

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Dirección Distrital de Calidad del Servicio

**Informe anual del índice de calidad del servicio brindado en las entidades
distritales**

Periodo 01/01/2025 a 31/12/2025

Bogotá, enero de 2026

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Metodología.....	4
3.1 Acompañamiento técnico las entidades para impulsar la calidad en el servicio brindado 4	
3.2 Programación de puntos a monitorear	4
3.3 Recolección de datos	4
3.4 Procesamiento y Análisis de la información	5
4. Resultado del índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales.	6
5. Análisis por Sectores	7
6. Conclusiones y recomendaciones	7
6.1 Canal presencial	8
6.2 Canal virtual.....	9
6.3 Canal telefónico.....	9
7. Acciones futuras	10

1. Introducción

El Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Camina Segura, otorga a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía la responsabilidad de medir y adelantar acciones para el impulso de la Meta Estratégica 73: Índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales. Esta Meta Estratégica que se Ubica dentro del Objetivo estratégico 5. Bogotá confía en su gobierno, y su programa 39. Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana, se propone promover la mejora en la calidad del servicio que prestan las entidades distritales y con ello fortalecer los lazos de confianza entre ciudadanos y administración distrital.

En concordancia con lo anterior, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, definió el proyecto de inversión 8129 Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la Administración Distrital de Bogotá D.C., a través del cual se pretende garantizar a la ciudadanía la prestación de un servicio digno, efectivo, eficiente, de calidad, oportuno, cálido y confiable; que además permita conocer y satisfacer sus necesidades en lo referente a trámites y servicios ofrecidos por la Administración Distrital; contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y generar las condiciones necesarias para que la experiencia de la ciudadanía en la interacción con la Administración Distrital sea favorable.

Por ello, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, monitorea el cumplimiento de los parámetros y lineamientos establecidos para la prestación del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital en los canales de atención de las entidades distritales mediante la aplicación de los instrumentos establecidos en el procedimiento 4221000-PR 044 Seguimiento y medición del servicio a la Ciudadanía, que arrojan una calificación del índice de Calidad del Servicio Brindado por las entidades distritales en una escala porcentual. A continuación, se relacionan los resultados esperados, de conformidad a lo establecido en el Plan Distrital de Desarrollo:

Año 1: 79%
Año 2: 81%
Año 3: 83%
Año 4: 85%

Lo anterior, en el marco de la responsabilidad de diseñar e implementar el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de Servicio prestado a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, que permita hacer acompañamiento y retroalimentación a las entidades y organismos distritales.

En consecuencia, en el presente informe se exponen las acciones adelantadas durante 2025, en el marco de mencionado modelo, así como el resultado del índice de calidad del servicio brindado en las entidades Distritales en el 2025.

2. Objetivo

Presentar el acompañamiento técnico realizado a las entidades distritales y socializar los resultados de la medición del nivel de conocimiento, apropiación y cumplimiento de los diferentes estándares de calidad del servicio en los canales de

relacionamiento con la ciudadanía, reflejados en el índice de calidad del servicio brindado por las entidades en 2025.

3. Metodología

Con el propósito de acompañar técnicamente a las entidades, así como de medir su desempeño en el Índice de la calidad del servicio brindado durante la vigencia 2025, se definió el desarrollo de las siguientes fases:

3.1 Acompañamiento técnico las entidades para impulsar la calidad en el servicio brindado

Considerando que la meta alcanzada durante la vigencia 2024 fue de 77,9%, inferior a lo esperado (79%), desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se implementaron las siguientes acciones con el fin de optimizar el resultado del índice para la vigencia 2025:

