor presupuesto con \$17.816 millones, dirigidos a ocho municipios de los departamentos de Córdoba, Sucre y Bolívar (como San Pelayo, Tuchín y Magangué), priorizando el enfoque étnico para comunidades Zenú, Emberá y Gitanas, así como el reconocimiento del campesinado anfibio.
- Magdalena Medio (2023): Dispone de una inversión inicial de \$9.097 millones que impacta a ocho municipios, de los cuales siete tienen condición PDET (como Yondó, San Pablo y Tarazá/Santa Rosa del Sur) y el distrito de Barrancabermeja, enfocándose en la identidad campesina, la pesca artesanal y la formación artística frente a desafíos como el reclutamiento forzado.

El impacto consistió en lograr acuerdos sobre lo fundamental, esto es, las necesidades comunes del sector, con un grupo significativo en cada territorio de gestores, artistas, líderes culturales y autoridades municipales, aplicando la metodología creada por la Equipa (diálogos bilaterales y diálogos participativos), en cada uno de los municipios priorizados, para el ejercicio de planeación participativa de los Pactos Culturales, lo que llevó a unos compromisos por parte del Ministerio cuya veeduría dependió de estos grupos anteriormente mencionados.

Se debe resaltar, que si bien la suscripción de los pactos se realizó durante una vigencia (ejemplo 2023) su implementación se desarrolló durante las vigencias siguientes bajo los Planes de Acción de cada dirección del Ministerio de Culturas.

4.4.3. Campaña Nacional Cultura de Paz - Red Nacional de Cultura de Paz

Como resultado de un proceso de construcción colectiva impulsado por la Red Nacional de Cultura de Paz, nació una campaña nacional en el 2025 que buscó visibilizar y apropiar la cultura de paz, una iniciativa que logró dotar a la Cultura de Paz de una identidad, una narrativa y una movilización ciudadana capaz de conectar a organizaciones, colectivos, artistas, gestores culturales y comunidades de todo el país alrededor de un propósito común: hacer visible que la paz también se construye desde las artes, las culturas, los saberes y las transformaciones cotidianas desde siempre.

La campaña se consolidó como una gran acción de circulación artística y cultural en el país por la cultura de paz. Su principal hito tuvo lugar el 27 de junio de 2025, cuando más de 200 organizaciones desarrollaron simultáneamente a lo largo y ancho del territorio nacional, tomas culturales, configurando un gran performance colectivo por la vida y la paz. A través de las redes sociales, escenarios comunitarios, espacios culturales y expresiones artísticas diversas, cientos de personas se sumaron voluntariamente a una acción nacional de sensibilización y visibilización que posicionó la Cultura de Paz como una apuesta ciudadana, plural y descentralizada.

La campaña estuvo acompañada por la construcción y circulación de un manifiesto nacional por la Cultura de Paz, que ha llegado progresivamente a distintos territorios del país gracias a la fuerza del trabajo colaborativo y a la articulación de procesos culturales comprometidos con la reconciliación, la convivencia, la memoria y la no repetición.

Su desarrollo fue posible gracias a la realización de cuatro encuentros regionales con líderes y lideresas culturales, sociales, comunitarios y defensores de derechos humanos que han dedicado sus vidas a transformar narrativas de violencia y a fortalecer procesos de paz en territorios históricamente afectados por el conflicto armado. Estos espacios permitieron construir una visión compartida de la Cultura de Paz desde las realidades y experiencias de los territorios.

Actualmente, la Red Nacional de Cultura de Paz articula cerca de 180 organizaciones en todo el país, constituyéndose en una plataforma de acción colectiva que promueve iniciativas culturales para la construcción de paz, la circulación, el fortalecimiento del tejido social y la participación ciudadana.

En 2026, la campaña se realizó el 27 de junio con la expectativa de ampliar significativamente su alcance y participación, consolidándose como el gran performance nacional por la promoción de una Cultura de Paz en Colombia y como una expresión concreta del compromiso ciudadano con la construcción de una paz estable, duradera y con justicia social.

4.4.4 Reconocimientos / Reparación Simbólica

Como parte de su labor de escucha activa, articulación territorial y acompañamiento a los procesos ciudadanos de construcción de paz, la Equipa de Paz y Cuidado recorrió diversos territorios del país, recogiendo y amplificando las voces, sentires y apuestas de las víctimas del conflicto armado y de las comunidades afectadas por las múltiples violencias que han marcado la historia nacional.

