

**Informe por política  
de Gestión y  
Desempeño**

**Política de  
Servicio al  
Ciudadano**



**BOGOTÁ, 2024**

## Contenido

<b><u>PRESENTACIÓN.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>ALCANCE DE LA MEDICIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>RESULTADOS COMPARATIVOS DE LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO .....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO.....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>CONCLUSIONES .....</u></b>	<b><u>9</u></b>

## Presentación

El **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** establece que el seguimiento y evaluación de sus políticas se realiza a través del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG). Este instrumento permite medir el desempeño institucional mediante **el Índice de Desempeño Institucional (IDI)** y otros índices asociados a sus políticas y dimensiones. Desde la actualización del MIPG en 2017, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) ha liderado mediciones anuales del desempeño, realizando ajustes en el FURAG para incorporar nuevas políticas como "Compras y contratación pública" y "Gestión de la información estadística", lo que generó una nueva línea base en 2022 que impide comparaciones directas con años anteriores.

Para la vigencia 2023, el DAFP estableció los lineamientos mediante la Circular Externa 100-006 de 2024, y el registro de información en el FURAG se realizó entre abril y mayo. Los resultados del IDI fueron publicados en julio, proporcionando datos clave sobre el avance en la implementación de las políticas del MIPG.

Este informe corresponde específicamente a la **Política de Gestión y Desempeño de Servicio al Ciudadano**, analizando los resultados de 2023 frente a los de 2022. En este documento se busca identificar fortalezas, necesidades de mejora y oportunidades para definir acciones que contribuyan al fortalecimiento institucional, tanto en la entidad líder distrital como en las demás entidades distritales.

## Alcance de la medición de la Política de Servicio a la Ciudadanía

Para determinar la aplicabilidad de cada política de gestión y desempeño es necesario realizar el análisis de los términos y condiciones específicos, de conformidad con las normas que las regulan<sup>1</sup>, por lo que se parte de lo establecido

---

<sup>1</sup> Idem. Artículo 2.2.22.3.4. "Ámbito de Aplicación".

en el Manual Operativo del MIPG para la Política de Servicio al ciudadano. Esta política busca garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en las entidades públicas, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable.

Ahora bien, atendiendo la aplicabilidad del MIPG y el Sistema de Control Interno, se cuenta con resultados de la Medición del Desempeño de la Política de Servicio al Ciudadano para 50 entidades distritales, de las cuales 6 aplicaron el formulario de Control Interno, por lo que, para efectos su análisis se realizará separado de las cuales se abordarán en el presente documento.

## **Resultados Comparativos de las Políticas de Gestión y Desempeño**

De conformidad con los resultados de la Medición del Desempeño Institucional, el promedio distrital de los índices asociados a las políticas de gestión y desempeño se ve representado en la siguiente gráfica. En esta gráfica se evidencia que se han medido 17 políticas de Gestión y desempeño y de estas, el 76,4% presentan resultados superiores al promedio del IDI nacional, lo que puede deducir que estas políticas representan elementos de referencia para las entidades públicas del orden nacional y territorial. Por otra parte, se evidencia que las políticas de racionalización de trámites, gestión documental y gobierno digital requieren del diseño de acciones que aporten a su fortalecimiento, siendo la política de Gestión documental un punto de atención por la disminución de su puntaje en 10,9 puntos con respecto al año anterior.

**Gráfica 1. IDI promedio distrital para las políticas de Gestión y desempeño evaluadas.**  
**Puntaje de Políticas de Gestión y Desempeño Promedio Para el Distrito Capital**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG.

