

Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento Integral con la Ciudadanía 2026

Versión 1

**Secretaría General – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO NORMATIVO, ADMINISTRATIVO Y POLÍTICA QUE INCIDEN EN EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	5
4. ESTRUCTURA DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN, SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.....	8
5. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:	10
6. DIAGNÓSTICO DE LA ATENCIÓN, SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	12
7. DIAGNÓSTICO POLÍTICAS QUE INCIDEN EN EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA – OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	17
8. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN, SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	34
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA	59
REFERENCIAS	60

INTRODUCCIÓN.

La Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento Integral con la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá tiene como propósito fortalecer la gestión pública desde un enfoque centrado en las personas, promoviendo una interacción más cercana, clara y efectiva entre la Secretaría General y la ciudadanía.

Esta estrategia integra de manera coherente y articulada las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los lineamientos del Modelo de Relacionamento de la Secretaría General, garantizando que las acciones institucionales respondan a criterios de servicio, transparencia, accesibilidad, participación y mejora continua.

Para ello se estructura bajo los principios del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía y articula cuatro políticas clave del MIPG los cuales aportan elementos para mejorar la experiencia ciudadana, fortalecer la confianza y promover un ejercicio de gestión pública más cercana, abierta e incluyente: Servicio a la ciudadanía, Transparencia y acceso a la información pública, Racionalización de trámites y Participación ciudadana en la gestión pública.

A su vez la estrategia se constituye como un instrumento de planificación que relaciona las actividades, recursos y responsables. De esta manera, se busca no solo mejorar la experiencia en los diferentes escenarios de interacción, sino también promover una gestión pública que genere valor, fortalezca la confianza institucional y contribuya efectivamente al ejercicio de los derechos ciudadanos.

1. OBJETIVO GENERAL.

Fortalecer la relación entre la ciudadanía y la Secretaría General a través de acciones coordinadas, que garanticen un relacionamiento oportuno, claro, accesible, incluyente, transparente y participativo, integrando de forma transversal las políticas del Modelo Integral de Planeación y Gestión-MIPG en los distintos escenarios de interacción institucional.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Mejorar la calidad y oportunidad del servicio desde el fortalecimiento de las capacidades institucionales para ofrecer una atención clara, ágil y empática. Así como definir estándares y protocolos para los puntos y canales de servicio de la Secretaría General.
- ✓ Garantizar el acceso simple, oportuno y comprensible a la información pública, impulsando la transparencia activa mediante el uso de lenguaje claro y formatos accesibles. Optimizar las rutas de consulta y publicación de información relevante para facilitar su comprensión y uso por parte de la ciudadanía.
- ✓ Reducir barreras y simplificar trámites y servicios, desde la identificación y eliminación de requisitos innecesarios en los procesos institucionales.
- ✓ Implementar mejoras continuas basadas en datos, análisis de experiencia ciudadana y retroalimentación recibida a través de los canales de atención y escenarios de interacción ciudadana.
- ✓ Promover la participación incidente en la gestión pública involucrando a la ciudadanía en la identificación de necesidades y en la formulación de propuestas de mejora.
- ✓ Desarrollar y fortalecer espacios de diálogo, escucha activa y co-creación que permitan una participación con incidencia en las decisiones institucionales.

2. ALCANCE

La Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamiento Integral con la Ciudadanía reúne las acciones y lineamientos que fortalecen la interacción entre la Secretaría General y la ciudadanía, integrando procesos internos de articulación institucional con dinámicas externas que mejoran la experiencia en el acceso a información, trámites, servicios y espacios de participación. Su alcance se orienta por las políticas del MIPG y el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, promoviendo un relacionamiento claro, oportuno transparente e incluyente.

Su aplicación implica la coordinación entre las dependencias responsables de la atención, la disposición de información pública, la simplificación de trámites y la participación ciudadana, garantizando que cada acción contribuya a un relacionamiento más cercano, claro, accesible e incluyente.

3. MARCO NORMATIVO, ADMINISTRATIVO Y POLÍTICA QUE INCIDEN EN EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

La evolución normativa, administrativa y de las políticas que inciden en la relación del estado con la ciudadanía en Colombia y en el Distrito Capital han consolidado un marco de referencia sólido que guía y orienta cómo las entidades públicas comunican, atienden y fomentan la participación de las personas en la gestión pública. Este avance ha mejorado la confianza en las instituciones y ha garantizado el ejercicio de derechos a través de normas, leyes, decretos y directrices que incluyen enfoques de servicio, transparencia, acceso a la información, simplificación de trámites y participación.

Este contexto es esencial para llevar a cabo la Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamiento Integral con la Ciudadanía de la Secretaría General, asegurando la colaboración institucional y una gestión centrada en mejorar de manera continua la experiencia ciudadana. A continuación, se detallan cada una de ellas:

- **Fundamento Constitucional**

Constitución Política de Colombia (1991): El artículo 2º establece como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes, lo que constituye la base para un relacionamiento efectivo, transparente y participativo entre la administración pública y la ciudadanía. Adicionalmente, los artículos 23 (derecho de petición), 74 (acceso a documentos públicos) y 103 (mecanismos de participación ciudadana) refuerzan el deber estatal de garantizar canales de interacción, información y participación.

- **Desarrollo Legal Nacional**

Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia): Establece la obligación de garantizar el acceso a la información pública, lo cual es fundamental para un relacionamiento basado en la confianza, la claridad y la rendición de cuentas.

Ley 1757 de 2015: Fortalece la democracia participativa y garantiza el derecho de la ciudadanía a incidir en las decisiones públicas. Introduce mecanismos e instrumentos para la participación incidente, base para el diseño de procesos de escucha, diálogo y corresponsabilidad.

Ley 2106 de 2019: Fortalece la racionalización de trámites y simplificación de procesos, elementos esenciales para mejorar la experiencia ciudadana en sus interacciones con el Estado.

Ley 2052 de 2020: Ordena la creación de dependencias encargadas del relacionamiento con la ciudadanía en entidades territoriales, institucionalizando la gestión del vínculo entre Estado y ciudadanía y definiendo la necesidad de contar con modelos estratégicos de relacionamiento.

- **Estructura del Modelo de Gestión Pública**

Decreto 1083 de 2015 (compilatorio del sector Función Pública): Incluye disposiciones sobre servicio al ciudadano, gestión del talento humano y atención al público que complementan la orientación del MIPG hacia un servicio centrado en las personas.

Decreto 1499 de 2017: Introduce el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), poniendo al ciudadano como eje central de la gestión pública e integrando políticas como servicio a la ciudadanía, participación, transparencia y racionalización de trámites.

- **Gobierno Abierto y Transparente**

Resolución 1519 de 2020 (MinTIC): Reglamenta el uso de lenguaje claro, accesibilidad digital y publicación proactiva de información en entidades públicas, elementos transversales al relacionamiento con la ciudadanía.

Directiva 005 de 2020 – Gobierno Abierto Bogotá: Impulsa la transparencia, la colaboración y la rendición de cuentas, promoviendo acciones para acercar la administración a las personas.

CONPES 4070 de 2021 – Política de Estado Abierto: Reconoce la importancia de integrar transparencia, participación, colaboración y acceso a la información como pilares para fortalecer el relacionamiento público.

- **Desarrollo Distrital del Relacionamiento con la Ciudadanía**

Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019: Adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, centrada en garantizar atención de calidad, accesible y equitativa, y consolidar un modelo de servicio integral.

Decreto 651 de 2017: Reglamenta el SIAC y establece directrices para la atención integral, canales de contacto y estándares de servicio en Bogotá, base de la evolución del relacionamiento.

Decreto 477 de 2023: Establece la Política Pública de Participación Incidente (2023–2034), que garantiza la voz ciudadana en decisiones públicas y promueve ejercicios de co-creación.

Decreto 542 de 2023: Adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, integrando servicio, participación, transparencia y control social como pilares para todas las entidades del Distrito.

- **Planeación Estratégica y Operativa**

Resolución 001 de 2024: Adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, estableciendo criterios técnicos y operativos para su implementación en las entidades distritales.

Acuerdo Distrital 927 de 2024 – “Bogotá Camina Segura”: Incorpora el relacionamiento ciudadano como eje transversal del Plan de Desarrollo 2024–2027, fortaleciendo la confianza pública, la presencia territorial y la articulación con la comunidad.

- **Implementación Territorial e Institucional**

Resolución 485 de 2024: Actualiza la reglamentación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Secretaría General y define las instancias internas para garantizar articulación y enfoque en el relacionamiento ciudadano.

Circular 09 de 2024: Define responsabilidades frente a la implementación de las políticas del MIPG, promoviendo coordinación interna, seguimiento y mejora continua.

Resolución 147 de 2025: Actualiza las instancias de coordinación interna de la Secretaría General, fortaleciendo la gobernanza del Modelo de Relacionamiento e institucionalizando la articulación estratégica, operativa y técnica.

Circular 018 de 2025: Regula la operación del SuperCADE Móvil FERIA a Tu Servicio, fortaleciendo la presencia institucional en los territorios y facilitando el acceso a trámites y servicios.

4. ESTRUCTURA DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN, SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

La Estrategia se estructura a partir de los objetivos específicos que buscan elevar la calidad del servicio, facilitar el acceso a la información pública, simplificar trámites y fomentar la participación en la gestión institucional. Para lograr estos propósitos, es esencial un desarrollo metódico que incorpore el análisis del contexto, la organización interna y la ejecución operativa en los diversos espacios de interacción con la ciudadanía.

1. Diagnóstico: Permite determinar el estado actual, las capacidades institucionales y las deficiencias en los procesos de atención, acceso a la información, la simplificación de trámites y los mecanismos de participación. Este análisis es la base para orientar las acciones de la estrategia.

2. Lineamientos y acciones estratégicas: Con base en el análisis se definen los lineamientos estratégicos y las acciones de fortalecimiento del relacionamiento, incluyendo capacitación, optimización de procesos, adecuación de canales, espacios de diálogo y estrategias de comunicación clara y accesible.

3. Definición de responsables: A partir del diagnóstico se establecen las dependencias y equipos encargados de liderar, coordinar y ejecutar la estrategia, en coherencia con el Modelo de Relacionamiento y las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

4. Recursos necesarios: Contempla el Talento humano, capacidades técnicas, herramientas y apoyos operativos requeridos para garantizar la adecuada implementación de las acciones.

5. Seguimiento y evaluación: Por último, la estrategia integra los instrumentos e instancias institucionales establecidos para verificar el avance, la implementación y la efectividad de las acciones definidas.

Con esta estructura, la Estrategia de atención, servicio y relacionamiento Integral con la Ciudadanía se proyecta como un instrumento articulado y orientado a resultados, capaz de fortalecer la gestión institucional, generar valor público y consolidar la confianza entre la Secretaría General y la ciudadanía

Es importante precisar que gestión de la Secretaría General se orienta hacia el fortalecimiento de la confianza pública, la transparencia y la participación de la ciudadanía y para ello reconoce que el relacionamiento con la ciudadanía depende de un **trabajo articulado entre actores líderes** que, desde sus competencias técnicas, estratégicas y comunicacionales, garantizan una interacción más cercana, incluyente y efectiva entre la ciudadanía y la entidad.

Políticas de Gestión y Desempeño	Dependencia de la Secretaría General
Servicio a la ciudadanía	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Participación ciudadana en la gestión pública	Oficina Asesora de Planeación
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Oficina Asesora de Planeación
Racionalización de trámites	Oficina Asesora de Planeación

Fuente: Elaboración propia - Oficina Asesora de Planeación Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5. Canales de atención dispuestos para la atención a la ciudadanía:

La estrategia se orienta a elevar la calidad del servicio, facilitar el acceso a la información pública, simplificar procesos y fortalecer la participación en la gestión institucional, a través de un desarrollo metódico que articula el análisis del contexto, la organización interna y la ejecución operativa en los distintos espacios de interacción con la ciudadanía.

En este propósito, los canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: **presenciales, escrito, telefónicos, virtuales**, se consolidan como puntos esenciales para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía, al permitir acceder a la oferta institucional, comprender información clave, realizar trámites y participar activamente en la gestión pública.

Los canales de atención a la ciudadanía dispuestos para la atención de los requerimientos ciudadanos, de acuerdo con el artículo 12 del Decreto 197 de 2014 “*se agrupan en la Red CADE, definida como “la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía” (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2014).*

Se conforman de la siguiente manera:

Canal presencial

En el canal presencial se cuenta con:

- 13 Centros de Atención Distrital Especializado (CADE), dispuestos para “el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que lo integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana” (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2014)
- 9 SuperCADE (espacios con mayor capacidad para la atención de personas).
- SuperCADE Móvil, que son Ferias a tu Servicio que llevan los servicios de las diferentes entidades distritales a los barrios de la ciudad de manera itinerante.

Adicionalmente, en el marco del Sistema Distrital de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado (SDARIV), desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación coordina la atención

y asistencia interinstitucional, a través de la orientación, remisión y acompañamiento oportuno a las víctimas del conflicto armado para acceder a la oferta institucional, por medio de:¹

- **Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno:** espacios físicos que unifican y reúnen la oferta institucional de entidades del orden distrital y nacional con responsabilidades en el restablecimiento de los derechos de las víctimas, donde podrán ser informadas acerca de sus derechos y para acceder de manera efectiva e inmediata a las medidas de asistencia, atención y reparación. (Decreto 473 de 2024 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C)
- **Puntos de Atención a Víctimas:** espacios de atención especializados para las víctimas ubicados en Bogotá, en los cuales se encuentra la oferta de la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

 <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/directorio-institucional>

Canal telefónico

Corresponde a la **Línea 195** la cual es un medio de contacto *remoto* “en el cual la ciudadanía puede obtener información o realizar agendamientos sobre los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que conforman la Red CADE” (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2014)

Canal virtual

- **Secretaria General:**

 <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/tramites-y-servicios>

- Portal Bogotá: <https://bogota.gov.co/>
- **Bogotá te Escucha:** Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción. <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Correo electrónico: ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co
- Redes sociales:

¹ Sistema Distrital de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas – SDARI
[Sistema Distrital de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas- SDARIV](#) | Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación

- Facebook: <https://www.facebook.com/SgeneralBogota>
- X: <https://x.com/sgeneralbogota>
- Instagram: <https://www.instagram.com/sgeneralbogota>
- YouTube: <https://www.youtube.com/c/SecretaríaGeneraldeAlcaldíaBogotá>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/secretaría-general-de-la-alcaldía-mayor-de-bogotá/>

- Chatico: Es un agente virtual que atiende consultas y brinda información a la ciudadanía sobre trámites y servicios de la Bogotá, así mismo, facilita la participación ciudadana <https://bogota.gov.co/>

6. Diagnóstico de la atención, servicio, relacionamiento con la ciudadanía

El diagnóstico se constituye el punto de partida de la estructura de relacionamiento, ya que permite identificar cómo se desarrollan los escenarios de atención, acceso a la información, trámites, participación ciudadana en cada uno de los espacios de interacción con la ciudadanía:

Actualmente la Secretaría General administra 21 Centros Administrativos Distritales de servicio a la ciudadanía (Red CADE), donde aproximadamente 2.3 millones de personas acceden anualmente a más de **545 servicios** de **51 entidades** distritales, nacionales y privadas, logrando cerca de 3.4 millones de interacciones. A partir del análisis de datos, se ha encontrado que el **58,11%** de las personas que interactúan con el canal presencial son mujeres, la mayoría de ellas adultas y personas mayores.

También se observa que las discapacidades más representativas son la física y la visual y los grupos étnico que predominan son negros e indígenas. Cabe indicar que la población que reporta pertenencia a alguna etnia y presenta alguna discapacidad, representa solo el **4,6%** del total de personas caracterizadas. Esto muestra la necesidad de transformar la oferta a servicios más sociales, de bienestar y de cuidado para mejorar la calidad de vida de las personas.

Actualmente el diseño, organización y entrega de los servicios tiene un foco transaccional. Dados los tiempos de atención, los espacios físicos y los mismos servicios, la escucha activa y el diálogo con la ciudadanía se ve limitado. La disposición de los servicios de las diferentes entidades que hacen parte de la RedCADE no siempre atiende a las características de la zona de influencia y necesidades de población, así mismo, la interacción se hace de manera aislada pues cada entidad atiende a la ciudadanía de forma independiente, sin tomar en consideración que su servicio puede ser insumo para acceder a otros servicios que se ofrecen o no en de la RedCADE.

Para caracterizar y analizar la demanda de la oferta por parte de los grupos de valor y para conocer las necesidades del territorio, se elaboraron las siguientes herramientas que permitirán tener datos por punto de atención:

1. Power BI – Datos de caracterización y demanda de oferta por punto de atención.
2. Fichas técnicas de vocación.

De igual manera, durante la vigencia de 2025 se adelantó **diez (10) actividades estratégicas** orientadas al fortalecimiento del Relacionamento con la Ciudadanía y la Política de Servicio a la Ciudadanía. Estas acciones se desarrollaron en el marco de la estrategia itinerante “Ferias a Tu Servicio” (SuperCADE Móvil) que llevó los servicios, trámites, orientación e información del Distrito directamente a los territorios, especialmente a zonas con mayores barreras de acceso. Así mismo desde espacios externos -académicos y territoriales.

Las actividades involucraron un total de **409 participantes** entre ciudadanía y servidores (as), consolidando aportes metodológicos, percepciones, validaciones técnicas y recomendaciones que aportan directamente al mejoramiento de los trámites, la comunicación institucional y la atención presencial y digital.

I. Actividades desarrolladas en el marco de Ferias a Tu Servicio (SuperCADE móvil)

Las Ferias a Tu Servicio se constituyeron en un escenario fundamental para el despliegue territorial, dando cumplimiento a la Circular 018 de 2025, integrando ejercicios de validación de trámites, revisión de protocolos, análisis de claridad de la información y escucha activa de la ciudadanía.

En estos espacios se realizaron **siete (7) ejercicios** que sumaron **351 participantes**, entre ciudadanía, servidores (as) distritales.

Como resultado, estos ejercicios permitieron:

- Revisión de la claridad en los trámites de distintas entidades distritales.
- Validación de protocolos de atención con enfoque de discapacidad.
- Recolección de percepciones sobre la articulación interinstitucional.
- Identificación de dificultades en la entrega de información.
- Consolidación de insumos para la mejora en la estandarización del discurso institucional.
- Recolección de valoraciones sobre términos técnicos, barreras de acceso, expectativas de servicio y necesidades de información clara, oportuna y accesible.

II. Otras actividades para el fortalecimiento de servicio a la ciudadanía

De manera complementaria, se desarrollaron **tres (3)** ejercicios externos que también aportaron de manera directa al avance del Relacionamiento, con la **participación de 58 personas**. Estos espacios incluyeron actividades académicas y territoriales:

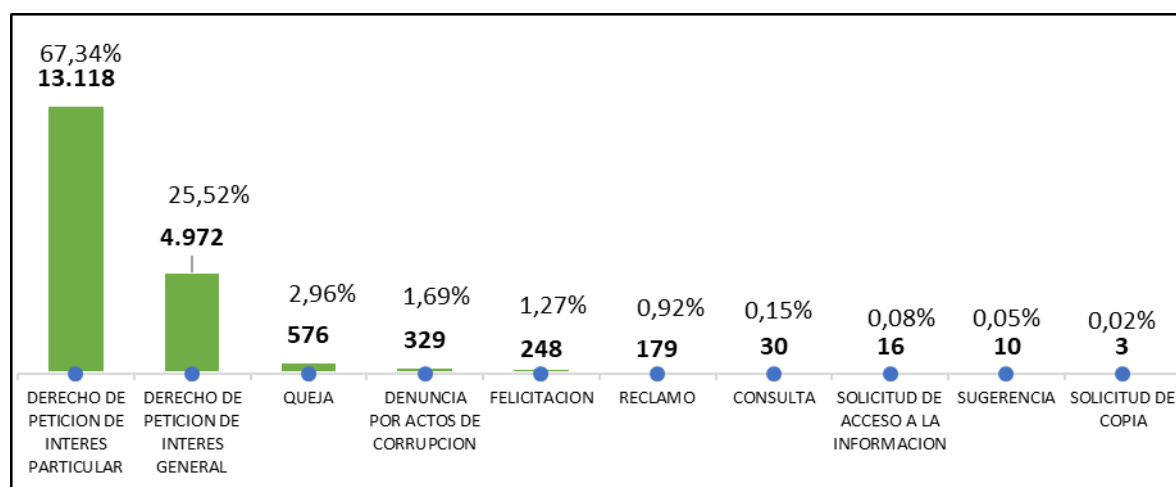
1. Laboratorio de lenguaje claro y accesibilidad.
2. Ejercicio de exploración con servidores públicos de la Red CADE.
3. Sesión de diálogo ciudadano orientada a validar percepciones sobre el servicio distrital.

Como resultado, estos escenarios permitieron reconocer necesidades específicas como accesibilidad para mujeres con discapacidad, estandarización de contenidos, análisis de barreras tecnológicas, revisión de rutas de servicio, exploración de experiencias significativas de servidores y validación de la claridad en trámites priorizados. Los ejercicios resultaron fundamentales para avanzar en el enfoque diferencial, fortalecer la voz ciudadana y promover la participación incidente de grupos poblacionales diversos.

• Informe de gestión de PQRS

El Informe de Gestión de PQRS de la Secretaría General se integra como un insumo clave del diagnóstico al permitir analizar el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, identificar brechas en la atención y oportunidades de mejora, y orientar acciones para fortalecer la calidad, oportunidad y confianza en la relación con la ciudadanía.