Desde una perspectiva ética, sensible y comprometida con la dignificación de las víctimas, la Equipa acompañó, articuló y fortaleció diversas acciones de reconocimiento y memoria, promoviendo el arte, la cultura y los saberes como herramientas fundamentales para la visibilización de las afectaciones sufridas por la población civil, el reconocimiento de responsabilidades, la reconstrucción del tejido social y la generación de escenarios de diálogo y reconciliación.

Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de una Cultura de Paz basada en la memoria, la verdad, la justicia restaurativa, la no repetición y la garantía de los derechos culturales, posicionando las expresiones artísticas y culturales como vehículos para la reparación simbólica, la transformación de los conflictos y la construcción de confianza entre comunidades e instituciones en concordancia con el Plan Nacional de Cultura

En este marco, se acompañaron, promovieron y articularon, entre otras, las siguientes acciones:

- Acto público de solicitud de perdón a la Unión Patriótica. Noviembre de 2025
- Acompañamiento a las diferentes actividades en el marco del Acuerdo de solución amistosa entre el Estado Colombiano y la Comunidad de Paz de San José de Apartadó. Diciembre 2024 a la fecha (junio 30 de 2026)
- Acto de Reconocimiento y fortalecimiento para las niñas y niños del colegio Nuestra Señora del Rosario de Riachuelo, Charalá, Santander con la acción El río de la memoria: monumento vivo por la infancia. Año 2025
- Acompañamiento a la Comunidad de El Aro, Ituango en el diseño y ejecución de acciones para la reconciliación y fortalecimiento a liderazgos de mujeres. Año 2025
- Reconocimiento a la Cultura Campesina en el Pacto por la tierra y la vida en Chicoral. Año 2025
- Conmemoración de los 40 años del Holocausto del Palacio de Justicia. Año 2025

4.4.5 Acupunturas para una cultura de paz

Como parte de la estrategia nacional de Cultura de Paz, la Equipa de Paz y Cuidado consolidó la metodología de Acupunturas para la Cultura de Paz, un modelo de intervención territorial focalizada que reconoce, fortalece y potencia procesos organizativos y/o comunitarios que desde las artes, las culturas y/o los saberes, históricamente y con escaso o nulo acompañamiento estatal, han sostenido iniciativas de protección de la vida, construcción de tejido social, prevención de violencias y fortalecimiento de la convivencia en sus territorios.

Inspirada en el principio de la acupuntura, esta metodología parte de la identificación de puntos estratégicos dentro de los ecosistemas culturales y comunitarios: organizaciones, colectivos,

liderazgos y procesos que, pese a enfrentar condiciones de vulnerabilidad y limitaciones estructurales, han demostrado una alta capacidad de incidencia social y transformación territorial para la convivencia y la paz. La intervención se concentra en necesidades específicas que limitan su sostenibilidad, fortaleciendo capacidades organizativas, técnicas, relacionales y de gestión para amplificar su impacto.

Lejos de constituir acciones aisladas, las acupunturas generan efectos multiplicadores que fortalecen redes de confianza, amplían la participación ciudadana, promueven la resolución pacífica de conflictos y contribuyen a disminuir la reproducción de violencias, especialmente aquellas que afectan a niñas, niños, adolescentes y juventudes. Su principal valor radica en que logran transformaciones significativas mediante inversiones focalizadas, reconociendo capacidades instaladas y potenciando procesos ya existentes en los territorios. Como parte de esta estrategia, se fortalecieron, además, tres Redes de Cultura de Paz de carácter regional en Antioquia, el Pacífico Nariñense y Chocó, mediante el reconocimiento, acompañamiento y articulación de organizaciones que durante años han aportado a la construcción de paz desde el cuidado de la vida, la defensa de los derechos culturales, la memoria, el arte, la cultura y la acción comunitaria.

Esta experiencia demuestra que las intervenciones territoriales de pequeña escala, cuando se desarrollan desde el reconocimiento de las capacidades locales y el trabajo en red, pueden producir impactos sostenibles en la construcción de paz. Por ello, las Acupunturas para la Cultura de Paz se consolidan como una herramienta de la equipo de Paz y Cuidado, al constituirse en un mecanismo eficaz para llevar la acción institucional a los territorios, fortalecer la gobernanza cultural y contribuir al cumplimiento de los compromisos nacionales en materia de paz, reconciliación, convivencia y cuidado de la vida.

