

INFORME MODELO RELACIONAMIENTO CIUDADANO

Primer trimestre 2026

Elaboró:



NOMBRE: Jairo Alexis Suárez Parada
CARGO: Profesional Universitario

Aprobó:



NOMBRE: Jairo Alexis Suárez Parada
CARGO: Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano (E)

**Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.**

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	3
III. ALCANCE	3
IV. ANTECEDENTES	4
1. Institucionalidad:	4
1.1 Comité Institucional de Gestión y Desempeño	4
1.2 Mesa Técnica de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	4
1.3 Canales y espacios para la ciudadanía	4
2. Operación	5
3. Seguimiento y Evaluación	7
V. OPERACIÓN DEL MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL	8
1. Etapa de planeación	8
1.2 Ejercicios de Caracterización	8
1.3 Revisión y alistamiento de los insumos	10
1.4 Articulación de lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía	11
1.5 Identificación de los canales y espacios de relacionamiento en la entidad	12
1.6 Formulación de una Ruta estratégica	12
1.7 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía:	13
VI. CONCLUSIONES Y RUTA DE ACCIÓN	13

I. INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante Decreto 640 de 2025¹, adoptó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, de acuerdo con la necesidad de crear una dependencia o entidad única de relación con el propósito de establecer lineamientos para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.

Los objetivos específicos del modelo incluyen establecer la gobernanza institucional, garantizar un relacionamiento accesible y con enfoque de derechos, articular las políticas de gestión y desempeño, involucrar a la ciudadanía en los escenarios de relacionamiento y establecer lineamientos de seguimiento y evaluación. Además, se definen las políticas de relación Estado - Ciudadanía, que incluyen transparencia, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía y participación ciudadana en la gestión pública.

Por lo anterior, se identifican 4 escenarios de relación con la ciudadanía: acceso a información pública, acceso a la oferta de bienes y servicios, rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión pública.

En consecuencia, la Secretaría de Educación del Distrito – SED debe avanzar en el logro de estos objetivos y articular las actividades necesarias para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos, para ello se propone a partir de la socialización de este modelo, un abordaje integral para atender las necesidades y expectativas de la ciudadanía, así como avanzar en la articulación de las políticas de relación Estado – Ciudadanía, aprovechar nuevas tecnologías, procesos de innovación pública, colaboración y gestión del conocimiento.

II. OBJETIVO

Apoyar de manera articulada la construcción y ejecución del plan de trabajo de acuerdo con los lineamientos vigentes de relacionamiento ciudadano, que permita a la entidad avanzar en su propósito de gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, los usuarios, grupos de interés y de valor, en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital y dar cumplimiento a los lineamientos establecidos.

III. ALCANCE

Conforme con lo establecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG se busca mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, así:

Integrar este objetivo en las siguientes políticas del MIPG:

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Servicio a la ciudadanía

¹ Decreto Distrital 640 de 2025 - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública.

- Participación ciudadana en la gestión pública

Las políticas transversales son:

- Políticas de gobierno digital
- Seguridad digital
- Gestión documental

IV. ANTECEDENTES

De acuerdo con el trabajo, nos permitimos informar cómo la Secretaría de Educación del Distrito - SED maneja la relación Estado – Ciudadano, en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con el fin de asociarlo al modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía y la ruta propuesta para la implementación.

1. Institucionalidad:

1.1 Comité Institucional de Gestión y Desempeño

La Secretaría de Educación del Distrito, cuenta con la instancia de Comité Institucional de Gestión y Desempeño para abordar los temas que atiendan la implementación y desarrollo de las políticas de gestión definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

1.2 Mesa Técnica de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño

La Secretaría de Educación del Distrito tiene conformados equipos técnicos como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los cuales fueron adoptados mediante la Resolución No. 1880 de 13 de noviembre de 2024. Actualmente, la entidad se encuentra en proceso de actualización normativa de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño en el que se pretende adicionar al Equipo Técnico de Gestión y Desempeño en el Marco de las Políticas de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano, la articulación entre las Políticas mencionadas en el alcance del presente informe y la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

1.3 Canales y espacios para la ciudadanía

La Secretaría de Educación del Distrito dispone de canales y espacios para mantener una relación con la ciudadanía, así:

Canal de atención presencial: Es el espacio físico en el que los usuarios interactúan. Está compuesto por la atención en el nivel central, integrado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, Red Cade y Centros Intégrate y en nivel local por las Direcciones Locales de Educación.

