

INFORME EJECUTIVO DE POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO 2025

Política de Servicio a
la Ciudadanía



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: Julio, 2026



Contenido

Introducción 4

1. Resultados y comparativo 2025 vs. 2024 4

1.1 Resultados comparativos generales4

1.2 Resultados comparativos por entidad 2024 vs. 20255

2. Desempeño por sector y entidad 8

2.1 Desempeño sectorial8

2.2 Entidades destacadas y entidades con oportunidades de mejora9

3. Desempeño por subíndices / indicadores 12

4. Recomendaciones del DAFP 14

4.1 Recomendaciones Generales.....14

5. Recomendaciones del líder de la Política 15

6. Estrategias y recomendaciones de fortalecimiento 16

Introducción

El presente informe aborda los resultados de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el marco del Índice de Desempeño Institucional (IDI), a partir de la medición del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), comparando las vigencias **2024 y 2025**.

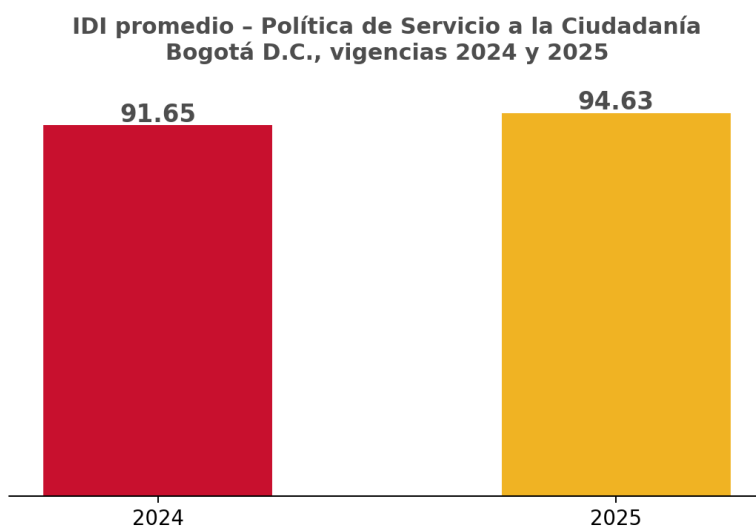
Su propósito es consolidar los principales hallazgos, avances y alertas identificadas en las entidades del Distrito Capital, así como las recomendaciones orientadas a fortalecer la implementación de la política en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del compromiso institucional con la mejora continua del servicio a la ciudadanía.

1. Resultados y comparativo 2025 vs. 2024

1.1 Resultados comparativos generales

En la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI), la Política de Servicio a la Ciudadanía alcanzó un promedio distrital de **94.63 puntos en 2025**, frente a **91.65 puntos en 2024**, lo que representa un incremento de **2.98 puntos porcentuales**. Este resultado consolida la tendencia de mejora sostenida que la política venía registrando en la vigencia anterior y confirma el fortalecimiento de las capacidades institucionales del Distrito para atender, escuchar y responder a la ciudadanía.

Gráfica 1. IDI promedio para la Política de Servicio a la Ciudadanía



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

El avance observado se explica, en gran medida, por el cierre de brechas en las entidades que registraban los menores puntajes en la vigencia 2024, lo que se reflejó en una mejora del desempeño de los subíndices evaluados. En este contexto, el subíndice **i37 – Accesibilidad** presentó el mayor incremento, con un aumento de **6,33 puntos porcentuales (pp)**, alcanzando **94,49 puntos**. Le siguió el **i34 – Talento humano**, con un crecimiento de **3,11 pp**, hasta situarse en **93,05 puntos**. Por su parte, el **i33 – Diagnóstico y planeación** aumentó **2,35 pp**, logrando **95,43 puntos**; el **i35 – Oferta institucional** registró un incremento de **1,68 pp**, alcanzando **95,55 puntos**; y, finalmente, el **i36 – Evaluación de la gestión** presentó una mejora de **1,24 pp**, ubicándose en **94,29 puntos**.¹

Otra variable relevante para explicar el incremento registrado en la medición de 2025 corresponde al desempeño de las entidades, donde **seis (6)** alcanzaron aumentos superiores a **10 puntos porcentuales**.² Este comportamiento evidencia el impacto positivo del acompañamiento técnico brindado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, así como de la apropiación e implementación de los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), reflejándose en mejoras concretas de la gestión institucional. No obstante, el comportamiento no fue homogéneo: **doce (12)** entidades presentar disminuciones en su desempeño en 2025³, lo que pone de manifiesto la relevancia de mantener un seguimiento diferenciado y focalizado, evitando interpretar el resultado agregado como un indicador de un desempeño uniforme en todas las entidades del Distrito.

1.2 Resultados comparativos por entidad 2024 vs. 2025

La siguiente tabla presenta el comparativo de las **52 entidades del Distrito** con su respectivo puntaje y variación en las vigencias de 2024 y 2025.