4.4.5 Pedagogías para una cultura de paz

A partir de la resolución 0092 de 2026, el Grupo Interno de Trabajo Equipo de Paz y Cuidado tiene a su cargo diseñar y coordinar procesos de formación y fortalecimiento de capacidades en cultura de paz dirigidos a funcionarias/os, agentes culturales y ciudadanía, desde enfoques pedagógicos, artísticos y comunitarios. En ese sentido, las pedagogías para la cultura de paz se entienden como un conjunto de experiencias de sensibilización, diálogo, creación y experimentación artística, pensadas para el fortalecimiento de agendas comunitarias orientadas a, promover el cuidado de la vida, los derechos culturales, la memoria, la reconciliación, la

prevención de violencias y la reconstrucción de vínculos sociales en los territorios. No se trata de la producción de actividades vocacionales relacionadas con las expresiones artísticas, sino de la facilitación de conversaciones significativas que combinan una lectura territorial, bajo la aplicación de metodologías vivas para la participación comunitaria y la producción simbólica.

Para implementar estos espacios de sensibilización, se desarrollan guías metodológicas que parten de nociones en torno a la cultura de paz para generar espacios de discusión grupal, incorporando enfoques diferenciales que son ajustados de acuerdo con la dinámica concreta de quienes participan.

4.5. Logros estratégicos del GIT Equipa de Paz y Cuidado

1. Se institucionalizó la Cultura de Paz como eje estratégico permanente del Ministerio, incorporándola en la gestión institucional, la articulación territorial y la formulación de políticas públicas culturales.
2. Se diseñó e implementó una metodología propia de Pactos Culturales por la Vida y la Paz como un instrumento innovador de gobernanza cultural, de planeación participativa y concertación entre el Estado, comunidades y actores territoriales.
3. Se logró el fortalecimiento de 65 organizaciones culturales mediante procesos de acompañamiento técnico, articulación institucional y desarrollo de capacidades, potenciando su papel como agentes territoriales de construcción de paz, reconciliación y cohesión social.
4. Se promovió la consolidación de las redes territoriales de Cultura de Paz en Antioquia, el Pacífico Nariñense y Chocó y de la Red Nacional de Cultura de Paz, fortaleciendo mecanismos de cooperación regional y nodal por ejes transversales definidos de manera colectiva, promoviendo el intercambio de experiencias e incidencia en las agendas culturales y de paz.
5. Se creó e implementó la estrategia “Acupunturas para la Paz”, posicionándola como una innovación pública para activar transformaciones territoriales mediante intervenciones culturales a corto plazo, de alto impacto, participación comunitaria y fortalecimiento del tejido social.
6. Se dio continuidad al cumplimiento del Acuerdo de Paz fortaleciendo la participación técnica institucional en escenarios nacionales, territoriales y organizacionales, así como se inició la ejecución de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad robusteciendo los indicadores del Plan Marco de Implementación.

5 DESAFÍOS

5.1. Desafíos del Nuevo Modelo de Servicio para el Relacionamento con la Ciudadanía

Los avances alcanzados en la implementación del Modelo de Servicio para la Ciudadanía constituye una capacidad institucional que debe ser preservada y fortalecida posterior al proceso de estabilización del modelo de servicio. En este contexto, el principal desafío consiste en garantizar su sostenibilidad, apropiación y evolución, evitando retrocesos que afecten la calidad del servicio, la trazabilidad de la gestión e inversión y la confianza de la ciudadanía.

Es indispensable asegurar la continuidad de la infraestructura tecnológica ya implementada y robustecerla próximas fases. La modernización de la plataforma de telefonía permitió reemplazar una solución obsoleta, sin soporte del fabricante y con limitadas capacidades de crecimiento, analítica y monitoreo, preservar esta nueva infraestructura mediante su adecuada administración, mantenimiento y actualización evitará la pérdida de las capacidades tecnológicas incorporadas y garantizará la continuidad del servicio con las mejoras ya logradas.

