



ESTRATEGIA DE ATENCIÓN, SERVICIO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.

Enero 2026- V1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
AMBIENTE



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO NORMATIVO	4
3.	OBJETIVO GENERAL	5
3.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
4.	ALCANCE	5
5.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	6
6.	INSUMOS PARA LA FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA	6
6.1.	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA:	6
6.2.	RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI)	7
7.	ESTRUCTURA ESTRATÉGICA:	8

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1:	Marco normativo	4
Tabla 2:	Resultado IDI-vigencia 2024-Política Servicio al ciudadano	8
Tabla 3:	Plan de acción estrategia de atención, servicio y relacionamiento con la ciudadanía	9

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1:	Resumen - Grafico resultado de encuestas - SDA 2025	6
----------------	---	---

1. INTRODUCCIÓN

En coherencia con el objetivo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de fortalecer el desempeño de las entidades públicas, garantizando la prestación eficiente, oportuna y de calidad de los servicios, así como el cumplimiento efectivo de las políticas públicas en beneficio de la ciudadanía, la Administración Distrital adoptó el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía mediante el Decreto Distrital 542 de 2023 y su Manual Operativo a través de la Resolución 001 de 2024.

En este contexto, la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA), en el marco de su misionalidad orientada a la protección, restauración y manejo sostenible del ambiente urbano, reconoce la importancia estratégica de implementar de manera integral el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC). En atención a ello, la entidad consolida un enfoque sistémico de relacionamiento que permita garantizar el acceso efectivo a la información pública, los servicios, trámites, espacios de consulta y participación ciudadana, así como el diálogo abierto y la construcción conjunta de soluciones frente a los desafíos ambientales del Distrito, en concordancia con los mandatos normativos y los compromisos institucionales.

La formulación de la presente Estrategia se sustenta en el análisis de insumos institucionales clave, tales como las encuestas de satisfacción ciudadana, las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, los resultados del Autodiagnóstico institucional del MIPG y el desempeño obtenido en el Índice de Desempeño Institucional – FURAG 2024, los cuales permitieron identificar brechas y oportunidades de mejora y orientar acciones estratégicas alineadas con la planeación institucional y la generación de valor público ambiental.

Dando continuidad a este proceso de articulación e implementación, se formula la Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Ambiente como una herramienta de planeación y gestión que evidencia el compromiso institucional con el mejoramiento continuo. Esta Estrategia define acciones internas articuladas, orientadas a facilitar el acceso, la comprensión y el uso de la oferta institucional de información, servicios y trámites, así como de los espacios de diálogo, participación y control social, en los distintos escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, bajo los principios de transparencia, participación, inclusión y generación de valor público ambiental.

2. MARCO NORMATIVO

La Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Ambiente se desarrolla en el marco del siguiente conjunto normativo y técnico:

Tabla 1: Marco normativo

Norma (número y fecha)	Descripción
Ley 962 del 8 de julio de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1346 del 31 de julio de 2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
Ley 1712 del 6 de marzo de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley estatutaria 1757 del 6 de julio de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Ley 2195 del 18 de enero de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto Nacional 19 del 10 de enero de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto Nacional 1083 del 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto Nacional 1499 del 11 de septiembre de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Resolución Nacional 1951 del 3 de junio de 2022	Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital
Resolución 001 del 2 de enero de 2024	Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía
Decreto Distrital 640 del 22 de diciembre de 2025	Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública
Decreto Distrital 646 del 22 de diciembre de 2025	Por medio del cual se expide el Decreto Único Distrital del Sector Ambiente

Documento CONPES D.C. 03 publicado el 26 de septiembre de 2019	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
--	--

Fuente: Diseño propio OPEL-Atención al ciudadano

3. OBJETIVO GENERAL

Gestionar de manera integral el relacionamiento de la Secretaría Distrital de Ambiente con la ciudadanía y los grupos de interés, mediante la articulación de acciones, procesos, canales y herramientas institucionales que garanticen el acceso oportuno, inclusivo y de calidad a la información, los servicios, los trámites y los espacios de participación, con el fin de fortalecer la transparencia, la integridad y la eficiencia administrativa, consolidar la confianza institucional y generar valor público para la protección, restauración y el manejo sostenible del ambiente urbano.