Tipologías:



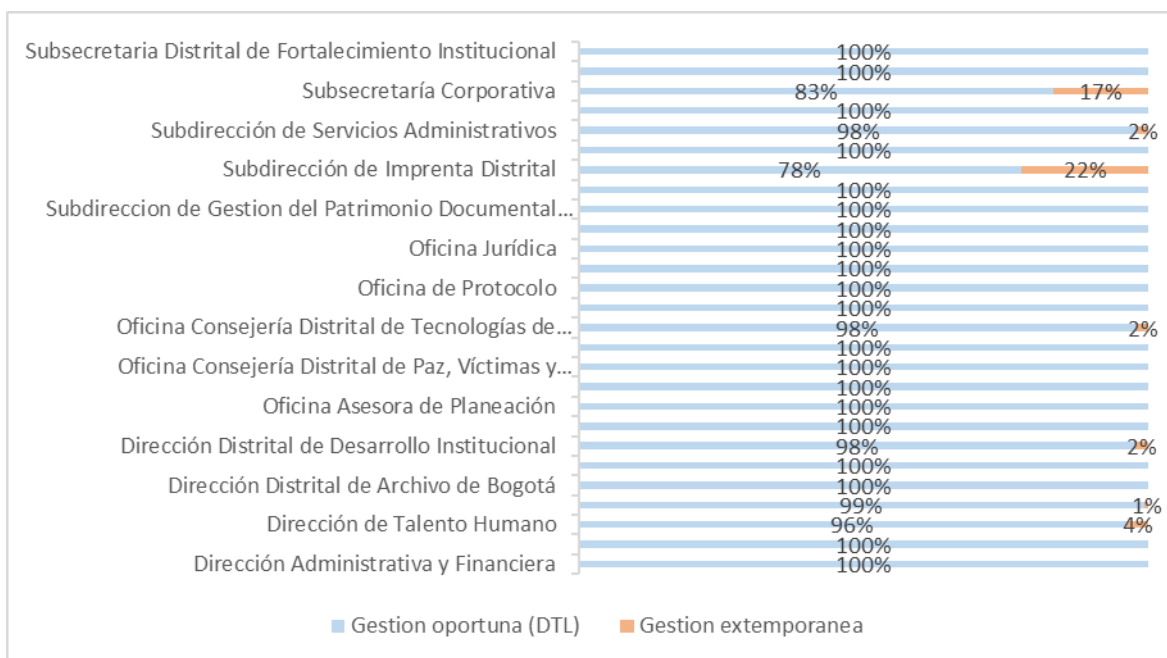
Fuente: Informe consolidado gestión de peticiones Secretaría General -Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

El cuadro relaciona la **distribución de las PQRS** gestionadas, evidenciando una alta concentración en el **Derecho de Petición de Interés Particular**, que representa el **67,34 %** del

total (**13.118 casos**), seguido del **Derecho de Petición de Interés General** con el **25,52 % (4.972 casos)**. En menor proporción se registran las **quejas (2,96 % – 576)**, las **denuncias por actos de corrupción (1,69 % – 329)**, las **felicitaciones (1,27 % – 248)** y los **reclamos (0,92 % – 179)**. Finalmente, se identifican con menor incidencia en **consultas, solicitudes de acceso a la información, sugerencias y solicitudes de copia**.

Tiempos de respuesta por dependencia

De acuerdo con la información presentada, los **tiempos de respuesta por dependencia** evidenció un **alto nivel de cumplimiento en la gestión oportuna (DTL)** de las PQRSD en la mayoría de las áreas de la Secretaría General, con porcentajes cercanos o iguales al **100 %**. No obstante, se identifican **casos puntuales de gestión extemporánea** en algunas dependencias, lo que permite focalizar el análisis en factores operativos, cargas de trabajo o procesos específicos que inciden en el cumplimiento de los términos:



Fuente: Informe consolidado gestión de peticiones Secretaría General -Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Categorías y subtemas más reiterados

A partir del análisis de las peticiones recibidas, se identificaron los principales focos de demanda ciudadana, destacándose las categorías de **Participación Ciudadana (15,45 %)**, **Sistemas de Información** —especialmente el restablecimiento de credenciales de acceso (**12,32 %**)— y **Servicio a la Ciudadanía**, donde sobresalen aspectos asociados a la **atención del personal en los puntos (10,16 %)** y la **asesoría y orientación con respuesta inmediata (7,07 %)**. Asimismo, se evidenciaron solicitudes relacionadas con **medidas de asistencia y atención, documentación** y un conjunto de **demás categorías**.

CATEGORÍA	SUBTEMA	PETICIONES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RESTABLECIMIENTO CREDENCIALES DE ACCESO	12,32%
	UNIFICACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	3,69%
	MANEJO Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS	2,31%
	RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	0,86%
	CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	0,78%
	HISTORIAL DE USUARIO	0,22%
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DOCUMENTAL SIGA	0,11%
	ASIGNACIÓN DE TURNOS	0,04%
	CAÍDAS DEL SISTEMA	0,04%
	SOLICITUD DE GRABACIÓN	0,04%
	TIEMPO DE ATENCIÓN DE LA COMUNICACIÓN	0,04%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN DEL PERSONAL EN LOS PUNTOS	10,16%
	Asesoría y orientación con respuesta inmediata	7,07%
	SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO	1,90%
	INFORMACIÓN ERRÓNEA DESACTUALIZADA O INEXISTENTE	0,78%
	INFORMACIÓN INCOMPLETA	0,15%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PARTICIPACIÓN EN GENERAL	15,23%
	GARANTÍAS	0,15%
	INSCRIPCIÓN Y ELECCIÓN	0,04%
	INCENTIVOS	0,04%
MEDIDAS DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA EN OTRAS ETAPAS	7,11%
	AYUDA/ATENCIÓN HUMANITARIA INMEDIATA (AHÍ)	0,34%
	ATENCIÓN EN SALUD	0,15%
	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	0,04%
DOCUMENTACIÓN	COPIAS O INFORMACIÓN DE EXPEDIENTES CONTRACTUALES	3,09%
	DOCUMENTOS TEXTUALES	2,79%
	SOLICITUDES DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	0,74%
	DEFUNCIÓN O INHUMACIÓN	0,37%
	MATERIAL AUDIOVISUAL	0,15%
	COMUNICACIONES DEL ALCALDE MAYOR O DEL SECRETARIO	0,11%
	MATERIAL GRAFICO Y CARTOGRAFICO	0,04%
DEMÁS CATEGORÍAS		29,11%
TOTAL		100%

7. Diagnóstico Políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía – Oficina Asesora de Planeación.

El diagnóstico constituye el punto de partida fundamental de la estrategia, pues permite comprender de manera integral cómo se encuentra la entidad frente a la atención a la ciudadanía, el acceso a la información pública, la simplificación de trámites y los escenarios de participación.

A través de este análisis se identifican las capacidades institucionales, las brechas existentes y las oportunidades de mejora que orientarán las decisiones y acciones posteriores. Este ejercicio no solo ofrece una radiografía del estado actual, sino que también proporciona los insumos necesarios para priorizar intervenciones, fortalecer los procesos internos y asegurar que las iniciativas del Modelo de Relacionamiento respondan de manera efectiva a las necesidades y expectativas de la ciudadanía al interior de la Secretaría General.

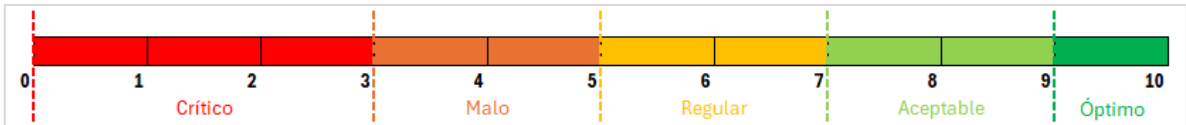
El diagnostico elaborado por la Oficina Asesora de Planeación-OAP tuvo en cuenta los resultados de los índices de implementación FURAG 2024 de las políticas que inciden en el relacionamiento con la ciudadanía, y los resultados obtenidos por la OAP mediante el instrumento aplicado para la actualización del diagnóstico del MIPG en la vigencia 2025.

Con el instrumento diligenciado la Oficina Asesora de Planeación, estableció una escala de calificación, en la cual a cada lineamiento que aplicó para la entidad se le dio un valor de 0, 5 o 10 dependiendo el estado actual. Es decir:

Estado Actual	Calificación
Implementado	10
Parcialmente Implementado	5
Sin Implementar	0

Del promedio de las sumatorias de los lineamientos de cada una de las políticas se generó el valor de avance de la política en una escala de 0 a 10; donde cero es la calificación menor y 10 la mayor. Este valor fue nuestra línea base para el diagnóstico de cada una de las políticas.

Imagen 3 – Escala de avance



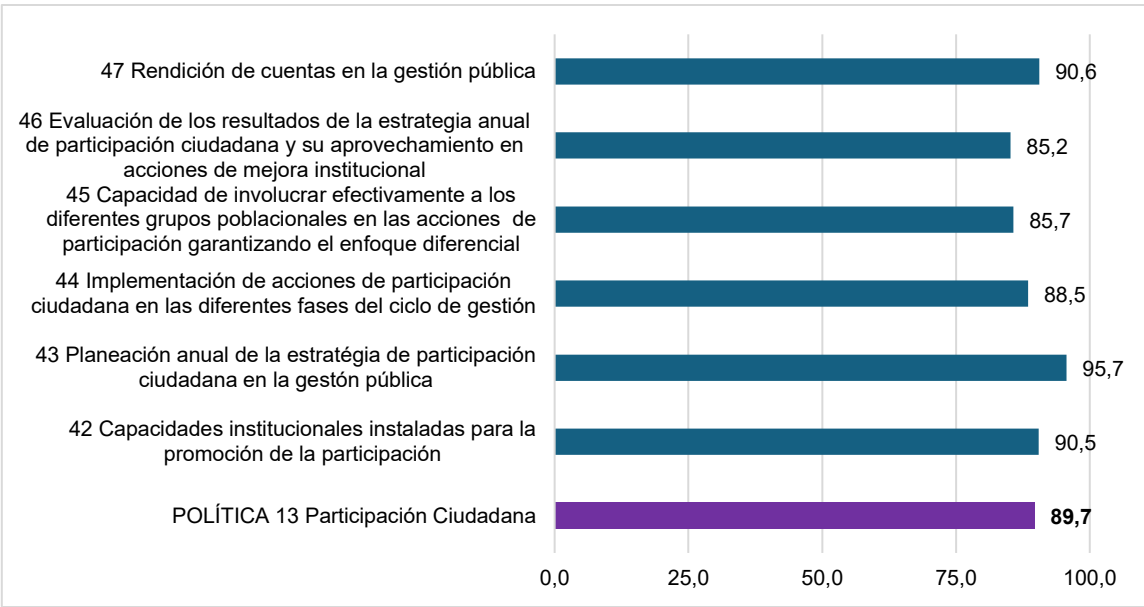
Fuente: Construcción propia - Oficina Asesora de Planeación - 2024

A continuación, los resultados del diagnóstico por política desde la Dimensión Gestión con Valores Para Resultados:

➤ **Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública**

Esta política tiene como propósito fortalecer la gestión, garantizando la incidencia efectiva de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación y rendición de cuentas de la gestión pública. Se promueve el uso de espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana que favorezcan el diálogo, la transparencia y la construcción conjunta de valor público.

La Secretaría General ha promovido espacios, mecanismos y canales de participación que permiten recoger las voces de los distintos grupos de valor, reconociendo su rol activo en la construcción de lo público.



Fuente: Resultados de Desempeño – Furag 2024 - DAFP

Política	Resultado
Política: Participación ciudadana en la gestión pública	6,95

Fuente: Resultado Instrumento OAP 2025

La Secretaría General presenta un avance **regular** en la política de participación ciudadana en la gestión pública, de acuerdo con los lineamientos impartidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión 6, se ha implementado lo siguiente:

POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	
LINEAMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Validar con las dependencias misionales y de apoyo si los grupos de valor con los que se trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización de grupos de valor, a que alude la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación	Dado que la caracterización de usuarios se genera desde cada una de las dependencias misionales, no es necesario realizar validación. La caracterización se encuentra definida en el Documento de caracterización de Usuarios.
Socializar con los servidores públicos, la ciudadanía y los grupos de valor de la entidad los resultados del diagnóstico del grado de implementación de la política de participación ciudadana	Al inicio de la vigencia se socializa con los servidores de las dependencias el PIPC formulado, igualmente, periódicamente se realiza socialización a los Enlaces de las dependencias a cerca del avance de las actividades del PIPC, como parte del cumplimiento de la implementación de la Política de Participación Ciudadana. Así mismo, en el proceso de formulación del PIPC de cada vigencia se realiza la publicación en el portal Web y en el banner invitando a la ciudadanía en general, grupos de valor y servidores para que puedan generar sus aportes al documento dentro del cual se encuentra la sección relacionada con el diagnóstico de la participación ciudadana. Por otra parte, en el menú de Transparencia y acceso a la información pública, se divulgan los informes de avance del PIPC para consulta de la Ciudadanía.
Designar los responsables de liderar la implementación de la política de participación y garantizar efectivamente el desarrollo transversal de esta política en el marco de la institucionalidad que impulsa el MIPG al interior de la entidad, en armonía con lo establecido en la Ley 2052 de 2020.	Se hizo la designación de los responsables de la implementación de la Política de Participación Ciudadana, a través de la Circular 009 de 2024.
Identificar en conjunto con las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, los compromisos institucionales y las actividades de gestión en las cuales ya se articula a la ciudadanía y grupos de valor o consideran oportuno iniciar su involucramiento. De igual forma, identificar los temas de mayor interés ciudadano de cara a posibles ejercicios de rendición de cuentas con el fin de seguir las indicaciones que el Manual Único de Rendición de Cuentas dispone en ese caso en particular.	Se han identificado los temas de interés ciudadano frente a los espacios de rendición de cuentas de la entidad. Para la vigencia 2025 se han venido desarrollando desde la SSC actividades de participación y articulación con la ciudadanía, con el fin de conocer las necesidades y expectativas frente al servicio prestado y efectuar validaciones sobre las propuestas para implementar mejoras en el servicio, en línea con el cumplimiento de dos metas del Plan de desarrollo a saber, "Portal Integrador" y "Fortalecimiento de canales".
Identificar si las actividades contemplan instancias de participación legalmente establecidas para revisar su estructura y alcance de cara a delimitar y garantizar su incidencia	Se tiene vinculado en el Plan Institucional de Participación ciudadana a través de la actividad relacionada con la mesa de participación efectiva de víctimas.
Involucrar a la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil, así como a los grupos de valor en al menos una de las actividades de la planeación institucional identificadas y considerar otras actividades en las cuales puedan ser involucrados.	En los ejercicios de co-creación para la formulación del PTEP, PIPC y la Estrategia de Rendición de Cuentas, se ha invitado representantes de los grupos de valor, sin embargo, no se ha podido garantizar la participación de todos los convocados. En lo relacionado con el enfoque de Estado abierto, desde la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional en el marco formulación del nuevo Plan de Acción de Estado Abierto, se han realizado ejercicios de Co-Creación del Segundo Plan de Gobierno Abierto de Bogotá 2025–2027, que involucran a la ciudadanía y grupos de valor y participación a través de herramientas tecnológicas (Chatico)

POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	
LINEAMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Divulgar la estrategia de participación por distintos canales; construir un mecanismo para hacer seguimiento a las observaciones ciudadanas en el proceso de diseño de la estrategia, y divulgar la versión definitiva de acuerdo con las observaciones recibidas por los grupos de valor.	La entidad cuenta con el Plan Institucional de Participación Ciudadana PIPC y a lo largo del proceso de formulación lo divulga y pone a consulta ciudadana a través de los canales dispuestos para ello.
Identificar, preparar y socializar con la ciudadanía y los grupos de valor la información en lenguaje claro que servirá de insumo para el desarrollo de las acciones participativas, así como la metodología que se utilizará en dichos espacios.	En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas, se contempla en la etapa de preparación divulgar información previa al desarrollo de los espacios de diálogo.
Convocar las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de la ciudadanía y los grupos de valor frente a la gestión de la entidad. Las actividades que se hagan en el ciclo de seguimiento, evaluación y control deberán incluir la invitación a las veedurías y otros grupos de control social para promover la vigilancia en la gestión de la entidad.	En los espacios de diálogo se realiza la evaluación de los eventos a través del formato de evaluación. Adicionalmente, se invita a la Veeduría Distrital a los diferentes espacios de diálogo y según lo consideren pertinente, participan como expositores o asistentes.
Analizar las recomendaciones, observaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y efectuar los ajustes y mejoras en la gestión institucional a que haya lugar.	La información recopilada durante los ejercicios de formulación (talleres de co-creación) y desarrollo de los espacios de diálogo, se utiliza para ajustar y perfeccionar los procesos.
Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación y Rendición de Cuentas	La entidad documenta durante cada vigencia, las buenas prácticas y lecciones aprendidas de cada dependencia. Esto incluye buenas prácticas relacionadas con participación y rendición de cuentas como la siguiente: Participación ciudadana incidente en el Plan Distrital de Desarrollo 2024 - 2027, desarrollada por la Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Temas para fortalecer

De acuerdo con los lineamientos impartidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión 6 se encuentra **sin implementar** o **parcialmente implementado** lo siguiente:

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		
LINEAMIENTO	ESTADO ACTUAL	JUSTIFICACIÓN
A partir de los resultados de las evaluaciones internas y externas (incluyendo de control interno, rendición de cuentas, entes de control, informes de veedurías ciudadanas, autodiagnósticos, etc.), identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, por cada uno de los ciclos de la gestión institucional.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Se tiene diagnóstico registrado en el PIPC, sin embargo, se debe fortalecer el DOFA que permita identificar el diagnóstico en la implementación de la política de Participación Ciudadana con base en el plan de acción de Mejora Nro.PA250-082

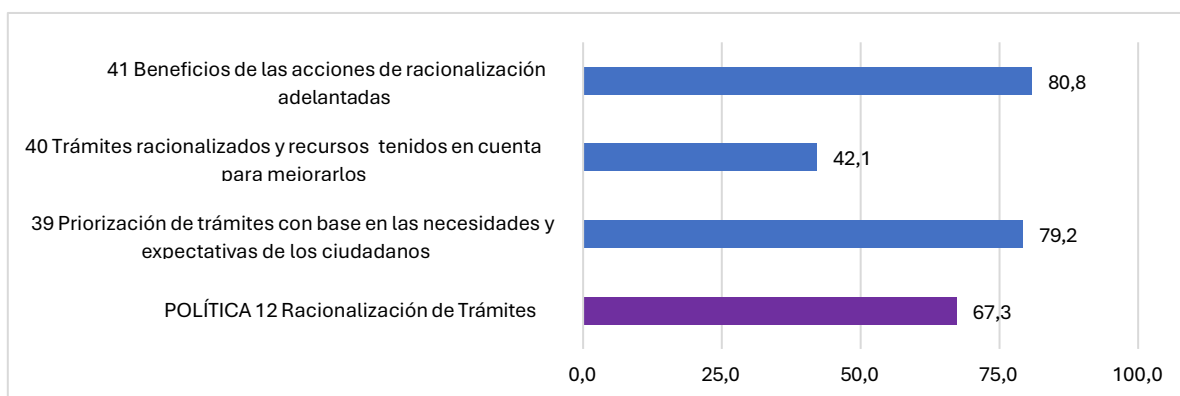
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		
LINEAMIENTO	ESTADO ACTUAL	JUSTIFICACIÓN
Diagnosticar si los canales, medios, espacios, instancias y mecanismos que contempló la entidad en la vigencia anterior para promover la participación ciudadana son los idóneos de acuerdo con la caracterización de grupos de valor.	SIN IMPLEMENTAR	Contemplar dentro de la formulación del PTEP vigencia 2026, una actividad relacionada con el diagnóstico frente a la idoneidad de los canales, medios, espacios, instancias y mecanismos que contempló la entidad en la vigencia 2025.
Diagnosticar el grado de implementación del enfoque diferencial poblacional y territorial, así como el nivel de implementación del enfoque de lenguaje claro y de acciones de innovación abierta y uso de Tecnologías para la participación. En este punto es importante identificar si hubo requerimientos de conexidad de múltiples categorías poblacionales y territoriales en simultánea en el marco de la relación con los grupos de valor institucionales; por ejemplo, si en un mismo grupo de valor coincidió la necesidad de implementar enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas, enfoque de víctimas y enfoque territorial de paz.	SIN IMPLEMENTAR	La implementación de este tema está sujeta a un análisis de entidad y su respectiva destinación de recursos.
Validar el grado de satisfacción de la ciudadanía y los grupos de valor en relación con el lenguaje utilizado en acciones de comunicación y diálogo en el marco de ejercicios de participación ciudadana para identificar requerimientos adicionales en materia de promoción de lenguaje claro.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Actualmente en las actividades de Rendición de Cuentas se realiza una evaluación de satisfacción de la ciudadanía, que incluyen el nivel de satisfacción en relación con el lenguaje utilizado en las acciones de comunicación. En cuanto a las actividades de Participación Ciudadana, a través del cronograma de trabajo definidos a partir de las Historias de Usuario aprobadas para la vigencia 2025 se viene adelantando junto con la OTIC, el diseño del formulario de evaluación de los espacios de participación que incluirán este aspecto, que hace parte de las actividades del Plan de ajuste MIPG 2025.
Capacitar a los servidores y colaboradores de la entidad, así como a la ciudadanía y los grupos de valor mediante jornadas de capacitación y sensibilización a los servidores y contratistas de la entidad en materia de enfoque de Estado abierto, especialmente en metodologías de participación y diálogo; así como en temas de lenguaje claro en el marco del Plan Institucional de Capacitación (PIC), garantizando su abordaje en las jornadas de inducción y reinducción contando para ello con la oferta institucional de organismos públicos especializados(entre otros Función Pública, Instituto Caro y Cuervo, red de lenguaje claro), así como en el "Programa de capacitación sobre trato digno con enfoque de derechos y diferencial étnico a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras. Así mismo, de cara a la ciudadanía, promover su capacitación a través del curso virtual sobre Evaluación de la Gestión Pública con Enfoque Basado en Derechos Humanos, dirigido especialmente a las veedurías ciudadana pero que presenta contenidos de interés para la ciudadanía en general.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Se han desarrollado jornadas de capacitación y sensibilización a los servidores y contratistas de la entidad en materia de enfoque de gobierno abierto y en temas de lenguaje claro en el marco del Plan Institucional de Capacitación (PIC). En lo relacionado con el enfoque de Estado abierto, desde la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional en el marco formulación del nuevo Plan de Acción de Estado Abierto, se han realizado ejercicios de capacitación y Co- Creación del Segundo Plan de Gobierno Abierto de Bogotá 2025–2027, que involucran a la ciudadanía y grupos de valor. Se tiene pendiente adelantar lo relacionado con el "Programa de capacitación sobre trato digno con enfoque de derechos y diferencial étnico a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras. Así mismo, de cara a la ciudadanía, promover la capacitación a través del curso virtual sobre Evaluación de la Gestión Pública con Enfoque Basado en Derechos Humanos, dirigido especialmente a las veedurías ciudadanas pero que presenta contenidos de interés para la ciudadanía en general.
Asociar cada una de estas acciones con la fase en el ciclo de la gestión en la que se desarrollará: diagnóstico, formulación, implementación y evaluación.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Se requiere vincular en el Plan de Participación ciudadana de la siguiente vigencia, las etapas de formulación y seguimiento (evaluación).

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		
LINEAMIENTO	ESTADO ACTUAL	JUSTIFICACIÓN
Adoptar un enfoque diferencial, poblacional y territorial, que permita focalizar las diferentes acciones identificadas por cada fase del ciclo de la gestión en grupos de valor específicos.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Se ha vinculado el tema de enfoque de género en la estrategia de rendición de cuentas, así como en algunos de los espacios de participación ciudadana efectuados a lo largo de la vigencia 2025.
Determinar el alcance de la participación de los grupos de valor en cada una de las acciones, desde la consulta, la colaboración y co-creación de soluciones, hasta la definición conjunta en toma de decisiones.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	En los ejercicios de co-creación para la formulación del PTEP, PIPC y la Estrategia de Rendición de Cuentas, se ha invitado representantes de los grupos de valor, sin embargo, no se ha podido garantizar la participación de todos los convocados. En lo relacionado con el enfoque de Estado abierto, desde la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional en el marco formulación del nuevo Plan de Acción de Estado Abierto, se han realizado ejercicios de Co-Creación del Segundo Plan de Gobierno Abierto de Bogotá 2025–2027, que involucran a la ciudadanía y grupos de valor y participación a través de herramientas tecnológicas (Chatico)
Definir la metodología participativa que utilizará en cada una de las acciones contempladas, orientando los esfuerzos a promover el diálogo efectivo y el reconocimiento mutuo.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	En los ejercicios de co-creación para la formulación del PTEP, PIPC y la Estrategia de Rendición de Cuentas, se ha invitado representantes de los grupos de valor, sin embargo, no se ha podido garantizar la participación de todos los convocados. La entidad podrá determinar la metodología a implementar dependiendo de las características del espacio de participación, la cuales se enmarcan en la Estrategia de Rendición de Cuentas y el Plan Institucional de Participación Ciudadana PIPC.
Publicar la información requerida en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública, en atención a los requerimientos del anexo 2 adoptado mediante la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que define los estándares y directrices para la disposición de información pública en las sedes electrónicas institucionales.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	En el marco de las acciones generadas para la dinamización de la sede electrónica de la entidad, existe el menú Participa con las secciones establecidas en la Resolución 1519 de 2020. A través del cronograma de trabajo definido a partir de las Historias de Usuario aprobadas para la vigencia 2025 se vienen adelantando junto con la OTIC, acciones para fortalecer el Menú Participa. Esta actividad hace parte del Plan de ajuste MIPG 2025, que se encuentra en ejecución.
Analizar los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de Participación Ciudadana, para: (i) identificar el número de actividades en las que se involucró a la ciudadanía, (ii) grupos de valor involucrados, (iii) fases del ciclo que fueron sometidas a participación, (iv) alcances de la participación, (v) metodologías utilizadas y (vi) resultados de la participación. En Rendición de Cuentas se analizará adicionalmente la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Actualmente se genera el informe final (anual) del PIPC que contempla la identificación del número de actividades en las que se involucró a la ciudadanía, (ii) grupos de valor involucrados, (iii) fases del ciclo que fueron sometidas a participación, (v) metodologías utilizadas y (vi) resultados de la participación, sin embargo, se tiene pendiente definir y evaluar lo referente al alcance de la participación. Se evalúa la vigencia anterior, a través del Informe de evaluación de las Estrategia de Rendición de Cuentas, teniendo en cuenta la evaluación ciudadana.

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA		
LINEAMIENTO	ESTADO ACTUAL	JUSTIFICACIÓN
Publicar y divulgar los resultados, consolidarlos y visibilizarlos de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron. Se deberá hacer especial énfasis en los resultados de la participación del control social efectuado por la ciudadanía y las veedurías. Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Se generan informes de avance de las actividades del PIPC e informes de los espacios de diálogo desarrollados por la entidad, en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sin embargo, los resultados de los espacios no se remiten por los mismos mecanismos de convocatoria.

➤ Política racionalización de trámites.

Esta política busca simplificar, automatizar y optimizar los trámites institucionales, permitiendo que los ciudadanos ejerzan sus derechos, cumplan sus obligaciones y desarrollen actividades económicas o sociales de manera ágil, efectiva y transparente. La entidad ha avanzado en la identificación de trámites susceptibles de mejora, la digitalización de procesos, y la eliminación de requisitos innecesarios, promoviendo una gestión más eficiente y centrada en la ciudadanía.



Fuente: Resultados de Desempeño –FURAG 2024 - DAFP

Política	Resultado
Política: Racionalización de trámites	9,28

Fuente: Resultado Instrumento OAP 2025

La Secretaría General presenta un avance **óptimo** en la política de racionalización de trámites, de acuerdo con los lineamientos impartidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión 6, se ha implementado lo siguiente:

POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

LINEAMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Construir el inventario de trámites, y otros procedimientos administrativos de la entidad. La estructuración de los trámites debe responder a las características de sus usuarios, es decir, debe responder a aspectos tales como: necesidades, características demográficas, de comportamiento, preferencias, entre muchas más. Para esta caracterización la entidad puede recurrir a la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor; así mismo deberá vincular a la ciudadanía, para la identificación y/o validación de las opciones de mejora de sus trámites en atención a las orientaciones formuladas en la Guía metodológica para la estandarización de trámites y formularios a través de ejercicios de participación ciudadana.	Se cuenta con el inventario de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos OPA, Consultas de Acceso a la Información Pública CAIP y Servicios registrados en el Sistema de Información única de Trámites SUIIT del Departamento Administrativo de la Función Pública. Adicionalmente, se cuenta con la caracterización de usuarios y grupos de interés de la entidad, que se adelantó en el año 2024 con la información recolectada en el año 2023 de los 3 procesos misionales definidos en el modelo de operación y de un proceso estratégico. Esta caracterización incluye los usuarios y grupos de interés del Trámite de “Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital” y los OPA “Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital”, “Visitas guiadas en el Archivo de Bogotá” y “Programas de formación virtual para las entidades del Distrito Capital”.
Implementar trámites totalmente en línea para los ciudadanos	Se tiene registrado en el Sistema de Información única de Trámites SUIIT del Departamento Administrativo de la Función Pública. El Trámite de “Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital” el cual es totalmente en línea.
Publicar la información de los trámites en SUIIT, como forma de garantizar el derecho de acceso a la información pública y generar certeza sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar (Una vez aprobada la adopción del trámite, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 962 de 2005, numeral 3, artículo 1).	Actualmente la Secretaría General cuenta con el Trámite y los OPA publicados en la Guía de Trámites, en el Sistema Único de Información de Trámites y el portal web de la entidad.
Actualizar y mejorar la calidad de la información de los trámites, para dar mejor información a los ciudadanos, empresarios, nacionales y extranjeros a través de Gov.co.	Actualmente la Secretaría General cuenta con el Trámite y los OPA publicados en la Guía de Trámites, en el Sistema Único de Información de Trámites y el portal web de la entidad. La información registrada cumple con los criterios de lenguaje claro y ha sido validada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
Definir, formular, implementar y evaluar la estrategia de racionalización de trámites para cada vigencia en el marco de la planeación anual institucional, registrarla en el SUIIT y hacerle seguimiento cada tres meses (abril, agosto, diciembre).	Para la vigencia 2025, se encuentra registrada en el Sistema Único de Información de Trámites SUIIT, la Estrategia de Racionalización de Trámites.

Temas para fortalecer

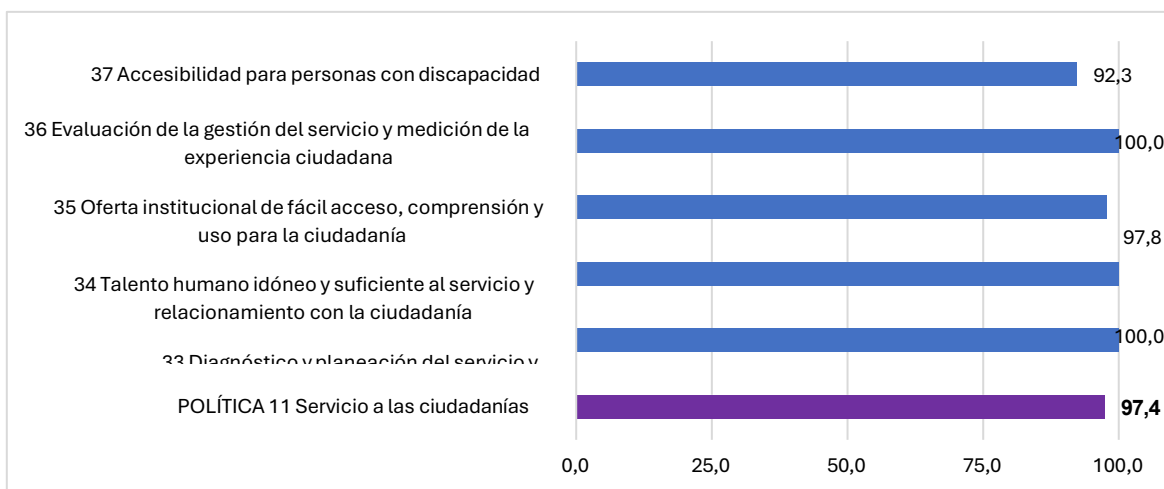
De acuerdo con los lineamientos impartidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión 6 se encuentra **parcialmente implementado** lo siguiente:

POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES		
LINEAMIENTO	ESTADO ACTUAL	JUSTIFICACIÓN
Implementar acciones de racionalización normativas, administrativas y tecnológicas.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Se encuentra en curso la Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual busca el mejoramiento del OPA de Visitas Guiadas al Archivo de Bogotá, a través de una mejora tecnológica.

➤ Política servicio al ciudadano.

Esta política orienta la gestión hacia la generación de valor público, para garantizar una atención oportuna, accesible y de calidad a los requerimientos de la ciudadanía, asegurando que los servicios ofrecidos respondan efectivamente a las expectativas y necesidades de los grupos de valor.

La entidad ha implementado mecanismos que promueven la mejora continua en la atención, la simplificación de canales de interacción, la formación del talento humano en competencias de servicio, y el fortalecimiento de la cultura de orientación al ciudadano.