Otro reto corresponde al fortalecimiento de la capacidad operativa de la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado. La consolidación del modelo requiere capacidades acordes con el volumen de PQRSDF a través de los nuevos canales, su administración, el seguimiento a indicadores, la medición de la satisfacción ciudadana y la implementación de acciones de mejora continua, de no fortalecerse estos aspectos, existe el riesgo de que el modelo pierda su enfoque estratégico y no evolucione, quedándose en un enfoque de gestión meramente operativo y reactivo.

En la misma línea, resulta fundamental seguir fortaleciendo una cultura institucional basada en el cumplimiento de términos en la atención de las peticiones, la emisión de respuestas de fondo, la adecuada tipificación de las solicitudes y la aplicación homogénea de criterios de lenguaje claro y calidad, la ausencia de esta apropiación impactaría directamente la experiencia ciudadana y los resultados institucionales.

Otro de los desafíos estratégicos es continuar con la consolidación de la Política de Participación Ciudadana como un proceso transversal de la gestión institucional, ya se ha avanzado en su documentación así como en mesas de trabajo con las diferentes dependencias, sin embargo resulta clave, mantener activo su posicionamiento a través de los planes, programas y proyectos institucionales, su sostenibilidad fortalecerá el valor público, fortaleciendo así la confianza ciudadana, la transparencia y la legitimidad de la gestión institucional.

5.2. Desafíos de la Estrategia de Cultura de Paz

La principal apuesta de la Estrategia de Cultura de Paz consiste en mantener la cultura como un eje transversal de la construcción de paz, la reconciliación y el cuidado de la vida, garantizando la continuidad de las acciones emprendidas en cumplimiento del artículo 22 de la Constitución Política de Colombia, el Acuerdo Final de Paz, el Plan Nacional de Cultura 2024-2038 y las recomendaciones de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad.

Se avanzó así en la implementación efectiva de la recomendación 64 de Comisión de la Verdad, que establece:

“Al Gobierno Nacional, crear una instancia encabezada por el Ministerio para la Paz y la Reconciliación, en la que concurren el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Educación, el Ministerio del Interior y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que se encargue, en articulación con gobiernos territoriales, el Consejo Nacional de Paz para la Reconciliación y la Convivencia y los consejos territoriales, de estructurar, implementar y evaluar una estrategia de largo plazo con alcance nacional, regional y local para la consolidación de una cultura para la paz que sea pertinente y acorde con los diferentes contextos y regiones. En este proceso se deberá garantizar la participación de víctimas y sus organizaciones, medios de comunicación públicos y privados de nivel nacional y local, comunidades educativas, magisterio, colectivos culturales y artísticos, niños, niñas, adolescentes y jóvenes, mujeres, pueblos étnicos, personas LGBTIQ+, organizaciones de Derechos Humanos, sector empresarial, sindicatos, comunidades religiosas y personas reincorporadas.”

En este marco, y ante la no creación del Ministerio de la Paz, se avanzó en la articulación con distintas entidades de orden nacional y territorial de cara a una cultura de paz: Con el Ministerio de Educación, se creó y ejecutó el programa Artes para la Paz, haciendo de las prácticas artísticas una herramienta de reparación y reconstrucción de comunidades desde la infancia. Con el Ministerio del Interior y la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), se trabajó fuertemente en la desestigmatización priorizando firmantes del acuerdo de paz, víctimas, y con un fuerte enfoque poblacional. Asimismo, con el Ministerio de Justicia se impulsó fuertemente el trabajo sobre el cambio de narrativas, y con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) se llevó a cabo un ejercicio de reparación simbólica enfocado en la niñez priorizando la pedagogía en cultura de paz. Todo esto se logró mediante acciones pedagógicas, artísticas, comunitarias y de trabajo en red de organizaciones de más de 35 municipios, que trabajan a transformación de las narrativas de violencia, fortalecen la convivencia democrática, prevén el reclutamiento de NNAJ y promueven las garantías de no repetición.

Este trabajo aportó directamente a las transformaciones culturales, pilar central del informe final de la Comisión, y ha dejado insumos significativos para el principal desafío actual: avanzar en la formulación de una política pública de Cultura de Paz, de alcance nacional y sostenida en el tiempo, para la cual ya se cuenta con bases técnicas y con un proceso de participación

ciudadana desarrollado. Esta política pública debe incluir campañas en medios masivos de comunicación, acciones de pedagogía, fortalecimiento técnico y financiero a organizaciones artísticas y culturales, y el desarrollo de espacios seguros que promuevan el diálogo entre personas de diferentes sectores.