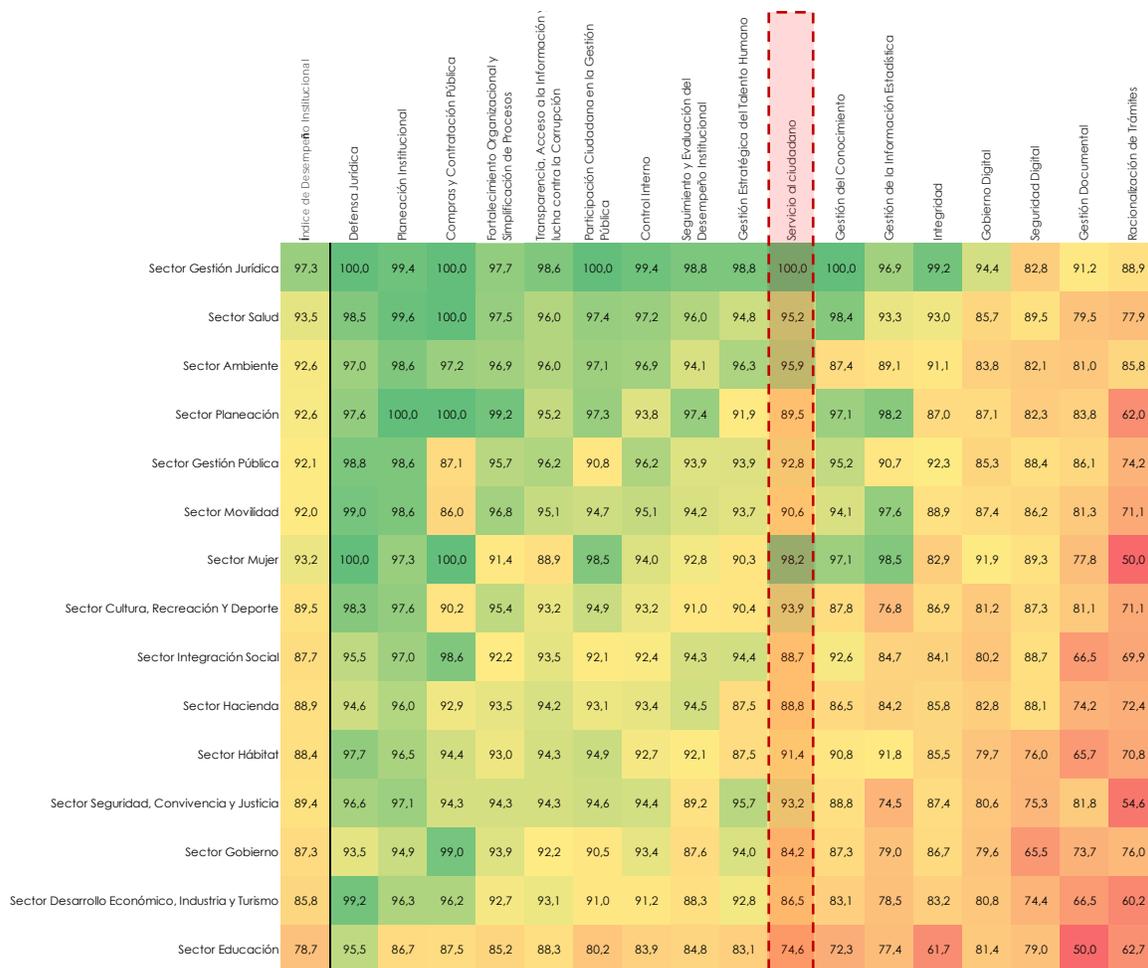
La Política Servicio al Ciudadano presenta un puntaje de 90.7, lo que la ubica en el puesto 10, con un incremento de 5.7 puntos en relación con la vigencia anterior, lo cual evidencia el trabajo que se ha hecho por parte de las entidades frente al tema, sin embargo, es necesario continuar fortaleciendo las acciones principalmente en lo relacionado con el talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía, así como la accesibilidad para las personas con algún tipo de discapacidad. A continuación se presenta un análisis detallado de sus subíndices evaluados.