Tabla 1. Comparativo de entidades, 2024 vs. 2025

Entidad	2024	2025	Variación (pp)
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	80.70	100.00	+19.30
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	92.98	100.00	+7.02
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE	96.49	100.00	+3.51
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL DE BOGOTÁ	99.56	100.00	+0.44
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	99.56	100.00	+0.44
INSTITUTO DISTRITAL DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE - IDRD	100.00	100.00	+0.00
JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS	100.00	100.00	+0.00

¹ Revisar el apartado 3 “Desempeño por subíndices / indicadores”, para mayor información.

² Revisar “Gráfica 4. Entidades con mayor crecimiento porcentual en 2025”.

³ Revisar “Tabla 1. Comparativo de entidades, 2024 vs. 2025”.



Entidad	2024	2025	Variación (pp)
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ D.C.	98.23	100.00	+1.77
SECRETARÍA DISTRITAL DE MUJER	98.23	100.00	+1.77
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL	97.35	100.00	+2.65
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ	97.37	100.00	+2.63
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL	97.37	100.00	+2.63
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	99.12	100.00	+0.88
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE	99.12	100.00	+0.88
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	99.12	100.00	+0.88
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	99.12	100.00	+0.88
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	99.12	100.00	+0.88
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA "ATENEA"	84.96	99.07	+14.11
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS	85.93	99.07	+13.14
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	92.98	99.07	+6.09
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	96.49	99.07	+2.58
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ	69.30	99.07	+29.77
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	100.00	99.07	-0.93
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	100.00	99.07	-0.93
FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS, CESANTIAS Y PENSIONES -FONCEP-	93.86	98.15	+4.29
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	90.35	98.15	+7.80
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	97.37	98.15	+0.78
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL	97.37	98.15	+0.78
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	95.61	97.53	+1.92
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR	98.25	97.53	-0.72
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	92.98	97.22	+4.24
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	90.27	97.22	+6.95
INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	97.35	97.22	-0.13
CAJA DE VIVIENDA POPULAR	91.90	96.76	+4.86
SECRETARÍA DE HACIENDA DE BOGOTÁ	99.12	96.30	-2.82
LOTERIA DE BOGOTA	92.66	96.30	+3.64
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	95.61	96.00	+0.39
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	99.12	95.37	-3.75



Entidad	2024	2025	Variación (pp)
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE	99.09	95.37	-3.72
VEEDURIA DISTRITAL	83.50	95.19	+11.69
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	94.74	93.52	-1.22
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	84.65	93.52	+8.87
METRO DE BOGOTÁ S.A.	93.81	93.46	-0.35
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	96.26	92.90	-3.36
CANAL CAPITAL	90.28	92.72	+2.44
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	81.87	92.59	+10.72
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	83.77	88.73	+4.96
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO	83.80	86.89	+3.09
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	76.99	79.63	+2.64
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	70.30	70.59	+0.29
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD	53.00	49.43	-3.57
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	58.70	42.75	-15.95

Total entidades: 52

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

Del total de entidades evaluadas, **40 mejoraron o mantuvieron su puntaje**, mientras que **12 registraron una disminución**, en todos los casos inferior a cuatro (4) puntos porcentuales. Este comportamiento confirma la efectividad de la estrategia de acompañamiento implementada con las entidades priorizadas, la cual contribuyó al cierre de brechas y se reflejó en un incremento de sus resultados en la medición de 2025. Estos hallazgos evidencian la importancia de mantener e intensificar las acciones de asistencia técnica dirigidas a las entidades con desempeños inferiores al promedio distrital, como mecanismo para fortalecer de manera progresiva sus capacidades institucionales.

En términos de gestión pública, el hecho de que las entidades distritales alcancen puntajes superiores a **94 puntos** refleja un fortalecimiento de las capacidades institucionales asociadas a la prestación del servicio, evidenciado en procesos de atención más accesibles, equipos de talento humano con mayores competencias y mecanismos de evaluación y mejora del servicio más consolidados respecto de la vigencia anterior.