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer el diálogo ciudadano mediante la identificación, formalización y articulación de espacios presenciales y digitales de relacionamiento.
- Garantizar el acceso inclusivo a la información, servicios y trámites de la SDA, mediante rutas de atención diferenciadas y procedimientos actualizados.
- Consolidar una cultura institucional de transparencia e integridad a través de mecanismos de autodiagnóstico y rendición de cuentas.
- Articular las políticas de gestión y desempeño con la misionalidad ambiental de la SDA.
- Impulsar la innovación pública y la gestión del conocimiento basada en evidencia y datos abiertos.
- Fortalecer la participación inclusiva y el control social, asegurando la representación de los grupos de valor.

4. ALCANCE

La Estrategia aplica a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente que, de manera directa o indirecta, interactúan con la ciudadanía y los grupos de valor. Comprende los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, y se orienta a:

- Identificar y caracterizar la ciudadanía y los grupos de interés.
- Actualizar y fortalecer los procedimientos de Servicio a la Ciudadanía.
- Implementar procesos de mejora continua y autodiagnóstico institucional.
- Consolidar espacios de participación, diálogo y control social.
- Promover la innovación, la gestión del conocimiento y el uso de herramientas tecnológicas para el relacionamiento.

5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

La Estrategia se rige por los siguientes lineamientos:

- Enfoque diferencial poblacional y territorial.
- Accesibilidad universal e inclusión.
- Lenguaje claro y comprensible.
- Articulación interdependencias.
- Innovación pública y mejora continua.
- Transparencia, integridad y rendición de cuentas.
- Orientación a resultados y generación de valor público ambiental.

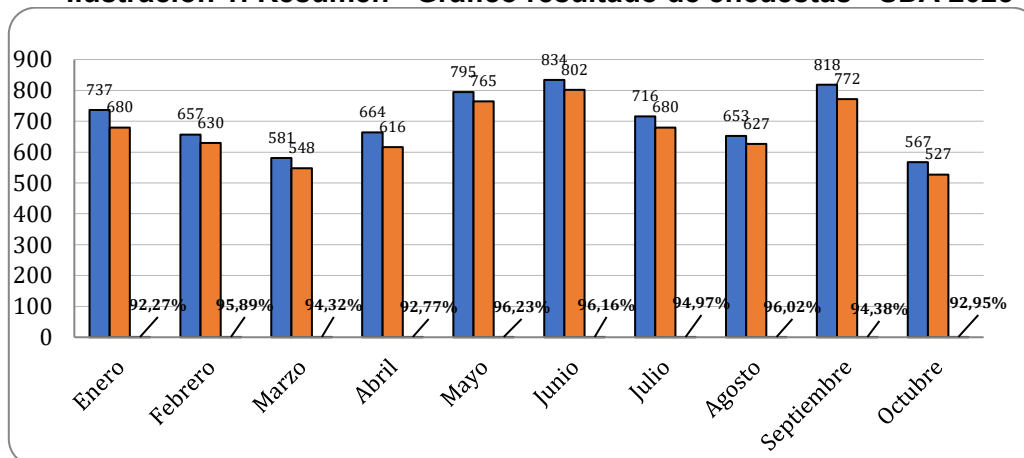
6. INSUMOS PARA LA FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Ambiente se formuló a partir del análisis y la articulación de los siguientes insumos institucionales:

6.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA:

Los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas a los diferentes canales de atención durante la vigencia evaluada evidencian una percepción altamente favorable por parte de la ciudadanía.

Ilustración 1: Resumen - Grafico resultado de encuestas - SDA 2025



Fuente: Diseño propio OPEL-Atención al ciudadano

En total, se registraron 8.028 encuestas, de las cuales 7.613 correspondieron a usuarios satisfechos, lo que representa un nivel global de satisfacción del 94,83 %. A lo largo del año, los porcentajes mensuales de satisfacción se mantuvieron consistentemente superiores al 92 %, alcanzando valores máximos cercanos al 96 %, lo cual refleja una valoración positiva de la calidad de la atención, la oportunidad en las respuestas, la accesibilidad y el funcionamiento de los canales de servicio. Estos resultados constituyen un insumo clave para la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora, y orientan la definición de acciones estratégicas para el fortalecimiento del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.

6.2. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (OCI)

En el marco de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, correspondientes al período comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 31 de marzo de 2025, se identificó, entre otros aspectos, la ausencia de una Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano formalmente formulada, que integrara los resultados del ejercicio de caracterización de la ciudadanía y de los grupos de valor, y que definiera de manera estructurada los escenarios de relacionamiento, así como los objetivos, metas, responsables, cronograma e indicadores de gestión y medición, en articulación con los procesos de planeación y gestión institucional.

6.3. RESULTADOS DEL AUTODIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL (MIPG):

Los resultados del Autodiagnóstico institucional del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía evidenciaron brechas y oportunidades de mejora en las políticas de Transparencia y Acceso a la Información, Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en el Ciclo de la Gestión Pública.

Entre los principales aspectos identificados se destacan la necesidad de fortalecer el acceso efectivo a la información pública y la gestión de riesgos de corrupción; avanzar en la digitalización y medición de los beneficios asociados a la racionalización de trámites; mejorar la estructura operativa, los procesos, la articulación interna y los mecanismos de evaluación de la satisfacción ciudadana en el servicio a la ciudadanía; y consolidar capacidades institucionales, métricas de impacto y estrategias de comunicación para una participación ciudadana más efectiva e incidente.

Estos resultados constituyeron un insumo fundamental para orientar la definición de acciones estratégicas dirigidas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía, la mejora continua de los procesos institucionales y la generación de valor público ambiental.

6.4. ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL – FURAG 2024

Los resultados del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG) 2024 constituyeron un insumo clave para evaluar el desempeño de la Secretaría Distrital de Ambiente en las dimensiones y políticas del MIPG relacionadas con el relacionamiento con la ciudadanía,

así como para identificar brechas frente a los estándares esperados y orientar acciones de mejora continua.

Tabla 2: Resultado IDI-vigencia 2024-Política Servicio al ciudadano

POLITICAS	ÍNDICES DETALLADOS	PUNTAJE POR INDICE
SERVICIO AL CIUDADANO	Accesibilidad para personas con discapacidad	100
	Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	100
	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	100
	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	100
	Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	100

Fuente: Diseño propio OPEL-Atención al ciudadano

En la Política de Servicio al Ciudadano, la entidad alcanzó una calificación de 100 puntos, superando de manera significativa el promedio del grupo de referencia, ubicado en 90,8 puntos. Este resultado representa una brecha positiva de 9,2 puntos, equivalente a una variación porcentual aproximada del 10,1 %, lo cual evidencia un desempeño sobresaliente frente a los criterios de evaluación establecidos en el MIPG.

Este nivel de desempeño refleja un alto grado de madurez institucional en la implementación de enfoques centrados en el ciudadano, la mejora continua de los canales de atención, la garantía de condiciones de accesibilidad e inclusión, así como la articulación efectiva de la Política de Servicio al Ciudadano con las demás políticas de gestión y desempeño institucional, fortaleciendo la coherencia entre la planeación, la gestión y los resultados de la entidad.

7. ESTRUCTURA ESTRATÉGICA:

El siguiente Plan de Acción operacionaliza la Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía, y se estructura a partir de los objetivos específicos previamente identificados. Para ello, define de manera articulada los objetivos, acciones, metas, indicadores, responsables y periodos de ejecución, facilitando su implementación, seguimiento y evaluación, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Tabla 3: Plan de acción estrategia de atención, servicio y relacionamiento con la ciudadanía

Objetivo específico	Acciones	Metas	Indicadores	Responsable	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Fortalecimiento del diálogo ciudadano	Identificar y consolidar espacios presenciales y digitales de diálogo con la ciudadanía (mesas territoriales, observatorios, ferias de servicio y plataformas virtuales).	Implementar cuatro (4) espacios formales de diálogo activo en las localidades priorizadas.	Número de espacios de diálogos realizados / Numero de espacios de diálogo implementados.	OPEL-Oficina de participación, educación y localidades Comunidad			25%			25%			25%		25%	
	Definir y formalizar los protocolos de participación y las rutas de comunicación ciudadana.	Adoptar y divulgar un (1) protocolo institucional de participación y comunicación ciudadana.	Protocolo institucional de participación y comunicación adoptado y divulgado	OPEL- Atención al ciudadano									100%			
Acceso inclusivo a información y servicios	Actualizar los procedimientos institucionales de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con la nueva estructura orgánica de la entidad y la normatividad vigente.	Actualizar y socializar tres (3) procedimientos de Servicio a la Ciudadanía en el marco del proceso de Participación y Educación Ambiental.	Número de procedimientos actualizados / Numero de procedimientos programados	OPEL- Atención al ciudadano			33%		33%	34%						
	Revisar, actualizar o diseñar rutas de atención diferenciadas	Revisar, actualizar o diseñar al menos una (1) ruta de atención diferenciada con criterios de	Número de rutas de atención diferenciadas implementadas con criterios de accesibilidad.	OPEL- Atención al ciudadano OTI -Oficina de Tecnología de la Información							100%					