## Resultados y análisis de la Política Servicio al Ciudadano

Los resultados, agrupados y organizados por promedio de avance en la implementación de las políticas, buscan hacer visible aquellas políticas que requieren un mayor esfuerzo para su fortalecimiento, y los sectores a los que debe

direccionarse prioritariamente este esfuerzo, como se muestra en la siguiente gráfica:

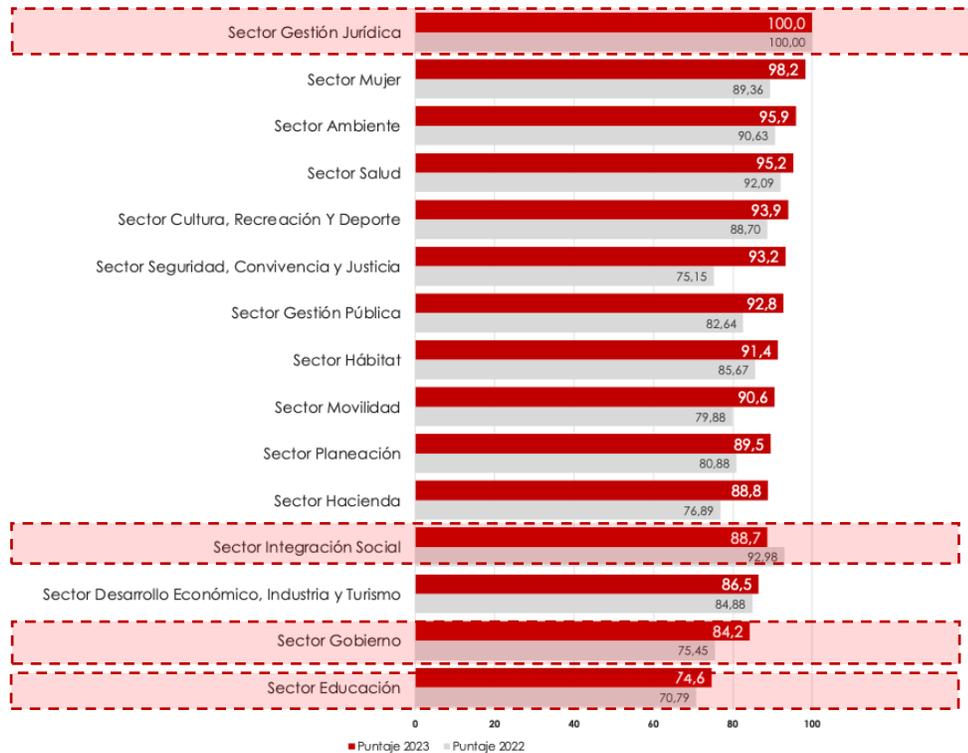
**Gráfica 2. Mapa de Calor por Sectores**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG.

En este sentido, de acuerdo a los resultados encontrados se evidencia que varios de los sectores tienen posibilidades de mejora, ya que cuentan con un puntaje inferior a 90 puntos, dentro de estos están los sectores de: Educación, Gobierno, Desarrollo Económico, Industria y Turismo e Integración Social. Por otro lado, los sectores con mejores resultados dentro de la política son: Jurídica, Mujer, Ambiente y Salud los cuales tienen puntajes superiores a 95 puntos.

**Gráfica 3. Puntaje Agregado por Sector Administrativo, Política de servicio al Ciudadano 2023**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG.

Ahora bien, en comparación con la vigencia 2022, la mayoría de sectores presentan un incremento en el puntaje, en promedio 7 puntos. Solo el sector de Integración Social, presento un descenso, pasando de 92.98 en 2022 a 88.7 en 2023. Los sectores con mayor incremento anual fueron, Seguridad, Convivencia y Justicia, con un incremento de 18 puntos y Hacienda con un incremento de 12 puntos.

Como se observa en la siguiente gráfica hay 5 entidades que presentan puntajes inferiores a 80 puntos y requieren una atención especial. De otro lado, se desatacan 3 entidades con puntajes igual a 100 puntos, de las cuales vale la pena rescatar buenas prácticas que sean de ejemplo para otras.