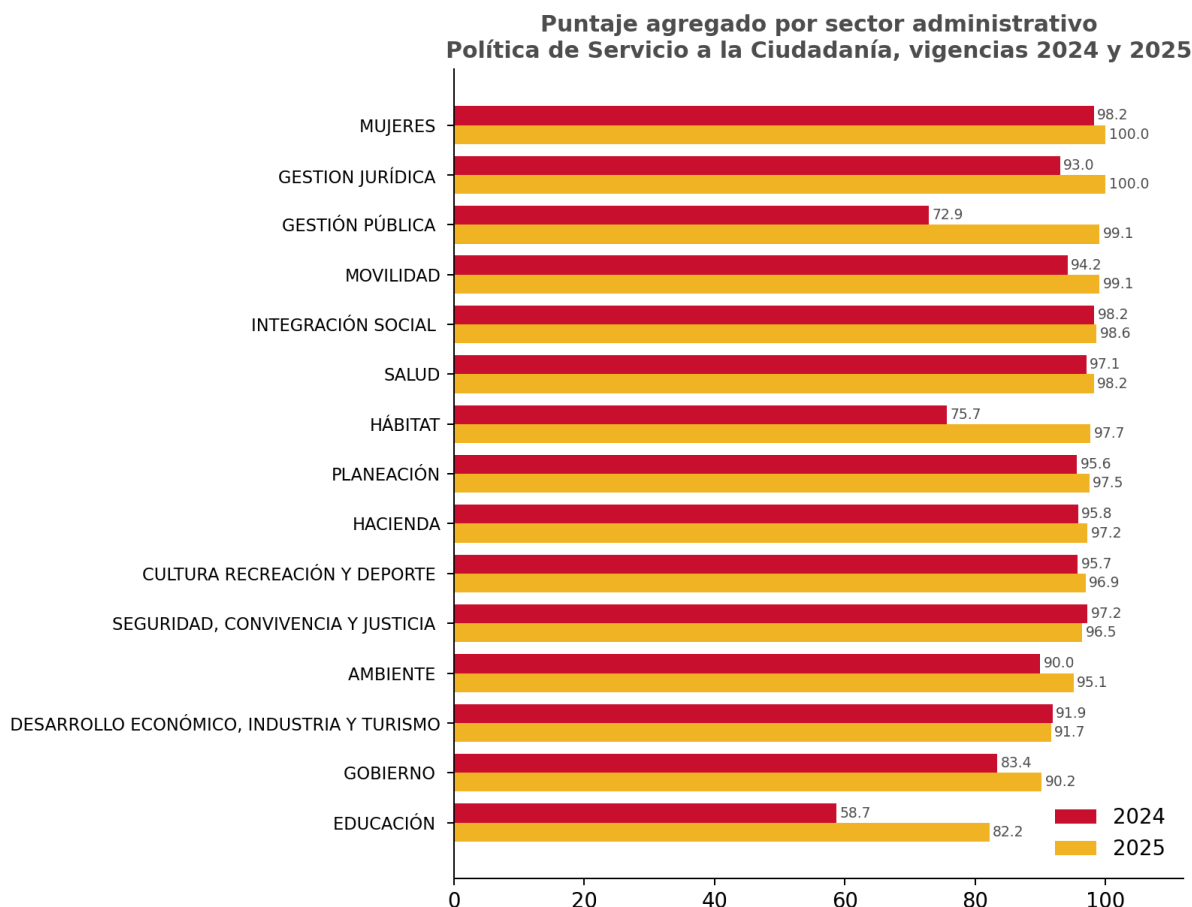
2. Desempeño por sector y entidad

2.1 Desempeño sectorial

En el análisis por sectores administrativos, **trece (13) de los quince (15)** sectores del Distrito Capital registraron incrementos en su puntaje agregado frente a la vigencia 2024, mientras que dos (2) presentaron variaciones negativas de baja magnitud, inferiores a un (1) punto porcentual.

Este comportamiento evidencia una tendencia general de mejora en el desempeño institucional, sin perjuicio de la necesidad de realizar un seguimiento focalizado a los sectores que registraron disminuciones, con el fin de identificar sus causas y prevenir su recurrencia en futuras mediciones.

Gráfica 2. Puntaje agregado por sector administrativo



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

- **Sectores con mayor avance:** En el análisis por sectores administrativos, el **sector Educación** registró uno de los avances más significativos de la medición 2025, con un incremento de **23,5 puntos**, al pasar de **58,7 a 82,2 puntos**. Este resultado estuvo impulsado principalmente por la **Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia**

y la Tecnología (ATENEA) y la Secretaría de Educación del Distrito, entidades que presentaron mejoras sustanciales en su desempeño.

De igual forma, los sectores de **Gestión Pública y Hábitat** evidenciaron incrementos de **26,2 y 22,0 puntos**, respectivamente. Estos resultados reflejan el fortalecimiento de la gestión institucional y los avances en el cierre de brechas de entidades que en la vigencia anterior registraban desempeños inferiores, entre ellas la **Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RenoBo)** y el **Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP)**.

- **Sectores que requieren mayor atención.** Si bien la medición de 2025 evidencia una mejora generalizada en el desempeño distrital, persisten sectores que requieren un acompañamiento diferenciado. En este contexto, **Educación**, pese a registrar un incremento de **23,5 puntos porcentuales**, continúa siendo el sector con la puntuación más baja del Distrito, al alcanzar **82,2 puntos**. De igual manera, el sector **Gobierno**, aunque mejoró **6,8 puntos porcentuales**, obtuvo **90,2 puntos**, ubicándose también por debajo del promedio distrital.