Por otra parte, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) emitió una sentencia histórica el 27 de julio de 2022 (notificada el 30 de enero de 2023), mediante la cual condenó al Estado colombiano por el exterminio sistemático de más de 6.000 integrantes y militantes del partido político Unión Patriótica (UP), perpetrado durante más de 20 años a partir de 1984. Sumado a las medidas contempladas en dicha sentencia, se promulgó la Ley 2482 de 2025, que establece oficialmente el “Día Nacional por la Dignidad de las Víctimas del Genocidio contra la Unión Patriótica”.

Esta normativa impone medidas específicas y de obligatorio cumplimiento para el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes. Su implementación ha sido liderada por el Grupo Interno de Trabajo, desde donde se ha coordinado la articulación intraministerial para dar cumplimiento a los mandatos. Entre las acciones realizadas destacan el acto de solicitud de perdón y la conmemoración del 11 de octubre de 2025.

Actualmente, se trabaja de manera conjunta con el Grupo de Artes Visuales en la ejecución de las medidas restantes y en la preparación de la conmemoración del 11 de octubre de 2026. El desafío institucional a futuro es garantizar la continuidad de esta implementación, así como asegurar el apoyo y acompañamiento a las conmemoraciones que deben realizarse cada año.

En el marco del Acuerdo de Solución Amistosa entre el Estado colombiano y la Comunidad de Paz de San José de Apartadó ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Caso 12325), es un gran desafío es continuar con la implementación, el acompañamiento técnico y la financiación de las medidas derivadas de este documento, el cual está relacionado con graves violaciones a los derechos humanos. Estos procesos constituyen referentes fundamentales de memoria, reconocimiento, reparación simbólica y garantías de no repetición, y representan compromisos permanentes del Estado colombiano que encuentran en las artes, las culturas y los saberes herramientas esenciales para su cumplimiento. De su implementación efectiva depende que el caso ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos no escale a una sentencia definitiva.

6 RECOMENDACIONES

6.1. Recomendaciones para el Modelo de Servicio para el Relacionamiento con la Ciudadanía

1. La Entidad avanzó en la contratación e implementación de la primera fase de modernización de los canales de atención, aún es necesario fortalecer la migración tecnológica, estabilizar la integración de los canales y consolidar su apropiación institucional. No obstante, se recomienda consolidar la estabilización y sostenibilidad del modelo omnicanal implementado. La continuidad de este proceso dependerá de garantizar los recursos presupuestales, técnicos, operativos y contractuales necesarios para el soporte tecnológico, la operación de los canales, el mantenimiento de las plataformas y los mecanismos de medición. De no asegurarse esta continuidad, existe el riesgo de afectar la trazabilidad, la calidad del servicio y la capacidad institucional de seguimiento, generando un retroceso hacia esquemas fragmentados, manuales y con menor capacidad de respuesta. En consecuencia, se recomienda priorizar la estabilización integral y la sostenibilidad del modelo, garantizando su operación, evolución y mejora continua.
2. Los avances alcanzados en materia de tableros de control representan una base importante. Sin embargo, se sugiere fortalecer la analítica institucional para evitar tener información dispersa entre canales ya que limita la capacidad institucional para realizar seguimiento, anticipar riesgos y orientar decisiones estratégicas. Se recomienda evolucionar hacia un modelo de analítica institucional en tiempo real que consolide la información de todos los canales, genere alertas tempranas y facilite el seguimiento integral de la gestión para una mejor toma de decisiones.
3. Durante el período se desarrolló la caracterización del proceso de relacionamiento para la ciudadanía, lineamientos, formatos, guías e indicadores. Sin embargo, se sugiere iniciar el proceso de consolidación institucional, es decir incorporarlo al mapa de procesos, apropiar y fortalecer el modelo de corresponsabilidad entre las dependencias para formalizar e institucionalizar el proceso de Relacionamiento para la Ciudadanía. Esto contribuyen a mitigar el riesgo de generar aplicaciones heterogéneas del modelo y afectar su continuidad, por lo que se recomienda fortalecer su socialización, apropiación y seguimiento.
4. En referencia al periodo del presente informe, se adelantaron los primeros ejercicios de análisis y estructuración para la implementación de la Política Estatal de Cultura Ciudadana. El paso siguiente es consolidar el plan de institucional, definir indicadores de seguimiento y fortalecer la articulación institucional requerida para su ejecución, en el marco de lo dispuesto por la Ley 2262 de 2022. Para ello, se recomienda dar continuidad a la estrategia de racionalización de trámites, buscando el fortalecimiento de acciones orientadas a la simplificación de procesos, la mejora de los servicios, la reducción de cargas administrativas y el acceso efectivo de la ciudadanía, de conformidad con el marco normativo vigente en esta materia. La consolidación de ambas políticas contribuirá al fortalecimiento de la gestión institucional, la generación de valor público y una atención cada vez más centrada en la ciudadanía.