	con criterios de accesibilidad.	accesibilidad, dirigida a grupos priorizados.															
	Incorporar acciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía en la oferta institucional.	Incluir, de manera transversal, procesos de formación en lenguaje claro, trato humanizado, protocolos de atención y enfoque diferencial dirigidos a los enlaces de las dependencias.	Número de jornadas de formación realizadas / Número de jornadas de formación programadas.	OPEL- Atención al ciudadano Enlaces de las dependencias		25%		25%		25%		25%					
Cultura institucional de transparencia e integridad	Desarrollar ejercicios de rendición de cuentas con enfoque ciudadano.	Realizar y publicar al menos un (1) informe de rendición de cuentas a la ciudadanía, en formatos accesibles.	Número de informes de rendición de cuentas publicados en formatos accesibles.	OPEL- Atención al ciudadano OAP-Oficina Asesora de Planeación						100%							
Articulación normativa y misional	Armonizar planes, programas y proyectos ambientales con las políticas de relacionamiento con la ciudadanía.	Vincular al menos dos (2) procesos de relacionamiento con la ciudadanía en las actividades de participación y educación ambiental.	Número de actividades de participación y educación ambiental que incorporan procesos de relacionamiento con la ciudadanía / Número de actividades programadas.	OPEL-Oficina de participación, educación y localidades						50%					50%		

	Coordinar acciones estratégicas y operativas entre las áreas de la Secretaría Distrital de Ambiente.	Diseñar e implementar un esquema formal de articulación con las áreas misionales para la gestión integral de la atención al ciudadano.	Esquema de articulación con las áreas misionales diseñado e implementado.	OPEL- Atención al ciudadano Áreas misionales						50%		50%				
Innovación y gestión del conocimiento	Actualizar la caracterización de la ciudadanía y los grupos de valor.	Actualizar la caracterización de la ciudadanía y de los grupos de valor de la entidad, de acuerdo con la nueva estructura orgánica institucional.	Caracterización de la ciudadanía y de los grupos de valor actualizada	OPEL- Atención al ciudadano OAP-Oficina Asesora de Planeación						100%						
	Implementar metodologías de innovación pública que faciliten el acceso a la información de la entidad a los grupos de valor.	Diseñar e implementar al menos dos (2) metodologías de innovación pública orientadas a mejorar el acceso, la comprensión y el uso de la información institucional por parte de los grupos de valor.	Número de metodologías de innovación pública implementadas / Número de metodologías de innovación pública programadas.	OPEL- Atención al ciudadano OTI -Oficina de Tecnología de la Información						50%			50%			
Participación inclusiva y control social	Establecer mecanismos de seguimiento y monitoreo ciudadano.	Establecer al menos un (1) mecanismo de seguimiento y monitoreo ciudadano que permita recoger, analizar y utilizar la	Número de mecanismos de seguimiento y monitoreo ciudadano implementados.	OTI -Oficina de Tecnología de la Información OAC- Oficina Asesora de Comunicaciones							100%					

Fuente: Diseño propio OPEL-Atención al ciudadano

La presente Estrategia se constituye en un instrumento de planeación y gestión que orienta las acciones institucionales en materia de atención, servicio y relacionamiento con la ciudadanía, en concordancia con el MIPG, permitiendo el seguimiento sistemático, la evaluación de resultados y el mejoramiento continuo de la gestión pública ambiental.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Bibiana Andrea Cortes Malagón Mónica Ceferino Giraldo Cargo: Líder de servicio al ciudadano Profesional especializado Fecha: 27 de enero de 2026	Nombre: Alix Auxiliadora Montes Arroyo Cargo: jefe Oficina de Participación, educación y localidades Fecha: 28 de enero de 2026	Comité institucional de gestión y desempeño en Sesión del 29 de enero de 2026