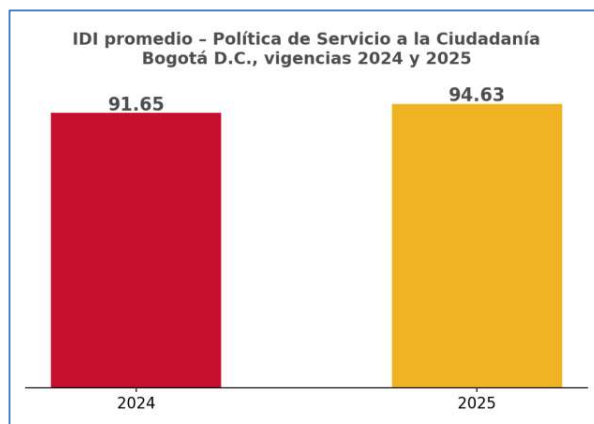


INFORME DE RESULTADOS IDI 2025 – POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía realizó el análisis de los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) correspondientes a la vigencia 2025, con el fin de reconocer las fortalezas y oportunidades de mejora, buscando consolidar esta política pública que es de vital importancia para la excelencia en el servicio distrital. Le comunicamos que para esta vigencia pasamos de (91,6) a (94,6) resultado de la política de servicio)

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

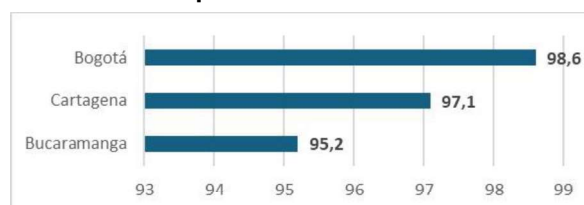


Fuente: SSC - Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG, DAFP

Al evaluar los resultados consolidados de la vigencia 2025 en materia de la política de Servicio a la Ciudadanía, es sumamente grato constatar que la entidad obtuvo un puntaje de **100**, Este resultado refleja de manera directa el compromiso de la entidad, el rigor de su equipo de trabajo y la efectividad de las acciones implementadas.

Vale la pena resaltar que Alcaldía Mayor de Bogotá obtuvo el primer lugar en el Índice de Desempeño Institucional (IDI) a nivel alcaldías en el país, lo que no hubiera sido posible sin el compromiso de la entidad.

Gráfica 2. Desempeño de alcaldías a nivel nacional.



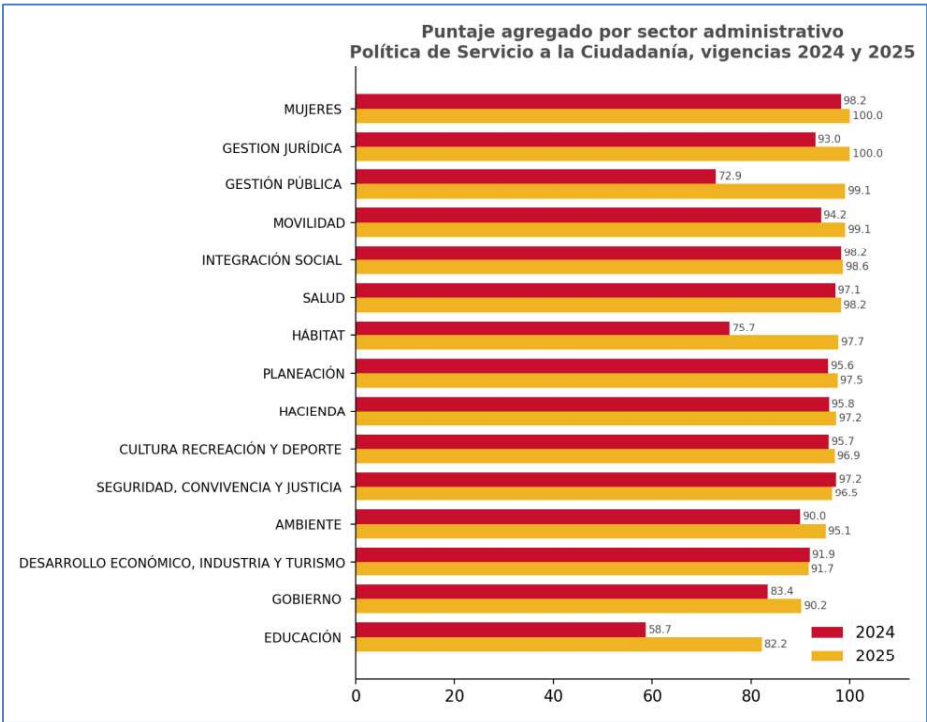
Fuente: SSC - Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG, DAFP

A continuación, les socializamos la información más relevante para su análisis, que evidencia la el esfuerzo y compromiso del equipo en la efectividad de las acciones implementadas.

