

**Evaluación de la Política de Racionalización de Trámites en el Marco del Plan Distrital
de Desarrollo “Bogotá Camina Segura” 2025**

Nicolás Romero Gonzalez

Escuela Superior de Administración Pública – ESAP Sede Central

Programa de Administración Pública

Práctica Profesional – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Docente

tutor-Fredy Leonardo Rodríguez González

Bogotá D.C.

25 noviembre de 2025

Dedicatoria

Este trabajo se dedica a mi familia, cuyo acompañamiento constante y apoyo inquebrantable han sido el motor que impulsa cada meta alcanzada. A ellos, por su ejemplo de integridad, esfuerzo y compromiso, valores que guían mi ejercicio profesional en el servicio público.

De igual manera, a los docentes y formadores de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, quienes con su orientación académica contribuyeron a fortalecer mi visión crítica, analítica y ética frente a la gestión estatal.

Finalmente, a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por haber brindado el espacio para desarrollar una práctica que trasciende lo técnico y permite comprender el verdadero sentido del servicio público: generar valor, confianza y resultados que impacten positivamente la vida de la ciudadanía.

Resumen

El presente informe tuvo como propósito evaluar la Política Distrital 12 de Racionalización de Trámites, en el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura”, analizando las estrategias de control, seguimiento y mejora implementadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá durante el año 2025. El trabajo se orientó a identificar los avances, brechas y retos persistentes en materia de simplificación administrativa, lenguaje claro, atención ciudadana y generación de valor público, con el fin de formular acciones de fortalecimiento que contribuyan a mejorar el desempeño distrital en el Índice de Desempeño Institucional (IDI).

La metodología se estructuró en tres fases secuenciales: la primera, enfocada en la recolección y análisis documental de los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) y del IDI 2024, lo cual permitió establecer una línea base sobre el estado actual de la política. Los hallazgos evidenciaron un incremento de 9 puntos frente a la vigencia anterior (de 71.51 a 80.23), sin embargo, la política continúa presentando los resultados más bajos dentro del conjunto de políticas distritales, reflejando la necesidad de reforzar la articulación institucional, la gestión del conocimiento y la comunicación con la ciudadanía.

En la segunda fase, se aplicaron estrategias participativas y técnicas mediante la realización de mesas de trabajo de Lenguaje Claro con siete entidades distritales priorizadas, donde se validaron más de 300 trámites y servicios institucionales, y de laboratorios ciudadanos desarrollados en las Ferias “A tu servicio” (Engativá y La Joya), con participación directa de la ciudadanía. A través de encuestas y ejercicios de comprensión, se identificó que el 80% de los ciudadanos perciben dificultades para entender la información publicada en el portal institucional, principalmente por el uso de

tecnicismos y redacción poco clara. Estos resultados fueron contrastados con los análisis institucionales, permitiendo consolidar un diagnóstico integral sobre la efectividad de la política.

La tercera fase integró el análisis de resultados y formulación de acciones de mejora, orientadas a fortalecer la coherencia institucional y la implementación de la política. Entre los principales hallazgos se destacan la falta de estandarización en los procesos, la escasa capacitación del personal en lenguaje claro y atención ciudadana, y la debilidad en la comunicación intersectorial, factores que limitan la efectividad de las estrategias de racionalización.

El informe concluye que, aunque la política ha avanzado en digitalización, simplificación y uso de herramientas tecnológicas, aún requiere consolidar una transformación cultural y comunicativa dentro de las entidades. Se propone, por tanto, fortalecer los mecanismos de seguimiento, implementar estrategias permanentes de formación y acompañamiento técnico, y consolidar una gestión basada en la evidencia, que permita traducir los avances técnicos en verdaderas mejoras para la ciudadanía y en un aumento sostenible del desempeño distrital.

Tabla de contenido

Graficas	6
Introducción	6
Objetivos de la práctica	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Descripción de la entidad	9
Marco Teórico	12
Innovación Pública:	16
Metodología	17
Resultados	20
Conclusiones	41
Bibliografía	44
Anexos	45



Graficas

Gráfica No. 1. Organigrama orgánico – Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	11
Gráfica No. 2. IDI promedio para la Política de Racionalización de Trámites. Comparativo	21
Gráfica No. 3. Puntaje agregado por sector administrativo – Política de Racionalización de Trámites.	22
Gráfica No. 4. Mapa de calor del Índice de Desempeño Institucional 2023.	24
Gráfica No. 5. Mapa de calor del Índice de Desempeño Institucional 2024.....	25
Gráfica No. 6. Diagrama comparativo de variación por entidad entre las mediciones 2023 y 2024.	26
Gráfica No. 7. Subíndices de la Política de Racionalización de Trámites – 2024.	28
Gráfica No. 7. Subíndices de la Política de Racionalización de Trámites – 2024.	32
Gráfica No. 9. Resultados de las Mesas de Trabajo de Lenguaje Claro — Análisis de Validación Institucional.	34

