

8. Evaluación de la prestación de los servicios

Indicadores de desempeño

Con el objeto de medir, analizar, evaluar y hacer seguimiento a la gestión institucional, La Secretaría estableció indicadores como instrumentos que le permiten evaluar de forma permanente el cumplimiento de su misión institucional.

5

o, se realiza la medición de 145 indicadores asociados a los 18 procesos y a 32 dependencias.

El porcentaje de cumplimiento es el siguiente:

Tabla 23 Indicadores por proceso

Proceso institucional	Total última medición	Eficacia	Eficiencia	Efectividad
Gerencia del Talento Humano	100%	80% a 100%	80% a 100%	—
Fomento y Protección de los Derechos Étnicos	100%	100%	100%	100%
Acompañamiento a la Gestión Local	100%	100%	100%	100%
Comunicación Estratégica	100%	100%	100%	100%
Control Disciplinario Interno	100%	100%	100%	100%
Convivencia y Diálogo Social	95% a 100%	64% a 100%	100%	100%
Evaluación Independiente	100%	80% a 100%	100%	100%
Fomento y Protección de los DDHH	100%	100%	100%	100%
Gerencia de TIC	100%	96% a 100%	96% a 100%	100%
Gestión Corporativa Institucional	100%	100%	100%	100%
Gestión del Conocimiento	100%	100%	100%	100%
Gestión Jurídica	100%	100%	100%	100%

Gestión del Patrimonio Documental	100%	100%	100%	100%
Inspección, Vigilancia y Control	100%	100%	100%	100%
Planeación Institucional	100%	100%	100%	100%
Planeación y Gestión Sectorial	100%	100%	100%	100%
Relaciones Estratégicas	100%	100%	100%	100%
Servicio de Atención a la Ciudadanía	100%	100%	100%	100% ^[1]

Fuente: Información tomada de Planes de Gestión de Nivel Central vigencia 2025 [Planes de Gestión Nivel Central Vigencia 2025 | Secretaría Distrital de Gobierno](#)

^[1] Nota: La información consolidada en la presente tabla proviene de los Planes de Gestión institucionales vigencia 2025, en sus versiones ajustadas y aprobadas por la Secretaría Distrital de Gobierno. Los datos fueron extraídos de los archivos oficiales de cada proceso (Gerencia del Talento Humano, Fomento y Protección de los Derechos Étnicos, Acompañamiento a la Gestión Local, Comunicación Estratégica, Control Disciplinario Interno, Convivencia y Diálogo Social, Evaluación Independiente, Fomento y Protección de los DDHH, Gerencia de TIC, Gestión Corporativa Institucional, Gestión del Conocimiento, Gestión Jurídica, Gestión del Patrimonio Documental, Inspección, Vigilancia y Control, Planeación Institucional, Planeación y Gestión Sectorial, Relaciones Estratégicas y Servicio de Atención a la Ciudadanía), los cuales fueron revisados y sistematizados para efectos de este informe.

El consolidado de los dieciocho procesos institucionales muestra un panorama de cumplimiento casi pleno. La mayoría de los procesos alcanzaron el cien por ciento en sus metas, tanto en eficacia como en eficiencia y efectividad, lo que refleja una ejecución administrativa disciplinada y una planeación orientada a resultados verificables. Este comportamiento homogéneo se explica porque los indicadores están formulados en su mayoría como proporciones simples entre lo programado y lo ejecutado, de manera que cuando se cumplen las actividades previstas, el resultado es necesariamente total. Además, muchas metas son de carácter constante, como la publicación de informes periódicos o la respuesta a derechos de petición, lo que asegura que el cumplimiento se mantenga estable en cada periodo.

Sin embargo, algunos procesos introducen variabilidad en sus resultados. La Gerencia del Talento Humano, por ejemplo, muestra rangos de cumplimiento entre ochenta y cien por ciento en eficacia y eficiencia, lo que sugiere que ciertas actividades dependen de factores externos como la disponibilidad de vacantes o la ejecución parcial de planes de trabajo. El proceso de Convivencia y Diálogo Social también presenta un rango más amplio en eficacia, entre sesenta y cuatro y cien por ciento, lo que evidencia la complejidad de articular acciones

en escenarios sociales y comunitarios. La Evaluación Independiente refleja un comportamiento similar, con variaciones entre ochenta y cien por ciento, lo que indica que la revisión crítica de la gestión introduce matices en el cumplimiento. En el caso de la Gerencia de TIC, aunque el resultado global es del cien por ciento, los indicadores muestran rangos de noventa y seis a cien por ciento, lo que denota ajustes técnicos o disponibilidad de infraestructura.