Resultados a nivel sectorial

A continuación, se expone un comparativo del promedio de puntaje sectorial de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el Índice de Desempeño Institucional, vigencias 2024 y 2025.

Gráfica 5. Puntajes por sector, 2024 vs. 2025



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

En el contexto del desempeño sectorial, el **Sector Educación** muestra una evolución favorable frente a la vigencia anterior, pasando de un puntaje de **58,7** en 2024 a **82,2** en 2025.

Resultados por indicador de la Secretaría de Educación del Distrito

POL11 Índice de Servicio a las ciudadanías	i33 Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	i34 Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento	i35 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión	i36 Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	i37 Accesibilidad para personas con discapacidad
--	---	--	---	--	--

		con la ciudadanía	y uso para la ciudadanía		
100	100	100	100	100	100

Con base a la información anterior, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía reconoce formalmente el esfuerzo y los avances alcanzados, los cuales impactan positivamente la percepción, accesibilidad y transparencia de los servicios dirigidos a los habitantes de Bogotá. Asimismo, le invitamos cordialmente a mantener y consolidar estas buenas prácticas, asegurando la sostenibilidad de los indicadores alcanzados para las próximas vigencias.

Con el fin de continuar con estos resultados, compartimos las recomendaciones generales del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y específicas para la consolidación de la estrategia de lenguaje claro por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (SSC)

Recomendaciones generales – DAFP

- **Diagnóstico y planeación (i33):** Fortalecer los procesos de diagnóstico institucional incorporando como insumos informes de organismos de control, resultados de ejercicios de participación ciudadana y mediciones de experiencia de la ciudadanía. Asimismo, consolidar la planeación anual mediante autodiagnósticos, ejercicios caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, y la definición de estrategias con metas, indicadores, responsables y espacios de articulación interinstitucional.
- **Talento humano (i34):** Fortalecer las competencias del talento humano mediante la incorporación, en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), de contenidos relacionados con servicio a la ciudadanía, enfoque diferencial, accesibilidad, lenguaje claro, gestión de PQRS, prevención de la estigmatización y protocolos de atención. De igual forma, articular estas acciones con las áreas de Talento Humano y promover mecanismos de reconocimiento e incentivos que fortalezcan la cultura de servicio y la apropiación del Código de Integridad.
- **Oferta institucional (i35):** Consolidar una oferta institucional accesible, articulada y centrada en la ciudadanía, mediante el fortalecimiento de los canales de atención presenciales, virtuales e itinerantes, la optimización del micrositio de "Atención y Servicios a la Ciudadanía" y la simplificación y estandarización de trámites, formatos y comunicaciones bajo criterios de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque diferencial.

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

- **Evaluación de la gestión (i36):** Robustecer los mecanismos de seguimiento y evaluación mediante el fortalecimiento de indicadores, sistemas de información e instrumentos para medir la calidad del servicio y la experiencia ciudadana. Así mismo, institucionalizar la documentación de buenas prácticas y utilizar los resultados de las

mediciones como insumo para la formulación, implementación y seguimiento de planes de mejoramiento continuo.

- **Accesibilidad (i37):** Consolidar los avances alcanzados mediante la implementación de acciones que garanticen la accesibilidad universal en los servicios distritales, incluyendo mejoras en infraestructura física, señalización inclusiva, accesibilidad digital, apoyos tecnológicos y ajustes razonables para personas con discapacidad. Estas acciones deberán orientarse a eliminar barreras físicas, comunicativas, tecnológicas y actitudinales, garantizando el acceso equitativo a la oferta institucional.

Balance y recomendaciones lenguaje claro

La pregunta 213 (Código SEC204) del FURAG, cuyo enunciado es: “Señale las acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente incluidas en la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía”, incluye 8 campos de respuesta (desde SEC204A hasta SEC204H); el análisis comparativo de las respuestas demuestra una evolución positiva en el nivel de adopción de lenguaje claro en las entidades distritales.