Introducción

El presente proyecto tuvo como propósito evaluar la Política 12 de racionalización de trámites, contemplada en el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina segura”, con el fin de fortalecer la capacidad institucional para la gestión eficiente de trámites y servicios en el Distrito Capital. El estudio se centró en las estrategias de control y seguimiento implementadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, buscando generar un análisis técnico que contribuyera a la mejora de los resultados en el Índice de Desempeño Institucional (IDI). El proyecto radicó en la necesidad de identificar las barreras y oportunidades de mejora que aún persistían en la implementación de la política, a pesar de los avances en la modernización administrativa. A través de esta evaluación se pretendió aportar evidencia útil para la toma de decisiones y la consolidación de una cultura institucional orientada a resultados medibles y a la generación de valor público. El trabajo respondió a un enfoque evaluativo y descriptivo, estructurado en tres fases secuenciales: la primera correspondió a la recopilación y análisis de información institucional, mediante la revisión del FURAG y del IDI, así como la elaboración de diagnósticos comparativos por sector; la segunda se enfocó en el desarrollo de estrategias de control y seguimiento, implementando ejercicios con la ciudadanía y mesas técnicas con las entidades distritales, priorizadas por sectores mediante la metodología de focus group; y la tercera fase contempló el análisis de resultados y la formulación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la política desde los enfoques de Gobierno Abierto, Lenguaje Claro e Innovación Pública.

Objetivos de la práctica

Objetivo general: Evaluar la Política 12 de racionalización de trámites, contemplada en el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina segura”, en relación con las estrategias de control y seguimiento implementadas en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en el año 2025, para mejorar los resultados en el Índice de Desempeño Institucional (IDI).

Objetivos específicos:

1. Recopilar los documentos e insumos que apoyan la implementación de las estrategias que adelanta la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para comprender el estado actual en el que se encuentran las entidades del Distrito con respecto a los resultados obtenidos en el FURAG.
2. Desarrollar las estrategias de control y seguimiento con las entidades del Distrito para construir un diagnóstico de los puntos fuertes y débiles de la implementación de la política.
3. Analizar los resultados obtenidos de las estrategias de control y seguimiento para implementar acciones de mejora que fortalezcan la política de racionalización de trámites.

Descripción de la entidad

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, adscrita a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, tiene como propósito liderar estrategias orientadas al fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo la simplificación de trámites, la mejora de servicios, la comunicación efectiva mediante el enfoque de Lenguaje Claro y la consolidación de una gestión pública moderna, eficiente y participativa (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Secretaría General, 2023).

Dentro de la estructura institucional de la Secretaría General —representada en la Ilustración 1—, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se encuentra articulada con la Subsecretaría Jurídica Distrital, la Subsecretaría de Planeación Institucional, la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) y la Oficina de Control Interno. Esta articulación permite coordinar los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad, garantizando una gestión integral orientada al servicio ciudadano y a la eficiencia administrativa (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Secretaría General, 2023).

Tal como se observa en la Ilustración 1, la Secretaría General presenta una estructura jerárquica y funcional que facilita la toma de decisiones coordinadas entre sus dependencias. En este marco, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía ejerce un papel transversal al liderar políticas públicas de racionalización de trámites, atención al ciudadano, mejora regulatoria, innovación administrativa, gobierno abierto y fortalecimiento de la comunicación institucional. Gracias a esta posición estratégica, actúa como un enlace operativo entre la Secretaría General y las demás

entidades distritales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de transformación institucional definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en la Política 12 de Racionalización de Trámites (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020).