## Gráfica No. 4. Puntaje por Entidad, Política de Servicio al Ciudadano. 2023

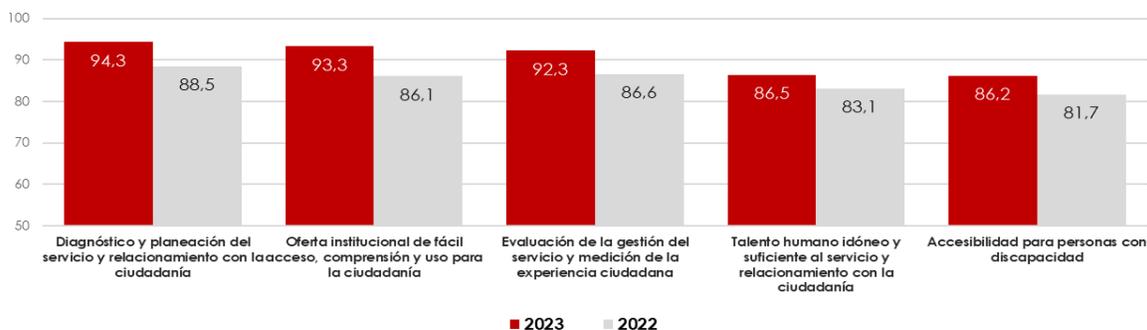


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG.

De otra parte, al analizar los subíndices de la política de Servicio al Ciudadano, se evidencian algunas oportunidades de mejora en cuanto a la cualificación del talento humano, que muestra un puntaje de 86.5 puntos. Es de destacar que las entidades deben contar con el talento humano suficiente y deben realizar ejercicios periódicos para identificar las necesidades que se tienen, aunado a los

procesos de capacitación para fortalecer las habilidades y competencias en materia de servicio y relacionamiento con la ciudadanía.

**Gráfica 5. Subíndices de la Política de Servicio al Ciudadano. 2023**



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG.

Por otro lado, respecto al subíndice de accesibilidad de personas con discapacidad -86.2 puntos-, las entidades distritales deben implementar acciones para mejorar la accesibilidad teniendo en cuenta el enfoque diferencial, en los diferentes espacios y canales de atención a la ciudadanía, para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de todas las personas con especial atención de las personas con necesidades particulares. En este sentido, es necesario que las entidades fortalezcan sus acciones en términos de señalización, en las que se incluyan imágenes en lengua de señas, braille, alto relieve, dispositivos tecnológicos para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad en la entidad, entre otras.

## Conclusiones

La política de Servicio al ciudadano a nivel distrital presenta un puntaje de 90.7 para 2023, casi seis puntos por encima del puntaje obtenido para 2022, ubicándose en el puesto diez.

Los aspectos de esta política que requieren mayor atención son la accesibilidad para personas con discapacidad y la cualificación del talento humano para el servicio a la ciudadanía. Algunos de los sectores que requieren mayor apoyo para

avanzar en la implementación de esta política son Educación, Gobierno, Desarrollo Económico, industria y turismo, Hacienda e Integración social.

El avance en el índice y subíndices de esta política, requieren de la generación de lineamientos e instrumentos que faciliten el actuar de las entidades en aspectos relevantes como la accesibilidad para personas con discapacidad.

Así mismo, resulta importante capitalizar las buenas prácticas de los sectores que puntúan en esta política, para generar procesos de gestión de conocimiento, que le permitan a sectores con bajos puntaje, acoger e implementar estas prácticas logrando resultados positivos.

Finalmente, si bien se ha tenido un avance considerable en la Política de Servicio al ciudadano, es importante consolidar las apuestas sectoriales para fortalecer el servicio a la ciudadanía y mejorar la oferta institucional, en el que se gestionen los escenarios de relacionamiento mediante la articulación, implementación y el seguimiento a los espacios de interacción con la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y grupos de interés para el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios.