

**AQUÍ
SÍ PASA** 
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

DIC 2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL



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. ¿La etapa de planeación del Modelo de Relacionamento se realiza antes que el plan estratégico institucional anual?

Sí. La etapa de planeación del **Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía** debe asumirse como un **proceso cíclico y permanente**, que se desarrolla de manera previa y articulada al Plan Estratégico Institucional anual.

Desde la etapa **Direccionamiento Estratégico y Planeación** se define la ruta estratégica y acciones que orientaran la gestión institucional, razón por la cual esta etapa se programa antes del inicio de cada vigencia. De acuerdo con el Manual Operativo – MIPG para el ejercicio de planeación cada entidad desarrolla su propia dinámica de acuerdo con su capacidad organizacional y estilos de dirección; lo importante es que se tenga una mirada **panorámica de la gestión institucional**, unifique o simplifique formatos, herramientas, plazos y rutas de acción, de manera que todas las acciones y recursos de la entidad estén alineadas a su direccionamiento estratégico y enfocadas a atender su propósito fundamental. ([Decreto Nacional 1499 de 2017-MIPG](#)).

La etapa de planeación del Modelo de Relacionamento debe asumirse como un proceso cíclico ya que permite que las entidades:

- **Evalúen los avances del periodo anterior**, identifiquen brechas y ajusten estrategias.
- **Recojan insumos de diagnóstico y evaluación** derivados de la implementación del modelo (por ejemplo, resultados del FURAG, informes de satisfacción ciudadana, autodiagnósticos y rendición de cuentas).
- **Incorporen las prioridades de relacionamiento con la ciudadanía** dentro de los instrumentos de planeación institucional (Plan de Acción, Programa de Transparencia y Ética Pública, Plan Institucional de Participación, Plan Institucional de Capacitación, entre otros).

2. ¿En la implementación del Modelo, ¿se debe verificar que las actividades de los cuatro escenarios estén articuladas al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)?

Sí. Además, para la puesta en operación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía: transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas, y servicio al ciudadano, las entidades deben formular su estrategia anual en el marco del plan institucional (Programa de Transparencia y Ética Pública) e identificar las actividades para implementar desde cada uno de estos escenarios de relacionamiento.

Esta revisión garantiza la coherencia entre la planeación estratégica y la gestión operativa de la entidad, fortaleciendo el cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

3. ¿Es obligatorio que las entidades adopten todos los lineamientos del Modelo en cada escenario de relacionamiento?

No. No es obligatorio que las entidades adopten todos los lineamientos del **Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía** en cada escenario de relacionamiento. De acuerdo con el [Decreto Distrital 542 de 2023](#), el Modelo se concibe como un **marco de referencia** que orienta la planeación, articulación, ejecución y seguimiento de las políticas de gestión y desempeño en el marco del **MIPG**.

De acuerdo con el Decreto Distrital 542 de 2023 se define el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía como un “**Marco de referencia**” para la planeación, articulación, ejecución y seguimiento de las políticas de gestión y desempeño-MIPG.

En este sentido, el Modelo establece lineamientos estratégicos y operativos para orientar la gestión pública en los distintos escenarios de relacionamiento con la ciudadanía; sin embargo, su implementación debe realizarse de manera **progresiva, contextualizada y coherente** con las capacidades institucionales, el nivel de madurez y las prioridades de cada entidad, conforme a lo dispuesto en [el Decreto 1499 de 2017](#). Esto permite a las entidades priorizar acciones y adaptar los lineamientos del Modelo a su realidad organizacional, sin que ello implique una adopción simultánea o total en todos los escenarios.

4. ¿Cómo realizar un diagnóstico adecuado de necesidades de los grupos de valor e interés de las entidades?

En el marco del **Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía**, se recomienda que el diagnóstico de necesidades de los grupos de valor e interés sea un **proceso participativo, sistemático y basado en evidencia** que permita comprender integralmente las características, expectativas y condiciones de relacionamiento.

Desde la integración de la participación de la ciudadanía y grupos de valor para identificar y mapear las necesidades, así como los resultados de los ejercicios de caracterización, que permitirá reconocer las necesidades para establecer y priorizar las acciones de servicio. [Manual Operativo-Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2024.](#)

La Secretaría General ha desarrollado ejercicios de **caracterización de la ciudadanía usuaria de los servicios distritales** que integran información de múltiples fuentes institucionales, tales como:

- Datos de atención en **CADE y SuperCADE.**
- Análisis de **PQRS**, trámites y servicios más demandados.
- Segmentación por tipos de usuarios, canales de atención y condiciones de acceso.
- Incorporación de resultados de **ejercicios participativos y espacios de relacionamiento.**

Este tipo de documento puede usarse como **buena práctica de caracterización** porque:

- Recopila datos de múltiples fuentes y canales de atención de la entidad.
- Permite comprender de manera integrada los perfiles y necesidades de los usuarios y grupos de valor para mejorar las decisiones administrativas.

