

Secretaría General

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Informe de cumplimiento del desarrollo y resultados del diálogo
ciudadano “A tu servicio”

Subsecretaría Distrital de Servicio a la Ciudadanía
27 de junio de 2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Contenido



Introducción

1. Información del evento de diálogo
2. Desarrollo del evento de diálogo
3. Evaluación del evento de diálogo

Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Distrital 140 de 2021, la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. tiene a su cargo la asesoría a las distintas dependencias de la entidad en el diseño de metodologías y herramientas relacionadas con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Estrategia de Rendición de Cuentas y el Plan de Participación Ciudadana.

En este contexto, la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 – Versión 1, publicada por la Secretaría General, establece que los espacios de rendición de cuentas constituyen:

“una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos”.

Estos ejercicios se estructuran en cinco etapas fundamentales, que permiten a las entidades garantizar el desarrollo eficiente del proceso de rendición de cuentas, a saber:

Aprestamiento, Diseño, Preparación, Ejecución, Seguimiento y evaluación.

Estos procesos comparten elementos comunes que se articulan en torno a tres aspectos clave:

- Disposición de espacios físicos y/o virtuales.
- Definición de canales de publicación.
- Estrategias de divulgación de la información.

Introducción

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos para los ejercicios de rendición de cuentas, la Oficina Asesora de Planeación brinda acompañamiento técnico a las dependencias de la entidad mediante documentos guía. Estos documentos orientan el desarrollo de cada fase del proceso, proporcionando:

- Contexto normativo y conceptual.
- Herramientas metodológicas para la planeación y ejecución.
- Criterios para la estandarización de informes.
- Insumos para la identificación de acciones clave y su estado de implementación.

En este marco, y en concordancia con las actividades del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2025, el presente informe tiene como objetivo evaluar si los espacios de diálogo y los canales de divulgación de información utilizados por la entidad durante la vigencia actual responden adecuadamente a las características, necesidades y expectativas de la ciudadanía, los usuarios y los grupos de interés.

Dichos documentos son: i. Guía de elaboración Estrategia Rendición de Cuentas; ii. Recomendaciones estructura informes; iii. Lista de chequeo Audiencia de Rendición de Cuentas; iv. Lista de chequeo Diálogos Ciudadanos.

1. Información del evento de diálogo

Nombre del evento: Diálogo Ciudadano “A tu servicio”

Fecha: 27 de junio de 2025

Horario: Espacios programados entre las 8:40 a.m. y las 4:00 p.m.

Modalidad: Presencial

Lugar: En el marco de la feria “A tu Servicio”, realizada en la localidad de Rafael Uribe Uribe – Parque Marruecos (Carrera 5U #46C-15 Sur)

Dependencia líder del ejercicio: Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Dependencia de apoyo: Oficina Asesora de Planeación

Población objetivo: Servidores y servidoras de las entidades que integran la red CADE, así como ciudadanía en general participante de la feria “A tu Servicio”

Número total de participantes: 102 personas (según registro de asistencia)

Medios de convocatoria: Envío de invitaciones por correo electrónico a grupos de interés y difusión a través de las redes sociales de la entidad.



2. Desarrollo del evento de diálogo

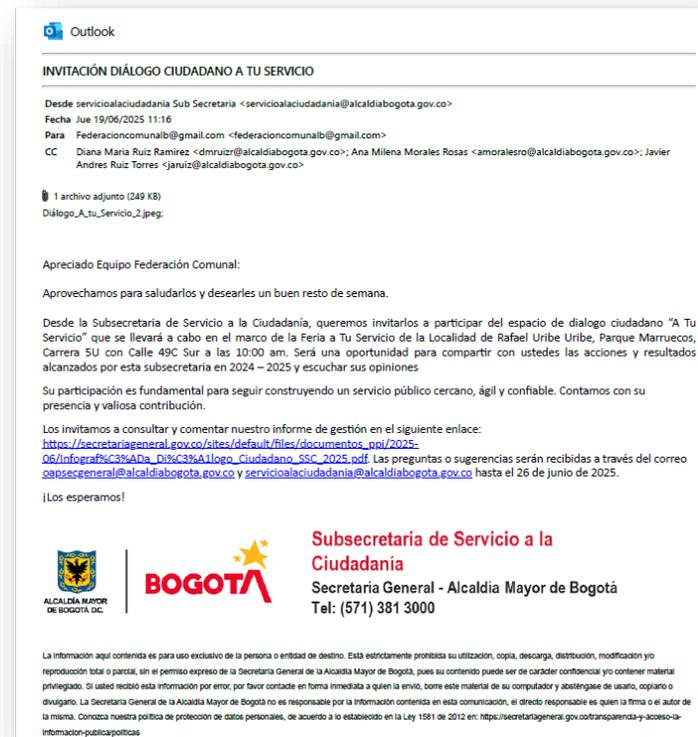
2.1. Descripción del evento de diálogo

El espacio de diálogo ciudadano “**A tu servicio**” se desarrolló de manera presencial en el marco de la feria del mismo nombre, realizada en la localidad de **Rafael Uribe Uribe**, en el **Parque Marruecos**, el día **viernes 27 de junio de 2025**, en el horario comprendido entre las **8:40 a.m. y las 4:00 p.m.**

La convocatoria estuvo dirigida al grupo de valor conformado por **servidores y servidoras de las entidades que integran la red CADE**, así como a la ciudadanía en general interesada en la temática abordada.

Para ello, se implementó una **estrategia de divulgación** que incluyó el diseño y difusión de piezas comunicacionales a través de las **redes sociales oficiales** de la entidad y el **envío de invitaciones por correo electrónico** a los grupos de interés.

