

MODELO DISTRICTAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL

con la *ciudadanía*

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Carlos Fernando Galán Pachón Alcalde Mayor
Liliana Caballero Durán Secretaria General
Yanneth Moreno Romero Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía (e)

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Francy Milena Alba Abril Líder Equipo Política Pública
Andrés Felipe Torres Espitia Profesional Universitario

2024

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Objetivo general	5
1.1. Objetivos específicos	5
1.2. Escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración Pública Distrital	7
2. Antecedentes e insumos	8
2.1. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y las Políticas de Relación Estado-Ciudadanía	8
2.2. Gobierno Abierto Bogotá – GAB	8
2.3. Marco jurídico	9
3. Generalidades del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía	9
3.1. Institucionalidad	9
3.2. Canales y espacios	13
4. Operación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía	14
4.1. Etapa de planeación	14
a. Ejercicios de Caracterización.....	15
b. Revisión y alistamiento de los insumos.....	16
c. Articulación de lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía.....	17
d. Identificación de los canales y espacios de relacionamiento en la entidad.....	20
e. Formulación de una Ruta estratégica.....	20
4.2. Etapa de Implementación	20
a. Lineamientos para el acceso a información pública (Escenario 1).....	21
b. Lineamientos para acceder a la oferta de bienes y servicios (Escenario 2).....	25
c. Lineamientos para la rendición de cuentas (Escenario 3).....	28
d. Lineamientos para la participación ciudadana en la gestión (Escenario 4).....	29
5. Etapa de Seguimiento y Evaluación	31
5.1. Seguimiento	31
a. Seguimiento a los instrumentos de planeación institucional.....	31
b. Mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación.....	31
c. Realizar ejercicios de autodiagnóstico.....	31
d. Seguimiento de políticas públicas distritales.....	32
5.2. Evaluación	32
a. Evaluación del desempeño institucional.....	32
b. Evaluar el logro de resultados y la percepción de los grupos de valor.....	32
5.3. Divulgación y retroalimentación los resultados	33

Introducción

Los lineamientos que se presentan en este documento tienen como propósito orientar a todas las entidades distritales en el proceso de implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Por lo tanto, este modelo retoma las nuevas tendencias en gestión pública; las apuestas de la Administración Distrital en gobierno abierto, gobernanza inteligente e innovación pública; así como las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites.

Este Modelo tiene como propósito gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital. Para lo cual se establecen las instancias coordinación, los canales y espacios, los lineamientos y los mecanismos de seguimiento y evaluación. Lo anterior con el fin de permitirle a la ciudadanía ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, fortalecer la confianza institucional y credibilidad en la Administración Distrital.

Como parte de estos esfuerzos, este Modelo se construye alrededor de la iniciativa de Gobierno Abierto Bogotá – GAB y sus pilares de transparencia, participación, colaboración y servicio a la ciudadanía; el cual busca contribuir a la gobernanza inteligente, lo que implica potenciar el uso de las tecnologías de la información, así como promover la cooperación y la colaboración entre actores públicos, privados y sociales en la gestión de lo público. En este sentido, la directiva 005 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá” estableció los principios y las cinco estrategias transversales para la administración distrital: gobierno transparente, función pública orientada a la ciudadanía, participación

incidente y directa, diálogos para la paz y la reconciliación, y lucha contra la corrupción.

El Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía se articula en el pilar de servicios y en el principio *Función pública orientada a la ciudadanía* para contribuir a la implementación de GAB en las entidades distritales articulando las políticas de Gestión y Desempeño Institucional asociadas a la relación de Estado-Ciudadanía.

Las expectativas de la ciudadanía respecto a la calidad de los servicios que provee el Estado, así como la integridad en la gestión de lo público, requieren transformar las relaciones entre el Estado y la ciudadanía en los diferentes escenarios. Por lo anterior, se propone desde la socialización de este modelo un abordaje integral para atender las necesidades y expectativas de la ciudadanía, así como avanzar en la articulación de las políticas de relación Estado-ciudadanía aprovechando nuevas tecnologías, procesos de innovación pública, colaboración y gestión del conocimiento para mejorar el ejercicio del derecho fundamental a la información pública, el servicio a la ciudadanía, el acceso a trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

En este sentido, a través de este documento se presentan las etapas de ejecución del Modelo: **i)** planeación, **ii)** implementación, **iii)** seguimiento y **iv)** evaluación. Estas etapas estarán complementadas con el esquema de acompañamiento para las entidades distritales y lineamientos para su implementación.

El primer apartado de este documento presenta objetivos de este Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el segundo expone los antecedentes e insumos con los que cuentan las entidades para su implementación, en el tercer capítulo se presentan las generalidades del Modelo, y en el cuarto los lineamientos para la planeación, implementación, seguimiento y evaluación.

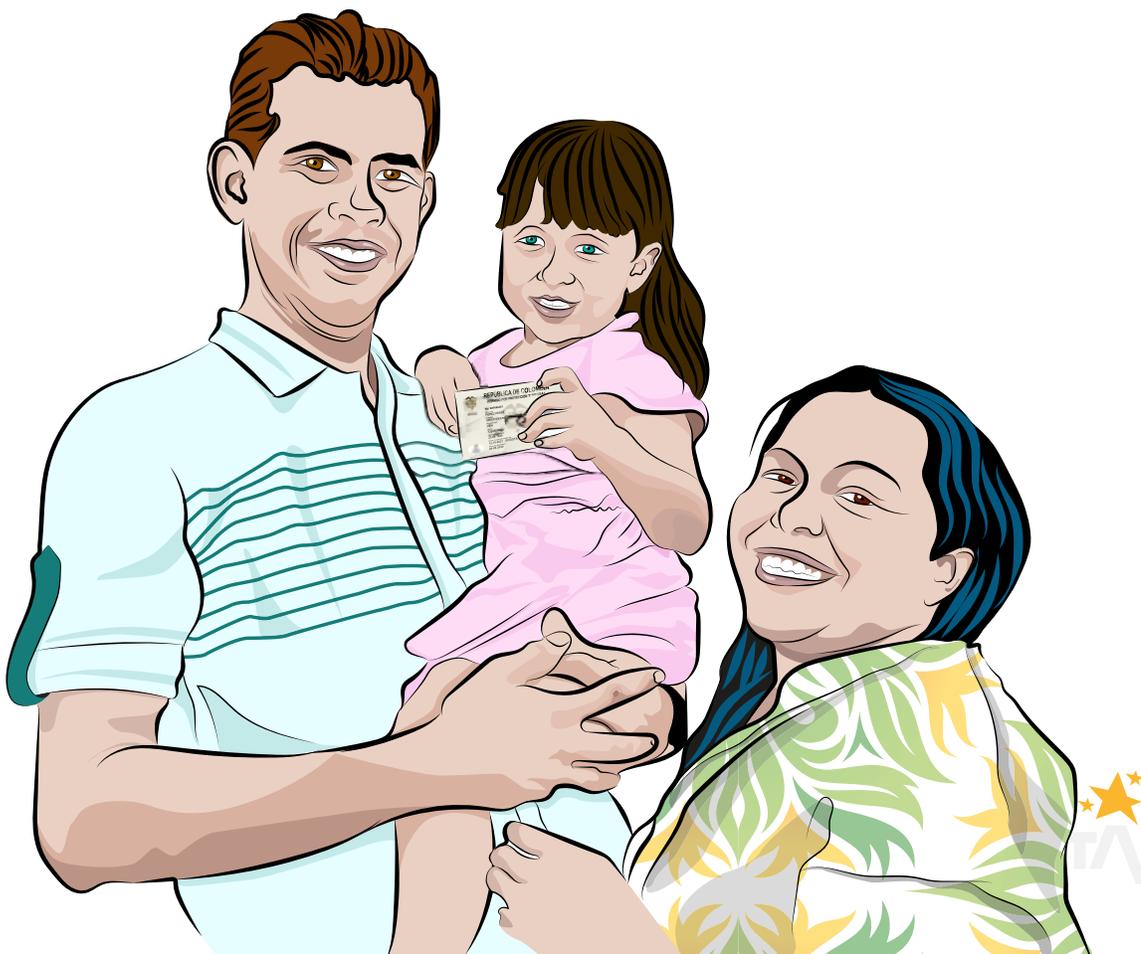


1. Objetivo general

Gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y grupos de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.

1.1. Objetivos específicos

1. Establecer la gobernanza institucional para la articulación de las políticas de gestión y desempeño de relacionamiento con la ciudadanía.
2. Garantizar un relacionamiento con la ciudadanía con criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos, diferencial y de género para acceder a la oferta pública del Estado.
3. Articular los lineamientos y normatividad de las políticas de gestión y desempeño que inciden en la relación Estado-Ciudadanía en todos los sectores de la Administración Distrital.
4. Generar estrategias que involucren a la ciudadanía en los escenarios de relacionamiento definidos en este Modelo.
5. Establecer los lineamientos de seguimiento y evaluación que permitan medir el avance en la implementación.



Tenga en cuenta:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, será la entidad encargada de articular en la Administración Distrital, con los demás líderes distritales de las políticas de gestión y desempeño que hacen parte de la relación Estado-ciudadanía, en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, en el marco de Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño.

¿Cuál es el alcance del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía?

Este Modelo se enmarca en las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano. Para la Administración Distrital, estas son:

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Servicio a la ciudadanía
- Participación ciudadana en la gestión pública

En el mismo sentido, las políticas de gobierno digital, seguridad digital y de gestión documental actúan como políticas transversales para el proceso implementación.