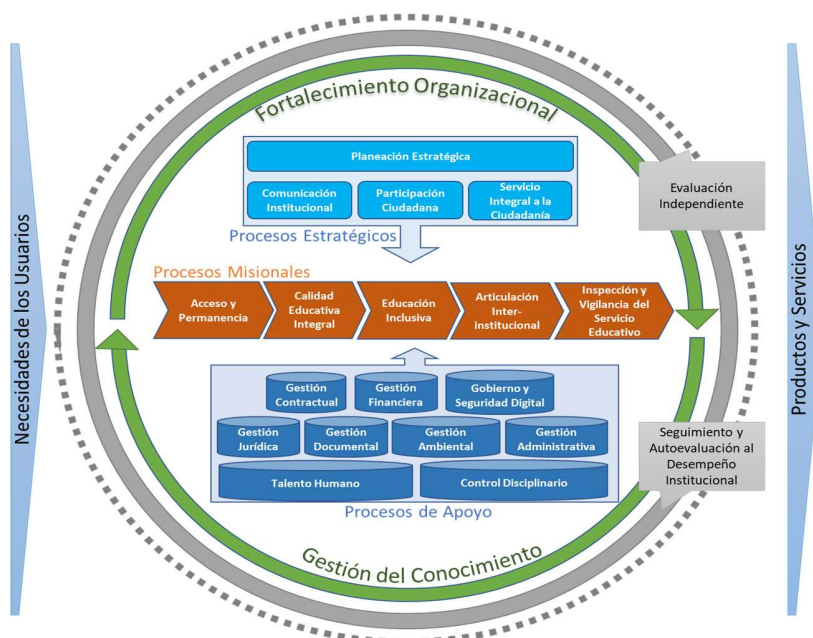
Canal de atención telefónica: Es un mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el usuario; se cuenta con la línea 6013241000 y en el ámbito distrital con la línea 195.

Canal de atención virtual: Espacios que buscan una comunicación efectiva y cómoda con el usuario, evitándole desplazamientos físicos y otros costos asociados a la atención personalizada o telefónica. La entidad cuenta con atención de chat, ventanilla de radicación virtual, correo electrónico, el Formulario Único de Trámites y las redes sociales.

2. Operación

Con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, se trabaja permanentemente en la actualización del Mapa de Procesos y su articulación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. A continuación, se presenta la versión 10 adoptada mediante Resolución 005 del 18 de mayo de 2023².

Gráfica 1. Mapa de Procesos SED



Fuente: Isolución SED

Cada uno de estos procesos fueron caracterizados y cuentan con la documentación que los soporta; para este ejercicio, se tuvo en cuenta lo exigido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Así las cosas, en el marco del MIPG la entidad ha avanzado en la implementación de la política de planeación institucional, cuyo propósito es permitir que las entidades definan la ruta estratégica y operativa que guiará la gestión, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor.

De acuerdo con lo anterior, a partir de 2020 la Oficina Asesora de Planeación ha apoyado a los procesos misionales, en el desarrollo de ejercicios para la caracterización de sus grupos de valor.

² Por el cual se aprueba el mapa de procesos de la entidad

La entidad cuenta con el documento “Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas SED”, en el que se identifica las características de los grupos de valor y las partes interesadas con quien interactúa la Secretaría de Educación del Distrito a partir de su oferta institucional, con miras a tener mayor claridad en cuanto a los conceptos y lineamientos necesarios.

Por otro lado, la Oficina Asesora de Planeación emitió lineamientos para la construcción de los Planes Operativos Anuales - POA de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y en atención a las políticas de planeación institucional; la Secretaría Educación del Distrito, busca a través de los POA orientar las capacidades de la entidad hacia el logro de los resultados con la simplificación y racionalización de su gestión en lo referente a la generación y presentación de planes, reportes e informes.

Para la construcción del POA se tiene en cuenta lo siguiente:

- Las actividades de las que la Oficina de Servicio al Ciudadano es responsable en los diferentes procesos de la entidad.
- Las actividades estratégicas definidas para el cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Distrital.
- Los requisitos exigidos por las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para lo cual se consultan los siguientes documentos:
 - Atributos de calidad, descritos en el Manual Operativo del Modelo Integrado Planeación y Gestión.
 - Resultados de autodiagnósticos, los cuales se aplican en cada vigencia o últimos resultados del FURAG obtenidos por la entidad.
- Informe de desempeño institucional para el Sector Educación emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Los Planes de Mejoramiento establecidos.
- Los demás informes de resultados del desempeño institucional.

Al continuar con la implementación y lo descrito en el Manual Operativo de MIPG, la SED aplica lo establecido en la dimensión de gestión de valores para resultados y tiene en cuenta los aspectos para una adecuada operación de la entidad “de la ventanilla hacia adentro” y la segunda, referente a la relación Estado - Ciudadano “de la ventanilla hacia afuera”. De esta manera se tienen en cuenta los lineamientos de cada una de las políticas.

De la ventanilla hacia adentro:

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
- Gobierno digital
- Seguridad digital
- Defensa jurídica
- Mejora normativa
- Relación estado ciudadano
- Racionalización de trámites
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Servicio al Ciudadano

- Gobierno digital
- Integridad

De la misma manera, se trabaja en la implementación de lo descrito en el Manual Operativo del MIPG en la dimensión de información y comunicación que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.

Lo anterior, con el propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir, aquella que permite la operación al interior de una entidad, así como de la información externa (ventanilla hacia fuera), y que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la ley de transparencia y acceso a la información.

3. Seguimiento y Evaluación

A cada una de las estrategias diseñadas a través de las herramientas para mejorar la gestión de la entidad, internamente se les realiza un seguimiento que permite evidenciar los avances e identificar alertas para lograr las metas establecidas. Asimismo, tanto en el Comité Institucional de Gestión de Desempeño, como en las sesiones de equipos técnicos, se presenta información estratégica del estado de la implementación de las políticas del MIPG.

Otra herramienta que nos permite conocer los avances de la gestión y definir acciones de mejora en el marco del MIPG, es el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, en la que los resultados obtenidos, al igual que las recomendaciones entregadas de la medición institucional como se mencionó anteriormente, son tenidas en cuenta para la construcción de los planes operativos de la siguiente vigencia.

Internamente se realiza seguimiento trimestral a los planes operativos anuales definidos para cada vigencia y el cumplimiento de cada una de las actividades propuestas.

La Oficina Asesora de Planeación realiza monitoreo de los procesos y los documentos que los soportan, con el fin de verificar la implementación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Entidad.

El seguimiento y evaluación del Programa de Transparencia y Ética Pública se realiza semestralmente por parte de la primera línea de defensa para los riesgos de corrupción y de los responsables de cada uno de los componentes. La evaluación la realiza semestralmente la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa.

En cuanto a la divulgación de informes mencionados en el documento borrador del modelo, se enuncian algunos que se elaboran, divulgan y permiten verificar la gestión y desempeño frente al relacionamiento con la ciudadanía y son insumo para la toma de decisiones:

- Informe de operaciones
- Informe nivel de oportunidad.
- Informe del Defensor del Ciudadano

- Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf.
- Informe de cumplimiento del botón de transparencia.
- Informe del seguimiento a la implementación de la estrategia de comunicaciones.
- Informe de seguimiento de la gestión institucional

No obstante, pese al avance con el que cuenta la entidad, es necesario avanzar para consolidar una estrategia conjunta y determinar las acciones que se puedan adelantar en el marco de actividades pendientes por desarrollar.

V. OPERACIÓN DEL MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL

1. Etapa de planeación

En consideración al diagnóstico anteriormente descrito, se identifica que es necesario gestionar acciones que permitan una adecuada planeación y articulación de las actividades para dar cumplimiento a las directrices de relacionamiento con la ciudadanía, en los siguientes aspectos:

1.2 Ejercicios de caracterización

Frente a la etapa de planeación de relacionamiento integral con la ciudadanía, se plantea realizar mesas de trabajo en conjunto con las diferentes áreas de la SED, especialmente con la Oficina Asesora de Planeación con el fin de revisar las necesidades actuales y los inconvenientes que presentan en el momento de interactuar con la entidad.

Inicialmente, se revisará la información con la cual actualmente cuenta la entidad, como informes de gestión, encuestas de satisfacción, niveles de servicio, quejas reiterativas, entre otros.

Asimismo, se busca cumplir con la propuesta del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, así:

- Actualizar la caracterización de ciudadanía, los usuarios y grupos de valor y de interés e incluir los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Identificar en los ejercicios de caracterización las temáticas, canales, formatos y otras necesidades de información pública que la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor puedan tener.
- Incorporar variables sociodemográficas para identificar las diversidades de la ciudadanía a fin de obtener y difundir información, entre estas, las características de los grupos poblacionales que se relacionan con la entidad en razón a su edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras.
- Agregar en los procesos de caracterización, la identificación de necesidades, intereses y expectativas de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en cada uno de los escenarios de relacionamiento.
- Incorporar criterios diferenciales en los procesos de caracterización que permitan alcanzar una comprensión más profunda de las necesidades y preferencias de la ciudadanía.
- Realizar ejercicios participativos para identificar intereses de información, para racionalizar y mejorar los canales de atención.
- Utilizar la caracterización de los grupos de valor para optimizar la oferta de bienes y servicios,

realizar la simplificación de procesos y procedimientos asociados a la interacción con los grupos de valor y aquellos que incidan en la entrega de bienes y servicios e identificar preferencias de espacios y canales de información y diálogo (presenciales y virtuales).

- Incorporar los datos y la información resultantes de los ejercicios de caracterización para mejorar el proceso de toma de decisión y el relacionamiento de la entidad con la ciudadanía.

Dentro de la fase de planeación, en 2024 se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 9 de diciembre de 2024, el proyecto de resolución de la creación de la Mesa Técnica de Apoyo al Relacionamiento con la Ciudadanía el cual en consenso, rechazó la propuesta ante la identificación de la necesidad de actualizar los equipos técnicos de gestión y desempeño institucional en su conjunto, para dar alcance a las disposiciones descritas en la reciente Resolución 1880 del 13 de noviembre de 2024³.

Posteriormente, en el primer trimestre de 2025, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 31 de enero de 2025, la Oficina Asesora de Planeación presentó el inventario de Equipos Técnicos y su situación actual y se propone el ajuste de la resolución, considerandos y otros aspectos que los líderes de políticas consideren necesarios. Por lo anterior, en el segundo trimestre de 2025, el Equipo Técnico de Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites sesionó el 30 de mayo de 2025 con el objetivo de revisar propuestas que permitieran dar alcance al lineamiento de la entidad de actualización de equipos y al cumplimiento normativo. En esta sesión, no se llegó a un acuerdo y se propuso realizar una mesa de trabajo adicional o sesión extraordinaria para definir la alternativa final que se presentará para aprobación en el próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño. En el tercer trimestre de 2025 se realizó la sesión extraordinaria del Equipo Técnico el 8 de julio de 2025 con participación de las oficinas líderes de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía así:

Participación Ciudadana en la gestión pública: Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales

Transparencia y acceso a la información: Oficina Asesora de Planeación

Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites: Oficina de Servicio al Ciudadano

En esta reunión se acordó que se realizarán los ajustes pertinentes en el borrador de creación del Equipo Técnico de Relacionamiento con la Ciudadanía para presentarse nuevamente al comité Institucional de Gestión y Desempeño con las mismas actividades que traía el equipo ya conformado de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites e incluyendo una actividad adicional de articulación de las cuatro políticas.

En el cuarto trimestre de 2025 se realizó la medición INCIDE – “Medir para transformar Bogotá”, que es un índice diseñado por la Veeduría Distrital para evaluar cómo las entidades distritales garantizan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la entrega de bienes y servicios, en el marco de un modelo único de relación con la ciudadanía, para una gestión pública más cercana y confiable. Como resultado de esta medición, se identificaron los aspectos a mejorar con respecto al relacionamiento con el ciudadano que se trabajarán en la vigencia 2026.

³ “Por la cual se crea e integra el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Educación del Distrito, se fija su reglamento y se dictan disposiciones para su adecuado funcionamiento”.

En el primer trimestre de 2026 sesionó el Equipo Técnico de las políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites en el que se revisaron, ajustaron y aprobaron los últimos ajustes a la resolución por la cual se crea e integra el Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Como compromiso de esta sesión, se define llevar al próximo comité esta resolución para aprobación e implementación. Adicionalmente, en el primer trimestre se elabora la estrategia de servicio al ciudadano y relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2026 solicitada por la Subsecretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

1.3 Revisión y alistamiento de los insumos

Basados en la propuesta del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, se extraen algunos de los ítems para el alistamiento de insumos como se propone en dicho documento, así:

- Disminuir las dificultades institucionales de algunos procesos de gestión que ya no se encuentren acordes con las necesidades actuales, mediante la implementación de modelos de liderazgo, colaboración y aprendizaje que permitan la estandarización e integración de políticas y procesos al interior de la entidad.
- Continuar con los equipos de trabajo que ya definimos, así como la asignación de responsables en las nuevas tareas de perfeccionamiento de la política de relacionamiento Estado – Ciudadano.
- Revisar los diagnósticos institucionales, resultados de encuestas y mediciones propias, así como los resultados de la Medición del Desempeño Institucional MDI (FURAG) y del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía que mide la Veeduría Distrital para definir áreas o temáticas por mejorar y aquellas que su desempeño se debe mantener.
- Continuar con el fortalecimiento y participación de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Precisar las observaciones que nos realiza la Veeduría Distrital relacionadas principalmente por los referentes con el relacionamiento entre la entidad y sus grupos de valor.
- Realizar en cuentas de percepción con la ciudadanía, para actualizar la caracterización de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor, para actualizar las necesidades de información, infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, que se utilizan en la interacción con la ciudadanía.
- Promover las capacitaciones a las y los servidores públicos, para la mejora de sus competencias y habilidades en el relacionamiento con la ciudadanía.

Adicionalmente, se propone revisar los resultados de la implementación de las políticas de relacionamiento de vigencias anteriores, así como la implementación del programa de transparencia y ética pública.

1.4 Articulación de lineamientos de las políticas Estado - Ciudadanía

Se tiene presente la Ley 1474 de 2011⁴ que definió la obligatoriedad de la formulación de los Planes de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para las entidades públicas, como estrategia para la prevención de la corrupción y la mejora del relacionamiento con la Ciudadanía a través de:

- Acceso a la información
- Servicio al ciudadano
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas.

Actualmente la Secretaría de Educación del Distrito cumple con lo estipulado en la normativa antes descrita y realiza la formulación anual de los Planes de Participación Ciudadana.

Adicionalmente, para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se hace necesario articular acciones enfocadas a mejorar el relacionamiento con la ciudadanía y definir acciones integrales que impacten positivamente la interacción en los distintos espacios.

Por lo anterior, conforme con lo descrito con el documento modelo, se debe realizar lo siguiente:

- Alinear las estrategias para el relacionamiento con la ciudadanía establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital con aquellas que se formulen institucionalmente. Deben considerar impactar integralmente a todos los escenarios de relacionamiento.
- Formular acciones para el relacionamiento de manera coordinada entre áreas y dependencias de la entidad, en las instancias establecidas para tal fin.
- Considerar los riesgos y oportunidades en la etapa de alistamiento para prever los cambios y las restricciones.
- Poner en consideración de la ciudadanía las acciones formuladas para mejorar el relacionamiento de la entidad, a través del diseño e implementación de espacios de diálogo y consulta.
- Hacer seguimiento y evaluación a las acciones formuladas en el Plan de Acción Institucional de manera permanente y tomar en consideración el impacto que se espera obtener.
- Definir los proyectos estratégicos que busquen mejorar atención y el servicio a la ciudadanía e incluir componentes TIC e integrarlos al Plan de Acción Institucional y al Plan Estratégico de Tecnología de la Información.
- Garantizar que se cumpla siempre con temas de protección de datos personales en todos los procesos de captura de información de los ciudadanos.