- a) Diseño, planificación y ejecución de procesos de entrenamiento de habilidades para el servicio orientados a fortalecer las competencias laborales de los servidores públicos.
- b) Espacio de acompañamiento técnico y mesas de trabajo con las entidades distritales que obtuvieron puntajes inferiores a la meta esperada durante la vigencia 2024, alrededor de los criterios de medición del índice y las potenciales oportunidades de mejora.
- c) Desarrollo de la estrategia Bogotá Ágil, que busca transformar la relación entre la ciudadanía y el Distrito, promoviendo trámites y servicios más simples, más claros y centrados en las personas, implementando técnicas de escucha activa y construcción conjunta a través del Laboratorio de Simplicidad.
- d) Acciones conjuntas para mejorar la comprensión y el acceso a los trámites, a partir de las cuales se están fortaleciendo la completitud y claridad de la información contenida en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito, con el objetivo de que la ciudadanía pueda acceder, en un solo sitio, a toda la oferta institucional. Buscando no solo centralizar los contenidos, sino también presentarlos en un lenguaje claro, accesible y comprensible, que le permita a cualquier persona saber con exactitud qué necesita, cómo, dónde y cuándo puede realizar un trámite o acceder a un servicio, eliminando barreras innecesarias y fomentando el uso proactivo y autónomo de la oferta pública.
- e) Fortalecimiento de la promesa de valor en la prestación del servicio a la ciudadanía a través de un Modelo de Servicio a la Ciudadanía integral que reconoce que la confianza en las instituciones se construye, en gran medida, desde la calidad de la atención que las personas reciben día a día.

3.2 Programación de puntos a monitorear

En esta fase se definieron las entidades distritales a monitorear para la medición del Índice de la calidad del servicio brindado en las mismas, elaborando programación mensual para la vigencia 2025.

3.3 Recolección de datos

Se realizó monitoreo a las entidades distritales mediante la aplicación de los instrumentos de medición correspondientes. Durante la vigencia 2025, se realizó el monitoreo a 51 entidades distritales, en 111 puntos de atención a la ciudadanía a sus canales de interacción (presencial, virtual y telefónico) mediante la aplicación de 333 instrumentos de monitoreo, incluyendo puntos de atención propios, alcaldías locales, Red CADE, Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado, y Ferias a Tu Servicio.

Monitoreo al canal presencial: Se realiza visita a los puntos de atención a la ciudadanía bajo la modalidad de cliente incógnito como primer contacto. Posteriormente, se presenta ante la persona encargada del servicio al ciudadano para informar sobre el monitoreo y el formato a aplicar, validando así los parámetros establecidos en los formatos. Este enfoque asegura una evaluación objetiva y precisa del servicio prestado.

Variables evaluadas:

- Accesibilidad en el ingreso del punto de atención
- Protocolo de atención en módulo (Cliente Incógnito)
- Accesibilidad en el punto de atención y aspectos generales
- Lugar y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía
- Conocimientos en atención diferencial de la ciudadanía
- Recaudo – Red CADE

Monitoreo al canal virtual: Se realiza visita a la página web de la entidad, validando los parámetros establecidos en el formato de monitoreo específico. Este enfoque permite evaluar de manera objetiva y precisa la calidad del servicio prestado a través del canal virtual.

Variables evaluadas:

- Accesibilidad en medios electrónicos
- Atención por chat

Monitoreo al canal telefónico: Se realiza llamada bajo la modalidad de cliente incógnito, validando los parámetros establecidos en el formato de monitoreo específico. Este enfoque permite evaluar de manera objetiva y precisa la calidad del servicio telefónico prestado.

Variables evaluadas:

- Accesibilidad.
- Atención por parte de la persona que presta servicio.
- Requerimiento de la ciudadanía y respuesta.
- Finalización de la llamada

3.4 Procesamiento y Análisis de la información

La información recolectada en los formatos por punto de atención y canal (presencial, virtual y telefónico) se consolida en una base de datos, permitiendo obtener el % de cumplimiento por cada entidad distrital y el promedio general de las entidades.

Escala criterios de evaluación:

Cumple: 100%
 Cumple Parcialmente: 50%
 No Cumple: 0%.

El índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales (ICS) se obtiene así:

$$ICS = \frac{\sum(CE1 + CE2 + CEn)}{n}$$

Variables:

ICS: Índice de calidad del servicio.

CE: Valor resultante del promedio de las calificaciones obtenidas en cada canal evaluado por cada entidad distrital

n: Total de entidades monitoreadas durante la vigencia.

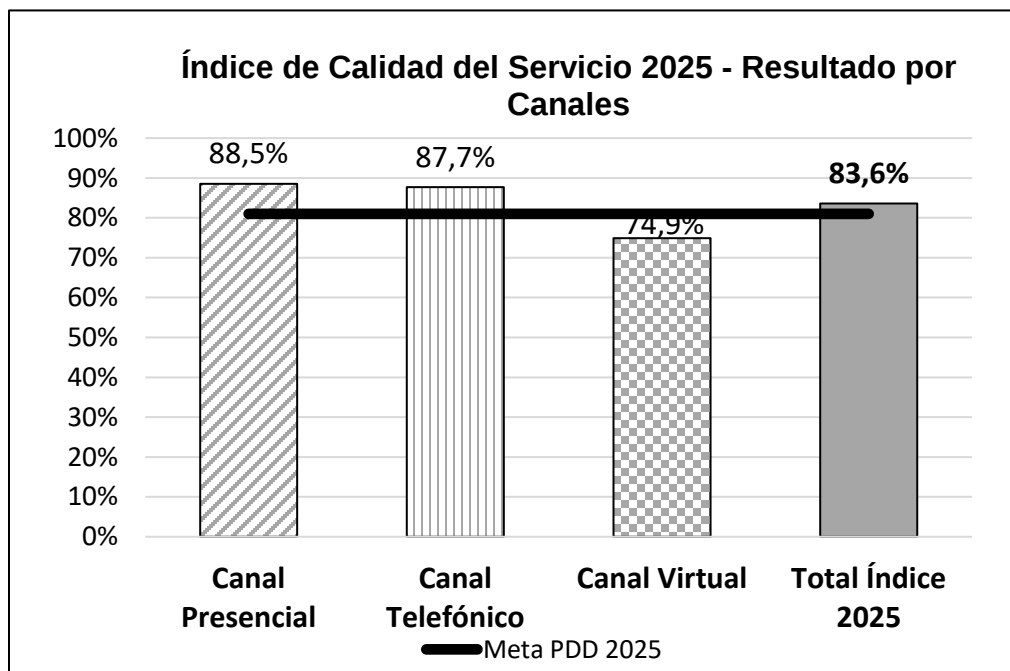
Unidad de Medida:

Porcentaje

4. Resultado del índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales

Cumplidas las fases y metodología descrita anteriormente, a continuación, se relaciona el resultado del índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales, por canal y porcentaje general, que para la vigencia 2025 es de **83,6%**:

Grafica 1. Resultado general del índice y resultado por canal



Fuente: Elaboración Propia – Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Estos resultados pueden ser consultados en Power Bi en el siguiente enlace:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNWU1MTQyMDktNjhkMS00NDI5LWJiZGMtZDU0MmFmOTBjZmJhIiwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFIMDMwY2NIZjdjNCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection9ed60c98fb4210f006ee>

5. Análisis por Sectores

A continuación, se presenta la variación del Índice por sector. Comparando la vigencia 2024 con la vigencia 2025:

Tabla 1. Comparativo por Sector y por Vigencia

SECTOR	2024	2025
AMBIENTE	76,4%	82,4%
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	74,7%	87,8%
DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA Y TURISMO	63,0%	64,9%
EDUCACIÓN	80,0%	85,1%
GESTIÓN JURÍDICA	83,1%	81,6%
GESTIÓN PÚBLICA	82,9%	79,2%
GOBIERNO	68,1%	88,2%
HÁBITAT	79,7%	83,3%
HACIENDA	81,8%	86,3%
INTEGRACIÓN SOCIAL	71,3%	77,2%
MOVILIDAD	81,1%	87,1%
MUJER	93,2%	89,6%
PLANEACIÓN	62,2%	93,2%
SALUD	75,1%	93,7%
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	84,7%	77,8%