El alcance de este Modelo responde a los lineamientos de la política nacional de servicio al ciudadano actualizada en 2020 y de las orientaciones para su implementación en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG. Estos lineamientos nacionales instan a las entidades públicas a la articulación de la política de servicio a la ciudadanía con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con la ciudadanía en todos los niveles de relacionamiento, es decir, las políticas de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas.

Este documento presenta las orientaciones para en la Administración Distrital con el fin de llevar cabo esta articulación y transversalización de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las otras políticas citadas anteriormente.

¿Cuál es el ámbito de aplicación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía?

El Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía se aplica a todas las entidades del sector central y en el caso de las entidades del sector descentralizado con capital público y privado, el modelo solo aplica en aquellas donde el Distrito posea el 90% o más de capital social. Las entidades y organismos distritales sujetos a régimen especial, de conformidad con lo señalado en el artículo 40 de la Ley 489 de 1998, les aplicarán las demás políticas de gestión y desempeño institucional en los términos y condiciones en la medida en que les sean aplicables de acuerdo con las normas que las regulan.

1.2. Escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración Pública Distrital

Para implementar el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía es importante reconocer los diferentes escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía y el Estado; esto, con el fin de generar una visión amplia de las necesidades de la ciudadanía y atender sus requerimientos en información, servicios, trámites y/o participación integralmente. En este contexto el relacionamiento con la ciudadanía se define en cuatro (4) escenarios (DAFP, 2021).

- **Acceso a información pública:** un primer escenario de interacción entre la Administración y la ciudadanía ocurre cuando una persona accede a información pública o la consulta haciendo uso del derecho de petición de documentos o información del que habla la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014) y el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Este derecho se puede ejercer haciendo uso de los canales presenciales, virtuales, telefónicos, carteleros, boletines, líneas telefónicas, así como cualquier otro medio que la entidad haya puesto a disposición.
- **Acceso a la oferta de bienes y servicios:** la prestación de bienes y servicios por parte del Estado requiere de la realización de transacciones entre la ciudadanía y la Administración, esto implica el intercambio de información y la realización de procedimientos con requisitos establecidos legalmente. Este escenario de relacionamiento ocurre cuando las personas

realizan trámites u otros procedimientos administrativos a través de los canales dispuestos para tal fin, con el objetivo de cumplir una obligación (Ej.: pago de impuestos) o garantizar un derecho (Ej.: acceso a servicios de salud).

- **Petición y rendición de cuentas:** desde este tercer escenario la Administración se acerca proactivamente a la ciudadanía para informar, explicar y dialogar sobre los avances en la gestión de la Administración Distrital. Asimismo, la ciudadanía se acerca a la Administración para hacer control a la gestión pública, ejerciendo su derecho fundamental de petición y realizando veeduría ciudadana y control social.
- **Participación ciudadana en la gestión pública:** El cuarto y último escenario ocurre cuando la Administración y ciudadanía sostienen espacios de diálogo, colaboración y/o co-creación para el diagnóstico, diseño y formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos, y políticas en el marco de la gestión de la Administración Distrital.

Una visión estratégica integral de las necesidades y expectativas de la ciudadanía permite generar decisiones que abarquen las diversas áreas de gobierno, alinear las acciones de gestión, uso eficiente de TIC, estandarización de lineamientos, y llevar a cabo intervenciones complementarias.

Así las cosas, el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía les permitirá a las entidades públicas distritales identificar y articular estos escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, a partir de la integración de las acciones de las políticas de gestión y desempeño que los respaldan.



2. Antecedentes e insumos

Este modelo se construye a partir de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y se articula con una de las iniciativas centrales de la Administración Distrital como lo es Gobierno Abierto- GAB, lo cual se procede a exponer a continuación:

2.1. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y las Políticas de Relación Estado-Ciudadanía

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG es la herramienta a través de la cual las entidades públicas articulan la implementación y seguimiento de los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad, con el sistema de control interno, con el fin de generar resultados sencillos y eficientes que atiendan las necesidades y problemáticas de la ciudadanía con integridad y calidad en el servicio.

El MIPG está compuesto por siete (7) dimensiones, y dieciocho (18) políticas de gestión y desempeño del modelo. En desarrollo de estas políticas de gestión y desempeño, el DAFP expidió el documento *Actualización de los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y la Caja de Transformación Institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía*. En estos lineamientos se propone articular las siguientes políticas de gestión y desempeño del MIPG (DAFP, 2021):

- i. Transparencia y acceso a la información pública
- ii. Racionalización de trámites
- iii. Servicio a la ciudadanía
- iv. Participación ciudadana en la gestión pública

Teniendo en cuenta que la información y comunicación son la base para el relacionamiento entre la Administración Distrital con la ciudadanía, es necesario garantizar la disponibilidad de información en los escenarios de relacionamiento para la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor. Por lo cual se deben tener en cuenta los lineamientos de las políticas de gestión y desempeño de: seguridad digital, gestión documental, la de gestión del conocimiento y la innovación, y de gobierno digital, que actúan como políticas transversales a las políticas de MIPG.

Tenga en cuenta:

Los lineamientos expedidos por Función Pública para la articulación de las políticas Estado-Ciudadanía son:

- [Actualización de los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano.](#)
- [Caja de Transformación Institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía.](#)

2.2. Gobierno Abierto Bogotá – GAB

El rol protagónico de la ciudadanía y la apertura de los gobiernos está redefiniendo las prácticas y formas de relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía. Para el caso de Bogotá el modelo de gestión que se ha decidido implementar para acercar la administración distrital a la ciudadanía y promover la transparencia, la participación, la eficiencia en la prestación de servicios y la responsabilidad en el desarrollo de la ciudad; es: Gobierno Abierto Bogotá – GAB.

GAB se estructura bajo cuatro pilares: transparencia, participación, colaboración y servicios. Los

cuales se desarrollan en apuestas estratégicas de ciudad como Bogotá cuidadora, presupuestos participativos, consultas ciudadanas, causas ciudadanas, un ecosistema de innovación pública de Bogotá, entre otros.

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía contribuye a la implementación de los cuatro pilares de la apuesta estratégica de GAB en la gestión institucional de las entidades distritales a través de la articulación de las políticas de MIPG asociadas a la relación Estado-Ciudadanía.

Desde el MIPG se busca resolver necesidades y problemas de la ciudadanía, generar resultados con integridad y calidad en el servicio. A partir de esta premisa en el proceso de implementación de MIPG en la Administración Distrital y los pilares de GAB, se propone avanzar en un modelo de relacionamiento con la ciudadanía que responda a las exigencias y expectativas con calidad en la respuesta e integridad en la prestación de los servicios que debe proveer la Administración Distrital.

2.3. Marco jurídico

El marco jurídico que soporta este Modelo se compone de normatividad nacional y distrital que define los lineamientos en cada una de las políticas Estado-Ciudadanía. Este marco es referente para la implementación en las entidades distritales, así como en los actos administrativos internos. En el anexo 1 de este documento se encuentra la recopilación normativa.

3. Generalidades del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía



El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía se consolida a través de la normatividad vigente para cada uno de los escenarios de relacionamiento; la organización institucional Distrital; los canales y espacios de interacción con la ciudadanía.

3.1. Institucionalidad

Para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía se tienen dispuestas unas instancias de coordinación en el marco del MIPG que permiten articular las políticas de gestión y desempeño institucional de relación Estado-Ciudadanía.

a. Nivel Distrital

El Decreto Distrital 221 de 2023, que derogó el decreto 807 de 2019, es donde se adopta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital a través de la implementación del MIPG, se crea la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño integrada por las entidades/dependencias líderes de cada política de gestión y desempeño a nivel distrital en el marco de lo establecido en el artículo 10 del Decreto Distrital 221 de 2023:

“Instancia encargada de coordinar y gestionar la adecuación, operación, articulación, seguimiento y medición del Sistema de Gestión, así como de la asesoría técnica al conjunto de entidades

y organismos distritales en la materia. La Comisión Intersectorial de Gestión y desempeño estará integrada por las entidades o dependencias líderes de cada política de gestión y desempeño a nivel distrital. (...)”

Los líderes de las cuatro políticas de gestión y desempeño de relacionamiento con la ciudadanía se definen en el artículo 17 del mismo decreto así:

Líderes de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía

Políticas de Gestión y Desempeño	Entidad, Organismos, o dependencias líderes de política
Servicio a la ciudadanía	Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Racionalización de trámites	Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 140 y 293 de 2021)
Participación Ciudadana	Secretaría Distrital de Gobierno e Instituto Distrital de la Participación Ciudadana – IDPAC
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Secretaría General – Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Organizacional - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Fuente: Elaboración propia a partir del Artículo 17 del Decreto 221 de 2023

- Comité Distrital de Gestión y Desempeño: como orientador de la implementación, operación, seguimiento y evaluación del MIPG, es el espacio para articular e impulsar en las entidades distritales la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía como un marco de referencia para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.
- Comités Sectoriales: cómo instancias de orientación para la planeación estratégica en cada uno de los sectores de la Administración Distrital eventualmente pueden articularse y/o realizar seguimiento a la implementación de iniciativas sectoriales que articulen las políticas de relación Estado-Ciudadanía.
- Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía: desde la Comisión se hará seguimiento a las acciones las entidades distritales para la implementación de este Modelo en los productos de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

b. A nivel de cada entidad

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

El representante legal de cada entidad distrital a través de la o las dependencias encargadas de las políticas de Estado-Ciudadanía, es responsable de la implementación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Siguiendo los lineamientos del DAFP el Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el responsable de coordinar la implementación, recursos y articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía en el marco del MIPG (DAFP, 2021).

Desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se debe crear una *Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía* como un espacio de articulación al interior del Comité con las áreas involucradas en las políticas de relacionamiento con la ciudadanía. Este proceso debe ser liderado por las Oficinas de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces en cada entidad, y las Oficinas Asesoras de Planeación. Desde este espacio se concertará las acciones para la implementación de este Modelo para la articulación de las políticas relación Estado-Ciudadanía. Para lo cual, se recomienda revisar y ajustar de ser necesario la conformación de los Comités Institucional de Gestión y Desempeño para incluir a los jefes de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces.

La Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía del Comité de Gestión y Desempeño tiene como propósito coordinar y hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, para lo cual deben:

- Formular la estrategia, planes y/o lineamientos requeridos para dar cumplimiento

a los lineamientos del Modelo, que serán aprobados por el Comité.

- Realizar seguimiento a la implementación de las estrategias, planes y lineamientos que apruebe el Comité para el cumplimiento de los objetivos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
- Proponer la incorporación en el presupuesto de la entidad con las partidas necesarias para desarrollar la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
- Preparar la información y/o informes requeridos por el Comité de seguimiento a la implementación del Modelo.
- Elaborar un informe de gestión de la Mesa Técnica anualmente y presentarlo al Comité en el primer mes de la siguiente vigencia.
- Esta Mesa debe estar conformada por la Oficinas de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces en cada entidad, la Oficina Asesora de Planeación y las áreas involucradas en la implementación de las políticas Estado-Ciudadanía definidas en este documento, así como la o el Defensor de la Ciudadanía. La Mesa debe darse su propio reglamento para definir su composición y responsabilidades internas, debe realizar reuniones trimestrales de seguimiento y elaborar informes de seguimiento de la ruta estratégica adoptada por la entidad (Ver sección 4.1 de este documento).

Desde esta Mesa Técnica se debe revisar la necesidad de definir el proceso de relacionamiento con la ciudadanía que permita articular las áreas

y políticas internas. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., elaboró un proceso tipo de relacionamiento para las entidades distritales, anexo 2 a este Modelo¹, cómo ejemplo para las entidades distritales que requieran su creación.

Es importante tener en cuenta que las entidades deberán llevar a cabo el ajuste y actualización de procesos y procedimientos, con el propósito de incluir las acciones necesarias para la implementación de este Modelo.

Tenga en cuenta:

Las entidades distritales en la revisión de su estructura organizativa podrán definir la creación de una dependencia que articule las políticas de relación Estado-Ciudadanía acorde a las necesidades, estudios técnicos y recursos disponibles. Este proceso en la Administración Distrital debe realizarse bajo los parámetros normativos del distrito, para lo cual las entidades distritales deberán elaborar los estudios técnicos requeridos y seguir los procedimientos establecidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) para el rediseño institucional.

El nominador de la entidad realizará la solicitud del respectivo rediseño institucional y modificación de la planta de personal de ser necesario adjuntando estudios técnicos, certificado de disponibilidad presupuestal expedido por la Secretaría Distrital de Hacienda – Dirección Distrital de Presupuesto, el cual deberá ser solicitado una vez se expida el concepto técnico por parte del DASCD, así mismo certificado de no afectación de derechos de carrera con la modificación de planta propuesta y los proyectos de actos administrativos de modificación de estructura, planta, manual de funciones y competencias laborales y el anexo de cargas labores, de acuerdo con los procedimientos del DASCD para el rediseño institucional.

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital tiene dos guías metodológicas que se recomienda tener en cuenta para este proceso:

- [Guía para la tipificación de estructuras organizacionales del Distrito Capital](#) con el fin de establecer algunos parámetros que faciliten a las Entidades y Organismos Distritales sus procesos de diseños o rediseños institucionales.
- [Elaboración del estudio técnico para rediseños organizacionales](#), esta guía facilita a las Entidades y Organismos Distritales el paso a paso para la elaboración de los estudios técnicos para la modificación de la estructura organizacional y de la planta de empleos.

¹ Documento Excel denominado "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS TRANSVERSALES-CARACTERIZACIÓN DE PROCESO-RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA"

3.2. Canales y espacios

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía dispone de unos canales y espacios en los diferentes escenarios de relacionamiento. De una parte, la Administración Distrital cuenta con un Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía que se define en el artículo 7 del Decreto 847 de 2019 que modificó el artículo 11 del Decreto 197 de 2017:

“Artículo 11. Del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía: Es un modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, mediante el cual se facilita el acceso a la información, la prestación de servicios, el acceso a trámites y el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios.”

Como parte de este Sistema se encuentran todos aquellos canales (presenciales, telefónicos y virtuales) dispuestos por las entidades distritales, así como la estrategia omnicanal de la Red CADE que está compuesta por distintos canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. cómo lo señala el artículo 1 del Decreto 293 de 2021.

Con lo anterior se identifican los siguientes canales y espacios:

- a.** Canales presenciales: son el espacio físico de interacción bidireccional en tiempo real, en el cual la ciudadanía se relaciona con las diferentes entidades de la Administración Distrital, y puede acceder a la información pública, realizar trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos

por las distintas entidades públicas del Distrito Capital, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

- b.** Canales telefónicos: son aquellos que permiten la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía y la persona que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, la rendición de cuentas, la participación ciudadana, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas del Distrito Capital. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, y centros de contacto.
- c.** Canales virtuales: son aquellos canales de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas del Distrito Capital y así promover un cambio de cultura hacia lo digital. La Administración Distrital tiene dispuestos los siguientes canales que se apoyan de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC:
 - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha

- Aplicaciones móviles
 - Chatbot
 - Chat
 - Videollamada
 - Redes Sociales
 - Correo electrónico
 - Ventanilla única
- d.** Espacios de interacción con la ciudadanía cómo:
- i.** Aplicativos de comunicación virtual, plataformas, portales específicos de programas transversales (Ej.: Guía de Trámites y servicios es un portal podrás encontrar una completa guía de la oferta que trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía de Bogotá y sus instituciones).
 - ii.** Espacios para el acceso a información pública, participación incidente y rendición de cuentas (virtuales y presenciales) de la gestión institucional identificados en el marco de la Política de Participación Ciudadana de MIPG.

las políticas de relación Estado-ciudadanía, para lo cual opera a través de 3 etapas: **1)** planeación, **2)** implementación, **3)** seguimiento y evaluación.

4.1. Etapa de planeación

La planificación de una ruta estratégica para guiar la gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de la ciudadanía debe ser una de las máximas de las entidades públicas. De la adecuada planeación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía dependerá la eficiencia, eficacia, economía e integridad de la interacción entre la Administración y la ciudadanía.

Por ello es fundamental que las entidades tengan claro cuál es su propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social); para quiénes lo debe hacer, es decir, a qué grupo de personas deben dirigir sus productos y servicios (grupos de valor); para qué lo deben hacer (necesidades o problemas sociales que debe resolver); cuáles son los derechos que deben garantizar; cuáles son sus prioridades fijadas en el Plan de Desarrollo Distrital, el presupuesto asignado y, en general, el marco normativo que rigen su actuación.

Para la planeación articulada de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía se deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor.
- Revisión y alistamiento de los insumos.
- Articulación de lineamientos y responsables de las políticas Estado-Ciudadanía.
- Identificación de los canales y espacios de relacionamiento de la entidad.

4. Operación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía tiene como uno de sus objetivos específicos asegurar la articulación de



a. Ejercicios de Caracterización

La caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor, son ejercicios que permiten conocer información de la ciudadanía útil para en la toma de decisiones y en el diseño de estrategias de transparencia, servicio al ciudadano y trámites, participación ciudadana, y rendición de cuentas. La Secretaría General establecerá los lineamientos para fortalecer y articular los procesos de caracterización a nivel distrital. Para esta primera fase de planeación las entidades requieren:

- Realizar o actualizar la caracterización de ciudadanía, las y los usuarios y grupos de valor y de interés teniendo en cuenta los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Identificar en los ejercicios de caracterización las temáticas, canales, formatos y otras necesidades de información pública que la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor puedan tener.
- Incorporar variables sociodemográficas para identificar las diversidades de la ciudadanía para obtener y difundir información teniendo en cuenta las características de los grupos poblacionales que se relacionan con la entidad en razón su edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras.
- Incorporar en los procesos de caracterización la identificación de necesidades, intereses y expectativas de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en cada uno de los escenarios de relacionamiento.
- Incorporar criterios diferenciales en los procesos de caracterización que permitan

alcanzar una comprensión más profunda de las necesidades y preferencias de la ciudadanía.

- Realizar ejercicios participativos para identificar intereses de información, para racionalizar y mejorar los canales de atención.
- Utilizar la caracterización de los grupos de valor para optimizar la oferta de bienes y servicios, realizar la simplificación de procesos y procedimientos asociados a la interacción con los grupos de valor y aquellos que incidan en la entrega de bienes y servicios, identificando preferencias de espacios y canales de información y diálogo (presenciales y virtuales).
- Incorporar los datos y la información resultantes de los ejercicios de caracterización para mejorar el proceso de toma de decisión y el relacionamiento de la entidad con la ciudadanía.

