

INFORME EJECUTIVO DE POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO 2024

Política de Servicio a
la Ciudadanía



SECRETARÍA
GENERAL





Información general

Política: Política de Servicio a la Ciudadanía

Líder de política: Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Equipo técnico:

Guiomar Adriana Vargas Tamayo

Brigitte Marcela Quintero Galeano

Margaret Licon Castro

Correo institucional para envío y consultas: servicioalaciudadania@alcaldiabogota.gov.co

Fecha: Noviembre, 2025



1. Introducción

El presente informe analiza los resultados de la Política de Gestión y Desempeño de Planeación Institucional, a partir de la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) 2024, realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Su propósito es consolidar, interpretar y poner en contexto los principales resultados, hallazgos y brechas identificadas, así como formular recomendaciones técnicas y líneas de acción orientadas a fortalecer la implementación de la política en las entidades del Distrito Capital, en coherencia con los principios de planeación estratégica, gestión por resultados, seguimiento institucional y mejora continua de la gestión pública.

Para la información de la vigencia 2024, los lineamientos técnicos y metodológicos fueron definidos por el DAFP en la Circular Externa 100-003 de 2025, y el registro por medio del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG-, se llevó a cabo en los meses de marzo y abril.

En este sentido, este documento se constituye en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones por parte de las directivas, al presentar de forma ejecutiva los principales resultados de la medición, desarrollar ejercicios de contrastación interanual, y proponer aproximaciones analíticas que permiten explicar el comportamiento de la política y de los indicadores que la componen, considerando tanto factores institucionales como elementos transversales del MIPG. Asimismo, busca fortalecer la capacidad de las entidades distritales para interpretar adecuadamente los resultados del IDI, priorizar acciones de mejora y alinear sus procesos de planeación, seguimiento y evaluación con los estándares definidos.

2. Desempeño de la política en el IDI 2024

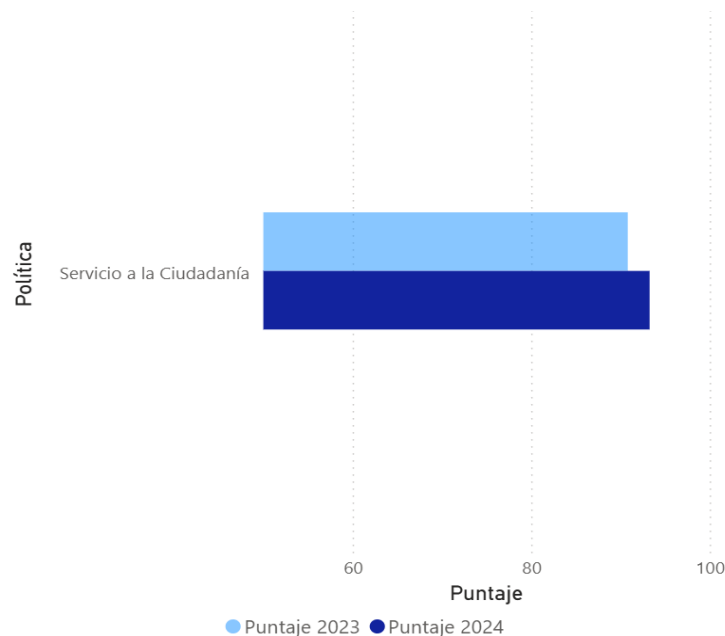
En la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) 2024, la Política de Servicio a la Ciudadanía alcanzó un promedio de 93,28 puntos, lo que representa un incremento frente a la vigencia anterior. El resultado refleja avances importantes desde los diagnósticos y procesos de planeación para entender las necesidades de la ciudadanía, una oferta institucional accesible y clara,



disponible en diferentes canales. Además, el fortalecimiento de los mecanismos para evaluar el servicio y medir la experiencia de la ciudadanía, lo que permite identificar mejoras y tomar decisiones informadas.

Si bien se presentó un aumento en cada uno de los cinco (5) indicadores de la Política, dos (2) de ellos (*Talento Humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía* y *Accesibilidad para personas con discapacidad*) se registraron por debajo de los 90 puntos, lo que evidencia la necesidad de contar con un equipo humano cualificado que impulse la excelencia del servicio. Adicionalmente, es preciso asegurar la accesibilidad para las personas con discapacidad, para consolidar los avances en la siguiente medición. (Ver gráfica 1).