Imágenes publicaciones Convocatoria Diálogo Ciudadano “A tu servicio”

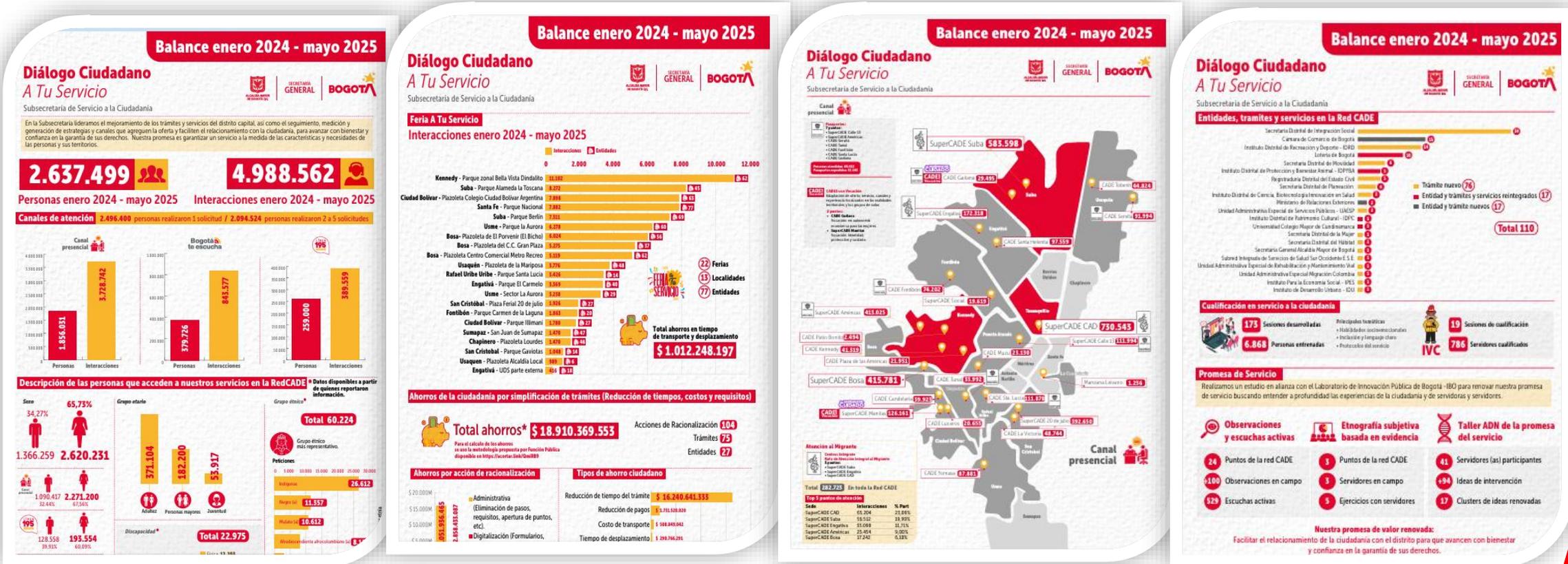


Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de medios y redes Institucionales de la Entidad



2. Desarrollo del evento de diálogo

De igual manera, previo al desarrollo del evento, se publicó el **Informe del Diálogo Ciudadano** en la sección “4.3 Planes” del **Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública** del sitio web institucional, con el fin de ponerlo a disposición de la ciudadanía y los grupos de valor para su **consulta y formulación de observaciones**.



Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web institucional

2. Desarrollo del evento de diálogo

2.1. Descripción del evento de diálogo

El espacio de diálogo ciudadano “A tu servicio” conto con tres momentos:

- **Primer momento. Apertura - Rendición de cuentas.** Se dio inicio al evento por parte de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, seguido de ello se contó con la intervención de Mateo Ortiz Montes representante de la Veeduría Distrital y posteriormente se corrió en pantalla un video de presentación de la Red CADE ([DialogoATuServicio](#)).
- **Segundo momento. El Árbol de la Confianza: Rendición de cuentas.** El objetivo fue “Promover un espacio de rendición de cuentas, escucha activa, diálogo abierto y transparencia entre los servidores públicos y los directivos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, mediante un ejercicio participativo de recolección y respuesta a inquietudes reales de los funcionarios”.
- **Tercer momento. Invitando a dialogar en territorio de manera divertida.** El objetivo del espacio fue **promover un ejercicio de rendición de cuentas, escucha activa, diálogo abierto y transparencia** entre los directivos de la **Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía** y los ciudadanos y ciudadanas participantes en la feria.

Durante el desarrollo del evento, se presentaron una serie de **preguntas de manera didáctica**, con el propósito de explicar quiénes somos y qué hacemos como Subsecretaría. Posteriormente, se invitó a los participantes del diálogo a compartir una **SuperIDEA**, relacionada con el tema de su interés, como mecanismo de participación y construcción colectiva.



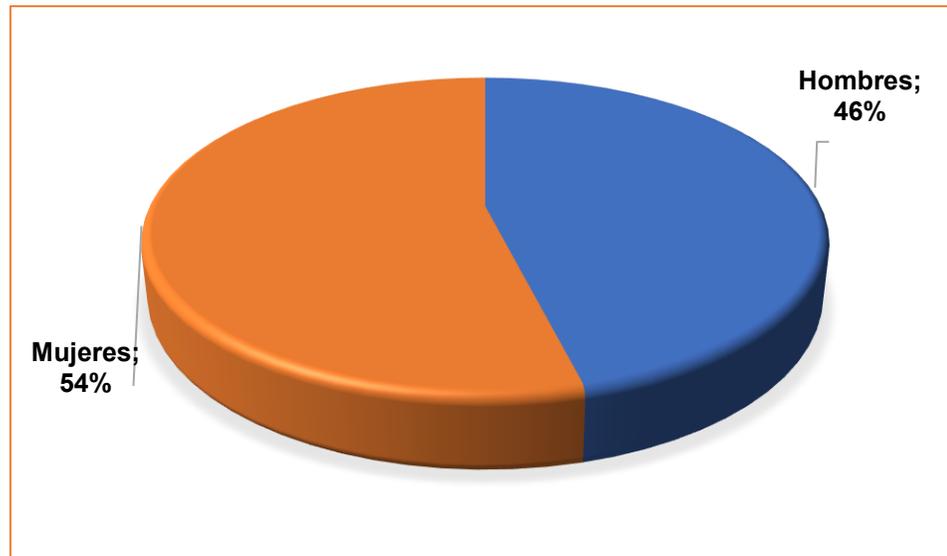
2. Desarrollo del evento de diálogo

2.2. Asistencia

El espacio de diálogo ciudadano “A tu servicio” contó con la participación de **102 personas**, según el registro de asistencia. De este total, **101 asistentes aceptaron los términos de uso de datos** conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, mientras que **una persona no otorgó su consentimiento**.

La composición del grupo participante reflejó una **diversidad significativa** en cuanto a **sexo, edad, identidad de género, orientación sexual y procedencia territorial**, lo que evidencia una **convocatoria amplia, incluyente y representativa** de los distintos sectores de la ciudadanía.

Clasificación asistentes según sexo



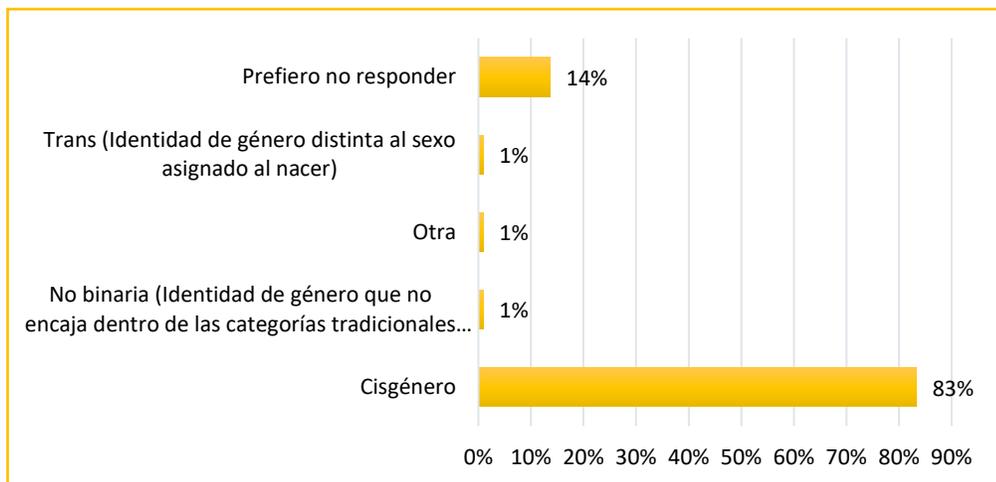
En cuanto a la distribución por sexo, el 54% de los asistentes fueron mujeres (55 personas), y hombres con el 46% (47 personas).

Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de listado asistencia registrada por los participantes

2. Desarrollo del evento de diálogo

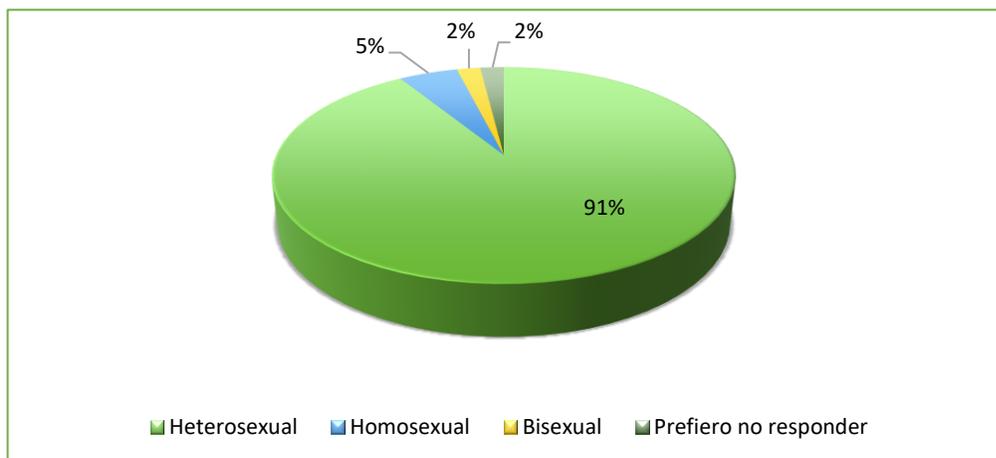
2.2. Asistencia

Clasificación asistentes por identidad de género



En términos de **identidad de género**, la mayoría de los asistentes se identificó como **personas cisgénero** (85 personas, equivalente al 83 %). Asimismo, se registró la participación de personas que se identificaron como **transgénero, no binarias** y con **otra identidad de género** (1 persona en cada caso). Por otro lado, **14 personas (14 %)** optaron por **no declarar esta información**.

Clasificación asistentes por orientación sexual



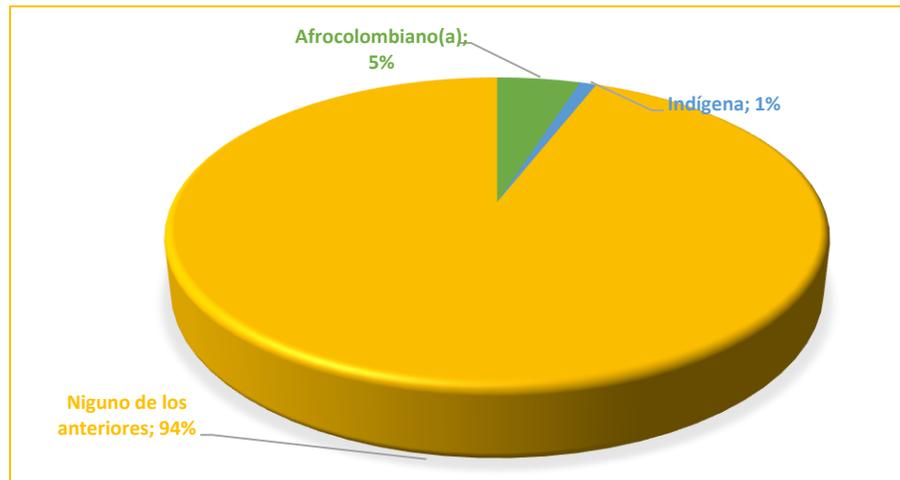
En cuanto a la **orientación sexual** de los asistentes, la mayoría se identificó como **heterosexual** (93 personas, equivalente al 91 %). Asimismo, se registró la participación de **5 personas (5 %)** que se identificaron como **homosexuales**, y **2 personas (2 %)** como **bisexuales**. Por otro lado, **2 personas (2 %)** optaron por **no declarar esta información**.

Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de listado asistencia registrada por los participantes

2. Desarrollo del evento de diálogo

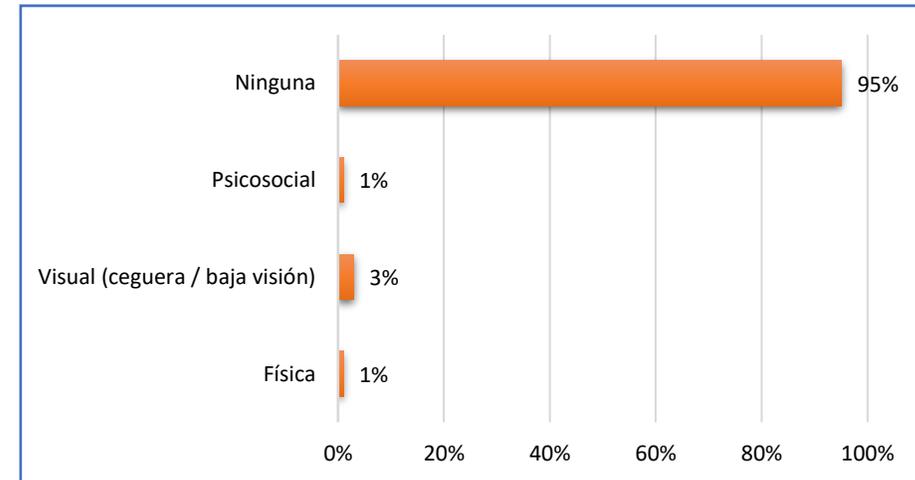
2.2. Asistencia

Clasificación asistentes por auto reconocimiento grupos étnicos



En cuanto al **autorreconocimiento étnico**, la mayoría de los asistentes se identificó como perteneciente a **ningún grupo étnico** (96 personas, equivalente al 94 %). Asimismo, **5 personas (5 %)** se autorreconocieron como **afrocolombianas**, y **1 persona (1 %)** como **indígena**.

Clasificación asistentes por tipo de discapacidad



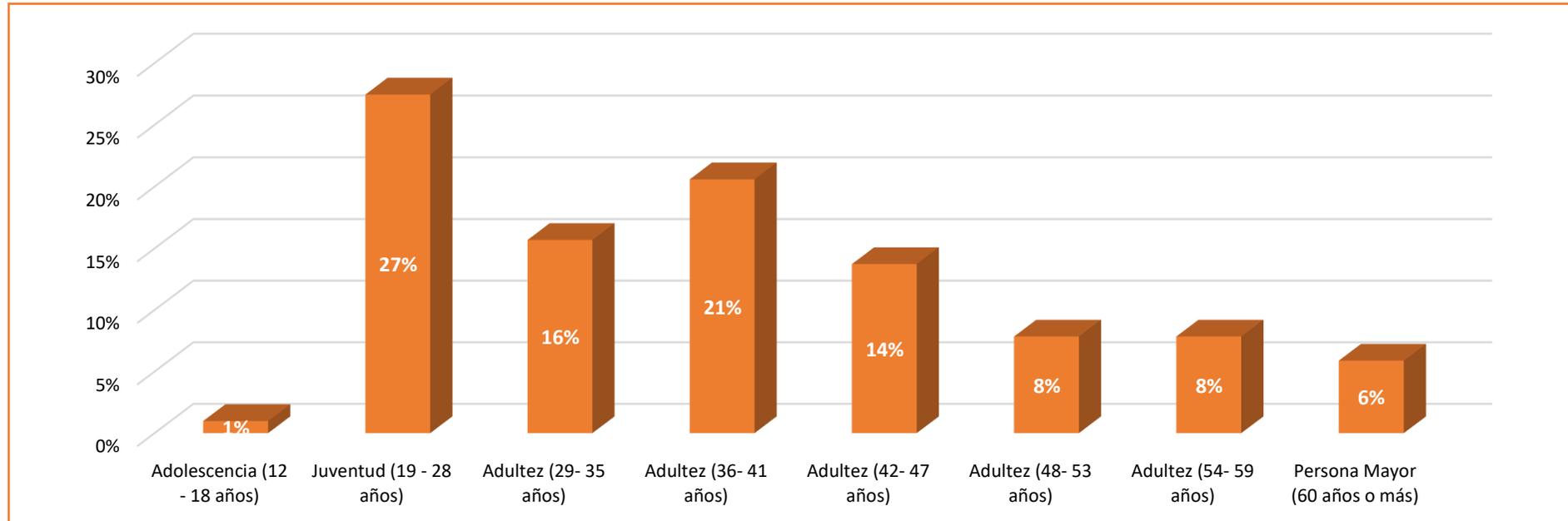
En relación con el **tipo de discapacidad**, la mayoría de los asistentes manifestó **no tener ninguna discapacidad** (97 personas, equivalente al 95 %). Por su parte, **3 personas (3 %)** reportaron tener **discapacidad visual**, mientras que **1 persona (1 %)** manifestó tener **discapacidad física** y otra **discapacidad psicosocial** (1 %, respectivamente).

Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de listado asistencia registrada por los participantes

2. Desarrollo del evento de diálogo

2.2. Asistencia

Clasificación asistentes por diversidad etaria



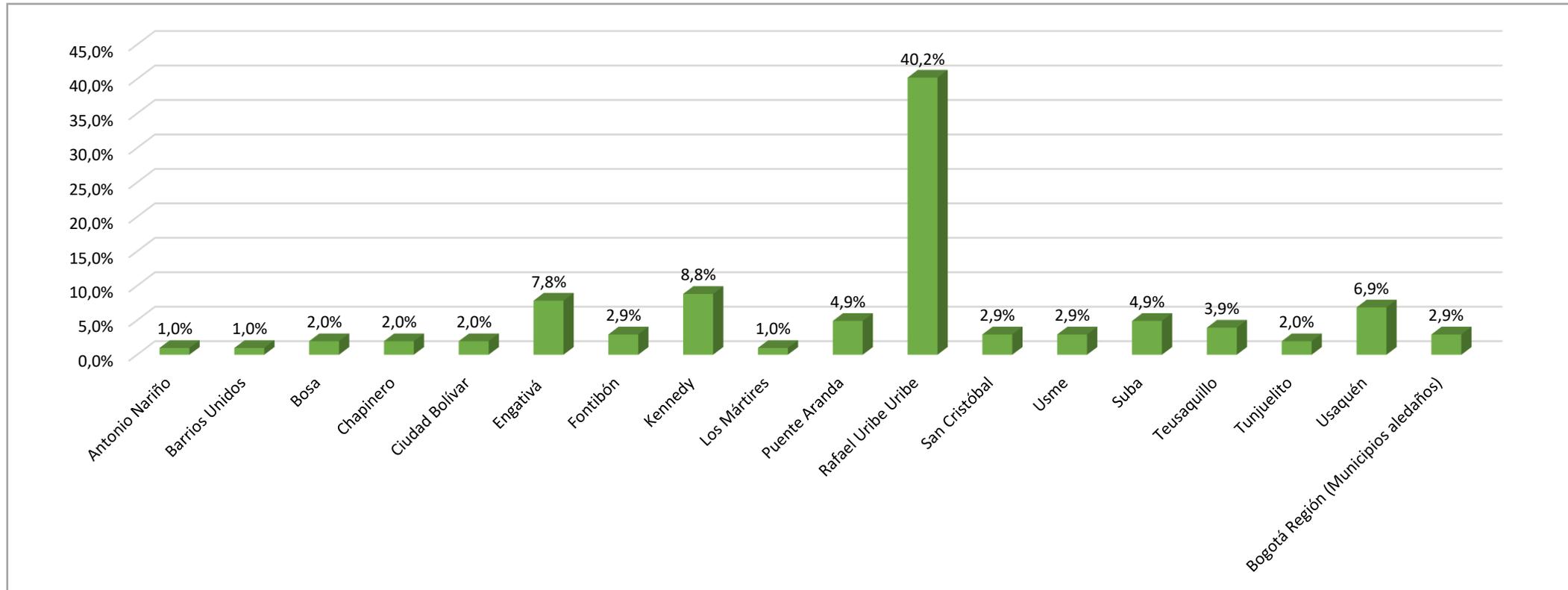
Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de listado asistencia registrada por los participantes

En cuanto al rango de edad, se evidenció una mayor participación de personas en la etapa de juventud (19 a 28 años), quienes representaron el 27 % del total (28 personas). Les siguió el grupo de adultos entre los 36 y 41 años, con un 21 % de participación (21 personas). También se registró una asistencia significativa de adultos entre los 29 y 35 años, que representaron el 16 % (16 personas), y del grupo entre los 42 y 47 años, con un 14 % (14 personas).

2. Desarrollo del evento de diálogo

2.2. Asistencia

Clasificación asistentes por procedencia territorial



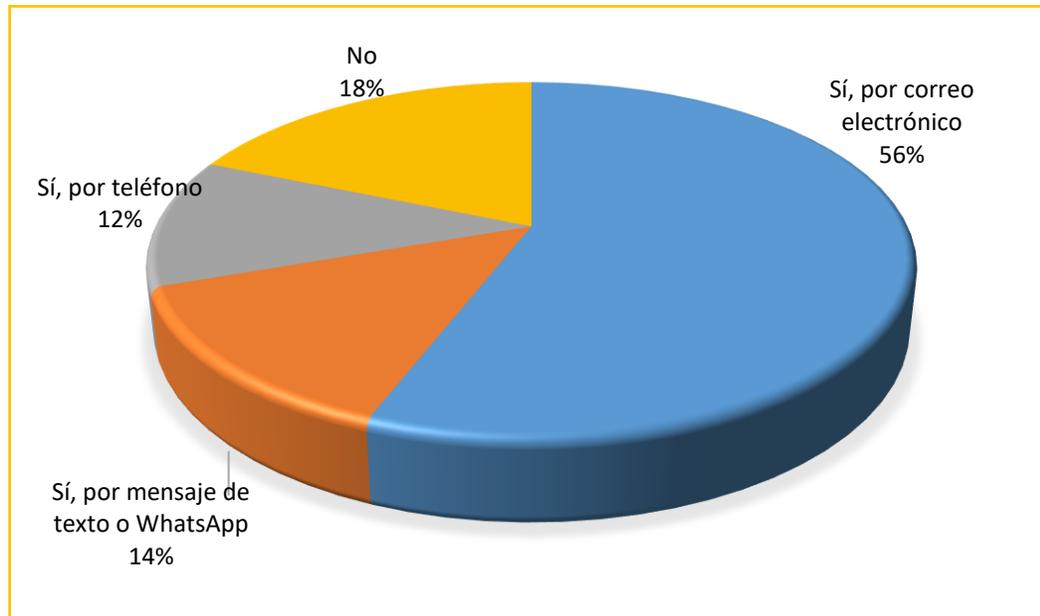
Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de listado asistencia registrada por los participantes

La procedencia de los asistentes fue diversa, con representación de 17 localidades de Bogotá y de varios municipios de la región. Las localidades con mayor número de participantes fueron Rafael Uribe Uribe (41 personas), Kennedy (9), Engativá (8) y Usaquén (7). Además, se contó con la participación de tres personas provenientes de municipios de la región Bogotá.

2. Desarrollo del evento de diálogo

2.2. Asistencia

Clasificación canales de comunicación y autorización para contacto



En relación con los canales de contacto, el 56 % de los participantes (57 personas) autorizaron recibir información futura por correo electrónico. El 14 % (14 personas) prefirieron hacerlo a través de WhatsApp o mensaje de texto, mientras que el 12 % (12 personas) optaron por la vía telefónica. Por otro lado, el 18 % (19 personas) manifestaron no estar interesados en recibir más información

Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de listado asistencia registrada por los participantes

3. Evaluación del evento de diálogo

En cumplimiento de la Circular 004 de 2024 emitida por la Veeduría Distrital, el Sector Gestión Pública llevó a cabo, de manera transparente, la evaluación del espacio de diálogo ciudadano “A tu servicio”, obteniendo los siguientes resultados:

- Se registró la asistencia de 102 personas, de las cuales el 54 % fueron mujeres y el 46 % hombres. En cuanto a la distribución por rangos de edad, el 67 % correspondió a personas adultas (entre 29 y 59 años), el 27 % a jóvenes (entre 19 y 28 años), el 6 % a personas mayores de 60 años y el 1 % a adolescentes (entre 12 y 18 años).
- Al finalizar la actividad, se invitó a los asistentes a diligenciar una evaluación del evento con el propósito de fortalecer estos espacios de participación. Un total de 82 personas respondieron la evaluación, de las cuales el 67,07 % fueron mujeres y el 31,70 % hombres.
- En términos etarios, la mayor participación en la evaluación se concentró en personas entre los 29 y 53 años, con un total de 47 respuestas, lo que representa el 57,31 % del total de evaluadores.
- El 99 % de quienes diligenciaron la evaluación consideraron que estos espacios de diálogo fortalecen la comunicación entre la ciudadanía y la Entidad.
- Respecto a la información suministrada durante el diálogo, el 96 % de los evaluadores la calificó como suficiente, clara, comprensible y pertinente frente a sus intereses como ciudadanos. Solo dos personas (2 %) manifestaron que la información fue insuficiente, algo confusa y que los temas no fueron explicados con claridad. El 1 % restante no respondió esta pregunta.

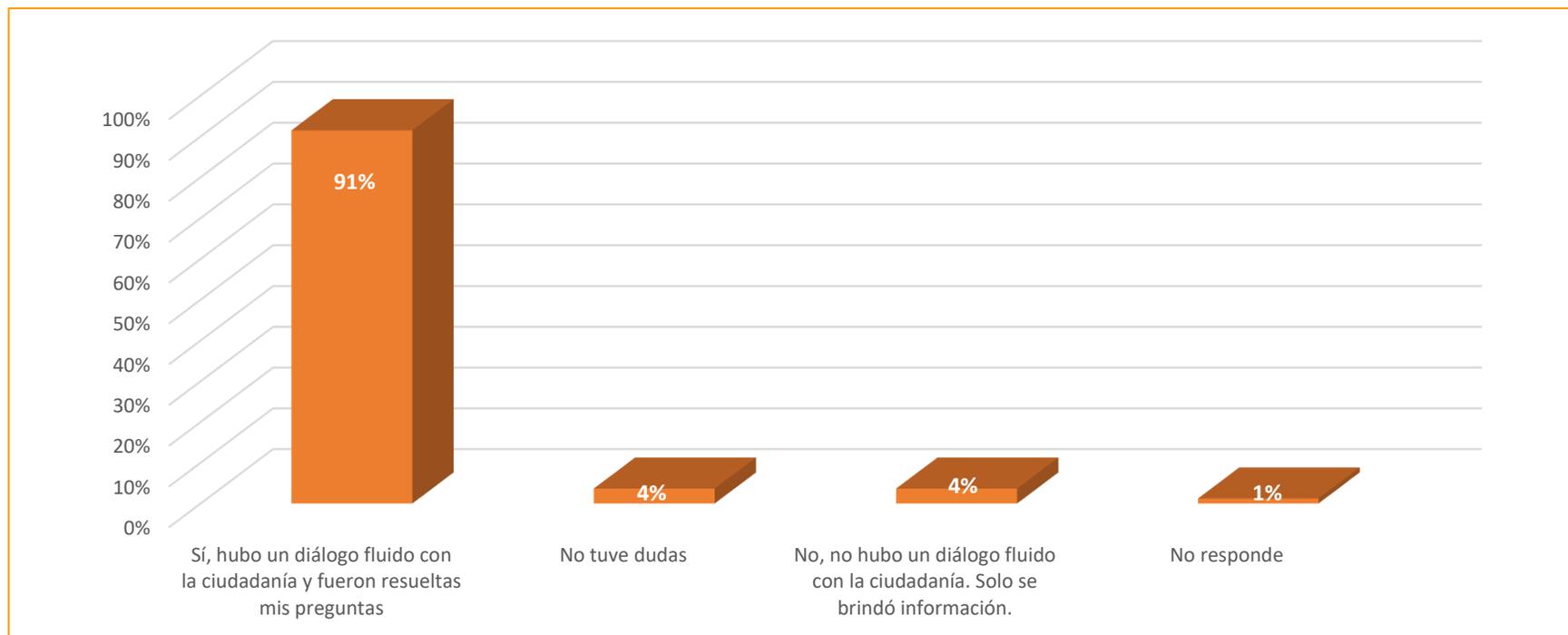


La información brindada en el diálogo fue:



3. Evaluación del evento de diálogo

¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y la entidad?

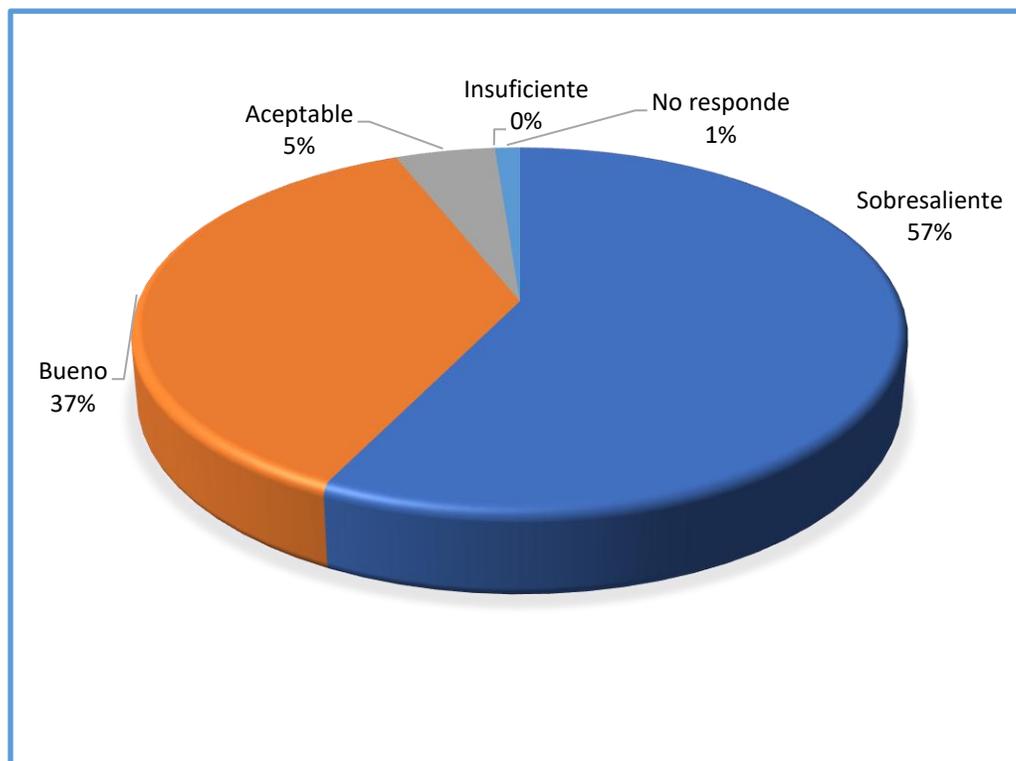


Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de formato de evaluación registrado por los participantes

En cuanto a la interacción durante el evento, el 91 % de los participantes manifestó que sí hubo un diálogo fluido con la ciudadanía y que sus preguntas fueron resueltas. Por su parte, el 4% indicó que no percibió un diálogo fluido solo se brindó información. Finalmente, otro 4 % señaló que no tuvo dudas durante el desarrollo del diálogo y un 1% no respondió esta pregunta.

3. Evaluación del evento de diálogo

¿Cómo califica el desarrollo del espacio de diálogo en el que participó?

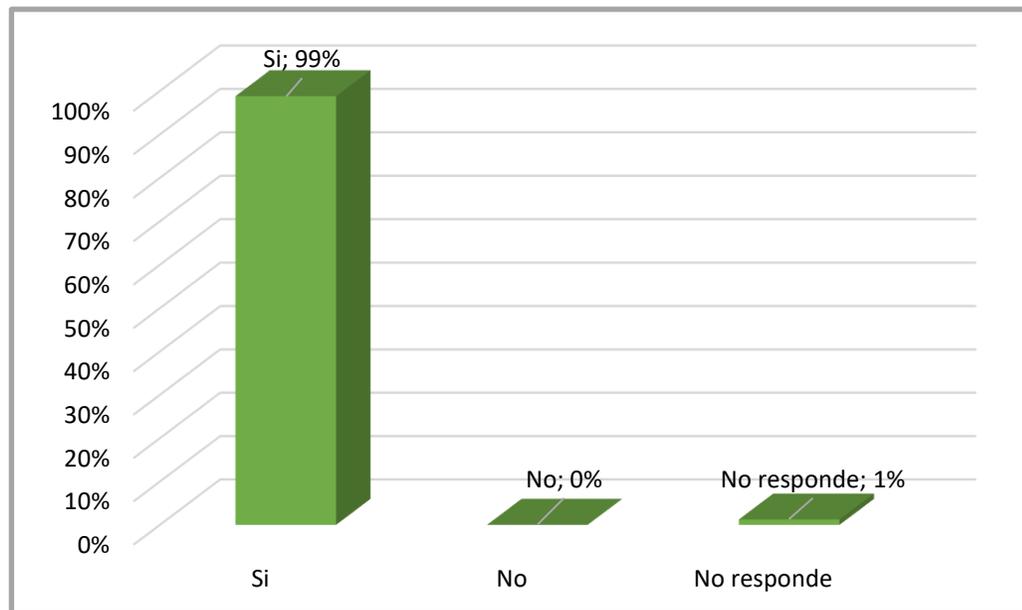


La percepción general sobre el desarrollo del espacio de diálogo fue positiva. El 57 % calificó la experiencia como “sobresaliente” y el 37 % como “buena”. Solo el 5% manifestaron que el desarrollo fue “aceptable”, el 0% “insuficiente” y un 1% no respondió esta pregunta.

Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de formato de evaluación registrado por los participantes

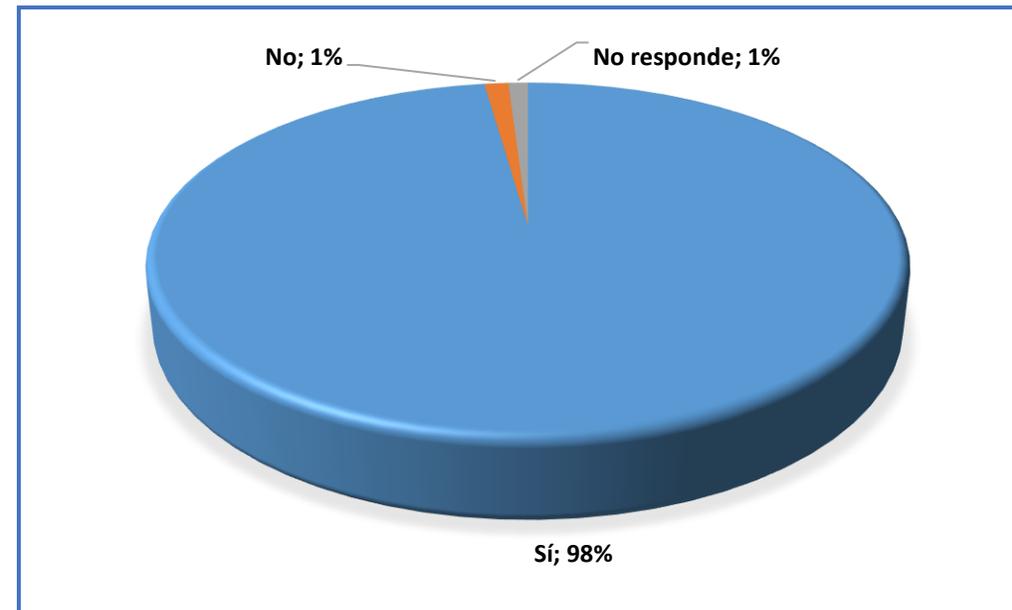
3. Evaluación del evento de diálogo

¿Considera que estos espacios de rendición de cuentas mejoran la comunicación con la ciudadanía?



El 99% de los encuestados afirmó que volvería a participar en un espacio de rendición de cuentas organizado por la entidad y el 1% no respondió la pregunta.

¿Volvería a participar en otro espacio de rendición de cuentas de la entidad??



A su vez, el 98% de los encuestados afirmó que volvería a participar en un espacio de rendición de cuentas organizado por la entidad y únicamente el 1% no volvería y un 1% no respondió la pregunta.

Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de formato de evaluación registrado por los participantes

3. Evaluación del evento de diálogo

Temas sobre la gestión de la Secretaría General le gustaría que se trataran en espacios de rendición de cuentas



Entre los temas que los participantes manifestaron interés en que se aborden en futuros espacios de rendición de cuentas, se destacaron Servicio a la ciudadanía con 14 menciones, Gestión Pública con 8 menciones y Ejecución presupuestal con 6 menciones.

Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de formato de evaluación registrado por los participantes

3. Evaluación del evento de diálogo

Déjenos sus comentarios frente al espacio de diálogo ciudadano en el que participó

Finalmente, aunque solo 40 personas (49 %) dejaron comentarios escritos, se destacó una percepción general de satisfacción con el evento. Entre las sugerencias de mejora, se resaltó:

- Que se continúe con estas informaciones en todas las localidades.
- Hubo bastante ruido para escuchar la información que estaban suministrando.
- Importante recibir capacitación en Lengua de señas.
- Que se deberían hacer mas espacios donde escuchen a la ciudadanía.
- Excelente, se debe hacer con mas frecuencia.
- Me gustaría más divulgación previa.

De igual manera, se dejaron los siguientes comentarios de agradecimiento:

- ✓ Promover mas estos diálogos ciudadanos como lo que son "diálogos" y no como cátedras.
- ✓ Excelente el espacio y poder aprovecharlo en la feria.
- ✓ Excelente que nos tengan en cuenta, también somos ciudadanos.
- ✓ Me parece súper bueno porque escuchan a las personas.



Fuente: Archivo Oficina Asesora de Planeación tomado de formato de evaluación registrado por los participantes

GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