Para iniciar la implementación del Modelo, y con ello el proceso de creación de las dependencias y de relacionamiento con la ciudadanía se recomienda a las entidades retomar recomendaciones, diagnósticos, mediciones y encuestas que permitan identificar aquellos aspectos que requieren ajustes y actualizaciones en las cuatro políticas objeto de este Modelo. De igual forma, se hace necesaria la participación permanente e incidente de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor de la entidad, por ello:

- Es importante generar espacios de diálogo internos con los servidores (as) y colaboradores (as), así como con la ciudadanía para definir el alcance de la nueva dependencia, del nuevo proceso de relacionamiento y las acciones y especialmente el resultado

que espera la ciudadanía con la implementación del Modelo.

- Realizar ejercicios de consulta y/o co-creación con las y los usuarios y/o grupos de valor, con el fin de identificar prioridades y definir colaborativamente acciones para implementar el Modelo en la entidad. Se recomienda tener en cuenta la *Guía para la gestión del conocimiento y la innovación en el servicio a la ciudadanía* de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para incorporar la innovación y la gestión del conocimiento en los ajustes requeridos.
- Generar espacios de diálogo internos y con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor, con el fin de identificar prioridades y definir colaborativamente acciones para implementar el Modelo en la entidad.

b. Revisión y alistamiento de los insumos

La experiencia internacional muestra que los principales obstáculos para mejorar la entrega de servicios no suelen ser las limitaciones tecnológicas, sino las dificultades institucionales por la existencia de procesos de gestión obsoletos, resistencia al cambio y marcos normativos que no son acordes a la realidad (Banco Interamericano de Desarrollo, 2016). Por lo anterior, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones e insumos necesarios para el proceso de alistamiento:

- La implementación del Modelo implica fortalecer el liderazgo, colaboración y aprendizaje en las entidades distritales para lograr un proceso de articulación, estandarización e integración de políticas y procesos.

- Definir roles y equipo de trabajo para la implementación del Modelo. Para este proceso cada entidad debe crear Mesas técnicas en el marco del Comité de Gestión y Desempeño con las áreas responsables de las políticas de relacionamiento para coordinar la articulación y seguimiento de la implementación de este Modelo en la entidad.
- Utilizar los diagnósticos institucionales, resultados de encuestas y mediciones propias, así como los resultados de la Medición del Desempeño Institucional MDI (FURAG) y del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía que mide la Veeduría Distrital para definir áreas o temáticas por mejorar y aquellas que su desempeño se debe mantener.
- Acoger las recomendaciones emitidas por organismos de control o entidades líderes de política para el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Evaluar y revisar las recomendaciones realizadas por la ciudadanía en ejercicios de control social o veeduría ciudadana relacionados con el relacionamiento entre la entidad y sus grupos de valor.
- Emplear información de la ciudadanía, como la caracterización de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor; así como el resultado y análisis de la información gestionada por la ciudadanía en sistemas, plataformas y aplicaciones.
- Tener un diagnóstico de las necesidades y calidad de los sistemas de información, infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, que se utilizan en la interacción con la ciudadanía.

- Adelantar un diagnóstico de las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes (sistemas de información, infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, locativos, infraestructura física, financieros, etc.) y de las necesidades de proveedores externos.
- Fortalecer competencias para la gestión del cambio y facilitar en la organización la adopción y entendimiento de conceptos relacionados con el cambio para la implementación del nuevo modelo de relacionamiento con la ciudadanía.
- Promover y acompañar la cualificación de las y los servidores públicos para la mejora de sus competencias y habilidades en el relacionamiento con la ciudadanía. Es importante articular con el plan de capacitación y otros procesos institucionales para la gestión del conocimiento la capacitación y fortalecimiento en habilidades blandas y enfoques diferenciales en la atención a la ciudadanía y para los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía definidos en este Modelo.
- Revisar los resultados de la implementación de las políticas de relacionamiento de vigencias anteriores, así como de la implementación de los Planes de Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía y los Planes de Participación Ciudadana.

c. Articulación de lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía.

Es importante señalar que la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1081 de 2015 definieron la obligatoriedad de la formulación de los Planes de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para las entidades públicas, como estrategia para la prevención de la

corrupción y la mejora del relacionamiento con la ciudadanía a través de la definición de acciones específicas en: acceso a la información, servicio al ciudadano, racionalización de trámites, y rendición de cuentas. Estos planes fueron sustituidos por los Programas de transparencia y ética pública, según lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022. Para la planeación de las acciones en participación ciudadana, la Ley 1757 de 2015 establece la obligatoriedad de las entidades de formular anualmente los Planes de Participación Ciudadana.

En virtud de esta obligación y de la implementación del Modelo, se espera que las entidades articulen las acciones encaminadas a mejorar el relacionamiento con la ciudadanía formulando acciones integrales que impacten positivamente la interacción en los distintos espacios, evitando planificar la implementación de las políticas por separado y procurando siempre que detrás de las acciones exista una estrategia integral para el relacionamiento con la ciudadanía.

Para lograr una verdadera articulación de los instrumentos de planeación la entidad debe:

- Alinear las estrategias para el relacionamiento con la ciudadanía establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital con aquellas que se formulen institucionalmente. Estas estrategias deben considerar impactar integralmente a todos los escenarios de relacionamiento.
- Formular acciones para el relacionamiento de manera coordinada entre áreas y dependencias de la entidad, en las instancias establecidas para tal fin.
- Considerar los riesgos y oportunidades en la etapa de alistamiento para prever los cambios y las restricciones.

- Poner en consideración de la ciudadanía las acciones formuladas para mejorar el relacionamiento de la entidad, a través del diseño e implementación de espacios de diálogo y consulta.
- Hacer seguimiento y evaluación a las acciones formuladas en el Plan de Acción Institucional de manera permanente y tomando en consideración el impacto que se espera obtener.
- Definir los proyectos estratégicos que busquen mejorar atención y el servicio a la ciudadanía e incluyan componentes TIC e integrarlos al Plan de Acción Institucional y al Plan Estratégico de TI.
- Garantizar que se cumpla siempre con temas de protección de datos personales en todos los procesos de captura de información de los ciudadanos

Se debe tener en cuenta, que además de las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadanía establecidas en MIPG, el Distrito ha expedido las siguientes políticas públicas distritales e instrumentos que tienen relación con cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía:

- En servicio a la ciudadanía, se encuentra el Decreto Distrital 847 de 2019, el Decreto Distrital 293 de 2021 y el documento CONPES D.C. 03 de 2019 mediante el cual se establece la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- De otra parte, en términos de transparencia se cuenta con la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia

con la Corrupción en Bogotá aprobada en el documento CONPES 01 de 2019 y con el Decreto Distrital 189 de 2020 y la Directiva 005 de 2020. Y los lineamientos anticorrupción expedidos por la Secretaría General en conjunto con la Secretaría Jurídica Distrital a través de la Directiva 001 de 2021.

- En cuanto a trámites, se encuentra el Programa de Dinamización de la Racionalización de Trámites y Servicios del Distrito Capital, establecido mediante la Circular 006 de 2021.
- Por último, en participación ciudadana y rendición de cuentas, se encuentra la Política Pública Distrital de Participación Incidente para el Distrito Capital, así como los lineamientos que se expiden para definir la metodología rendición de cuentas de la Administración Distrital.

Los lineamientos, objetivos estratégicos y acciones de estas políticas públicas deberán ser consideradas por las entidades al momento de planear y formular acciones para el relacionamiento con la ciudadanía.

Así las cosas, el Modelo no pretende modificar o reemplazar la implementación de las políticas públicas del Distrito. La implementación del Modelo implica fortalecer la articulación de los diferentes instrumentos de planeación, y procesos que las entidades distritales tengan a disposición, en la siguiente tabla se relacionan los diferentes instrumentos de política pública que confluyen en cada uno de los espacios de relacionamiento con la ciudadanía, además de los lineamientos normativos relacionados en el Anexo 1.

Relación de instrumentos de planeación con espacios de relacionamiento con la ciudadanía

Tipo de lineamiento por ámbito	Espacios de Relacionamiento con la ciudadanía			
	Acceder información	Acceso a servicios y realización de trámites	Participación Ciudadana	Rendición de cuentas.
Políticas-MIPG	<ul style="list-style-type: none"> • Política Racionalización de trámites • Política de Servicio al ciudadano • Política Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental) • Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción • Política Gobierno Digital • Política de seguridad digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Política Racionalización de trámites • Política de Servicio al ciudadano • Política Gestión Documental • Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción • Política Gobierno Digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
Políticas Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción 	<ul style="list-style-type: none"> • Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • Política Pública Distrital de Participación Incidente para el Distrito Capital 	<ul style="list-style-type: none"> • Política Pública Distrital de Participación Incidente para el Distrito Capital • Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción
Planes o Programas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Sobre Gobierno Abierto De Bogotá • Lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital • El lineamiento define la ruta de implementación para la apertura de agendas por parte de los directivos de las entidades y organismos distritales • Lineamientos para la gestión de denuncias por posibles actos de corrupción • Programa de Dinamización de Trámites • Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital • Guía orientadora de apertura y datos abiertos • Documento Técnico de Programas de Transparencia y Ética Pública del Distrito Capital 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Dinamización de Trámites • Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital. • Lineamientos para la gestión de denuncias por posibles actos de corrupción • Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital • Directrices Sobre Gobierno Abierto De Bogotá • Documento Técnico de Programas de Transparencia y Ética Pública del Distrito Capital • 	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Sobre Gobierno Abierto De Bogotá • Guía orientadora de apertura y datos abiertos • Documento Técnico de Programas de Transparencia y Ética Pública del Distrito Capital 	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices Sobre Gobierno Abierto De Bogotá • Protocolo para la rendición de cuentas permanente en las entidades del Distrito • Guía orientadora de apertura y datos abiertos • Documento Técnico de Programas de Transparencia y Ética Pública del Distrito Capital

Fuente: *Elaboración propia.*

d. Identificación de los canales y espacios de relacionamiento en la entidad

Para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en cada entidad distrital se deben identificar los canales y espacios de relacionamiento, con el fin de establecer los procedimientos y los responsables de estos y así proceder a definir y/o articular la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor.