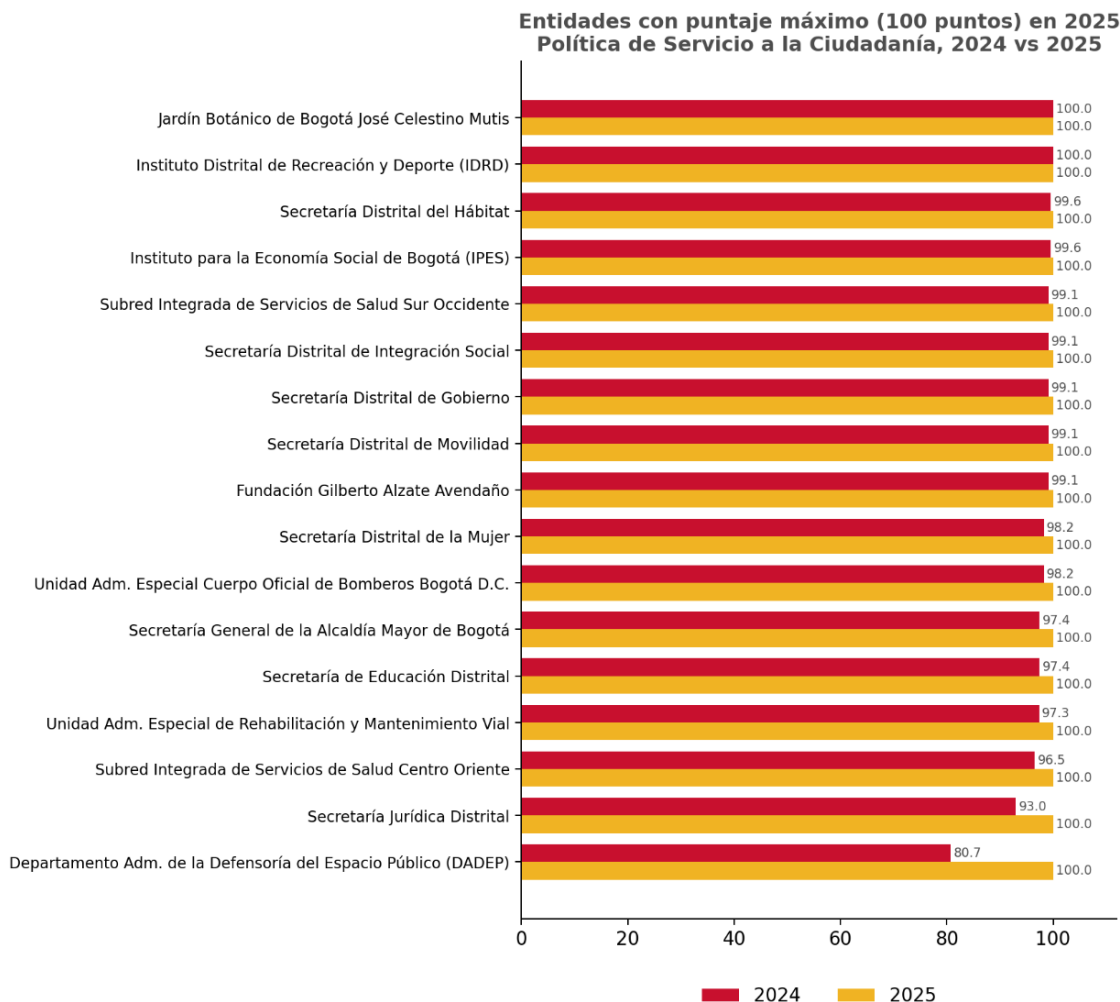
Por otra parte, los sectores de **Seguridad, Convivencia y Justicia y Desarrollo Económico, Industria y Turismo** registraron leves disminuciones de **0,8 y 0,23 puntos**, respectivamente, asociadas principalmente a la reducción del desempeño de la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia** y la **Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**. Aunque estas variaciones no afectan de manera significativa el resultado agregado, evidencian la necesidad de realizar un seguimiento focalizado e implementar acciones preventivas que eviten la consolidación de una tendencia descendente en futuras mediciones.

2.2 Entidades destacadas y entidades con oportunidades de mejora

- **Entidades destacadas:** En la medición de 2025, **diecisiete (17) entidades distritales** alcanzaron el puntaje máximo de **100 puntos**, lo que representa un avance significativo frente a la vigencia 2024, cuando únicamente **cuatro (4) entidades** obtuvieron este resultado. Entre las entidades que alcanzaron el máximo desempeño se destacan la **Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá**, la **Secretaría Distrital de Gobierno**, la **Secretaría Distrital de Movilidad**, la **Secretaría Distrital de Integración Social** y el **Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD)**, entre otras.

Este resultado evidencia un fortalecimiento de las capacidades institucionales y la consolidación de buenas prácticas en la implementación de los lineamientos evaluados.