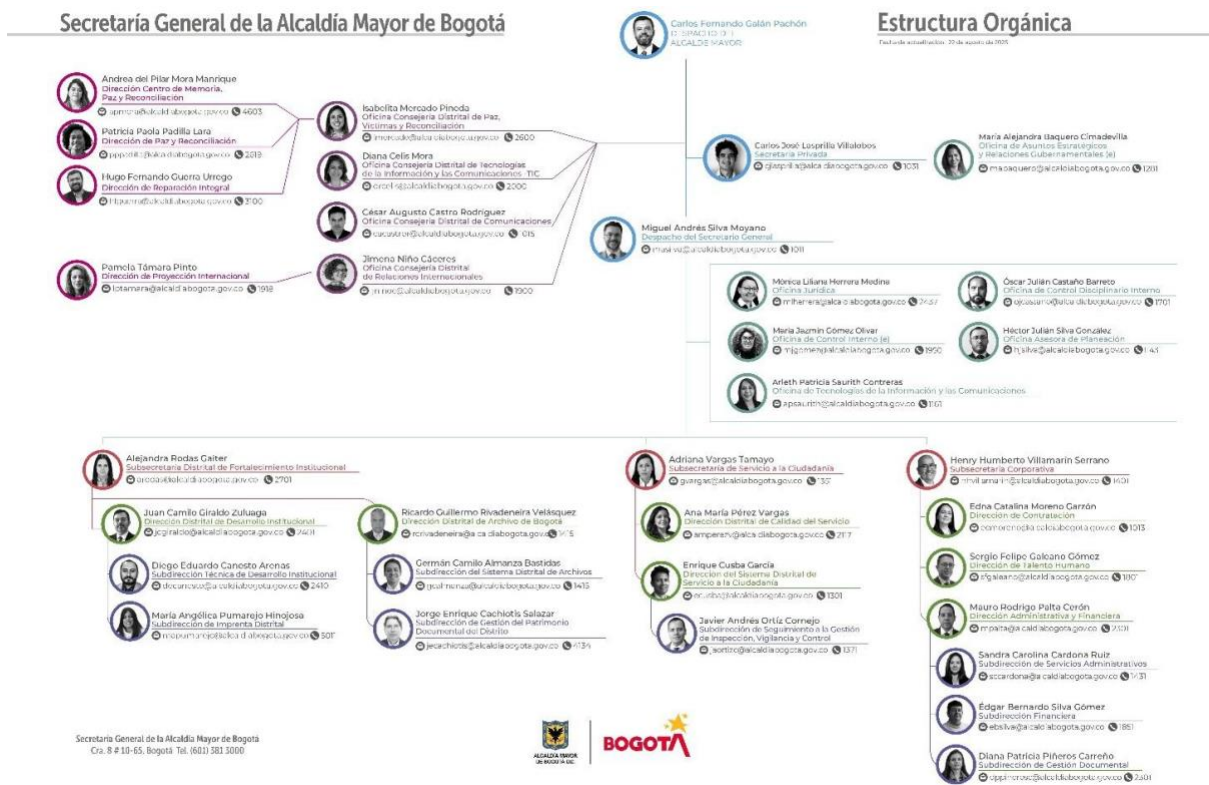
La Subsecretaría también orienta la implementación de estrategias de Lenguaje Claro, en articulación con la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y la Oficina de Comunicaciones de la Secretaría General, promoviendo el acceso a la información pública y la comprensión efectiva de los trámites y servicios del Distrito. De esta manera, contribuye a fortalecer la confianza ciudadana y la transparencia institucional, en coherencia con el principio de Gobierno Abierto y los compromisos del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina segura” (2023–2027) (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2023).

Su alcance funcional abarca la coordinación de estrategias de simplificación administrativa, la capacitación a servidores públicos en buenas prácticas de atención y lenguaje claro, y el acompañamiento técnico a las entidades distritales en la implementación de políticas de servicio ciudadano. En términos operativos, lidera la aplicación del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y el seguimiento de los indicadores del Índice de Desempeño Institucional (IDI), los cuales permiten evaluar la efectividad de las acciones de racionalización y el impacto de las políticas de modernización del Estado (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023).

En síntesis, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se constituye como el eje articulador de las políticas distritales de atención, racionalización y comunicación con la ciudadanía. su ubicación dentro de la estructura organizacional le otorga una posición estratégica para promover la

innovación institucional, coordinar la cooperación intersectorial y consolidar una administración pública más cercana, comprensible y eficiente. Como se muestra en el 1 - Organigrama orgánico - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Gráfica No. 1. Organigrama orgánico - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



Tomado de: (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Secretaría General, 2023)

Marco Teórico

Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina segura”:

Durante el desarrollo de la práctica profesional, las actividades ejecutadas han estado directamente vinculadas con los principios y enfoques contemporáneos de la administración pública, especialmente aquellos orientados a la eficiencia administrativa, la generación de valor público y la innovación institucional. Estos conceptos reflejan la evolución de la gestión pública hacia modelos más abiertos, participativos y centrados en el ciudadano, en coherencia con las orientaciones del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina segura”, que busca consolidar una administración moderna, eficiente y cercana a la ciudadanía (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2023).

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía:

El área de desempeño de la práctica se enmarca en el eje de seguimiento y evaluación de políticas públicas, específicamente en la Política 12 de racionalización de trámites, liderada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Esta dependencia tiene la misión de fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo estrategias que faciliten la simplificación de trámites, la mejora de los servicios y la comunicación con enfoque de lenguaje claro (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2023).

Política de Racionalización de Trámites:

La Política de racionalización de trámites constituye un pilar esencial de la modernización administrativa, al orientar a las entidades distritales hacia la eliminación de redundancias, la simplificación de procesos y la reducción de cargas innecesarias. De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública (2018), esta política “busca mejorar la calidad regulatoria, optimizar los procedimientos administrativos y fortalecer la confianza ciudadana mediante la simplificación y automatización de los trámites del Estado”.

Índice de Desempeño Institucional (IDI):

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la política se relaciona directamente con el Índice de Desempeño Institucional (IDI), indicador que mide la eficiencia administrativa de las entidades públicas y permite realizar un seguimiento sistemático a los resultados obtenidos en materia de gestión (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023). El DAFP sostiene que el IDI “evalúa las capacidades institucionales y los resultados de la gestión pública, a partir de la información reportada en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023). En este sentido, el análisis del IDI y del FURAG se convierte en una herramienta esencial para identificar avances, brechas y oportunidades de mejora en la implementación de la política.

Valor Público:

El concepto de valor público atraviesa todo el desarrollo de la práctica, al entenderse como la capacidad del Estado para generar beneficios reales y sostenibles a la sociedad, más allá del cumplimiento de procedimientos administrativos. Generar valor público implica que las acciones de racionalización, simplificación y lenguaje claro se traduzcan en confianza institucional, ahorro de tiempo y satisfacción ciudadana. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE (2019) sostiene que generar valor público “requiere que las instituciones públicas actúen de manera ética, innovadora y orientada a resultados que respondan efectivamente a las expectativas ciudadanas”.

Lenguaje Claro:

Por su parte, el lenguaje claro constituye un principio transversal que contribuye a la accesibilidad y transparencia de la gestión pública, al facilitar la comprensión de la información institucional y promover una comunicación más efectiva con la ciudadanía. Desde esta perspectiva, el uso de un lenguaje claro en los trámites y servicios públicos contribuye a la transparencia y a la inclusión. De acuerdo con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2022), el lenguaje claro “permite que la información sea entendida en un primer intento, eliminando tecnicismos innecesarios y fortaleciendo la confianza entre el ciudadano y la administración pública”. En este contexto, los laboratorios de lenguaje claro y las mesas de trabajo desarrolladas durante la práctica se consolidan como espacios de validación y mejora continua del contenido institucional (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2023).

Gobierno Abierto:

Asimismo, la práctica profesional ha integrado los principios del gobierno abierto, al promover la participación ciudadana, la transparencia y la colaboración interinstitucional. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2021) define el gobierno abierto como “un enfoque de gobernanza pública que promueve el acceso a la información, la participación de la sociedad y el uso de tecnologías digitales para incrementar la eficiencia y la confianza ciudadana”. Este principio se materializa en ejercicios de diálogo directo entre la ciudadanía y las entidades, como los focus groups, las ferias A Tu Servicio y las asesorías técnicas por sector (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2023).

Trámites:

El concepto de trámites también adquiere relevancia central, pues se refiere a los procedimientos mediante los cuales los ciudadanos ejercen derechos o acceden a servicios públicos. Su simplificación constituye una condición indispensable para mejorar la relación Estado–ciudadano. El Departamento Administrativo de la Función Pública (2020) los define como “las actuaciones que deben realizar las personas ante una entidad pública para satisfacer una necesidad, ejercer un derecho o cumplir con una obligación establecida por la ley”. La racionalización de trámites, por tanto, representa una vía directa para fortalecer la eficiencia y la legitimidad institucional (Departamento Nacional de Planeación, 2019).

Innovación Pública:

De este modo, la innovación pública es el eje articulador de los procesos de mejora institucional observados en la práctica. La OCDE (2020) plantea que la innovación pública “es un proceso sistemático que utiliza datos, tecnología y colaboración para diseñar políticas y servicios más efectivos, centrados en el usuario y basados en la evidencia”. En este sentido, las estrategias aplicadas por la Subsecretaría como la cocreación de soluciones, el uso de datos para la toma de decisiones y la validación participativa de información evidencian un enfoque de gestión adaptativa que combina la innovación con la sostenibilidad administrativa (OCDE, 2020; Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022).

De manera integral, los nueve conceptos Política de racionalización de trámites, Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina segura”, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Índice de Desempeño Institucional, Valor público, Lenguaje claro, Gobierno abierto, Trámites e Innovación pública estructuran el marco teórico de la práctica. Todos ellos orientan las acciones hacia el fortalecimiento de la gestión distrital, el mejoramiento de la experiencia ciudadana y la consolidación de una cultura institucional basada en resultados verificables y en la generación de confianza pública (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018; Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022; OCDE, 2020; CEPAL, 2021).

Metodología

El desarrollo de la práctica profesional se estructuró en tres fases, cada una orientada al cumplimiento progresivo de los objetivos específicos planteados en el plan de trabajo. Este proceso integró componentes técnicos, analíticos y participativos, y permitió vincular la experiencia académica con los procesos institucionales liderados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el marco de la Política Distrital 12 de Racionalización de Trámites.

Fase I. Revisión documental y análisis institucional

Durante la primera fase, las actividades se centraron en la recopilación, sistematización y análisis de información institucional proveniente de fuentes oficiales, entre ellas el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG y los resultados del Índice de Desempeño Institucional (IDI) de la vigencia 2024. Este ejercicio permitió construir una línea base sólida sobre el comportamiento de la Política 12 a nivel distrital, identificando avances, retrocesos y brechas estructurales.