En este sentido, es importante optimizar la oferta institucional que se compone de *“información pública, trámites y otros procedimientos administrativos, y espacios de interacción a través de los canales de atención, rendición de cuentas y participación ciudadana”* (DAFP, 2021, pág. 11). En la sección 3.2 de este documento se exponen los canales y espacios que se deben tener en cuenta en este ejercicio. El objetivo de esta identificación es articular las acciones y lineamientos que se vienen implementando, teniendo en cuenta los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Algunas recomendaciones para la identificación de los canales y espacios de relacionamiento que la entidad deberá considerar:

- Realizar este ejercicio teniendo en cuenta los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía: **i)** acceso a la información, **ii)** acceso a la oferta de bienes y servicios, **iii)** petición y rendición de cuentas, y **iv)** participación ciudadana.
- En los canales y espacios identificar los mecanismos y herramientas de evaluación existentes, con el propósito de articular, organizar y estandarizar en los casos que sea

necesario los aspectos evaluados. El propósito es obtener información para la toma de decisiones y mejorar la eficiencia de los canales y espacios como de los procesos de evaluación.

- Simplificar procesos y procedimientos asociados a la interacción con los grupos de valor y aquellos que incidan en la entrega de bienes y servicios.

e. Formulación de una Ruta estratégica

Como producto de esta primera etapa se espera que la entidad distrital formule una Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía, las acciones se deberán incluir en el Programa de transparencia y ética pública o el que haga sus veces. Esta ruta debe contener las acciones para:

- Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor
- Caracterización de oferta institucional, canales y espacios
- Acciones de implementación de los escenarios de relacionamiento. *Ver sección cuatro (4) de este documento.*
- Acciones de seguimiento y evaluación. *Ver sección cinco (5) de este documento.*

4.2. Etapa de Implementación

La materialización de las acciones planificadas ocurre en esta etapa. Aquí sucede la concreción de las decisiones tomadas y el logro de los resultados propuestos para asegurar y mejorar el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía.

En esta sección se presentan los lineamientos para los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía con el propósito de articular las acciones. De esta manera, la implementación del Modelo no es a partir de políticas individuales, sino a través de la articulación de los cuatro escenarios, igualmente se deberán tener en cuenta las orientaciones o directrices emitidas por los líderes distritales para el desarrollo integral de las políticas de gestión y desempeño que hacen parte del modelo. A continuación, se detallan los principales lineamientos para cada uno de ellos:

a. Lineamientos para el acceso a información pública (Escenario 1)

Como se mencionó anteriormente el primer escenario de relacionamiento “*acceso a la información pública*” es el escenario esencial y llave que permite el desarrollo de los demás escenarios de relacionamiento, así como la garantía de derechos y deberes de la ciudadanía. La ausencia de información y claridad de esta dificulta que la ciudadanía pueda acceder a los bienes y los servicios de la entidad, realizar trámites, exigir cuentas y participar de la gestión de lo público.

Por eso, la implementación de este escenario, más allá de un ejercicio de publicación de información, de respuesta a peticiones ciudadanas y de gestión de la información; debe ser una apuesta por hacer visibles las decisiones de la Administración Distrital, facilitar el acceso a información en lenguaje claro y reconocer las necesidades, intereses y expectativas de la ciudadanía en cada uno de los escenarios de relacionamiento.

Como escenario de relacionamiento, además de las obligaciones establecidas en las normas y políticas públicas del orden nacional y distrital, relacionadas con el acceso a la información pública,

gestión de información y comunicación, las entidades deben promover las acciones integrales:

Acciones integrales:

1. Identificación de la oferta de información

- Revisar los ejercicios de caracterización para la identificación de temáticas, canales, formatos y otras necesidades de información pública que pueda tener la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor.
- Implementar espacios de participación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor de la entidad para la identificación de necesidades de información.
- Revisar y evaluar la pertinencia, oportunidad, calidad, disponibilidad y claridad de la oferta de información de la entidad en los distintos canales y escenarios de relacionamiento.
- Evaluar la eficiencia y eficacia de los canales y espacios de relacionamiento disponibles para el acceso a la información.

2. Transparencia activa y divulgación proactiva de información

- Realizar la publicación de la información de Transparencia y acceso a la información pública en la sede electrónica de la entidad de acuerdo con lo definido en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) de la Procuraduría General de la Nación².

² <https://www.procuraduria.gov.co/portal/ITA.page>

- Incorporar en los diferentes canales de interacción con la ciudadanía, información sobre trámites, servicios, información de participación y procesos de rendición de cuentas.
- Proactividad en la difusión de la información de las condiciones de modo, tiempo y lugar para la realización de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Difundir información sobre la gestión y resultados de la entidad a través de los diferentes espacios y canales de relacionamiento con la ciudadanía.
- Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes del sitio web oficial de la entidad y demás plataformas para realizar trámites, a partir de las inquietudes de los grupos de valor y los temas más solicitados.
- Publicar y divulgar las estrategias y espacios de participación ciudadana, colaboración e innovación, así como el reporte del avance y resultados.
- Cumplir con los lineamientos del DAFP y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la publicación de información sobre participación ciudadana en la gestión pública en el Menú Participa.

3. Respuesta a solicitudes de información - Transparencia Pasiva

- Garantizar la respuesta oportuna, efectiva y en lenguaje claro e incluyente de las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales y espacios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Asegurar el seguimiento a la respuesta y la calidad a las peticiones que se reciban a

través de los diferentes canales y espacios de relacionamiento con la ciudadanía.

4. Transparencia colaborativa:

- Divulgar los datos abiertos bajo los estándares que dispone el anexo 4 de la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como la Guía Orientadora de Apertura y aprovechamiento de datos Abiertos establecida en la Circular 064 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Incrementar las acciones de procesamiento y apertura de datos que permitan diseñar y entregar servicios de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía.
- Informar y orientar a la ciudadanía sobre las posibilidades de uso de los datos abiertos para mejorar la oferta de bienes y servicios de la entidad, así como para fortalecer la transparencia, rendición de cuentas y aumentar la participación ciudadana en la gestión pública.
- Realizar ejercicios de aprovechamiento de los datos abiertos de la entidad a través de los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía según las acciones establecidas en la Circular 064 de 2021.
- Generar acciones para fortalecer las competencias ciudadanas en la comprensión de la información pública y los procesos de apertura de datos.

5. Transparencia focalizada

- Utilizar los ejercicios de caracterización para la divulgación proactiva de informa-

ción dirigida a los grupos de interés y de valor de la entidad, teniendo en cuenta las necesidades, intereses y expectativas identificadas (grupo etario, grupos étnicos, etc.)

- Identificar la información socialmente útil o focalizada para divulgación proactiva, a partir de los resultados y recomendaciones de los ejercicios de caracterización, las encuestas a la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento, y de la evaluación de la rendición de cuentas.
- Utilizar diferentes canales y espacios de interacción para la divulgación de información teniendo en cuenta las necesidades y características de los grupos de interés y de valor.
- Las soluciones utilizadas en los distintos espacios de relacionamiento deben abarcar desde la adaptación física de las instalaciones, y la capacitación de las y los servidores en lenguas y habilidades de comunicación específicas, hasta tecnologías de asistencia aplicadas según estándares.
- Realizar diagnósticos que permitan conocer requerimientos de mobiliarios y equipos tecnológicos para garantizar la accesibilidad a todos los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor.
- Identificar e incorporar las variables que deben tener los sistemas de información para realizar la caracterización de la ciudadanía.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad y enfoque diferencial que se expidan desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- Adecuar los manuales y protocolos de los canales de atención incorporando los en-

foques poblacionales, diferencial y de género.

6. Gestión de la Información Pública

- Revisar la actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información de la entidad.
- Articular el sistema de gestión documental de la entidad con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención de las entidades distritales.

7. Lenguaje claro y accesibilidad a la información pública

- Adoptar criterios diferenciales de accesibilidad a partir de los ejercicios de caracterización que realice la entidad.
- Promover el uso de lenguaje claro e incluyente en todas las comunicaciones, espacios y canales de la entidad.
- Garantizar la publicación de información de trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, así como en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital, en lenguaje claro e incluyente.
- Implementar acciones de sensibilización, capacitación y fortalecimiento del uso de lenguaje claro con las y los colaboradores, las y los servidores públicos, proveedores y operadores de servicios.
- Promover la traducción de información relevante a lenguas e idiomas nativos y lengua de señas colombiana.