6.2. Recomendaciones para la Estrategia de Cultura de Paz

1. Buscando dar continuidad a las acciones desarrolladas desde el sector cultura en cumplimiento del Acuerdo Final de Paz y las recomendaciones de la Comisión de la Verdad, se recomienda continuar con la consolidación de la estrategia de Cultura de Paz orientada a la construcción de la política pública permanente del Estado, garantizando recursos, capacidades institucionales y mecanismos de seguimiento que permitan.
2. Para mitigar la prevención de violencias, la protección de liderazgos, la vida, la memoria y la reconciliación, se sugiere fortalecer la Red Nacional de Cultura de Paz y las estrategias territoriales de articulación, continuando el acompañamiento y aporte de recursos a organizaciones culturales, comunitarias y sociales.
3. De cara al cumplimiento efectivo de las medidas ordenadas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos y otros mecanismos internacionales de protección de derechos humanos, se sugiere mantener y fortalecer el acompañamiento, especialmente a aquellas relacionadas con la Unión Patriótica y la Comunidad de Paz de San José de Apartadó, reconociendo el papel de la cultura en los procesos de reparación simbólica, memoria colectiva y garantías de no repetición.
4. Se recomienda dar continuidad a la estrategia nacional de pedagogía para la cultura de paz, dirigida a servidores públicos, agentes culturales, comunidades educativas y ciudadanía en general, que contribuya a posicionar la Cultura de Paz como una responsabilidad colectiva para la consolidación de una democracia plural, participativa y respetuosa de la diferencia.
5. Se sugiere articular acciones con el Sistema Nacional de Circulación, la Política Pública de Cultura Viva Comunitaria y los capítulos étnicos del Plan Nacional de Cultura, con el fin de continuar la ampliación de la construcción participativa de una estrategia nacional de circulación de proyectos, obras e iniciativas que promueva el intercambio de conocimientos de Cultura de Paz durante el siguiente cuatrienio.
6. Se recomienda ampliar el uso de medios públicos, redes sociales y plataformas culturales, para promover narrativas de respeto por la vida, reconocimiento de las diversidades, resolución pacífica de conflictos y rechazo a todas las formas de violencia, contribuyendo a la construcción de una ciudadanía comprometida con una paz estable, duradera y con justicia social.

7 INDICADORES DE LA DEPENDENCIA

7.1. Indicadores asociados a la Oficina de Relacionamento para la Ciudadanía, Cultura de Paz y Cuidado – GIT Servicio al Ciudadano

La Oficina de Relacionamento para Ciudadano, Cultura de Paz y Cuidado se creó en 2025, por lo cual se presentan los resultados de los indicadores proyectados para el Plan de Acción 2026, con corte al 30 de junio de la presente vigencia.

Indicador	Línea base	Meta sin LB cuatrienio	Avance sin LB mayo	Meta con LB	Avance con LB mayo	% Cump. acumulado
Satisfacción de los ciudadanos en su interacción con los canales de atención del Ministerio	55	85%	93%	00	00	54.16%
Porcentaje de respuestas a PQRSDF atendidas oportunamente.	90	100%	99.3%	00	00	48.97%

7.2. Indicadores asociados al Grupo Equipa de Paz y Cuidado

Los indicadores de la vigencia 2026 corresponden a los aprobados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) para la Equipa de Paz. A la fecha de corte no se reportan avances, debido a que el cumplimiento de estas metas depende de la ejecución del Convenio No. 0987-2026, cuya legalización se surtió en el mes de junio del presente año.

Respecto a las vigencias 2023, 2024 y 2025, no existían indicadores propios asociados a las dependencias a los cuales estaba asociada la Equipa de Cultura de Paz. Sin embargo, se realizaron seguimientos y reportes de cumplimiento sobre las acciones orientadas a la implementación de las recomendaciones de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad y de los compromisos definidos en los respectivos planes de trabajo de Cultura de Paz.