Accede al documento aquí:

[👉 Caracterización de usuarios y grupos de valor 2025 \(Inventario Distrital de Estudios\)](#)

Otra referencia distrital complementaria es la **Secretaría Distrital de Planeación** sobre el uso de información territorial y poblacional para focalizar políticas públicas, fortalecer diagnósticos de necesidades y ejercicios de caracterización.

[👉 Observatorio Poblacional Diferencial y de Familias – Secretaría Distrital de Planeación.](#)

Este observatorio reúne, procesa y analiza **información territorial y poblacional**, que sirve como insumo para la formulación, seguimiento y evaluación de **políticas públicas, planes y programas distritales**, incluyendo ejercicios de caracterización de grupos poblacionales en Bogotá.

5. ¿La Mesa Técnica de Relacionamiento debe sesionar junto al Comité Institucional de Gestión y Desempeño o puede hacerlo de forma independiente?

La Mesa Técnica de Relacionamiento puede sesionar de manera autónoma para el desarrollo de sus funciones técnicas, pero debe mantener **articulación permanente con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño**, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de

Planeación y Gestión (MIPG) y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. ([Resolución 485 de 2024-Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá](#))

Es importante precisar que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD- es la instancia responsable de coordinar la implementación y articulación de las Políticas de Gestión y Desempeño de MIPG, es así como desde el CIGD se debe crear la 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.

6. ¿Cómo el FURAG contribuye a visibilizar y fortalecer el rol de las instancias internas de relacionamiento con la ciudadanía en la gestión institucional?

La importancia del **FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión)** radica en que es una herramienta clave y fundamental para la evaluación del desempeño de las entidades, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora en su gestión institucional, así como evaluar su nivel de avance en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En este marco, el FURAG visibiliza la importancia de las instancias internas responsables del relacionamiento con la ciudadanía, ya que mide de forma integral las **políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Racionalización de Trámites**, todas ellas componentes esenciales del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía.

CARACTERIZACIÓN CIUDADANA Y GRUPOS DE VALOR

1. ¿Qué dependencia coordina y consolida los ejercicios de caracterización ciudadana y de las partes interesadas?

La coordinación y consolidación de los ejercicios de caracterización ciudadana y de las partes interesadas **no recaen de manera exclusiva** en una única dependencia. Se recomienda que sea un grupo de **trabajo interdisciplinario** el que lidere el ejercicio de caracterización y coordine al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información.

Puede estar conformado, entre otras, por: *las oficinas asesoras de Planeación, Servicio a la ciudadanía, Comunicaciones, direcciones o áreas misionales y algunas áreas de apoyo* y puede definirse en el marco del Comité de Gestión y Desempeño-CIGD o asignarse el liderazgo a la dependencia de relacionamiento que disponga la entidad. ([Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – Versión 5 de noviembre de 2022.](#))

2. ¿Por qué es importante incluir la caracterización en el Plan Institucional de Capacitación, incluso en entidades pequeñas?

Es importante porque permite a las entidades **identificar los grupos de ciudadanía** o grupos de valor a los que debe **dirigir sus productos y servicios**, es decir, reconocer sus características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, para contar con una oferta más eficaz, estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía y, sobre todo, garantizar el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes.

Recuerde que dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, en la dimensión de direccionamiento estratégico, se destaca la importancia del ejercicio de caracterización.

Este ejercicio resulta **clave y estratégico** porque permite fortalecer las **capacidades institucionales** en torno a la **gestión del conocimiento sobre la ciudadanía y los grupos de valor**, facilitando la **toma de decisiones basada en evidencia** y la mejora continua de la gestión pública. [Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – Versión 5 de noviembre de 2022.](#))

3. ¿Las variables sociodemográficas para la caracterización deben seguir los lineamientos del DAFP o los parámetros de la Secretaría General?

Las variables sociodemográficas que se utilicen en los ejercicios de caracterización **no deben asumirse de manera rígida ni exclusiva** desde una única instancia. Si bien los lineamientos del **DAFP** y los parámetros orientadores de la **Secretaría General** constituyen referentes técnicos para garantizar coherencia y estandarización mínima, la selección de variables debe responder principalmente al **objetivo y propósito del ejercicio de caracterización** y deberán **ser adaptadas por cada entidad** de acuerdo con sus necesidades, intereses, metas, oferta y misión institucional. [Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – Versión 5 de noviembre de 2022.](#)

4. ¿Las variables sociodemográficas para la caracterización deben seguir los lineamientos del DAFP o los parámetros de la Secretaría General?

No es obligatorio que el documento de caracterización utilice un formato unificado definido por la Secretaría General. La estructura del documento es **flexible** y puede ser ajustada por cada entidad de acuerdo con el **propósito del ejercicio de caracterización**, sus necesidades institucionales y el uso que se dará a la información, pero debe ajustarse a las orientaciones de Función Pública.

Para ello existen herramientas, metodologías o guías de caracterización que pueden servir de orientación para la recolección de esta información. Recuerde que los ejercicios de caracterización **son un ejercicio investigativo** que buscan identificar y obtener información sobre las particularidades (*características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias*) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa cada entidad y que les permita agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares. [Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – Versión 5 de noviembre de 2022.](#)

**AQUÍ
SÍ PASA** 
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA



SECRETARÍA
GENERAL