- Realizar acciones necesarias para que la entidad cumpla los criterios de accesibilidad en todos los canales de atención que tenga disponibles para la ciudadanía, en cuanto a accesibilidad del medio físico es necesario seguir los parámetros establecidos en la NTC 6047:2013 o realizar los ajustes razonables para mejorar la accesibilidad de todas las personas a los espacios presenciales, igualmente en cuanto a la accesibilidad web se sugiere implementar las recomendaciones de Ministerio de TIC y definidas en la resolución 1519 de 2020 en su anexo 1.
 - Orientar y promover la entrega de información actualizada, en lenguaje claro e incluyente y atendiendo las necesidades e intereses de la ciudadanía en los diferentes espacios de relacionamiento con la ciudadanía.
 - Utilizar un lenguaje claro e incluyente que permita la comprensión de la información y que reconozca las particularidades de acuerdo con la identidad de género, pertenencia étnico-racial sexual, orientación sexual, y condición de discapacidad.
 - Implementar los lineamientos de lenguaje claro e incluyente de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en los procesos de simplificación de los trámites, en la entrega de información, y en los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- 8. Uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, protección de datos y seguridad digital.**
- Avanzar en el procesamiento de datos para la visualización geoespacial y analítica de datos que permitan mejorar la toma de decisiones en la prestación de servicios en las diferentes localidades y de acuerdo con el tipo de población.
 - Coordinar acciones institucionales e interinstitucionales para la interoperabilidad de sistemas de información, para posibilitar el intercambio de información que facilite la prestación de trámites y servicios a la ciudadanía.
 - Articulación de las entidades distritales para la implementación de la carpeta ciudadana digital.
 - Garantizar la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con la ciudadanía en los sistemas de información alineado con las políticas de protección de datos personales, seguridad y privacidad de la información de cada entidad.
 - Implementar herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a la ciudadanía.
 - Definir políticas tanto de gobernanza como de gestión de datos que definan los responsables de cada una de las actividades relacionadas con la recopilación, acceso, análisis y protección de los datos.
 - Contar con sistemas de información donde se incorpore y mantenga actualizada la información pública que se dispone a la ciudadanía.
 - Generar una cultura de datos en las entidades que permita articular de manera confiable y con calidad los datos e infor-

mación de ciudad como sustento para la toma de decisiones y la operación eficiente, así como generar una visión 360° de los ciudadanos y ciudadanas sobre los servicios que se les ofrecen.

- Garantizar la creación, organización, apertura, uso y reúso de datos abiertos que permitan mejorar la toma de decisiones para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.
- Establecer canales digitales que permitan la planeación, desarrollo y evaluación de espacios de participación ciudadana, incluyendo los espacios de rendición de cuentas de la entidad.
- Garantizar que las sedes electrónicas, portales, sistemas de información y sus contenidos cuenten con las características técnicas y funcionales que permitan a las personas usuarias percibir, entender, navegar e interactuar adecuadamente.

b. Lineamientos para acceder a la oferta de bienes y servicios (Escenario 2)

Este segundo escenario de relación entre la Ciudadanía y el Estado se centra en la posibilidad que tienen los distintos grupos de valor de realizar trámites, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a la información pública u otros servicios de las entidades distritales, para garantizar el ejercicio de sus derechos y deberes.

Para realizar trámites, la ciudadanía hace uso de la información pública para tener claridad de lo que debe hacer o los requisitos a cumplir – escenario 1 del modelo-, acceder fácilmente a los bienes y servicios de las entidades, con el interés de exigir cuentas sobre requisitos innecesarios o cobros injustificados, así como de participar en la

mejora de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública. Por esto, es necesaria la articulación de las distintas políticas al interior de las entidades para dar respuesta oportuna a los intereses, necesidades y demandas de la ciudadanía.

En este orden de ideas, las entidades deben promover la implementación de las siguientes acciones integrales organizadas por temáticas:

1. Cualificación de los equipos de trabajo

- Cualificar a las y los servidores públicos asociados a la mejora y realización de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública sobre el Modelo Distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía.
- Cualificar de las personas vinculadas a los procesos de racionalización y mejora de trámites en:
 - Lenguaje claro y accesibilidad web
 - Ley 1712 de 2014, en específico resolución 1519 de 2020, anexo 2 Estándares de publicación, con el propósito de mejorar la disposición de la información en sede electrónica, ventanillas únicas y plataformas.
 - Participación ciudadana en la mejora de trámites, otros procedimientos administrativos (OPAS) y consultas de acceso a la información pública.
 - Cultura del servicio.
 - Digitalización y automatización de trámites.
 - Gobierno digital, analítica de datos, seguridad de la información e interoperabilidad.

- Servicios ciudadanos digitales, teniendo en cuenta los lineamientos de Ministerio de TIC.
- Cualificar los equipos de trabajo en el Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía y protocolos de atención diferencial.
- Ajustar los manuales operativos y de funciones a los lineamientos del Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital y este Modelo Distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía, en los casos que se realicen rediseños institucionales o se creen oficinas de relacionamiento con la ciudadanía lo anterior siguiendo los lineamientos del DASCD.

2. Accesibilidad en canales de información y/o de atención

- Adecuar las sedes electrónicas de las entidades teniendo en cuenta la resolución 1519 de 2020, en específico el anexo 2 sobre estándares de publicación y divulgación de información, así como la Resolución 2893 de 2020, asegurando el acceso al portafolio completo de trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública e información completa de los canales de atención para su realización.
- Adecuar los canales presenciales, virtuales y telefónicos para garantizar el acceso a servicios y la realización de trámites, OPA y consultas de información a poblaciones vulnerables (personas con discapacidad, comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado, personas de sectores LGBTI, mujeres, niños, niñas y adolescentes y migrantes, entre otros), y con enfoque diferencial.
- Realizar ejercicios de lenguaje claro a los trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública, incentivando el uso del lenguaje visual y la comunicación virtual de la ciudadanía, a través de herramientas sencillas que aseguren la comprensión del procedimientos y requisitos para la realización de estos.
- Ajustar los sistemas de información, repositorios, bases de datos y sistemas de seguridad para permitir el intercambio de información entre entidades para mejorar la caracterización de la ciudadanía y facilitar el acceso a bienes, servicios e información de la ciudadanía, de forma sencilla, ágil y oportuna mediante la implementación del servicio ciudadano digital de interoperabilidad.
- Definir los planes de acción que permitan la digitalización y automatización del 100% de los trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública, siguiendo los parámetros del Decreto 088 de 2022.

3. Oferta institucional

- Verificar que la entidad documente y divulgue de cara a la ciudadanía todos los procedimientos y protocolos que están involucrados en el acceso a servicios y la realización de trámites y otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública.
- Asegurar la disponibilidad y calidad de la información sobre los servicios y los trámites y otros procedimientos administrati-

vos en todos los canales y espacios para el relacionamiento, con enfoque de lenguaje claro y accesibilidad

- Implementar herramientas presenciales, virtuales y telefónicas de seguimiento a los trámites y otros procedimientos administrativos, y consultas de acceso a la información pública
- Hacer partícipe a la ciudadanía en la identificación de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública a priorizar en sus estrategias de racionalización de trámites anuales, así como en el diseño e implementación de las actividades de simplificación, mejora, estandarización y virtualización.
- Facilitar el ejercicio del control social y la veeduría ciudadana al acceso y realización de trámites, otros procedimientos administrativos, y consultas de acceso a la información pública.
- Identificar aquellos servicios susceptibles de ser integrados a la carpeta ciudadana digital que gestiona MinTIC.

4. Canales y espacios de relacionamiento

- Crear mecanismos de autogestión de trámites, servicios y para procesos de participación ciudadana con el propósito de ampliar la oferta de medios y herramientas disponibles.
- Promover estrategias de omnicanalidad (canales e información integrada) para el acceso a los servicios y espacios de relacionamiento.
- Adoptar el lineamiento para la gestión de peticiones de redes sociales expedido por

la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y su articulación como un canal de comunicación para la información, participación y colaboración entre ciudadanía y Administración Distrital.

- Tener en cuenta la caracterización de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor para adaptar ajustes razonables de los canales y espacios (funcionamiento y protocolos de atención) a las necesidades específicas de la población (personas con discapacidad, comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado, personas de sectores LGBTI, mujeres, niños, niñas y adolescentes, migrantes, adulto mayor, personas cuidadoras y/o persona cabeza de familia).
- Elaborar informes de gestión de peticiones que incluyan una caracterización y análisis de los grupos de valor y las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que han sido interpuesta y los motivos de estas.
- Articular canales y realizar acciones de activación de los escenarios de relacionamiento aprovechando las herramientas existentes y disponibles en el Modelo GAB.
- por ejemplo, señalando que la oferta institucional existente debe estar identificada, caracterizada y disponible de manera integrada en el portal Bogotá.
- En el desarrollo de espacios y/o canales de interacción con la ciudadanía para promocionar, facilitar el acceso o seguimiento a la oferta institucional e información pública, se debe considerar la integración a las herramientas distritales existentes, app de ciudad. Chatico y portal.

c. Lineamientos para la rendición de cuentas (Escenario 3)

La rendición de cuentas no sólo hace parte de la gestión de las entidades, como mecanismo para la retroalimentación y la mejora institucional a partir del diálogo con la ciudadanía, las y los usuarios y los grupos de interés y de valor; sino que además es uno de los derechos de la ciudadanía, establecidos en el ordenamiento jurídico colombiano.

Bajo el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, la rendición de cuentas, siguiendo el marco normativo vigente y los lineamientos establecidos a nivel nacional y distrital, es un proceso permanente y constante mediante el cual la entidad da a conocer a la ciudadanía los avances y resultados de su gestión y la garantía de derechos.

