



PREGUNTAS FRECUENTES MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

Agosto 2025

PREGUNTAS FRECUENTES

MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

Este documento responde de manera sencilla a las inquietudes más frecuentes de las entidades distritales relacionadas con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, con el fin de facilitar su comprensión e implementación.

1. ¿Qué es el Modelo Distrital Relacionamento Integral con la Ciudadanía?

De acuerdo con lo establecido en el [Decreto 542 de 2023](#), el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía es un 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.

El Modelo establece los lineamientos para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamento del Distrito.

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

Aplica a **todas las entidades distritales** del sector central y a las entidades descentralizadas con capital público y/o privado en donde el distrito posea el 90% o más de capital social, es decir, en donde el distrito sea el accionista mayoritario. Ver [Decreto 542 de 2023](#).

3. ¿Quién es el responsable de coordinar la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la ciudadanía en las entidades?

El Comité de Gestión y Desempeño Institucional, a través de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía.

4. ¿Qué es la Mesa técnica de Apoyo al Relacionamento con la Ciudadanía y cómo funciona?

Es un **espacio de articulación** que se crea al interior del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de cada entidad y que involucra a las áreas que lideran la implementación de las políticas de relación Estado – Ciudadanía:

- Política de Servicio al Ciudadano.
- Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites.
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

- Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

La Mesa Técnica tiene como **función principal definir las acciones de implementación del Modelo** que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública o el que haga sus veces. Ver [Decreto 542 de 2023](#)

Así mismo, la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía debe establecer su propio reglamento para definir su funcionamiento, de acuerdo con la reglamentación y lineamientos vigentes en cada entidad para la operación del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

5. ¿Cuál es la normatividad vigente para la creación de la Mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía en las entidades distritales?

El [Decreto 542 de 2023](#) establece que el Comité de Gestión y Desempeño institucional de la entidad deberá crear una Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía que articule las áreas involucradas en las políticas de relación Estado – Ciudadanía.

Este Decreto, de acuerdo con el [artículo 12](#), rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación en el Registro Distrital, o hasta que salga un nuevo decreto que modifique o derogue el [542](#).

6. ¿Quiénes deben conformar la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía?

De acuerdo con lo establecido el [Decreto 542 de 2023](#), la Mesa debe estar conformada por:

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, y él o la Defensor(a) de la Ciudadanía.

7. ¿Quién debe hacer seguimiento a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la ciudadanía en las entidades?

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 el **seguimiento de los lineamientos del Modelo**.

Se debe tener en cuenta que, 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 del Modelo.

8. ¿Cuál es la periodicidad establecida para realizar los informes de gestión de la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía?

Teniendo en cuenta que la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía se crea al interior del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de cada entidad distrital y que este, a su vez, hace parte de las instancias de coordinación del Distrito Capital ([Decreto 221 de 2023](#)), se tendrán en cuenta los lineamientos de la Resolución 753 de 2020 “*Por la cual se modifica la Resolución 233 del 08 de junio de 2018 y se expiden lineamientos para el funcionamiento, operación, seguimiento e informes de las Instancias de Coordinación del Distrito Capital*” y en la cual se establece que **las instancias de coordinación deberán realizar un informe de gestión trimestral y publicarlo en el sitio web de la entidad.** [Ver artículo 1 resolución 753 de 2020.](#)

Para la publicación, las entidades y organismos distritales deberán disponer en su sitio web de una sección, micrositio o similar bajo el nombre de “Instancias de Coordinación”, ubicado en la sección de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”. [Ver artículo 11 Resolución 233 de 2018.](#)

9. ¿Cuál debe ser la estructura del informe de gestión de la Mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía?

No existe una estructura de informe estándar, así que cada entidad lo elaborará de acuerdo con los lineamientos establecidos al interior para la elaboración de informes de gestión.

10. ¿Qué tipos de indicadores se sugieren para medir el relacionamiento con la ciudadanía en las entidades distritales?

Los indicadores establecidos pueden ser consultados en el documento: [Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Estandarización de Procesos Transversales de la Gestión Distrital.](#)

Los indicadores sugeridos son:

INDICADOR	OBJETO	TIPO
Nivel de Satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación del servicio.	Medir la percepción de la ciudadanía en la atención y entrega de bienes y servicios de la Entidad	Eficacia
% Respuestas a los usuarios antes del cumplimiento de los términos de ley.	Medir la oportunidad en la respuesta a las peticiones de la ciudadanía	Eficacia
Porcentaje de cumplimiento de los puntos de atención presenciales de la entidad	Medir la adecuación y disposición de espacios idóneos de atención al ciudadano por fuera de la Red CADE.	Eficacia

con los criterios y estándares de calidad establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía.		
Estandarización a los trámites, OPA y consulta de información inscritos en el SUIT	Medir el avance en la implementación de la normatividad nacional y distrital relacionada con racionalización de trámites.	Eficiencia
Inscripción de trámites y Otros procedimientos administrativos a nivel distrital en el SUIT.	Avance en la inscripción de trámites y Otros procedimientos administrativos a nivel distrital en el SUIT.	Eficacia.
Participación ciudadana en la racionalización de trámites, OPA y consultas de acceso a información pública.	Medir la implementación de ejercicios de participación ciudadana en la racionalización de trámites, OPA y consultas de acceso a información pública	Eficiencia.
Nivel de Satisfacción con los espacios de rendición de cuentas de la entidad (audiencias, diálogos, foros, entre otros).	Medir la satisfacción de los participantes en los espacios de rendición de cuentas de la entidad.	Eficacia
Seguimiento al cumplimiento de compromisos.	Medir el avance en el cumplimiento de compromisos que resultan del proceso de rendición de cuentas.	Eficacia
Satisfacción en los espacios de participación ciudadana.	Medir la satisfacción de los participantes de los espacios formales de participación ciudadana en los cuales la entidad ejerce secretaría técnica.	Eficacia
Nivel de percepción en el acceso a la información pública	Medir la percepción de la ciudadanía en el acceso a información pública.	Eficacia
Percepción de claridad de la información	Medir la percepción de la claridad de la información entregada o publicada	Eficacia
Accesibilidad web	Medir el avance en la implementación de las directrices de accesibilidad web.	Eficacia.
Servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.	Medir la implementación de acciones de capacitación a servidores públicos con habilidades y competencias fortalecidas para el relacionamiento con la ciudadanía.	Eficacia.

Fuente: [Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía Estandarización de Procesos Transversales de la Gestión Distrital.](#)

11. ¿En qué instrumento de planeación se deben incluir las acciones que articulan los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía?

En el Programa de Transparencia y Ética Pública. Los Programas de Transparencia y Ética Pública, regulados por el [artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022](#), buscan que las entidades cuenten con **mejores instrumentos para prevenir la corrupción**, a través de cuatro acciones estratégicas:

- Gestión de riesgos para la integridad pública.
- Redes y articulación.
- Desarrollo del modelo de Estado Abierto.
- Iniciativas adicionales

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