Fuente: Elaboración Propia – Dirección Distrital de Calidad del Servicio

El Índice de Calidad del Servicio alcanzado en el 2025 fue del 83,6%, superior en 5,7 puntos porcentuales al de la vigencia 2024 (77,9%) sin embargo, algunos sectores se encuentran por debajo de la meta establecida para el mismo en esta vigencia, los cuales durante 2026 serán incluidos dentro de las acciones prioritarias de acompañamiento técnico para la promoción de la mejora en el índice.

6. Conclusiones y recomendaciones

El análisis muestra que la mayoría de las entidades tienen un desempeño sólido en las modalidades de atención presencial y telefónica, mientras que la atención virtual presenta más variabilidad.

A continuación, se presentan las variables que requieren especial atención por cada uno de los canales monitoreados.

6.1 Canal presencial

Accesibilidad en el ingreso del punto de atención:

- Es necesario prestar especial atención a la variable 1.4, que se refiere a la presencia de **señalización táctil y podotáctil** de alerta y guías con contraste de color al ingresar al punto de atención. Esta variable es crucial para garantizar la accesibilidad y seguridad de las personas con discapacidad visual.
- La mayoría de puntos de atención no cuentan con la **Disponibilidad y funcionalidad del sistema de turnos**: Se verifica si el punto de atención cuenta con un sistema de turnos y si este dispone de alertas auditivas y visuales. La presencia y correcto funcionamiento de estos sistemas son esenciales para la organización y eficiencia en la atención a los ciudadanos, así como para asegurar una experiencia accesible e inclusiva.
- De igual manera se requiere realizar acciones en cuanto a la visibilidad de la señalización externa de los puntos de atención y fijar en lugar visible para la ciudadanía el horario de atención

Protocolo de atención en módulo (Cliente Incógnito):

- Aunque las entidades en su mayoría disponen de encuestas de satisfacción, su aplicación no es promovida por los colaboradores que prestan los servicios, por lo tanto, se hace necesario sensibilizar a estos colaboradores en la importancia de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el canal presencial, puesto que es una herramienta esencial para evaluar la experiencia del ciudadano y obtener retroalimentación directa sobre el desempeño del personal y la eficacia de los procesos

Accesibilidad en el punto de atención y aspectos generales:

- Es crucial que los puntos de atención cuenten con señalización táctil y podo táctil de alerta, así como guías con contraste de color, para garantizar la accesibilidad y seguridad de todas las personas, especialmente aquellas con discapacidades visuales. Estas medidas no solo cumplen con normativas de inclusión y accesibilidad, sino que también demuestran el compromiso de la entidad con la igualdad de oportunidades y la mejora de la experiencia del usuario. Implementar estas herramientas, facilita la orientación y movilidad dentro del espacio, reduciendo riesgos y promoviendo un entorno más inclusivo y seguro para todos los visitantes.
- Es fundamental que los puntos de atención o la entidad disponga de un mapa de ubicación o plano en alto relieve en sistema Braille y/o en sistemas de audio y video. Estas herramientas son esenciales para garantizar la accesibilidad y autonomía de las personas con discapacidades visuales, permitiéndoles orientarse y desplazarse de manera segura y eficiente. La implementación de estos recursos no solo cumple con las normativas de accesibilidad, sino que también refleja el compromiso de las entidades con la inclusión y la igualdad de

oportunidades, mejorando significativamente la experiencia de todos los usuarios.

Lugar y puestos de trabajo para la atención a la ciudadanía

- Se cumple a satisfacción con las variables evaluadas.

Conocimientos en atención diferencial de la ciudadanía

- Se cumple a satisfacción con las variables evaluadas.