Gráfica 3. Entidades con los puntajes más altos

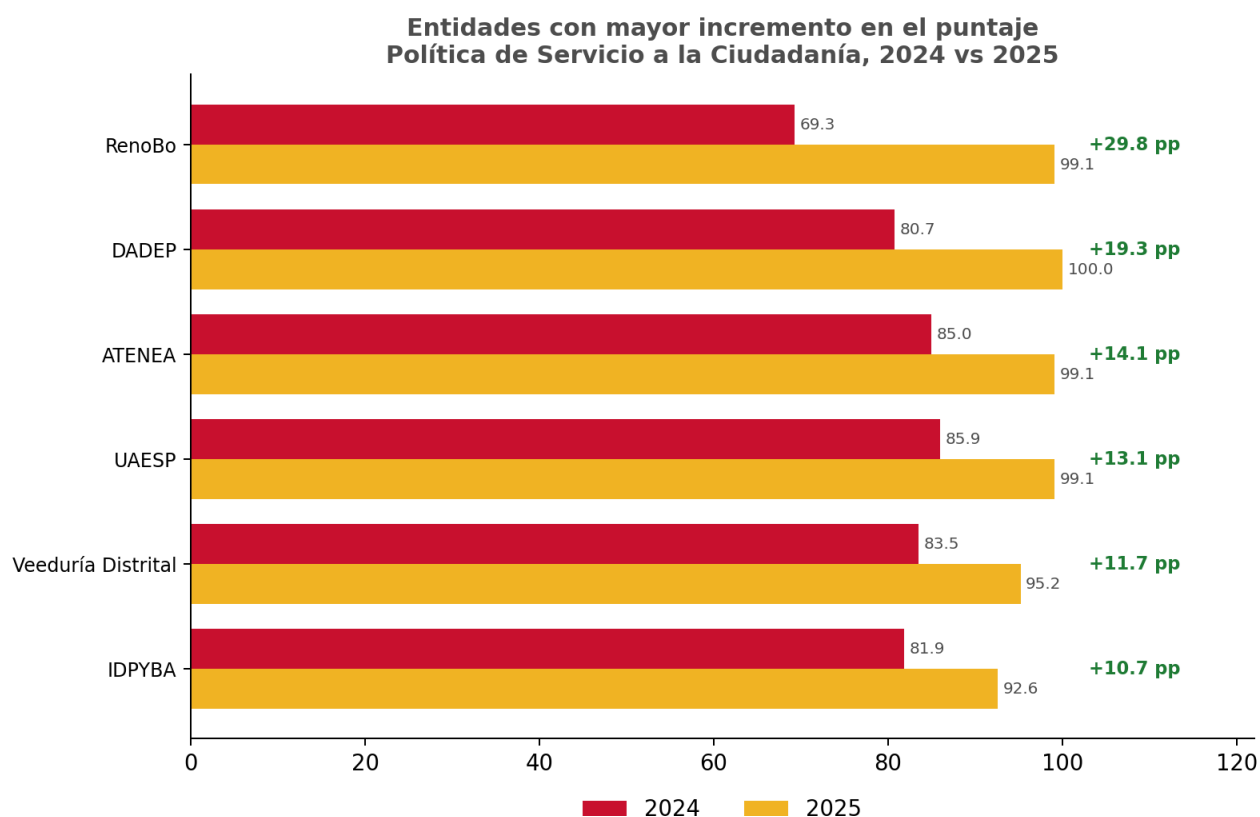


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG, DAFP.

- Por otra parte, entre las entidades que registraron los mayores incrementos en su desempeño durante la vigencia 2025, se destaca la **Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá**, que presentó la mayor variación positiva de la medición al pasar de **69,30 a 99,07 puntos (+29,77 puntos porcentuales)**.

Le siguieron el **Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP)**, con un incremento de **19,30 puntos porcentuales**, y la **Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología (ATENEA)**, con un aumento de **14,11 puntos porcentuales**. Estos resultados evidencian avances significativos en el cierre de brechas de desempeño y reflejan el fortalecimiento de las capacidades institucionales en la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Gráfica 4. Entidades con mayor crecimiento porcentual en 2025