Esta fase constituyó el punto de partida para comprender que la Política 12, aunque presenta un progreso cuantitativo frente a años anteriores, continúa siendo la de menor desempeño dentro del conjunto de políticas distritales (Informe Ejecutivo Política 12 de Racionalización de Trámites – IDI 2024, 2025).

Fase II. Ejecución de estrategias de control, seguimiento y participación

En la segunda fase, el proceso se centró en la aplicación de metodologías participativas y técnicas que combinaron el análisis institucional con la interacción directa con servidores públicos y ciudadanía. Esta fase operativa se desarrolló a través de dos instrumentos principales: las Mesas de Trabajo de Lenguaje Claro y los Laboratorios de Lenguaje Claro en las Ferias “A tu servicio”, los cuales funcionaron como Focus Groups institucionales y ciudadanos, respectivamente.

Las Mesas de Trabajo de Lenguaje Claro se realizaron con representantes de siete entidades distritales priorizadas, seleccionadas según su nivel de oferta institucional y volumen de trámites publicados. En cada mesa participaron delegados técnicos de las entidades y el equipo de Lenguaje Claro de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Estos espacios presenciales tuvieron como propósito socializar los resultados iniciales obtenidos en campo, orientar la aplicación de la matriz de validación y resolver dudas sobre la descripción, tiempo de atención, costo y requisitos de los trámites y servicios.

Posteriormente, las entidades completaron la Matriz Consolidada de Lenguaje Claro, una matriz que tuvo por objetivo fortalecer y verificar la información generada por el Bot desarrollado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Este Bot, encargado de realizar una primera transformación de los contenidos institucionales al enfoque de lenguaje claro, requería que cada entidad revisara detalladamente la información producida, con el fin de asegurar que los textos fueran precisos, comprensibles y coherentes con los trámites y servicios realmente ofrecidos.

La matriz, en este sentido, buscó que las entidades validaran el contenido preliminar generado por el Bot y emitieran una aprobación formal antes de que este fuera cargado en el Portal Bogotá,

plataforma a la que accede directamente la ciudadanía para consultar los trámites distritales. A través de este instrumento, las entidades confirmaron o ajustaron aspectos como la descripción del trámite, los requisitos, el tiempo de atención, los costos y los canales dispuestos, garantizando que la información publicada fuera clara, actualizada y útil para el ciudadano.

En total, las entidades validaron un conjunto de 302 trámites y servicios, lo que permitió consolidar un insumo robusto para el perfeccionamiento del Bot y para la calidad de la información disponible en el Portal Bogotá, fortaleciendo así la transparencia, la accesibilidad y la experiencia ciudadana en el acceso a los servicios públicos (Consolidado Matriz Entidades – Lenguaje Claro, 2025). En paralelo, se desarrollaron los Laboratorios de Lenguaje Claro en las Ferias “A tu servicio”, realizadas en las localidades de Engativá y La Joya, donde participaron los ciudadanos que interactuaron directamente con las mismas siete entidades priorizadas. Los participantes respondieron una encuesta estructurada después de recibir atención institucional, la cual incluyó preguntas orientadoras como:

- ¿Comprendió con facilidad la información sobre el trámite o servicio?
- ¿Considera que el lenguaje utilizado por la entidad fue claro y comprensible?
- ¿Recibió la información completa sobre los requisitos y tiempos del trámite?
- ¿Qué tan útil considera la atención brindada por la entidad?

Ambos ejercicios —mesas técnicas y laboratorios ciudadanos— se articularon en la fase de sistematización mediante mesas de retroalimentación sectoriales, donde las entidades revisaron los

hallazgos y propusieron acciones de mejora. Este enfoque permitió construir un puente entre la gestión institucional y la experiencia ciudadana, consolidando una mirada integral del problema.

Fase III. Análisis de resultados y formulación de acciones de mejora

La tercera fase correspondió a la integración y análisis crítico de todos los resultados obtenidos, consolidando la información documental, institucional y participativa para generar un diagnóstico técnico-evaluativo de la Política 12.