Gráfica 1. IDI promedio para la Política de Servicio a la Ciudadanía
Comparativo del Promedio de Puntaje de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el Índice de Desempeño Institucional, vigencias 2023 y 2024



Fuente: Visor resultados IDI Secretaría General

Ahora, desagregado por sectores, se encuentra que el sector con el puntaje más alto es el sector Integración Social, obteniendo 98.24 puntos en la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) 2024, lo que refleja un incremento de casi 9.51 puntos, frente al resultado obtenido en 2023. Este desempeño representó fortalezas claves para los procesos institucionales desde la identificación

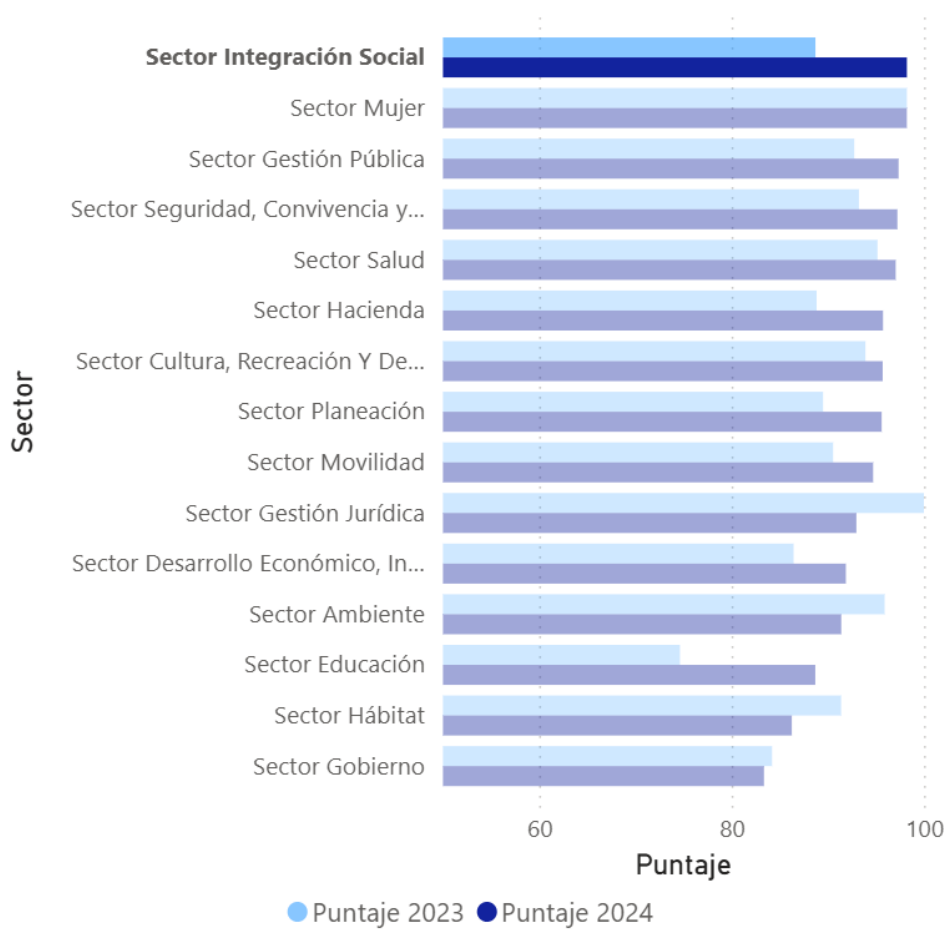


de necesidades y segmentación de la población, garantizando servicios pertinentes, transparentes y centrados en la ciudadanía que permitió un aumento con relación a la medición anterior. (Ver gráfica 2)

No obstante, dos sectores presentan puntajes inferiores a la vigencia anterior, hábitat y gobierno, quienes registran puntajes en indicadores en el rango de 70 a 80 puntos. Estos sectores muestran elementos que pueden ser mejorados para su fortalecimiento, con el fin de orientar las acciones hacia la garantía de experiencias de servicio oportunas y de calidad.

Gráfica 2. Puntaje Agregado por Sectores Administrativos, Política de Servicio a la Ciudadanía

Comparativo del Promedio de Puntaje sectorial de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el Índice de Desempeño Institucional, vigencias 2023 y 2024



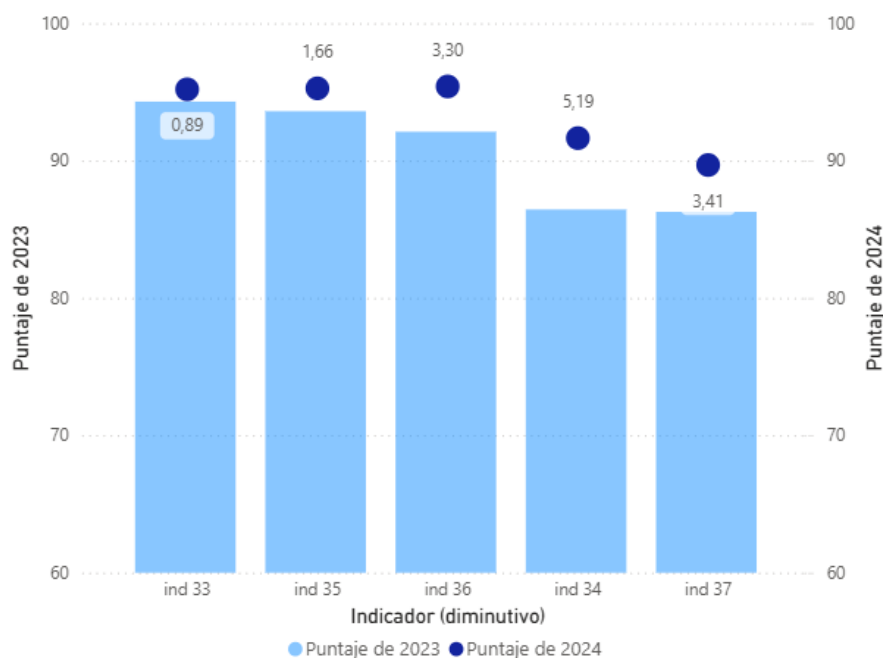
Fuente: Visor resultados IDI Secretaría General