Para articular la rendición de cuentas con los distintos escenarios de relacionamento, las entidades deben promover lineamientos establecidos en el Protocolo de Rendición de Cuentas de las entidades del Distrito elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., implementando acciones integrales:

1. En el componente de información

- Ajustar la oferta de información de la entidad en términos de calidad y oportunidad a partir de los resultados de la caracterización de necesidades de información de la ciudadanía.
- Utilizar la información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción, para la identificación de temas de interés, solicitudes recurrentes y preguntas frecuentes

para divulgarla proactivamente y diseñar los espacios de diálogo.

- Divulgar proactivamente y facilitar el acceso a la información sobre los avances y resultados del proceso de racionalización de trámites en la entidad.
- Hacer uso de los distintos espacios de relacionamento para la divulgación proactiva de información sobre los resultados y avances de la gestión institucional y la garantía de derechos.

2. En el componente de diálogo

- Diseñar e implementar espacios de diálogo para que la ciudadanía, pueda retroalimentar sobre: la eficiencia, oportunidad, calidad y eficacia en la consulta y el acceso a la información pública, el acceso a servicios y la realización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía, la exigencia y la rendición de cuentas y la garantía de la participación ciudadana en la gestión, así como cualquier otro tema relacionado con el relacionamento entre la entidad y la ciudadanía.
- Establecer canales alternativos, distintos a los tradicionales, que permitan la planeación, desarrollo y evaluación de espacios de exigencia y rendición de cuentas con la ciudadanía.
- Hacer uso de los distintos escenarios de relacionamento de la entidad para la promoción del diálogo y responder a la petición de cuentas.
- Realizar espacios, canales y mecanismos de diálogo virtuales y/o presenciales que faciliten el acceso de las mujeres y garanti-

cen el acceso en igualdad de condiciones y con todas las garantías a los espacios de diálogo público.

- Implementar el Protocolo de Rendición de Cuentas con enfoque de género expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3. En el componente de responsabilidad

- Definir protocolos claros para la gestión de peticiones y solicitudes realizadas por la ciudadanía que ejerce control social y/o veeduría ciudadana.
- Promover el ca y la veeduría ciudadana a los trámites y otros procedimientos administrativos para evidenciar riesgos de corrupción y acciones de mejora e implementación de controles respectivos.
- Divulgar el seguimiento a los compromisos adquiridos por la entidad en virtud del proceso de petición y rendición de cuentas en los diferentes escenarios de relacionamiento de la entidad.

d. Lineamientos para la participación ciudadana en la gestión (Escenario 4)

El último escenario de relacionamiento, relacionado con el ejercicio de la ciudadanía de su derecho a participar en la gestión de lo público, permite a las entidades acercarse, conocer e interactuar de cerca con sus grupos de valor en todo el ciclo de la gestión pública.

De esta manera las políticas de gestión de bienes y servicios permiten a la ciudadanía colaborar, recomendar, retroalimentar, cocrear y ser partícipes activos de las distintas etapas del ciclo de la gestión pública.

Este escenario es transversal al quehacer de las entidades y de su garantía y pleno cumplimiento, dependerá que las acciones que estas ejecutan en virtud de su misión legal y constitucional respondan a las necesidades, expectativas y características de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor. De la misma manera, su ejercicio permite a las personas hacer parte de las decisiones que se toman en lo público, aportar y dar sentido de responsabilidad a la gestión pública y en últimas dar mayor confianza y legitimidad al actuar de las entidades.

De tal forma, las acciones integrales por temática para el fortalecimiento de este escenario que las entidades públicas deberán tomar en consideración son:

1. Participación en la identificación de necesidades

- Implementar metodologías de participación ciudadana en la identificación de necesidades de mejora en el acceso a servicios y la realización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía
- Diseñar espacios de participación ciudadana para la identificación de posibilidades de mejora de los espacios de relacionamiento.
- Utilizar los ejercicios de caracterización para diagnosticar si los canales y espacios para promover la participación ciudadana son idóneos y tienen en cuenta las diversidades de las y los usuarios.
- Diseñar e implementar espacios de diálogo para la identificación de necesidades de información de la ciudadanía en temas, formatos, accesibilidad, canales y espacios.

2. Participación en el diseño y/o formulación de los escenarios de relacionamiento

- Realizar procesos de consulta y participación con la ciudadanía sobre los trámites y otros procedimientos administrativos que se deben mejorar o eliminar.
- Promover procesos de colaboración e innovación abierta, para convocar a la ciudadanía a realizar propuestas, resolver problemas y retroalimentar sobre la entrega de bienes y servicios.
- Diseñar e implementar espacios de participación ciudadana para el diseño de las acciones de relacionamiento integral con la ciudadanía que quedarán contenidas en los instrumentos de planeación de la entidad (Plan de Participación Ciudadana y el Plan de Acción Institucional).

3. Participación en la ejecución o implementación

- Generar espacios de participación para mejorar la calidad y acceso a bienes y servicios a la ciudadanía.
- Implementar ejercicios de participación ciudadana las y los usuarios, grupos de interés y de valor para la traducción y adopción de documentos en lenguaje claro e incluyente.
- Desarrollar espacios o herramientas para que la ciudadanía pueda evaluar la calidad, oportunidad y eficiencia en la consulta y el acceso a la información pública.

4. Participación en el seguimiento y evaluación

- Implementar herramientas de evaluación de las actividades en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, publicar y visibilizar los aportes, acciones de mejora y correctivos en la gestión institucional que se tomaron con base en la participación ciudadana.
- Diseñar y realizar ejercicios de participación ciudadana para la evaluar los resultados de los trámites y otros procedimientos administrativos racionalizados.
- Diseñar y realizar ejercicios de participación ciudadana para la evaluación del impacto de la implementación de los ajustes razonables realizados por las entidades a los distintos espacios de relacionamiento.

Tenga en cuenta:

Las entidades distritales deben implementar las directrices de Gobierno Abierto expedidas en la Directiva 05 de 2020 que establece los principios, el esquema de gobernanza y las acciones de las estrategias definidas en este lineamiento:

- Senda de la integridad: Estrategias para la transparencia y la gerencia abierta
- Democracia directa: Estrategias para la participación y la colaboración ciudadana
- Inteligencia colectiva: Estrategias para la ideación, co-creación e innovación
- Transformación digital



5. Etapa de Seguimiento y Evaluación

Con el fin de garantizar el avance en la planeación e implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, es importante que las entidades conozcan de manera permanente los avances en su gestión y los logros de los resultados y metas propuestas para mejorar la interacción con la ciudadanía, en los tiempos y recursos previstos y si se han conseguido los resultados esperados y deseados para la ciudadanía.

5.1. Seguimiento

a. Seguimiento a los instrumentos de planeación institucional

Siguiendo los lineamientos de la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG se espera que las entidades desarrollen actividades de seguimiento a través del monitoreo de las actividades y metas de los planes que se implementan en la entidad (plan de acción, el PAAC, el PAA, entre otros).

b. Mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación.

La *Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía* creada al interior del Comité de Gestión y Desempeño de cada entidad distrital tiene la responsabilidad de realizar la implementación y seguimiento de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía. Para lo cual debe realizar reuniones trimestrales de seguimiento y elaborar informes trimestrales de seguimiento. De igual identificar

y definir los mecanismos y herramientas de seguimiento al interior de la entidad.

Cada entidad distrital deberá hacer una revisión permanente de los indicadores y demás mecanismos de seguimiento existentes a nivel institucional y distrital para validar su pertinencia frente al Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta el seguimiento y la evaluación contribuye a retroalimentar la planeación institucional, resulta importante divulgar al interior de la entidad en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional los resultados de las evaluaciones y que los mismos sean usados como insumos para la identificación de acciones por implementar por parte de la entidad.

A nivel institucional, para las etapas de planeación, seguimiento y evaluación, la entidad podrá diseñar los indicadores y los mecanismos de seguimiento que considere pertinentes para medir, evaluar, revisar y tomar decisiones respecto de la implementación de este Modelo.

A nivel Distrital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., desarrollará las herramientas e instrumentos para evaluar el nivel de avance y resultados de las entidades distritales en la implementación del Modelo.

c. Realizar ejercicios de autodiagnóstico.

Los ejercicios de autodiagnósticos permiten a las entidades distritales identificar los aspectos requeridos para la implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía. Haciendo uso de las herramientas de autodiagnóstico que el DAFP ha puesto a disposición de las entidades para la implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

d. Seguimiento de políticas públicas distritales

Las políticas públicas distritales son adoptadas mediante documento CONPES D.C, al igual que sus modificaciones y actualizaciones según lo establece el Decreto 668 de 2017. Las entidades distritales dentro en su marco institucional realizan seguimiento a las acciones de política pública de las cuales son responsables o corresponsables. En el marco de este esquema de adopción, seguimiento y evaluación de políticas públicas, es importante tener en cuenta las políticas adoptadas y que impactan alguno de los escenarios de relacionamiento.

Políticas adoptadas mediante documento CONPES D.C.:

- [Conpes 01 de 2019 Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción](#)
- [Conpes 03 de 2019 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía](#)

5.2. Evaluación

De acuerdo con los lineamientos de DAFP la evaluación tendrá los siguientes niveles:

a. Evaluación del desempeño institucional

Desde MIPG se tiene la principal herramienta de evaluación de la gestión institucional en la Medición del Desempeño Institucional MDI, la cual se fundamenta en el reporte anual de información a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión- FURAG y tiene como objetivo “medir

anualmente la gestión y el desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial en el marco de los criterios y estructura temática, tanto de MIPG como de MECI” (DAFP, 2021, pág. 15).