Resultados

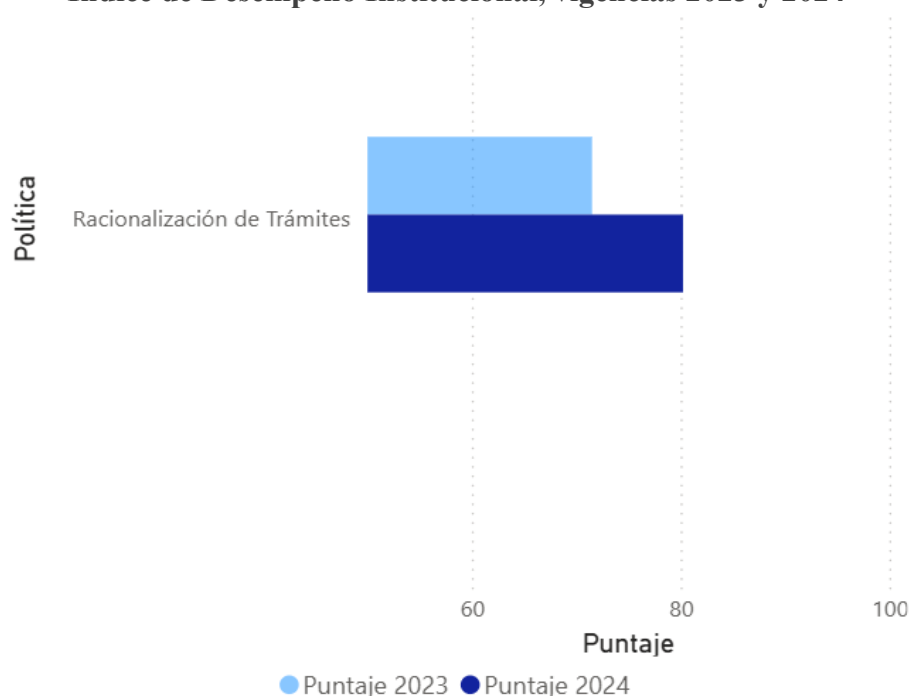
Fase I: Análisis documental e institucional de la Política 12

La primera fase del proyecto correspondió al análisis documental e institucional, orientado a la revisión sistemática de los insumos oficiales que sustentan la evaluación de la Política Distrital 12 de Racionalización de Trámites, a partir de los resultados del *Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)* y del *Índice de Desempeño Institucional (IDI)* para la vigencia 2024. Esta fase tuvo como propósito establecer una línea base de desempeño, identificar brechas estructurales y comprender los patrones de avance y rezago en la implementación de la política, tanto a nivel global como sectorial. (ver anexo 1)

En la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) 2024, la política de racionalización de trámites alcanzó un promedio de (80.23 puntos), lo que representa un incremento de casi 9 puntos frente a la vigencia 2023 (71.51). Si bien este resultado refleja fortalezas en la simplificación y optimización de procesos, el avance en la interoperabilidad entre entidades y el

fortalecimiento del uso de medios digitales para la atención ciudadana, esta política aún se mantiene como la de menor puntaje dentro de los resultados del distrito, lo que evidencia la necesidad de profundizar en la racionalización de la oferta institucional, fortalecer los mecanismos de seguimiento al impacto de las mejoras implementadas y promover una mayor articulación interinstitucional que permita consolidar los avances en la siguiente medición. (Ver gráfica 1)

Gráfica No. 2. IDI promedio para la política de Racionalización de trámites
Comparativo del Promedio de Puntaje de la política de racionalización de trámites en el Índice de Desempeño Institucional, vigencias 2023 y 2024



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG

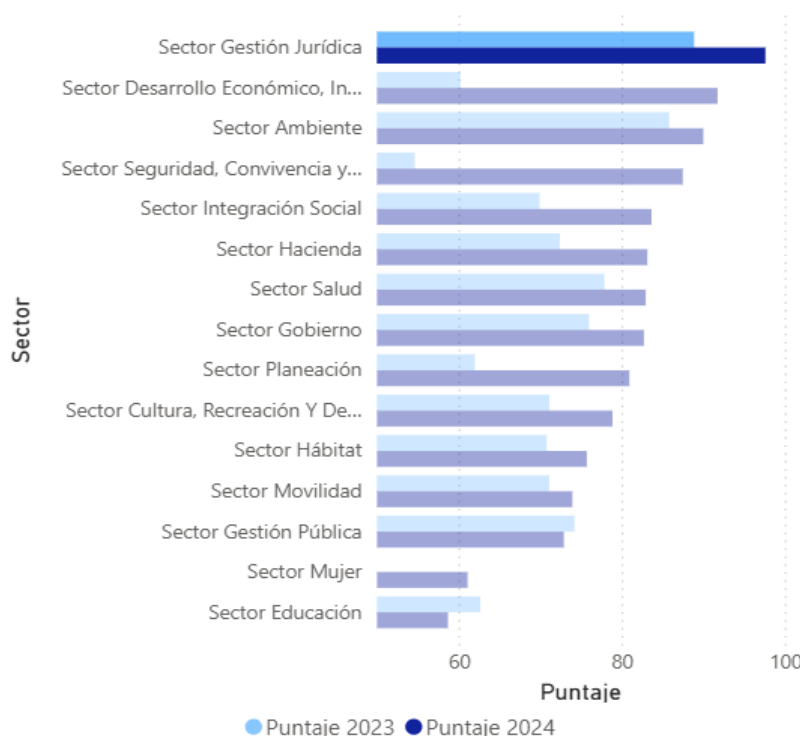
Ahora, desagregado por sectores, se encuentra que el sector con puntaje más alto es el sector Gestión Jurídica, obteniendo (97.62puntos) en la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) 2024, lo que refleja un incremento de casi 10 puntos, frente al resultado obtenido en 2023. Este desempeño refleja una gestión consolidada en la implementación de estrategias de

racionalización, así como un avance significativo en la eficiencia de los procesos administrativos y la adopción de herramientas tecnológicas orientadas a la simplificación y optimización de trámites aumentando con relación a la medición anterior. (Ver gráfica 2)