Por otra parte, es importante destacar que esta política se compone de subíndices, que corresponden a los elementos estructurales que la conforman y que se visualizan en la gráfica 3.

Gráfica No. 3. Subíndices de la Política de Servicio a la Ciudadanía 2024

Comparativo del Promedio de Puntajes Subíndices de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el Índice de Desempeño Institucional, vigencias 2023 y 2024



Fuente: Visor resultados IDI Secretaría General

El primer subíndice (33) corresponde a **Diagnóstico y planeación del Servicio y relacionamiento con la ciudadanía** que registra un aumento de 0.89 puntos, respecto a la vigencia 2023. Este resultado demuestra un fortalecimiento institucional desde la identificación de las necesidades ciudadanas.

El segundo subíndice (34) corresponde a **Talento Humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía**, que registra un aumento de 5.19 puntos, respecto a la vigencia 2023. Este resultado evidencia avances en la capacidad institucional para tener equipos capacitados, orientado la atención más empática, cercana y resolutive.



El tercer subíndice (35) corresponde a **Oferta Institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía** que registra un aumento de 1.66 puntos, respecto a la vigencia 2023. El aumento en el índice refleja un mejoramiento desde la facilidad para encontrar, entender y acceder a la información por parte de la ciudadanía. Este desarrollo simplifica el camino para obtener servicios y realizar gestiones de forma clara y práctica.

El cuarto subíndice (36) corresponde a **Evaluación de la gestión y el servicio y medición de la experiencia ciudadana** que registra un aumento de 3.30 puntos, respecto a la vigencia 2023. El aumento de este resultado refleja una mayor capacidad para transformar datos en mejoras reales del servicio.

El quinto subíndice (37) corresponde a **Accesibilidad para personas con discapacidad** que registra un aumento de 3.41 puntos, respecto a la vigencia 2023. Este resultado evidencia un compromiso creciente con la inclusión y la equidad en el servicio, garantizando que la población con discapacidad pueda informarse, participar y ejercer sus derechos sin barreras.

3. Recomendaciones emitidas por el DAFP

De acuerdo con el análisis nacional de la política, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) identificó las siguientes oportunidades de mejora para el Distrito Capital:

- Incluir el tema de prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en procesos de reincorporación y reintegración, en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y en los espacios de inducción y reinducción.
- Disponer, de acuerdo con las capacidades de la entidad, de un canal de atención de centros integrados de servicio para las ciudadanías.
- Implementar dispositivos tecnológicos para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad en la entidad para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.



- Utilizar señalización en otras lenguas o idiomas para garantizar el acceso a derechos y servicios de las comunidades diversas.

Estas recomendaciones constituyen la base para el ajuste del plan marco de política, el acompañamiento a las entidades y la definición de acciones de fortalecimiento para la vigencia 2025.

4. Recomendaciones a las entidades del Distrito Capital

Con el propósito de fortalecer la implementación de la política y mejorar los resultados en la próxima medición, se recomienda a las entidades distritales:

1. Realizar anualmente la caracterización ciudadana y concebirla como un insumo indispensable para la toma de decisiones orientadas a mejorar el servicio a la ciudadanía.
2. Articular acciones estratégicas y operativas con las diferentes áreas de la entidad para garantizar resultados integrales de servicio.
3. Definir e incluir acciones de Lenguaje Claro e incluyente en los planes institucionales.
4. Capacitar y cualificar al talento humano de la entidad en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía y atención incluyente y accesible, y reconocer e incentivar su gestión.
5. Garantizar que la oferta institucional y los canales de atención respondan efectivamente a las características y necesidades de la ciudadanía.
6. Apropiar el Manual de Servicio al Ciudadano y los Protocolos de Atención con enfoque diferencial, con el fin de orientar las acciones de los servidores públicos de la entidad en su relación con la ciudadanía.
7. Participar en espacios de asistencia técnica y capacitación dirigidos por el líder de política.
8. Acompañar los escenarios, espacios o jornadas de servicio y de relacionamiento tipo ferias, que integren y articulen la oferta pública más requerida por los territorios y la ciudadanía.
9. Compartir y difundir las experiencias, buenas prácticas y conocimientos sobre el servicio al ciudadano al interior de la entidad y con otras entidades públicas para la mejora del servicio.
10. Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano para garantizar una mejora continua.