De igual manera, estar en concordancia con las políticas de relacionamiento Estado - Ciudadanía establecidas en el MIPG, así como con la normativa descrita a continuación:

⁴ “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

- Decreto Distrital 847 de 2019⁵, el Decreto Distrital 293 de 2021⁶ y el documento CONPES D.C. 03 de 2019⁷ mediante el cual se establece la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción en Bogotá aprobada en el documento CONPES 01 de 2019⁸ y con el Decreto Distrital 189 de 2020⁹ y la Directiva 005 de 2020¹⁰.
- Lineamientos anticorrupción expedidos por la Secretaría General en conjunto con la Secretaría Jurídica Distrital a través de la Directiva 001 de 2021¹¹.

1.5 Identificación de los canales y espacios de relacionamiento en la entidad

Para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en la SED, se debe realizar nuevamente una tarea con cada una de las dependencias que nos permita identificar los canales y espacios de relacionamiento, para establecer los procedimientos y los responsables de estos, definir y/o articular la estrategia, así como los lineamientos de interacción con los grupos de valor.

De conformidad con lo anterior, se contemplan los 4 espacios de relacionamiento con la ciudadanía:

- ✓ Acceso a la información
- ✓ Acceso a la oferta de bienes y servicios
- ✓ Petición y rendición de cuentas
- ✓ Participación ciudadana.

Se pretende simplificar procesos y procedimientos asociados a la interacción con los grupos de valor y aquellos que incidan en la entrega de bienes y servicios.

1.6 Formulación de una ruta estratégica

La SED deberá formular una ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, en coherencia con el Programa de Transparencia y Ética Pública o el que haga sus veces, en lo referente a:

- Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor.

⁵ Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

⁶ Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de la contingencia generada nivel nacional por la pandemia generada por el COVID-19

⁷ Contempla la realización de jornadas de formación a partir de un diagnóstico de las competencias de servidores y servidoras, y de su conocimiento sobre los protocolos de servicio con enfoque de género y diferencial, establecidos en el nuevo Manual de Servicio al Ciudadano.

⁸ Plantea acciones orientadas a impulsar la innovación en las prácticas educativas a través de las tecnologías digitales, para el desarrollo de competencias en los estudiantes de educación preescolar, básica y media del sector oficial

⁹ Establece lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y dicta otras disposiciones

¹⁰ Establece principios y pautas para lograr la implementación del modelo de gestión pública denominado "Gobierno Abierto de Bogotá"

¹¹ Establece directrices generales para el acceso a la justicia, la recepción de denuncias, investigación, judicialización y persecución del delito de violencia intrafamiliar con ocasión de la expedición de la Ley 1959 de 2019.

- Caracterización de oferta institucional, canales y espacios de atención.
- Acciones de implementación de los escenarios de relacionamiento.
- Las entidades distritales deben implementar las directrices de Gobierno Abierto expedidas en la Directiva 05 de 2020¹² que establece los principios, el esquema de gobernanza y las acciones de las estrategias definidas en este lineamiento:
 - Senda de la integridad: Estrategias para la transparencia y la gerencia abierta
 - Democracia directa: Estrategias para la participación y la colaboración ciudadana
- Inteligencia colectiva: Estrategias para la ideación, co-creación e innovación
- Transformación digital
- Acciones de seguimiento y evaluación, propuestos en el modelo distrital.

1.7 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía:

Institucional: El MIPG es la principal herramienta de evaluación de la gestión institucional en la Medición del Desempeño Institucional MDI, reporte anual del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG.

Ciudadanía: Encuestas de percepción ciudadana, evaluación de calidad y entrega de bienes y servicios a la ciudadanía, evaluación ciudadana de las estrategias de acceso a servicios y realización de trámites de las entidades del distrito, evaluación ciudadana de calidad y oportunidad de la información pública.

VI. CONCLUSIONES Y RUTA DE ACCIÓN

En el primer trimestre de 2026 se elaboró la estrategia de atención, servicio y relacionamiento con la ciudadanía para la vigencia 2026 y se avanzó en la elaboración de la resolución por la cual se crea e integra el Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

¹² Establece principios y pautas para lograr la implementación del modelo de gestión pública denominado “Gobierno Abierto de Bogotá.”