No obstante, dos sectores presentan puntajes inferiores a 70 puntos Mujer y Educación, mientras que tres sectores, Hábitat, Gestión Pública y Movilidad, registran puntajes en el rango de 70 a 75 puntos. Estos sectores requieren un esfuerzo adicional para su fortalecimiento y constituyen las áreas prioritarias hacia las cuales orientar las acciones de mejora.

Gráfica No. 3. Puntaje Agregado por Sector Administrativo, Política de Racionalización de Trámites

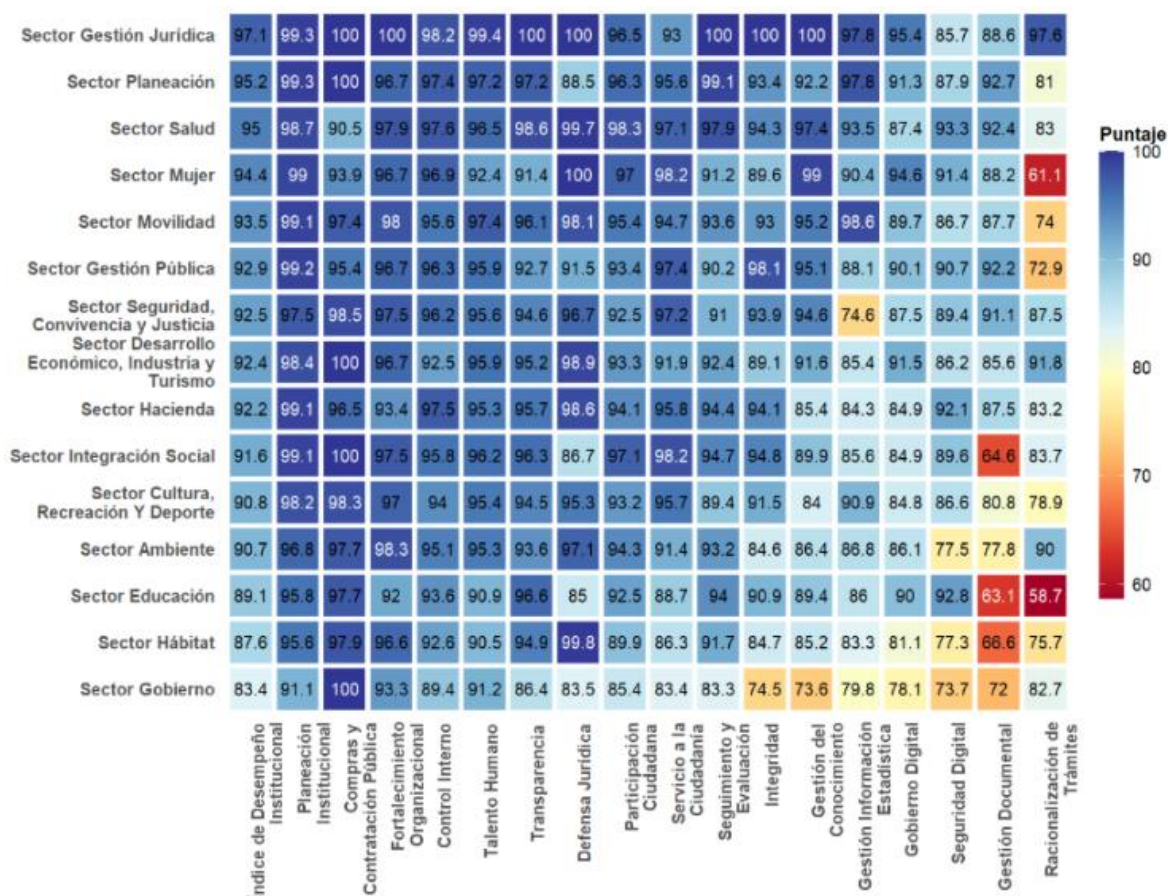
Comparativo del Promedio de Puntaje sectorial de la política de racionalización de trámites en el Índice de Desempeño Institucional, vigencias 2023 y 2024