6.2 Canal virtual

Accesibilidad en medios electrónicos:

- Es esencial que las entidades dispongan de un servicio de videollamadas para mejorar la accesibilidad y la calidad del servicio ofrecido a todos los usuarios, especialmente aquellos con discapacidades auditivas o de movilidad. Este recurso permite una comunicación más efectiva y personalizada, facilitando la resolución de consultas y problemas en tiempo real. La implementación de videollamadas no solo cumple con las normativas de accesibilidad, sino que también demuestra el compromiso de la entidad con la inclusión y la igualdad de oportunidades, mejorando significativamente la experiencia del usuario y promoviendo un entorno más accesible y eficiente.

Atención por chat:

- La mayor deficiencia evidenciada en el canal virtual es la falta de chat en algunas entidades distritales, o su integración a canales de agregación de la oferta dispuesto por la Alcaldía como es el caso de Chatico, puesto que este permite brindar un servicio de atención bidireccional de mensajería instantánea a través de internet, integrado al sitio web de la entidad, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información que prestan las entidades públicas y empresas privadas del Distrito Capital

6.3 Canal telefónico

Accesibilidad:

- Es esencial que, durante las llamadas telefónicas, se realice una caracterización de los ciudadanos y las ciudadanas que acceden al servicio, con enfoque de derechos haciendo énfasis en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social. Este proceso permite recopilar información valiosa sobre las necesidades y preferencias de los usuarios, facilitando una atención más personalizada y eficiente. Implementar esta práctica no solo cumple con las normativas de calidad y atención al ciudadano, sino que también demuestra el compromiso de las entidades con la mejora continua y la satisfacción del usuario, promoviendo un entorno más inclusivo y orientado a las necesidades de los ciudadanos.

Atención por parte de la persona que presta servicio:

- Se cumple a satisfacción con las variables evaluadas.

Requerimiento de la ciudadanía y respuesta:

- Se cumple a satisfacción con las variables evaluadas.

Finalización de la llamada:

- Es fundamental que, al finalizar cada llamada, la entidad ofrezca a los usuarios la opción de evaluar el servicio recibido. Esta práctica permite recopilar retroalimentación inmediata y valiosa sobre la calidad de la atención, identificando áreas de mejora y reconociendo aspectos positivos. Implementar esta opción no solo cumple con las normativas de calidad y atención al cliente, sino que también demuestra el compromiso de las entidades con la mejora continua y la satisfacción del ciudadano, promoviendo un entorno más eficiente y orientado a las necesidades de los ciudadanos.

7. Acciones futuras

Finalmente, es importante señalar de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, durante 2025 adelantó una revisión y actualización del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio prestado a la Ciudadanía, que, cabe señalar una vez más, es el marco metodológico en el cual descansa la medición del índice de calidad del servicio brindado por las entidades distritales.

Este proceso de actualización del Modelo se sustentó en el análisis de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, estudio que permitió diseñar y validar los fundamentos metodológicos para su evolución. Como resultado, se diseñó el Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0, que se constituye como una herramienta de gestión, orientada a promover la mejora continua y la corresponsabilidad en la relación Estado-ciudadanía. Se estructura en dos componentes principales: (i) Satisfacción y Experiencia, y (ii) Prestación del Servicio. Cada uno se organiza en pilares y dimensiones específicos e incorpora un proceso transversal que se desarrolla mediante la gestión de datos.

Esta será una metodología única que deberá ser aplicada por todas las entidades distritales, a partir de la vigencia 2026, contempla un proceso de pilotaje, socialización, apropiación; así como de transición entre los instrumentos que hoy aplican y el nuevo instrumento que finalmente deberá ser estándar en todo el Distrito.

Se espera que mediante la adopción del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía 2.0, como Distrito se implementen conjuntamente un sistema integral de seguimiento acompañamiento y medición, que permita tomar decisiones de servicio a partir de los datos en el Distrito.