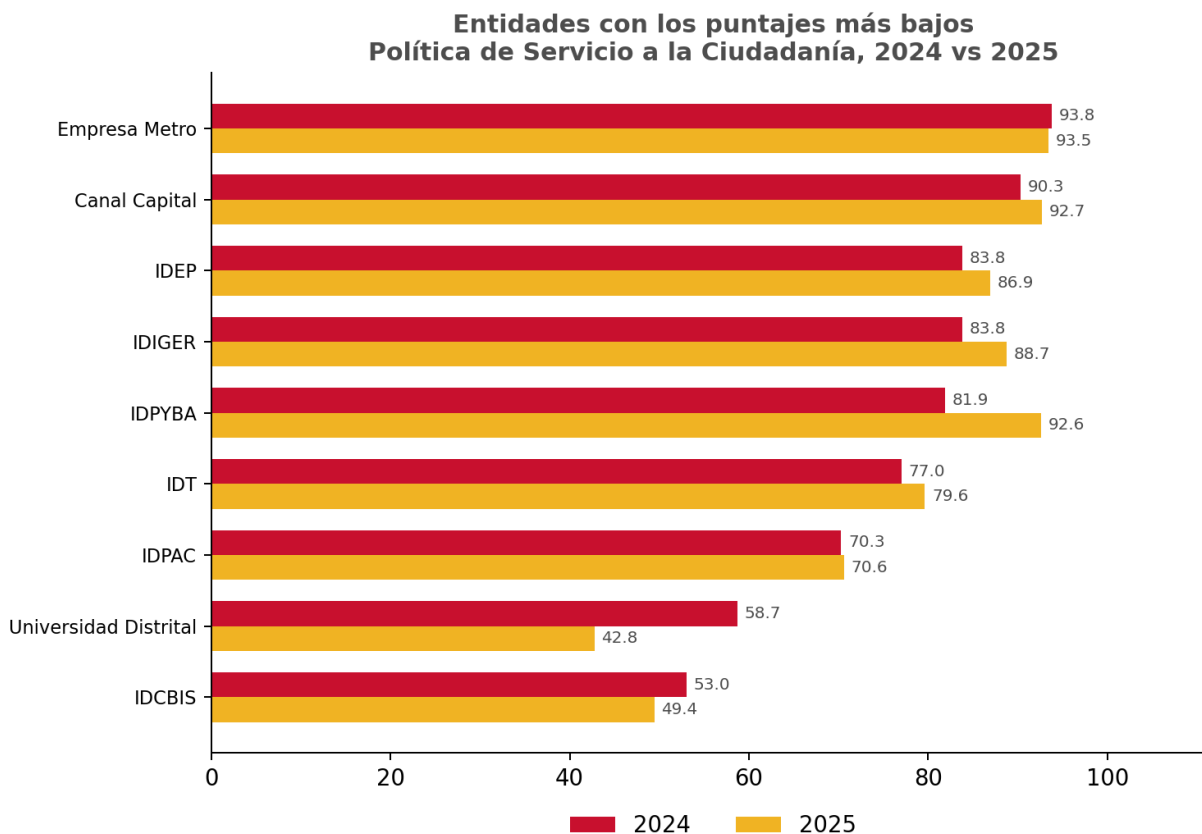


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG, DAFP.

Entidades con puntajes críticos: la **Universidad Distrital Francisco José de Caldas** es la única entidad que retrocedió de forma pronunciada, al pasar de 58.7 a 42.75 puntos (-15.95 pp), con caídas marcadas en los subíndices de talento humano (20 puntos) y accesibilidad (17.95 puntos). El **Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud (IDCBIS)** se mantiene como la entidad con el puntaje más bajo del Distrito (49.43 puntos en 2025), aun con un leve retroceso frente a 2024 (-3.57 pp), y con resultados particularmente bajos en talento humano (25 puntos) y evaluación del servicio (25.64 puntos). Estas dos entidades constituyen, junto con el **IDPAC**, los casos que ameritan un plan de acompañamiento diferenciado para la vigencia 2026.