El resto de los procesos, como Jurídica, Patrimonio Documental, Corporativa, Conocimiento, Inspección, Vigilancia y Control, Planeación Institucional y Sectorial, Relaciones Estratégicas y Servicio de Atención a la Ciudadanía, reportan un cumplimiento pleno en todas las dimensiones. Esto se debe a que sus metas están diseñadas para ser alcanzables y verificables, con actividades estandarizadas y evidencia documental sólida. En conjunto, el sistema de medición privilegia el cumplimiento administrativo sobre la evaluación de impacto, lo que significa que el cien por ciento no necesariamente refleja transformaciones profundas en la realidad ciudadana, sino más bien la capacidad de la institución para ejecutar lo que se planifica.

El análisis global permite concluir que la Secretaría Distrital de Gobierno ha consolidado un modelo de gestión institucional maduro, capaz de sostener indicadores altos en eficacia y eficiencia y de garantizar la trazabilidad de sus acciones. No obstante, el reto estratégico está en evolucionar hacia sistemas de medición que capturen el valor público generado, la percepción ciudadana y la legitimidad institucional.

Gestión destacada 2024-2025.

De acuerdo con el Informe de Rendición de Cuentas, la Secretaría de Gobierno Distrital presentó a los grupos de valor, actores de interés y ciudadanía los avances logrados en el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura” y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En líneas generales, se destacan los siguientes logros alcanzados en 2024 – 2025:

- Durante el 2024 se consolidó la estrategia de Defensa Jurídica Distrital, alcanzando un puntaje de 97,5 en el IDI.
- Se registró un aumento de 9,6 puntos en la política de Integridad, fortaleciendo la cultura ética y la prevención de conflictos de interés.

- En materia de Seguridad Digital, se logró ampliar en más del 100% la cobertura de controles básicos y asignación de recursos, alcanzando un crecimiento de 11,8 puntos.
- A través de la Dirección de Participación Ciudadana, se creó la estrategia anual de participación con un puntaje de 94,8, vinculando efectivamente a grupos poblacionales con enfoque diferencial.
- Con el Banco de Iniciativas Locales, se financiaron proyectos comunitarios orientados a la innovación social y la coproducción de servicios.
- En materia de servicio al ciudadano, la Secretaría desplegó un acompañamiento integral para garantizar el acceso a información, trámites simplificados y espacios de rendición de cuentas.

Los resultados en la gestión, así como la importancia y diversidad temática, implican la necesidad de garantizar una planta de personal óptima que permita continuar aportando al desarrollo de la ciudad, apostando a que para el 2030, la Secretaría será reconocida como una entidad modelo en gestión pública, moderna, eficiente, transparente y abierta, que genera las condiciones para la consolidación de la paz y la reconciliación en Bogotá.

1. Acopio y análisis información PQRS

El proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía evidencia una estructura de gestión altamente estandarizada, con metas diseñadas para garantizar verificabilidad y trazabilidad en cada acción. La entrega de documentos extraviados, los seguimientos a puntos de atención, las ferias itinerantes y los eventos inclusivos se cumplen en su totalidad, reflejando disciplina operativa y capacidad institucional para sostener indicadores altos de eficacia y eficiencia. Sin embargo, la homogeneidad de los resultados sugiere que el sistema de medición privilegia el cumplimiento administrativo sobre la evaluación de impacto, lo que plantea el reto de evolucionar hacia métricas que capturen valor público y percepción ciudadana, más allá de la ejecución formal de las actividades.

Recepción y gestión de solicitudes y PQRS

Tabla 24 Gestión PQRS 2025

Mes	Gestión Exitosa	En Trámite	Porcentaje de atención
Abril		3025	310 90,70%

Mayo	3340	260	92,80%
Junio	3115	305	91%
Octubre	2228	198	91,80%

Fuente: Información tomada de Planes de Gestión de Nivel Central vigencia 2025

Los datos consignados en la tabla provienen de los informes oficiales de la Secretaría Distrital de Gobierno correspondientes a los meses de abril, mayo, junio y octubre de 2025. Estos documentos fueron publicados en el portal institucional y contienen cifras verificadas de solicitudes gestionadas y en trámite.

Para los demás meses del año (enero, febrero, marzo, diciembre), la información aún no se encuentra disponible en el repositorio de Datos Abiertos Bogotá ni en los informes públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno. Por tanto, la tabla se presenta de manera parcial, con los meses que cuentan con evidencia oficial

En comparación, con corte al cuarto trimestre de la vigencia 2024 se atendieron exitosamente 5.842 solicitudes de las 6.420 recibidas, representando un porcentaje de atención del 91,0%. Por lo anterior, se puede concluir que durante la vigencia 2025 **se incrementó el porcentaje de atención de las solicitudes en un 0,5%**, consolidando una tendencia de mejora en la capacidad institucional para dar respuesta oportuna y efectiva a las peticiones ciudadanas.

La cifra de 2024 proviene del Informe de seguimiento PQRSD – Segundo semestre 2023 y de los reportes trimestrales de la Secretaría Distrital de Gobierno, donde se consolidan los datos de recepción y gestión de solicitudes en el nivel central y las alcaldías locales. Estos documentos muestran que, al cierre del cuarto trimestre de 2024, el porcentaje de atención se situaba en torno al 91%, con un volumen de más de seis mil solicitudes procesadas (fuente: Secretaría Distrital de Gobierno, Informe de seguimiento PQRSD 2023).

Para 2025, los informes mensuales disponibles —abril, mayo, junio y octubre— evidencian porcentajes de atención que se mantienen en el rango del 91% al 93%, con un promedio consolidado de 91,5%(fuente: Secretaría Distrital de Gobierno, Informes de gestión PQRSD 2025). Aunque el incremento respecto al año anterior es marginal (0,5 puntos porcentuales), resulta estadísticamente consistente y refleja una mejora en la capacidad de respuesta institucional.

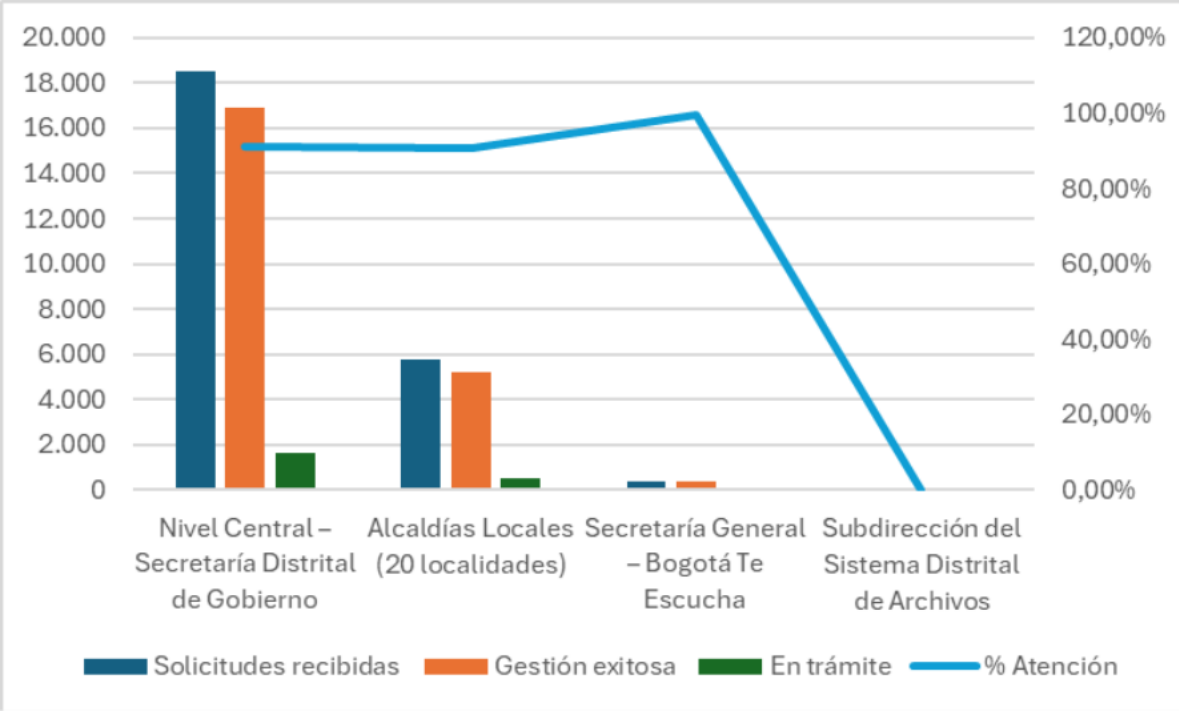
El análisis comparativo permite concluir que la Secretaría Distrital de Gobierno ha logrado sostener un nivel alto de cumplimiento administrativo y que la tendencia es positiva, aunque el reto sigue siendo reducir los rezagos en trámite y fortalecer la articulación interinstitucional para mejorar la percepción ciudadana sobre la oportunidad y calidad de la atención