Fuente: Resultados de Desempeño – FURAG 2024 - DAFP

Política	Resultado
Política: Servicio al ciudadano	9,62

Fuente: Resultado Instrumento OAP 2025

La Secretaría General presenta un avance **óptimo** en la política de servicio al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos impartidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión 6, se ha implementado lo siguiente:

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
LINEAMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Elaborar el diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad: tuvo en cuenta entre otros los siguientes insumos: *Resultados de aplicación del autodiagnóstico del MIPG.	Autodiagnóstico MIPG, de actualizó - 2025
*Resultados del Índice de Desempeño Institucional sobre las políticas de relación del estado con la ciudadanía.	Estrategia de Relacionamento Integral con la Ciudadanía 2025. Numeral 11. Estrategia de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2025. Numeral 3.4
*Informe de mediciones de experiencia ciudadana y satisfacción del servicio (método de ciudadano incógnito, encuestas de percepción ciudadana, evaluaciones de experiencia, etc.)	Estrategia de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2025. Numeral 3.3
Resultados de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas (informes, boletines, comunicados de prensa, interacción a través de redes sociales, entre otras)	Estrategia de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2025. Numeral 3.2
*Informes de gestión de canales de atención (reconocimiento de canales e información más demandada, frecuencia de consulta y tiempos de espera y atención; calidad, claridad, cobertura y suficiencia, entre otros).	Estrategia de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2025. Numeral 3.1
* Informes de entes de control, veedurías ciudadanas y otros actores, relacionados con la gestión de servicio al ciudadano.	En la formulación del proyecto de inversión se tuvo en cuenta el informe de "Resultados del índice distrital de servicio a la ciudadanía IDSC 2022" de la Veeduría Distrital. https://www.veeduríadistrital.gov.co/estudios-e-investigaciones/53-resultados-del-indice-distrital-de-servicio-a-la
* Resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.	Estrategia de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2025
Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional. Para la formulación de la estrategia se tuvieron en cuenta los resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de la Entidad	Estrategia de atención y servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá 2025
Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional. Para realizar la caracterización se tuvo en cuenta los pasos definidos en la Guía para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor.	Caracterización de usuarios y grupos de interés vigencia 2025 (https://secretariageneral.gov.co/conoce-nuestros-usuarios)
Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional. Se tienen definidos con claridad los procesos misionales de la entidad relacionados con la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los de atención a requerimientos de la ciudadanía.	Mapa operación por procesos: Se tienen establecido el proceso misional: Gobierno Abierto y Relacionamento con la Ciudadanía.
Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional. Se cuenta con una estructura organizacional adecuada, donde este definida un área, grupo o dependencia que lidere la estrategia de servicio al ciudadano en la entidad y que permita	Organigrama vigente: Se cuenta con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional. Se tienen definidos indicadores de gestión y evaluación que permitan medir el cumplimiento a cabalidad.	Indicador de gestión GES_42 Indicadores del proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
LINEAMIENTO	JUSTIFICACIÓN
	distrital de Bogotá D.C."
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. La entidad ya puso en marcha las acciones planteadas en la estrategia de atención y servicio al ciudadano.	Proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." Programa de Ética y Transparencia Pública Plan Institucional de Participación Ciudadana
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. La Entidad establece y valida el desarrollo de las funciones y procesos del área, grupo o dependencia encargada de liderar las políticas relación del Estado con la ciudadanía	Monitoreos al Sistema de Gestión de la Calidad realizados por la segunda línea de defensa y Auditoría interna por la tercera línea de defensa
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se divulga la oferta institucional, canales y escenarios de relacionamiento, manuales y protocolos y demás información clave que facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos, de acuerdo con los Lineamientos para publicar información en el Menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía	Sede electrónica Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá: Menú Transparencia y Acceso a la Información Pública y Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se actualizan y simplifican los estándares, procesos y procedimientos, y protocolos de servicio, así como los manuales de funciones y perfiles del talento humano, para fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor y garantizar el acceso efectivo a la oferta institucional, y fomentar escenarios innovadores de interacción.	Caracterización del proceso Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía V3 Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se optimizan y automatizan los procesos de relacionamiento con la ciudadanía, para facilitar la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a la ciudadanía.	Caracterización del proceso Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía V3
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se efectúan los arreglos institucionales que fortalezcan la interacción con la ciudadanía y sus grupos de valor, entre ellos, los relacionados con la infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa.	Decreto 079 de 2024 Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en su artículo 18 establece las funciones de la Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía. Resolución 485 de 2024 Por la cual se actualiza la reglamentación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C en su artículo 2.4.7. Mesas Técnicas de Apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. - Mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se utilizan sistemas y herramientas de captura, uso, trazabilidad y apropiación de la información sobre el servicio al ciudadano (percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, servicios y canales con mayor demanda, tiempos de espera y de atención, entre otros), para identificar acciones de mejora con los diferentes grupos de valor, incorporando el enfoque diferencial; mapear que la estrategia de servicio está cumpliendo su objetivo y construir soluciones de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía. Para ello, es importante consolidar, organizar y compartir los insumos del relacionamiento con los grupos de valor (bases de datos, reportes, informes de los sistemas de información, entre otros).	Sistema Bogotá te Escucha Sistema de asignación de turnos

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
LINEAMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se utilizan sistemas y herramientas de captura, uso, trazabilidad y apropiación de la información para mapear que la estrategia de servicio está cumpliendo su objetivo y construir soluciones de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía.	Proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." Meta 1: Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población. Actividad 1. Ejecutar un plan de acción para la reorganización de la oferta de servicios con enfoque territorial, poblacional, diferencial y de género.
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se consolida, organizan y comparten los insumos del relacionamiento con los grupos de valor (bases de datos, reportes, informes de los sistemas de información, entre otros).	Caracterización de Usuarios 2025 https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/Caracterizaci%C3%B3n%20de%20usuarios%20y%20grupos%20de%20Inter%C3%A9s%20A%C3%B1o%202025.pdf
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se tienen implementados en los escenarios de relacionamiento, las directrices de lenguaje claro contenidas en la Circular 100- 010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." Meta 1: Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población. Actividad 2: Ejecutar un plan de acción que garantice la Accesibilidad y la atención integral a la ciudadanía. Laboratorios de lenguaje claro.
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Para la simplificación de información pública, se prioriza especialmente lo referente a las consultas reiterativas, canales más usados (contenidos web, insumos para la atención telefónica y presencial, preguntas frecuentes para el chat bot, entre otros) y resultados de mediciones y evaluaciones de la experiencia ciudadana; y se incluyen ejercicios de validación de la claridad de la información con la participación de la ciudadanía y grupos de valor.	Proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." Meta 1: Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población. Actividad 1. Ejecutar un plan de acción para la reorganización de la oferta de servicios con enfoque territorial, poblacional, diferencial y de género.
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se garantiza la publicación de información y contenidos en formatos sencillos y de fácil comprensión, y se difunden los resultados de las simplificaciones al interior y exterior de la entidad.	Proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." Meta 1: Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población. Actividad 2: Ejecutar un plan de acción que garantice la accesibilidad y la atención integral a la ciudadanía.
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se llevan a cabo campañas de difusión para promover el desarrollo de habilidades de comunicación y la apropiación de los lineamientos de la estrategia de lenguaje claro, en los diferentes escenarios y canales de relacionamiento, reconociendo que lenguaje claro no se limita a contenidos escritos, sino a las diferentes formas de comunicar el que hacer institucional.	Cualificación a servidores públicos, Contratistas y otros actores del servicio.
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se tienen implementados los procedimientos internos y la tecnología suficiente que le permita garantizar la calidad y oportunidad de respuesta que se provee a la ciudadanía y grupos de valor, en coherencia con lineamientos de gestión documental, teniendo en cuenta la Caja de Herramientas del Archivo General de la Nación.	[4233300-PR-049] Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales Sistema Integrado de Gestión documental SIGA
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se capacita y cualifica al talento humano de la entidad en temas relacionados con el servicio al ciudadano y lenguaje claro, y se reconoce.	Con corte a 31 de julio de 2025, se han ejecutado: Catorce (14) capacitaciones en configuración, uso y manejo de Bogotá te Escucha. Se continuó la implementación de la estrategia de cualificación/entrenamiento en habilidades para el servicio, realizando 55 sesiones de

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
LINEAMIENTO	JUSTIFICACIÓN
	entrenamiento a servidores y colaboradores públicos, con 7.524 participaciones.
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se incentiva la gestión del talento humano de la entidad en la interacción con la ciudadanía y los grupos de valor	Plan de Bienestar e Incentivos incluido en el Plan Estratégico de Talento Humano de cada vigencia.
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se generan espacios de participación ciudadana en la gestión pública, para las fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento, en línea con sus intereses y particularidades y se dé a conocer el proceso y resultados en sus escenarios institucionales, teniendo en cuenta los Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión.	Proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." Meta 1: Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población. Actividad 2: Ejecutar un plan de acción que garantice la accesibilidad y la atención integral a la ciudadanía. En las Ferias de Servicio se desarrollan espacios de diálogo con la ciudadanía para identificar necesidades y expectativas, validar propuestas, presentar los resultados de la gestión (rendición de cuentas) y evaluar la satisfacción con los servicios ofrecidos. Así mismo, se desarrollan laboratorios y otros espacios de participación con los mismos fines.
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se habilitan escenarios alternativos para el relacionamiento ciudadano, que le permitan no solo brindar una oferta integrada, sino generar espacios de escucha.	Proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." Meta 1: Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población. Actividad 2: Ejecutar un plan de acción que garantice la accesibilidad y la atención integral a la ciudadanía. En las Ferias de Servicio se desarrollan espacios de diálogo con la ciudadanía.
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Estos escenarios se descentralizan del que hacer de la entidad, para llegar a comunidades o territorios donde es necesario fortalecer la presencia institucional.	Proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." Meta 1: Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población. Actividad 2: Ejecutar un plan de acción que garantice la accesibilidad y la atención integral a la ciudadanía. En las Ferias de Servicio se desarrollan espacios de diálogo con la ciudadanía.
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se dispone de información institucional y de servicio en lenguaje claro e incluyente, a través de los canales comunicación disponibles, teniendo en cuenta los lineamientos para la apertura, protección de datos y manejo de información, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información.	Sede electrónica Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá / Transparencia y acceso a la información pública
Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano con lo planeado. Se comparten y difunden 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.	La entidad documenta las buenas prácticas y lesiones aprendidas y las publica en su página web: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/gestion-del-conocimiento

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
LINEAMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua) Se revisa y evalúa periódicamente (mínimo dos veces al año) la oferta institucional con el fin de garantizar la calidad en el servicio y mejorar permanentemente.	La oferta institucional se revisa permanentemente. El proyecto 8129 meta 1. Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.
Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua) La revisión se guía con los pasos definidos en la Caja de Transformación Institucional - guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía - Versión 1 - Noviembre 2021 y en la Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites - Versión 1	A nivel distrital se adoptó el modelo de relacionamiento con la ciudadanía, que recoge los elementos de estos documentos.
Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua) Se tiene implementado un esquema de monitoreo y seguimiento sobre servicio al ciudadano en dos niveles: uno, que permita conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad, y otro, orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano. Se utiliza como guía para medir la experiencia del servicio, la Herramienta de medición de experiencia ciudadana.	Actualización del diagnóstico y plan de ajuste MIPG Encuesta de satisfacción de la Red CADE y BTE
Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua) De la mano con los administradores y dependencias correspondientes de la entidad, se incluyen e implementan instrumentos para medir la suficiencia del capital humano; los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones.	Desde la Dirección de Talento Humano se analiza la suficiencia de personal y se implementan acciones a través del Plan estratégico de Talento Humano y desde la OTIC los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones a través del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI.
Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua) Se hace seguimiento a la implementación de las directrices de accesibilidad web en los canales electrónicos, así como los definidos para los medios físicos.	Desde el proyecto 8129 meta 1 actividad 2 se estructuró una metodología de análisis del estado de accesibilidad de las entidades del distrito la cual se comenzará a implementar en todas las entidades, incluida la Secretaría General.
Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua) Se generan e implementan instrumentos que le permitan evaluar la calidad y claridad de las comunicaciones de la entidad (información pública, contenidos web, de trámites y servicios, de espacios de diálogo y control social, entre otros).	[4221000-GS-021] Guía para la evaluación de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas
Responsables de la política de Servicio al Ciudadano A través del representante legal de la entidad se tiene establecida la responsabilidad de adoptar la política de servicio al ciudadano en la Entidad.	Circular 009 de 2024. Radicado 3-2024-20189
Responsables de la política de Servicio al Ciudadano Está definida en la entidad la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo el área, grupo o dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.	Circular 009 de 2024. Radicado 3-2024-20189
Responsables de la política de Servicio al Ciudadano La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la entidad se realiza en coordinación con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano: 1) Transparencia y acceso a la información pública, 2) Racionalización de trámites, y 3) Participación ciudadana en la gestión y	Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía creada bajo Resolución 485 de 2024 Por la cual se actualiza la reglamentación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C en su Artículo 2.4.7. Mesas Técnicas de Apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
LINEAMIENTO	JUSTIFICACIÓN
rendición de cuentas.	