Nota 1: Para la vigencia 2026 se apropiaron \$2.100.000.000 para el cumplimiento de aproximadamente 91 acciones relacionadas con la promoción y fortalecimiento de una cultura de paz, indicador que se reporta al Plan Marco de Implementación. Indicador PMI: E.440.N Iniciativas artísticas y culturales desarrolladas para la implementación y difusión de las recomendaciones del informe de la CEV

Nota 2: El indicador asociado al convenio ID1475 empieza su medición una vez iniciada la ejecución del recurso en el mes de junio de 2026.

Indicador	Línea base	Meta sin LB cuatrienio	Avance sin LB mayo	Meta con LB	Avance con LB mayo	% Cump. acumulado
Recursos de gestión y apoyo: Contempla los recursos necesarios para la adecuada ejecución del programa, incluyendo el recurso humano requerido, así como los costos asociados a desplazamientos y operación en territorio, tales como tiquetes y comisiones o viáticos.	00	00	00	00	00	00
Número de acciones realizadas para la promoción y fortalecimiento de la Cultura de Paz	91	00	00	00	00	

8 ASIGNACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2023 - 2026

A continuación, se relaciona la asignación y ejecución presupuestal con corte a 30 de junio de 2026 (Fuente: Oficina de Planeación)

AÑO	TIPO DE GASTO	APROPiación VIGENTE	COMPROMISO		OBLIGACIONES		OBLIGACIONES + RESERVA EJECUTADA	
			Valor	%	Valor	%	Valor	%
2023	Funcionamiento	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0	
	Inversión	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0	
	Total	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0	
2024	Funcionamiento	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0	
	Inversión	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0	
	Total	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0	
2025	Funcionamiento	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0	
	Inversión	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0	
	Total	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0	
2026	Funcionamiento	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0	
	Inversión	\$ 2.856	\$ 2.749	96%	\$ 1.269	44%	\$ 1.269	44%
	Total	\$ 2.856	\$ 2.749	96%	\$ 1.269	44%	\$ 1.269	44%

Cifras en millones

Información SIIF corte 30/06/2026

9 ANEXO CONTRATOS DE LA DEPENDENCIA

• 9.1. Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

La información que se presenta obedece al único contrato asociado a este grupo y la información reposa en el formato solicitado como adjunto denominado:

Plantilla_Información_Contractual_Empalme_Oficina Relacionamiento_23062026

• 9.2. Grupo Interno de Trabajo Equipa de Paz y Cuidado

Para la vigencia 2026, se están ejecutando 5 contratos por prestación de servicios en el Grupo interno Equipa de Paz y Cuidado, a través de estos, se ha avanzado en el desarrollo de acciones orientadas al fortalecimiento de la Cultura de Paz, la articulación interinstitucional, el acompañamiento a organizaciones culturales y comunitarias, la implementación de estrategias de comunicación y pedagogía, el apoyo a procesos relacionados con memoria, reconciliación y construcción de paz, así como la gestión administrativa y operativa requerida para el

funcionamiento de la Equipa. Los resultados reportados reflejan avances en la consolidación de redes territoriales, el desarrollo de actividades de asistencia técnica, la producción de contenidos comunicativos, la participación en espacios de coordinación institucional y el fortalecimiento de los procesos de seguimiento y gestión documental.

En cuanto a los asuntos pendientes, se identifican retos asociados a la continuidad y fortalecimiento de la Red Nacional de Cultura de Paz, la consolidación de mecanismos de articulación interinstitucional y territorial, la implementación de acciones comunicativas y pedagógicas programadas para la vigencia, la sistematización y centralización de información estratégica sobre las acciones de paz desarrolladas por el Ministerio, así como la ejecución permanente de actividades administrativas, de seguimiento contractual, gestión documental, comisiones y demás procesos de apoyo requeridos para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estos aspectos deberán ser considerados dentro de los desafíos y recomendaciones del proceso de empalme para asegurar la sostenibilidad y continuidad de las acciones en curso.

Nota: Remitirse al siguiente enlace [Plantilla_Información_Contractual_Empalme2026VF.xlsx](#), en el cual encontrará la información de los contratistas contractuales para la vigencia en curso.