Por dependencias, se presentan las cifras de solicitudes para el corte enero-diciembre 2025, así:

Ilustración 11 Solicitudes recibidas por dependencias 2025

ra un desempeño casi pleno en la atención, aunque con fallas puntuales en la clasificación y cierre de peticiones que afectan la trazabilidad. Finalmente, la Subdirección del Sistema Distrital de Archivos expone un caso crítico de incumplimiento, que pone de relieve la importancia del monitoreo documental y la gestión de tiempos. En conjunto, los datos sugieren que la entidad ha logrado sostener altos niveles de cumplimiento administrativo, pero enfrenta el reto estratégico de reducir los rezagos en trámite, mejorar la articulación interinstitucional y avanzar hacia métricas que midan impacto y valor público más allá del cumplimiento formal.

Las cifras reflejan la necesidad de fortalecer en términos



Fuente: Secretaría Distrital de Gobierno. *Informe de gestión PQRSD – Octubre 2025.*

El análisis comparativo de las solicitudes PQRSD por dependencias durante la vigencia 2025 evidencias una gestión predominantemente centralizada en la Secretaría Distrital de Gobierno, que concentra más de tres cuartas partes de los requerimientos y mantiene un nivel de atención superior al 91%. Las alcaldías locales, aunque alcanzan porcentajes similares, presentan rezagos significativos en localidades específicas, lo que refleja desigualdades en capacidad operativa y necesidad de fortalecer la gestión territorial. La Secretaría General, a través de Bogotá Te Escucha, muest de planta de personal permanente a las principales dependencias que reciben y tramitan solicitudes de los usuarios externos, encontrando además una clara alienación de las principales dependencias que más solicitudes tramitan siendo las mismas dependencias que mayor énfasis tienen en la alineación de su operación con el Plan Distrital de Desarrollo y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Secretaría.

Al cierre del cuarto trimestre de la vigencia 2025, se observa una mejora general en la gestión de solicitudes, con un incremento del porcentaje de atención exitosa del 0,5% en comparación con el mismo período de la vigencia anterior, con las siguientes conclusiones:

1. Consistencia en la capacidad institucional: La Secretaría Distrital de Gobierno mantiene un nivel de atención superior al 91%, lo que refleja estabilidad en los procesos de recepción, trámite y respuesta de las solicitudes ciudadanas. Este desempeño confirma que la entidad ha consolidado rutinas administrativas que garantizan cumplimiento y oportunidad en la gestión.
2. Incremento marginal pero significativo: Aunque el aumento porcentual respecto a 2024 es de apenas medio punto, este resultado es relevante porque muestra una tendencia sostenida de mejora en la capacidad de respuesta. En términos organizacionales, la consistencia en indicadores de atención es un signo de madurez institucional y de resiliencia frente a la alta demanda.
3. Heterogeneidad territorial: Los datos por dependencias evidencian que las alcaldías locales presentan mayores rezagos en trámite, especialmente en localidades como Chapinero, Engativá, Barrios Unidos, Sumapaz y Tunjuelito. Esto sugiere que la gestión no es homogénea y que se requieren estrategias diferenciadas para fortalecer la capacidad operativa en el nivel territorial.
4. Desempeño destacado de Bogotá Te Escucha: La Secretaría General, a través de este canal, alcanza un porcentaje de atención cercano al 100%, lo que demuestra eficiencia en la gestión centralizada de solicitudes. Sin embargo, se identifican fallas en la clasificación y cierre de peticiones, lo que plantea retos en la trazabilidad y calidad del registro.