Temas para fortalecer

De acuerdo con los lineamientos impartidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión 6 se encuentra **parcialmente implementado** lo siguiente:

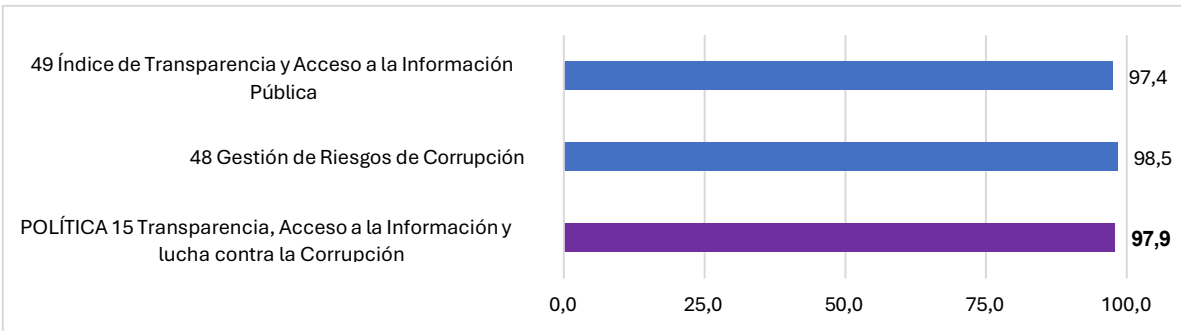
POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
LINEAMIENTO	ESTADO ACTUAL	JUSTIFICACIÓN
Informes de la gestión de PQRS.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Se tuvieron en cuenta, pero no se documentaron dentro del documento de la estrategia.
Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional. Se cuenta con la asignación del talento humano suficiente e idóneo para realizar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	De acuerdo con la Plan Anual de Vacantes no está provista el 100% de la planta de personal asignado a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_ppi/2025-01/2.1.%20Plan%20Anual%20de%20Vacantes%202025%20y%202.2.%20Plan%20de%20Previsi%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos%202025%20-%20V2712025.pdf
Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional. Se dispone de los recursos necesarios para realizar la interacción con sus grupos de valor, entre ellos: infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Existen deficiencias en cuanto a infraestructura física y tecnológica.
Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional. Se dispone de los recursos y herramientas necesarias para que los escenarios de relacionamiento sean accesibles e incluyentes, de tal manera que la ciudadanía y los grupos de valor puedan acceder, comprender y usar la oferta institucional.	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	En la actualidad el proyecto 8129 Proyecto de inversión 8129 "Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C." meta "3. Diseñar 1 portal transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital" contempla los recursos y se está desarrollando el portal transaccional, por lo que en 2027 quedará implementado este criterio.

Desde la Dimensión Información y Comunicación:

➤ Política transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

El objetivo de esta política es articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de corrupción en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos(as) y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública.

La entidad ha implementado acciones orientadas a la articulación de mecanismos de prevención, detección e investigación de posibles actos de corrupción, promoviendo una cultura de integridad y responsabilidad en el ejercicio de lo público.



Fuente: Resultados de Desempeño – Furag 2024 – DAFP

Política	Resultado
Política: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	8,75

Fuente: Resultado Instrumento OAP 2025

La Secretaría General presenta un avance **aceptable** en la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, de acuerdo con autodiagnóstico actualizado en la vigencia 2025, conforme a la herramienta dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo en cuenta que en la versión 6 del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG se indica que los lineamientos serán posteriormente establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
LINEAMIENTO	JUSTIFICACIÓN
Transparencia pasiva	Se da cumplimiento con todo lo establecido con el derecho de acceso a la información pública aplicando los principios (Ley 1712 de 2014).

Transparencia activa	Se da cumplimiento con los requisitos asociados a: Caracterizaciones, fluidez de información en la entidad, participación ciudadana, rendición de cuentas, Programa de Transparencia y Ética Pública, Botón del Transparencia de la entidad, procesos de inducción, capacitación Ley 1712 de 2014,
Divulgación política de seguridad de la información y de protección de datos personales	Se cumplen los diferentes requisitos asociados con: Política de Seguridad de la Información y la política de Protección de Datos Personales, publicadas en el Menú de transparencia.
Gestión documental para el acceso a la información pública	Se cumplen los diferentes requisitos asociados con: la gestión documental de los procesos, conocimiento de los servidores y el manejo de la información.
Instrumentos gestión de la información	Se cumple con los diferentes requisitos asociados con: Índice de información reservada y clasificada, esquema de publicación, registro de activos de información, Programa de Gestión Documental,
Conocimientos y criterios sobre transparencia y acceso a la información pública	En la herramienta de autodiagnóstico se presentan como cumplidos los diferentes requisitos asociados con: conocimiento de la Ley de Transparencia, instancias con las que cuentan los ciudadanos para recurrir en caso de no recibir respuesta ante una solicitud de información. En el Plan MIPG 2025, se adelantó una actividad de divulgación a los servidores y colaboradores sobre la existencia de la Secretaría de Transparencia la cual culminó en el mes de abril de 2025.

Temas para fortalecer

De acuerdo con los lineamientos, se encuentra parcialmente implementado lo siguiente:

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
LINEAMIENTO	ESTADO ACTUAL	JUSTIFICACIÓN
Seguimiento y acceso a la información pública	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Se cumplen los requisitos asociados con el seguimiento que la entidad realiza a su gestión en el tema de transparencia y acceso a la información pública a través de indicadores que son medidos periódicamente en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública, Dentro de las mediciones que lleva a cabo la entidad se tiene en cuenta si su gestión ayudó a resolver los problemas y necesidades de sus usuarios en el marco de Bogotá te escucha y la asignación de un número consecutivo o de radicado a cada una de las PQRS que le son enviadas. Actualmente se está adelantando el diseño e implementación de la encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial, asociado al Plan MIPG 2025, con plazo de finalización de noviembre de 2025.

Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública	PARCIALMENTE IMPLEMENTADO	Se cumple con los diferentes requisitos asociados con: caracterizaciones, uso de diferentes canales de comunicación, implementación de recursos que permitan la accesibilidad en la nueva sede electrónica, tales como: videos con lenguaje de señas, requerimientos técnicos básicos que permiten mejorar la experiencia de usuario, visualización de contenidos, usabilidad y accesibilidad de contenido para la ciudadanía, de igual manera, en el nuevo menú de transparencia de la Sede electrónica permite ajustar el tamaño de la letra y el contraste, para facilitar la consulta de personas con discapacidad visual y adecuación de espacios físicos para personas con discapacidad. No se ha implementado lo relacionado con: traducir los documentos de interés público a lenguas de comunidades indígenas presentes en el país.
---	---------------------------	--

8. Acciones para el fortalecimiento de la atención, servicio y relacionamiento con la ciudadanía

Este componente reúne las acciones concretas que permiten materializar los lineamientos estratégicos y avanzar en el fortalecimiento del relacionamiento entre la Secretaría General y la ciudadanía.

Las acciones aquí definidas orientan la gestión hacia una atención más cercana, clara, accesible y participativa, articulando esfuerzos institucionales en los distintos momentos y escenarios de interacción. Su finalidad es asegurar que las iniciativas de servicio, información pública, trámites, participación e innovación se desarrollen de manera coordinada, respondan a las necesidades identificadas en el diagnóstico y contribuyan a consolidar la confianza pública y la mejora continua en la experiencia ciudadana.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye
			T1	T2	T3	T4		
1. Caracterización sociodemográfica de grupos de valor de la RedCADE	Para el desarrollo de la acción contará con talento humano técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Planeación para la recolección y análisis de información sociodemográfica.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.					Un documento de sociodemográfica de grupos de valor de la RedCADE	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.
2. Implementar el nuevo modelo de experiencia ciudadana en un	Para el desarrollo de la estrategia, la Secretaría General de la	Dirección del Sistema Distrital de					Un punto de la RedCADE con la implementación	Plan de Ajuste y Sostenibilidad MIPG.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye
			T1	T2	T3	T4		
punto de la RedCADE	Alcaldía Mayor de Bogotá ha apropiado en su presupuesto de la vigencia 2026 los siguientes recursos: Inversión: 2.418.026.000	Servicio a la Ciudadanía					progresiva del nuevo modelo de experiencia ciudadana	
3. Implementar el nuevo modelo de sostenibilidad de la Red CADE, que comprende: Estandarizar las reglas financieras y análisis de opciones de manejo eficiente de recursos,	Para el desarrollo de la estrategia, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ha apropiado en su presupuesto de la vigencia 2026 los siguientes recursos:	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía					Lineamientos para la implementación del modelo de sostenibilidad de la RedCADE	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye
			T1	T2	T3	T4		
gestionando alianzas para ingreso y sostenibilidad financiera del nuevo modelo en la RedCADE; de igual manera desarrollar, aprobar y socializar lineamientos de operación de la Red CADE para implementar el nuevo modelo de sostenibilidad de la Red Cade	Inversión: 320.000.000							