Gráfica 5. Entidades con los puntajes más bajos, 2024 vs. 2025

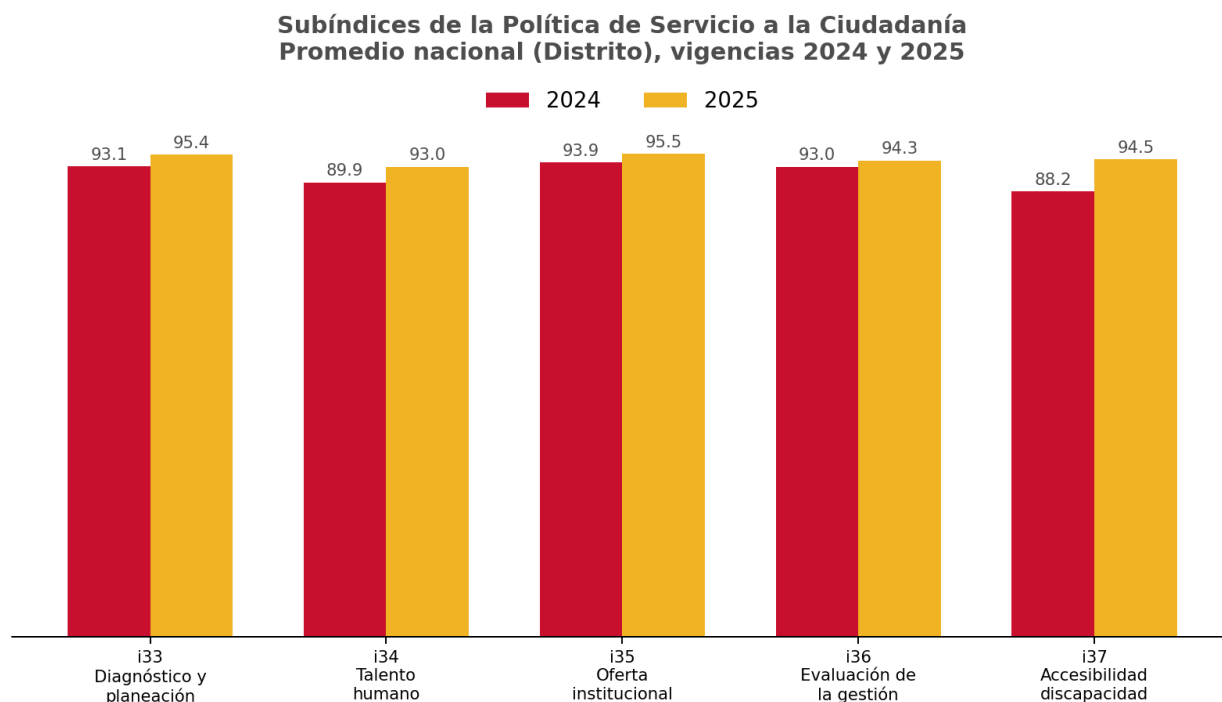


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG, DAFP

3. Desempeño por subíndices / indicadores

La **Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía** se evalúa mediante **cinco (5) subíndices**, que representan los componentes estratégicos para su implementación en las entidades distritales. Estos permiten medir el nivel de avance, identificar fortalezas y brechas de desempeño, y orientar acciones de mejora y fortalecimiento institucional. La siguiente gráfica presenta la comparación del promedio distrital obtenido en cada subíndice entre las vigencias **2024 y 2025**, evidenciando su evolución y comportamiento.

Gráfica 4. Subíndices de la Política de Servicio a la Ciudadanía



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

- **i33 — Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía:** aumentó de **93,08 a 95,43 puntos (+2,35 pp)**. Este resultado evidencia un fortalecimiento de la planeación institucional, reflejado en una mayor incorporación de ejercicios de caracterización de la ciudadanía y en la formulación participativa de las estrategias de servicio y relacionamiento, elementos que contribuyen a una toma de decisiones más pertinente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.
- **i34 — Talento humano idóneo y suficiente para el servicio y relacionamiento con la ciudadanía:** pasó de **89,94 a 93,05 puntos (+3,11 pp)**, registrando el segundo mayor incremento entre los subíndices evaluados. No obstante, continúa siendo el componente con la menor calificación en la vigencia 2025, lo que evidencia que el fortalecimiento de las capacidades, competencias y suficiencia del talento humano sigue constituyendo el principal reto estructural para consolidar la calidad del servicio a la ciudadanía.
- **i35 — Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía:** incrementó su resultado de **93,87 a 95,55 puntos (+1,68 pp)**. Este avance refleja mejoras en la disponibilidad y accesibilidad de los canales de atención, la simplificación de trámites y servicios, así como una mayor incorporación de criterios de lenguaje claro e incluyente en la oferta institucional.

- **i36 — Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana:** aumentó de **93,05 a 94,29 puntos (+1,24 pp)**, registrando el menor crecimiento entre los subíndices. Si bien el resultado evidencia avances en la implementación de mecanismos para evaluar la gestión y medir la experiencia ciudadana, persiste el desafío de fortalecer el uso sistemático de esta información para orientar decisiones e impulsar procesos de mejora continua.
- **i37 — Accesibilidad para personas con discapacidad:** registró el mayor avance de la medición, al pasar de **88,16 a 94,49 puntos (+6,33 pp)**. Este comportamiento refleja un esfuerzo institucional significativo por fortalecer las condiciones de accesibilidad física, tecnológica, comunicativa y actitudinal en la prestación de los servicios. Considerando que este componente fue uno de los de menor desempeño en la vigencia 2024, su evolución evidencia un importante cierre de brechas; resulta necesario mantener acciones de seguimiento y sostenibilidad que garanticen la consolidación de estos avances en el tiempo.

4. Recomendaciones del DAFP

4.1 Recomendaciones Generales

Con base en los resultados de la medición de la **Política de Servicio a la Ciudadanía**, el **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)** formuló cerca de **100 recomendaciones** dirigidas a **37 entidades distritales**, orientadas al cierre de brechas identificadas en los cinco subíndices evaluados. A continuación, se presentan las principales líneas de acción agrupadas por cada subíndice.

- **Diagnóstico y planeación (i33):** Fortalecer los procesos de diagnóstico institucional incorporando como insumos informes de organismos de control, resultados de ejercicios de participación ciudadana y mediciones de experiencia de la ciudadanía. Asimismo, consolidar la planeación anual mediante autodiagnósticos, ejercicios caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, y la definición de estrategias con metas, indicadores, responsables y espacios de articulación interinstitucional.
- **Talento humano (i34):** Fortalecer las competencias del talento humano mediante la incorporación, en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), de contenidos relacionados con servicio a la ciudadanía, enfoque diferencial, accesibilidad, lenguaje claro, gestión de PQRS, prevención de la estigmatización y protocolos de atención. De igual forma, articular estas acciones con las áreas de Talento Humano y promover mecanismos de

reconocimiento e incentivos que fortalezcan la cultura de servicio y la apropiación del Código de Integridad.