Entre 2024 y 2025, el cumplimiento promedio de todas las opciones se incrementó considerablemente, pasando de un rango de 79.6% - 92.6% en 2024 a un rango de 92.5% - 98.1% en 2025.

1. Las preguntas de mayor cumplimiento son:

- **SEC204D:** “Adecuación y adaptación de contenidos para procesos de comunicación, divulgación y formación a ciudadanías y grupos de valor” Fue la opción con mayor nivel de adopción en ambos años (92.6% en 2024 y 98.1% en 2025).
- **SEC204E:** “Diseño o divulgación de sesiones, talleres o jornadas de formación en lenguaje claro, comprensible e incluyente, en el marco del plan institucional de capacitaciones (PIC)” Alcanzó el 96.2% de cumplimiento en 2025 (51 entidades). El uso de planes institucionales de capacitación (PIC) para formar al personal en lenguaje claro es una práctica que se ha ido ampliando.
- **SEC204C:** “Adecuación y adaptación de contenidos para poblaciones específicas, según necesidades comunicativas identificada” Incrementó de 88.9% en 2024 a 96.2% en 2025. Las entidades han priorizado la adaptación de contenidos focalizados según grupos de valor e inclusión.

2. Las preguntas que mayor dificultad son:

- **SEC204H:** “Diseño de formatos, plantillas y respuestas tipo a PQRSDF de las ciudadanías en lenguaje claro, comprensible e incluyente” En 2024 fue la opción con menor adopción (79.6% de cumplimiento). Aunque en 2025 mejoró sustancialmente (+12.9%), sigue estando entre las opciones con menor puntaje (92.5% de cumplimiento).

- **SEC204B:** “Articulación con el comité de gestión y desempeño institucional o la instancia que se haya definido de acuerdo con la naturaleza de la entidad (acción estratégica)” Representa la segunda área de mayor dificultad (85.2% en 2024 y 92.5% en 2025).
- **SEC204F:** “Adecuación y adaptación de contenidos relacionados con la oferta de la entidad: trámites, bienes, servicios, etc.” En 2025 registró una leve disminución relativo (92.5%) mientras que en 2024 registro (88,9%).

En este sentido, nos permitimos recomendar lo siguiente:

1. Diseñar y formalizar una **estrategia de lenguaje claro e incluyente** con un responsable designado que articule las acciones e informe periódicamente sobre los retos y avances.
2. **Involucrar a las áreas técnicas** para que se apropien del lenguaje claro y participen como colaboradoras en la construcción de contenidos más simples.
3. Asistir a los espacios de **entrenamiento en habilidades para el servicio** relacionados con lenguaje claro e incluyente, liderados por la Secretaría General, y generar espacios de réplica, apropiación y mejora de la comunicación, especialmente para quienes tienen relación directa con la ciudadanía, responden PQRSDF, diseñan formularios o contenidos relacionados con trámites, y quienes publican contenidos en la web.
4. Incluir **seguimiento posterior** a la cualificación, por ejemplo, la revisión de una muestra de comunicaciones producidas por el personal que participó en las sesiones para verificar la aplicación efectiva de lo aprendido.
5. Contar con **respuestas tipo en lenguaje claro**, para las solicitudes más frecuentes (peticiones, quejas, reclamos), con una estructura fija: respuesta directa primero, explicación después.
6. Priorizar contenidos indispensables para la ciudadanía, **evitando referencias técnicas o jurídicas innecesarias y confusas**, y adaptarlas a lenguaje directo.
7. **Aplicar una lista de chequeo mínima** antes de publicar cualquier contenido, por ejemplo, respuesta a la solicitud ciudadana o contenido más relevante al inicio; una idea por párrafo, oraciones cortas y voz activa, siglas explicadas y ausencia de doble negación.
8. **Difundir y sistematizar las adaptaciones que se hayan realizado en formatos accesibles**, de modo que sirvan como referencia para futuros desarrollos.
9. **Priorizar la revisión de los trámites de mayor demanda ciudadana** —no todos a la vez— y aplicar pruebas de comprensión con usuarios reales antes de publicar la versión final.
10. **Difundir las acciones y resultados de lenguaje claro** en la entidad a nivel interno y externo, y posicionarlo como una estrategia transversal a los diferentes escenarios de relacionamiento y una garantía de un servicio de calidad.

Cordialmente,

Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.