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye
			T1	T2	T3	T4		
4. Implementar el nuevo modelo de inteligencia de la Red CADE	Para el desarrollo de la estrategia, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ha apropiado en su presupuesto de la vigencia 2026 los siguientes recursos: Inversión: 550.000.000	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía					Modelo de análisis de datos para la toma de decisiones	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.
5. Implementar herramientas de modernización de la Línea 195	Para el desarrollo de la estrategia, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ha apropiado en su presupuesto de la vigencia 2026 los siguientes	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía					Nuevas funcionalidades implementadas en la Línea 195	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye
			T1	T2	T3	T4		
	recursos: Funcionamiento: 8.143.262.424							
6. Participación en las Ferias da tu Servicio, acercando la oferta de la Secretaría General, acorde a las necesidades del territorio	La acción se apoyará en talento humano de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, capacidades técnicas para la articulación territorial y enfoque ciudadano.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.					10 informes de las Ferias a tu servicio	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye
			T1	T2	T3	T4		
7. Gestión de alianzas estratégicas para ampliar la oferta disponible en los diferentes puntos de la RedCADE	Para el desarrollo de la acción contará con talento humano técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía					Entidades nuevas o reintegradas vinculadas a la RedCADE	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.
8. Realizar ejercicios de entrenamiento de habilidades para el servicio y de cuidado de los colaboradores de la Secretaría General	Para el desarrollo de la acción contará con talento humano técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Dirección de Calidad del Servicio					Entrenamiento en tres sesiones de reintroducción de Talento Humano, denominadas “Jornadas de aprendizaje” Invitación a 121 sesiones de entrenamiento de habilidades para el servicio a realizar durante la vigencia	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye
			T1	T2	T3	T4		
9. Implementación de vocaciones para 5 puntos presenciales de la Red CADE	Para el desarrollo de la acción contará con talento humano técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.					5 fichas de vocación de los puntos	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.
10. Estrategia de posicionamiento del modelo de servicio	Para el desarrollo de la acción contará con talento humano técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.					Documento que contiene la estrategia de posicionamiento del modelo de servicio	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.
11. Implementación de nuevas funcionalidades en el portal de	Para el desarrollo de la estrategia, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ha	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.					Nuevas funcionalidades implementadas en el portal de servicios Bogota.gov.co	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye
			T1	T2	T3	T4		
servicios Bogota.gov.co	apropiado en su presupuesto de la vigencia 2026 los siguientes recursos: Inversión: 1.704.017.000							
12. Implementar una estrategia de apropiación del Modelo de Servicio a la Ciudadanía	Para el desarrollo de la estrategia, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ha apropiado en su presupuesto de la vigencia 2026 los siguientes recursos: Inversión: 450.000.000	Dirección del Calidad del Servicio					Documento que detalla la estrategia de apropiación del Modelo de Servicio a la Ciudadanía	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye
			T1	T2	T3	T4		
13. Identificar y desplegar rutas de servicio en el portal de servicios Bogotá.gov.co	Para el desarrollo de la acción contará con talento humano técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.					Rutas de servicio visualizadas en el portal de servicios Bogotá.gov.co	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.
14. Desarrollar una solución compartida de IA de Servicio a la ciudadanía: Para la respuesta a interacciones ciudadanas en BTE	Para el desarrollo de la acción contará con talento humano técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.					Solución de IA implementada	Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía.
15. Divulgación a la ciudadanía del trámite o los OPAS o la consulta de	Talento Humano de la Oficina Asesora de Planeación y de las dependencias	Oficina Asesora de Planeación					Plan de trabajo para la actualización de la información relacionada con los trámites y OPAS	Plan de Ajuste y Sostenibilidad MIPG.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye
			T1	T2	T3	T4		
acceso a información: Realizar una reunión de definición del plan de trabajo para la actualización y publicación de información de Trámites, Otros procedimientos administrativos OPAS y Consulta de acceso a la información pública con lenguaje claro en el SUIT y 3 mesas de seguimiento al avance del plan de trabajo	a las que corresponde el Trámite, los OPAS y la consulta de acceso a la información pública.						Evidencias de reunión de seguimiento	

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
16. Fortalecimiento del Menú Participa: Realizar una reunión para la construcción del plan de trabajo para la vigencia 2026 y 3 mesas de seguimiento con la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones OTIC, en cuanto a los ajustes requeridos para el fortalecimiento	Talento Humano de la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones OTIC que participe en el desarrollo de la acción.	Oficina Asesora de Planeación					Cronograma de trabajo 2026 Evidencias de reunión del seguimiento de avance de los ajustes del menú participa.	Plan de Ajuste y Sostenibilidad MIPG.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
del Menú Participa.								
17. Implementación del enfoque diferencial poblacional y territorial, así como el enfoque de lenguaje claro : Realizar una reunión con el líder distrital de la Política de participación ciudadana para recibir orientaciones	Talento Humano que participe en el desarrollo de la acción.	Oficina Asesora de Planeación					Comunicación de solicitud de mesa de trabajo, evidencia de reunión.	Plan de Ajuste y Sostenibilidad MIPG.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
frente al desarrollo del diagnóstico del estado actual de participación ciudadana en la entidad, en cuanto al grado de implementación del enfoque diferencial poblacional y territorial, así como el enfoque de lenguaje claro y de acciones de innovación abierta y uso de tecnologías para la participación.								

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
19. Participación efectiva de víctimas del conflicto armado: Realizar acompañamiento técnico a las sesiones del Consejo Distrital de Paz, Reconciliación, Convivencia y Transformación de Conflictos (CDPRCTC).	Proyecto de Inversión 8094. Talento Humano Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación que participe en el desarrollo de la acción	Oficina Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación					Actas de Consejo de Paz Informe de gestión	Plan Institucional de Participación Ciudadana PIPC 2026.
20. Insumos para la formulación de planes institucionales: Realizar espacio de co-creación con la participación de la ciudadanía y otros	Talento Humano Oficina Asesora de Planeación que participe en el desarrollo de la acción y del equipo de	Oficina Asesora de Planeación.					Registro fotográfico Listados de asistencia	Plan Institucional de Participación Ciudadana PIPC 2026.

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
grupos de valor de la Secretaría General que sirva como base para la formulación de los instrumentos de planeación correspondientes a Plan	Comunicaciones internas para diseño de piezas de divulgación Mecanismos de comunicación corporativos Espacio Físico para el desarrollo.						Material de apoyo utilizado	

Consulta y acceso e a la información pública.								
Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
21. Fortalecimiento de los conocimientos y criterios: Realizar dos acciones de sensibilización	Talento Humano Oficina Asesora de Planeación que participe en el desarrollo de la acción.	Oficina Asesora de Planeación					Registros de asistencia o evidencia de reunión, material de apoyo usado en las acciones de	Plan de Ajuste y Sostenibilidad MIPG

Consulta y acceso e a la información pública.								
Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
para el fortalecimiento de los conocimientos y criterios sobre transparencia y acceso a la información pública, de los servidores y colaboradores de la entidad.							sensibilización, entre otros.	
22. Percepción sobre el contenido del Menú de Transparencia: Realizar dos campañas de divulgación del formulario de encuesta de percepción	Talento Humano Oficina Asesora de Planeación que participe en el desarrollo de la acción y del equipo de Comunicaciones internas para diseño de piezas de divulgación	Oficina Asesora de Planeación					Piezas de comunicación, capturas de pantalla, registros fotográficos o publicaciones en la cartelera electrónica en las sedes de la entidad	Plan de Ajuste y Sostenibilidad MIPG

Consulta y acceso e a la información pública.								
Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
sobre el contenido del Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Secretaría General.	Mecanismos de comunicación corporativos Espacio Físico para el desarrollo.							
23. Mapa de Riesgos de Corrupción: Actualizar el mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad y consolidar, anonimizar y publicar los reportes de monitoreo sobre riesgos de corrupción en el menú de	Talento Humano Oficina Asesora de Planeación que participe en el desarrollo de la acción.	Oficina Asesora de Planeación					Mapa de Riesgos actualizado y publicado en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad, que incluya el reporte institucional de monitoreo de riesgos consolidado.	Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2026-2027

Consulta y acceso e a la información pública.								
Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
transparencia y acceso a la información pública de la entidad.								
24. Mapa de Riesgos de Corrupción: Retroalimentar a las dependencias frente a los reportes de monitoreo a la gestión de los	Talento Humano OAP que participe en el desarrollo de la acción.	Oficina Asesora de Planeación					Retroalimentaciones del monitoreo realizado a la gestión de riesgos de corrupción asociados a las dependencias.	Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2026-2027

Consulta y acceso e a la información pública.								
Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
riesgos de corrupción realizados por los procesos, en el marco del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.								
25. Esquema de Publicación de Información: Revisar dos veces al año el Esquema de Publicación de Información y en caso de ser requerido, actualizar y publicar en el menú de transparencia y	Talento Humano OAP que participe en el desarrollo de la acción.	Oficina Asesora de Planeación					Evidencias de reunión con conclusiones de la revisión y la necesidad de actualización. Esquema actualizado y evidencias de publicación en la página web (en caso de requerirse).	Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2026-2027

Consulta y acceso e a la información pública.								
Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
acceso a la información pública de la entidad.								
26. Esquema de Publicación de Información: Verificar sobre una muestra de información publicada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el cumplimiento de lo establecido en el esquema de publicación de información de la entidad.	Talento Humano OAP que participe en el desarrollo de la acción.	Oficina Asesora de Planeación					Matriz con los resultados de la verificación de la información.	Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2026-2027

Lineamientos y acciones	Recursos necesarios	Responsable	Cronograma de trabajo				Producto	Plan de acción donde se incluye.
			T1	T2	T3	T4		
27. Coordinar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y los diálogos ciudadanos de la entidad que se realicen en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia.	Talento Humano Oficina Asesora de Planeación y dependencias que lideren la Audiencia Pública y los espacios de diálogo y Talento Humano del equipo de Comunicaciones internas y de Dirección Administrativa y Financiera, Operador Logístico Mecanismos de comunicación corporativos.	Oficina Asesora de Planeación					Soportes (correos electrónicos, listados de asistencia, informes publicados, entre otros) de la gestión de coordinación de los espacios de rendición de cuentas (Audiencias Públicas y Diálogos Ciudadanos) durante la vigencia	Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2026-2027

	Espacio Físico para el desarrollo y transmisión en vivo de los eventos.							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

9. Seguimiento y evaluación de la estrategia

De acuerdo con lo establecido en el documento guía del Modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía, el *“Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD- es la instancia responsable de coordinar la implementación, recursos y articulación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía en el marco del MIPG (DAFP, 2021)”* y 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”*.

La Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, de apoyo al Comité de Gestión y Desempeño Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, tiene la responsabilidad de hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Para ello, debe desarrollar las funciones y lineamientos descritos en la Resolución 485 de 2024, tales como: **reuniones una vez cada tres (3) meses, elaborar información y/o informes requeridos por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.**

De conformidad con lo establecido en el **Decreto 221 de 2023** Artículo 7-Parágrafo 2 y 3 señalan *“Institucionalidad del MIPG. El Comité Distrital de Gestión y Desempeño, la Comisión Intersectorial de Gestión y Desempeño y Comités Sectoriales de Gestión y Desempeño, establecidos en el presente decreto deberán acoger los lineamientos para el funcionamiento, operación, seguimiento e informes de las instancias de coordinación establecidos mediante la Resolución 233 de 2018 modificada por la Resolución 753 de 2020, expedidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., o la norma que la modifique, sustituya o derogue.*

Parágrafo 3. *Los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño, establecidos en el presente decreto deberán acoger los lineamientos para el funcionamiento, operación, seguimiento e informes de las instancias de coordinación establecidos en la normatividad interna de cada entidad”*

Conforme lo anterior y de acuerdo con los definidos en la Mesa, se debe realizar reuniones y elaborar informes de seguimiento de la ruta estratégica definida por la entidad de manera trimestral, en el que se evidencie el avance de acuerdo al cronograma de trabajo y los productos establecidos, evidenciando el porcentaje de avance de implementación de la estrategia, que será # actividades ejecutadas/ # actividades programadas

REFERENCIAS

Modelo de Relacionamento Integral con la ciudadanía- Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 2025

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 6. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2024

Caja de transformación institucional: herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2021.

Documento técnico de la estrategia para la formulación del plan de acción de Estado Abierto. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. 2024

Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2020

Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2026-2027- Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.

Elaboró	Aprobó
Mesa Técnica de apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía-Secretaría General.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD-.