- **Oferta institucional (i35): Consolidar una oferta institucional accesible, articulada y centrada en la ciudadanía**, mediante el fortalecimiento de los canales de atención presenciales, virtuales e itinerantes, la optimización del micrositio de "**Atención y Servicios a la Ciudadanía**" y la simplificación y estandarización de trámites, formatos y comunicaciones bajo criterios de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque diferencial.

Así mismo, promover la articulación e integración de la **oferta institucional** a través de estrategias como **ferias de servicios** y centros integrados de atención, incorporándolas en la planeación anual como mecanismos para facilitar el acceso efectivo de la ciudadanía a los servicios y trámites distritales.

- **Evaluación de la gestión (i36):** Robustecer los mecanismos de **seguimiento y evaluación** mediante el fortalecimiento de indicadores, sistemas de información e instrumentos para medir la calidad del servicio y la experiencia ciudadana. Así mismo, institucionalizar la documentación de **buenas prácticas** y utilizar los resultados de las mediciones como insumo para la formulación, implementación y seguimiento de planes de mejoramiento continuo.
- **Accesibilidad (i37):** Consolidar los avances alcanzados mediante la implementación de acciones que garanticen la accesibilidad universal en los servicios distritales, incluyendo mejoras en infraestructura física, señalización inclusiva, accesibilidad digital, apoyos tecnológicos y ajustes razonables para personas con discapacidad. Estas acciones deberán orientarse a eliminar barreras físicas, comunicativas, tecnológicas y actitudinales, garantizando el acceso equitativo a la oferta institucional.

5. Recomendaciones del líder de la Política

Desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se identifican las siguientes orientaciones técnicas y estratégicas para que las entidades del Distrito sostengan e incrementen los resultados alcanzados en 2025:

1. Asistir y participar en las **asistencias técnicas y seguimientos focalizados**, con el fin de fortalecer sus capacidades institucionales, acelerar el cierre de brechas y mejorar su desempeño en la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

2. Fortalecer el subíndice de **talento humano (i34)** mediante la inclusión sistemática de los temas de servicio a la ciudadanía y enfoque diferencial en los Planes Institucionales de Capacitación de todas las entidades.
3. Consolidar los avances logrados en **accesibilidad (i37)** garantizando su mantenimiento en la infraestructura física, tecnológica y comunicativa.
4. Analizar las **causas de las disminuciones** registradas, con el fin de definir acciones de mejora oportunas y evitar que estas variaciones se consoliden como una tendencia en futuras evaluaciones.
5. Identificar, documentar y divulgar las **experiencias exitosas y las buenas prácticas** de las entidades que evidenciaron las mayores mejoras en la medición, con el fin de promover su transferencia de conocimiento y replicabilidad en otras entidades del Distrito a través de los espacios de asistencia técnica y fortalecimiento institucional.
6. Implementar y apropiar el Manual de servicio a la Ciudadanía y protocolos de atención con enfoque diferencial.
7. Fortalecer los mecanismos de **evaluación de la experiencia ciudadana (i36)**, promoviendo que sus resultados se traduzcan en planes de acción concretos y no únicamente en reportes de medición.

6. Estrategias y recomendaciones de fortalecimiento

Con el fin de cerrar las brechas identificadas en sectores, entidades e indicadores más débiles, se propone la siguiente hoja de ruta para la vigencia 2026:

- Promover la incorporación de contenidos relacionados con servicio a la ciudadanía, enfoque diferencial, accesibilidad, lenguaje claro y atención incluyente en los Planes Institucionales de Capacitación (PIC), con el fin de fortalecer las competencias del talento humano y contribuir a la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Fortalecer la gestión del talento humano vinculado al servicio a la ciudadanía mediante la promoción de estrategias institucionales de **formación, reconocimiento, bienestar e incentivos** que contribuyan al desarrollo de competencias, la apropiación de la cultura de servicio y la mejora continua de la atención, en articulación con las áreas de Talento Humano y en el marco de la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Fortalecer la gestión del conocimiento en materia de **accesibilidad e inclusión** mediante la identificación, sistematización y divulgación de buenas prácticas que favorezcan su adopción y replicabilidad en las entidades distritales.
- Promover el fortalecimiento de los canales de atención integrados e itinerantes mediante estrategias de asistencia técnica, gestión del conocimiento e intercambio de buenas prácticas, con el propósito de mejorar el acceso, la articulación y la calidad de la oferta institucional dirigida a la ciudadanía.