De esta medición se desprenden unos índices por dimensiones y políticas que permiten a las entidades distritales conocer el nivel de avance en la implementación de los lineamientos de las políticas de gestión y desempeño de MIPG asociadas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

En el siguiente link se encuentra el enlace al:

- [Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión- FURAG](#)
- [Índices de Gestión y Desempeño de las políticas en relación con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.](#)
- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
- Servicio al ciudadano
- Racionalización de trámites
- Participación ciudadana

b. Evaluar el logro de resultados y la percepción de los grupos de valor.

- Bajo los lineamientos establecidos en este Modelo se deberán revisar los indicadores y los mecanismos de seguimiento existentes en las entidades distritales para tener en cuenta los cuatro escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. Para

lo anterior la Secretaría General dará lineamientos para articular las encuestas de percepción y satisfacción de la ciudadanía que se realizan en los diferentes escenarios de relacionamiento.

- Las entidades distritales definen los indicadores de efectividad, oportunidad y/o calidad en la entrega de bienes y servicios según las metas y procesos misionales establecidos (subsidios asignados, víctimas indemnizadas, estudiantes matriculados, etc.).
- De otra parte, la entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y en cuanto a la gestión integral de la entidad en los escenarios de relacionamiento.
- En cuanto a la respuesta de la entidad a las peticiones, desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Calidad se realizará la evaluación de calidad y seguimiento a la oportunidad de las respuestas emitidas a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Las entidades distritales deben seguir los parámetros de “Guía para la evaluación de calidad a las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha”, para verificar el cumplimiento de los criterios allí establecidos: coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

Ejemplos de instrumentos para evaluar la percepción ciudadana:

- Encuestas de percepción ciudadana.
- Evaluación de calidad y entrega de bienes y servicios a la ciudadanía.
- Evaluación ciudadana de las estrategias de acceso a servicios y realización de trámites de las entidades del Distrito Capital.
- Evaluación ciudadana de calidad y oportunidad de la información pública.
- Evaluación ciudadana de los procesos de control social y rendición de cuentas, así como de los espacios de participación ciudadana.

5.3. Divulgación y retroalimentación los resultados.

Con el fin de fortalecer la gestión a partir del uso de datos e información para la toma de decisiones, se espera que las entidades documenten a través de informes, reportes, evaluaciones, etc., los avances y los resultados en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Además, con el fin de que los/as servidores/as puedan usar la información en su gestión, y que la ciudadanía conozca estos avances y resultados, las entidades deberán divulgar en todos los espacios de relacionamiento, de la manera, for-

ma y formato que la entidad considere pertinente basado en los resultados de la caracterización de las necesidades de información; los informes, reportes y documentos en general asociados a la etapa de seguimiento y evaluación.

Vale la pena recordar que, en el marco de la implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, las entidades deben elaborar y divulgar los siguientes informes cómo lo establece la Resolución 1519 de 2020 en el anexo 2:

- Informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitudes de acceso a información pública.
- Informes de evaluación del proceso de rendición de cuentas.
- Informes de evaluación del proceso de participación ciudadana.

- Informes de seguimiento de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ahora Programas de transparencia y ética pública.
- Informes semestrales del/la Defensor/a de la Ciudadanía.

Estos y otros informes que evalúan aspectos y políticas de gestión y desempeño de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía contribuyen a retroalimentar la alta dirección y la toma de decisiones respecto a la oferta institucional de acuerdo con las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor. Asimismo permiten identificar buenas prácticas y lecciones aprendidas como parte del proceso de retroalimentación, gestión del conocimiento y aprendizaje continuo en las entidades distritales.

Anexo 1. Marco jurídico

Norma	Artículo	Disposición
Constitución Política de Colombia	Artículo 2º	Define los principios fundamentales del Estado colombiano, entre los cuales se menciona la garantía de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.
Ley 489 de 1998 <i>"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."</i>	Artículo 32, artículo modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.	Establece la obligatoriedad para las entidades públicas de promover espacios de participación con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
Ley 850 de 2003 <i>"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas."</i>	En general	Reglamenta el ejercicio participativo de las veedurías ciudadanas en Colombia
Ley 962 de 2005 <i>"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."</i>	En general	Tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública mediante la observancia de los principios de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.

Norma	Artículo	Disposición
Ley 1437 de 2011 <i>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."</i>	Artículos 5, 6, 7, 8 y 9	Los mencionados artículos establecen Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones en la relación de las personas con las autoridades.
Ley 1474 de 2011 <i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."</i>	Artículo 76	Establece la obligación para todas las entidades públicas de contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que la ciudadanía formule.
Ley 1581 de 2012 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. <i>"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."</i>	En general	Desarrolla y protege los derechos y garantías consignadas en el artículo 15 constitucional, en especial el que tienen las personas, de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido de ellas en bases de datos o archivos.
Ley 1712 de 2014 <i>"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."</i>	En general	Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 de 2015 <i>"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."</i>	En general	Establece reglas generales y especiales frente al ejercicio del derecho fundamental de petición en Colombia.
Ley 1757 de 2015 <i>"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"</i>	En general	Tiene por objeto promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.
Ley 2052 de 2020 <i>"Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"</i>	En general	Establece la obligación para los departamentos, distritos y municipios con más de 100.000 habitantes, de crear dentro de su planta de personal existente una dependencia única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano.
Ley 2195 de 2022 <i>"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"</i>	Artículo 31	Modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que establecía la creación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, señalando que ahora las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán implementar Programas de Transparencia y Ética Pública.
Decreto 2623 de 2009 <i>"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"</i>	En general	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Norma	Artículo	Disposición
Decreto Ley 019 de 2012 <i>"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."</i>	En general	Tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades.
Decreto 1377 de 2013 <i>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015"</i>	Artículos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 23 y 27.	Reglamenta la recolección, autorización y tratamiento de los datos personales.
Decreto 886 de 2014 compilado en el Decreto 1074 de 2015 <i>"Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos"</i>	En general	Reglamenta la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos, creado por la Ley 1581 de 2012, así como los términos y condiciones bajo las cuales se deben inscribir en este los Responsables del Tratamiento.
Decreto 103 de 2015 compilado en el Decreto 1081 de 2015 <i>"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"</i>	En general	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 en lo relativo a la gestión de la información pública.
Decreto 1081 de 2015 <i>"Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Presidencia de la República"</i>	Libro 2 Parte 1 Título 1	Establece las disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 <i>"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo."</i>	Capítulo 25 Artículos 2.2.2.26.1.1 al 2.2.2.26.3.4	Reglamenta la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos, creado por la Ley 1581 de 2012, así como los términos y condiciones bajo las cuales se deben inscribir en este los Responsables del Tratamiento. Reglamenta información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos, reglas sobre su consulta, plazos para inscripción, entre otras.
Decreto 1166 de 2016 <i>"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente."</i>	En general	Establece reglas frente a la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 1499 de 2017 <i>"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"</i>	Artículo 2.2.22.2.1.	Establece la política de servicio al ciudadano como una de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Decreto 1115 de 2017 <i>"Por el cual se modifica el artículo 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo "</i> .	Artículo 1	Modifica el plazo de inscripción de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos.

Norma	Artículo	Disposición
Decreto 1008 de 2018 <i>"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"</i>	En General	Establece la estructura general de la Política de Gobierno Digital y los habilitadores transversales entre los cuales se destaca el habilitador de servicios ciudadanos digitales como uno de los elementos clave para promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.
Decreto Ley 2106 de 2019 <i>"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública."</i>	En general	Tiene por objeto simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 620 de 2020 <i>"Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011. los literales e. j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"</i>	En general	Define los servicios ciudadanos digitales base de autenticación digital, interoperabilidad y carpeta ciudadana digital
Decreto 088 de 2022 <i>"Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea"</i>	En general	Establece los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
Decreto Distrital 371 de 2010 <i>"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"</i>	Artículos 2,3,4	Establece lineamientos en servicio al ciudadano, participación ciudadana y acceso a la información.
Decreto Distrital 197 de 2014 Modificado por el Decreto Distrital 847 de 2019 <i>"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."</i>	En general	Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Norma	Artículo	Disposición
Decreto Distrital 847 de 2019 <i>"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"</i>	En general	Establece y unifica, para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía".
Decreto Distrital 189 de 2020 <i>"Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones"</i>	En general	Expide lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción.
Decreto Distrital 293 de 2021 <i>"Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"</i>	En general	Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Decreto Distrital 610 de 2022 <i>"Por medio del cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción para el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"</i>	Artículo 36	Establece que las entidades deberán garantizar todos los mecanismos para facilitar a la ciudadanía el acceso a la información, dinámicas de control social, así como la participación y seguimiento a los recursos públicos y hechos o conductas asociadas con posibles actos de corrupción.
Decreto 542 de 2023 <i>"Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones"</i>	En general	Establece el marco de referencia para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño, que buscan mejorar la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía.
Resolución 1519 de 2020 del Ministerio TIC <i>"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"</i>	En general	Establece los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
Documento CONPES 3649 de 2010 <i>"Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano"</i>	En general	Establece lineamientos generales frente a la Política Nacional de Servicio al Ciudadano con el fin de incrementar la satisfacción de la ciudadanía para con la Administración Pública Nacional.
Documento CONPES 3785 de 2013 <i>"Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"</i>	En general	Define los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a la ciudadanía responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera.
Documento CONPES D.C. 03 de 2019 <i>Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía</i>	En general	Establece el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