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG

El análisis permitió constatar que la Política 12 alcanzó un puntaje promedio de 80,23 puntos en la medición IDI 2024, frente a los 71,51 puntos obtenidos en 2023, lo que representa un incremento de 8,72 puntos. Este aumento evidencia un progreso en la adopción de medidas técnicas relacionadas con la simplificación administrativa, la digitalización de trámites y la interoperabilidad institucional (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023). Sin embargo, a pesar del avance, la Política 12 continúa siendo la política con menor puntaje promedio entre las políticas distritales, lo que reafirma la necesidad de fortalecer los mecanismos de articulación interinstitucional y la gestión integral de la racionalización (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2025). En el contexto general de la administración distrital, los resultados reflejan un panorama mixto. Si bien se observa una tendencia ascendente general en los indicadores de desempeño institucional, la brecha entre sectores se mantiene significativa. El avance global de la Política 12 se debe principalmente a la consolidación de herramientas tecnológicas y al esfuerzo sostenido de sectores con estructuras organizacionales maduras, como Gestión Jurídica, que obtuvo 97,62 puntos, consolidándose como el sector con mejor desempeño en la implementación de la política.

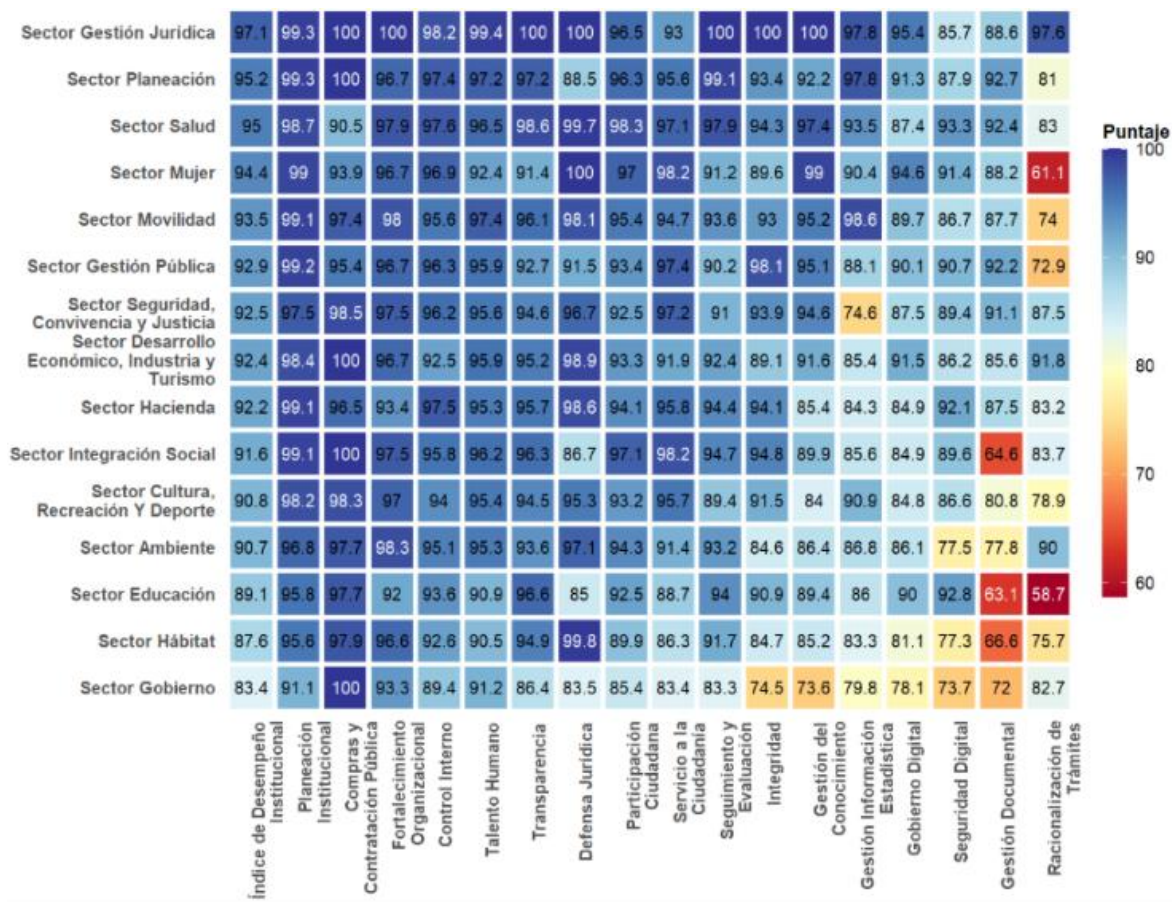
Gráfica No. 4. “Mapa de calor del Índice de Desempeño Institucional 2023



Fuente: Elaboración propia a partir del FURAG (DAFP, 2023).”

En contraste, los sectores Mujer y Educación obtuvieron puntajes inferiores a 70 puntos, mientras que los sectores Hábitat, Gestión Pública y Movilidad se ubican en el rango de 70 a 75 puntos. Este comportamiento sugiere que las capacidades institucionales para implementar la política no son homogéneas, y que los resultados dependen directamente de la estructura administrativa, el grado de tecnificación y la estabilidad de los equipos técnicos de cada entidad.

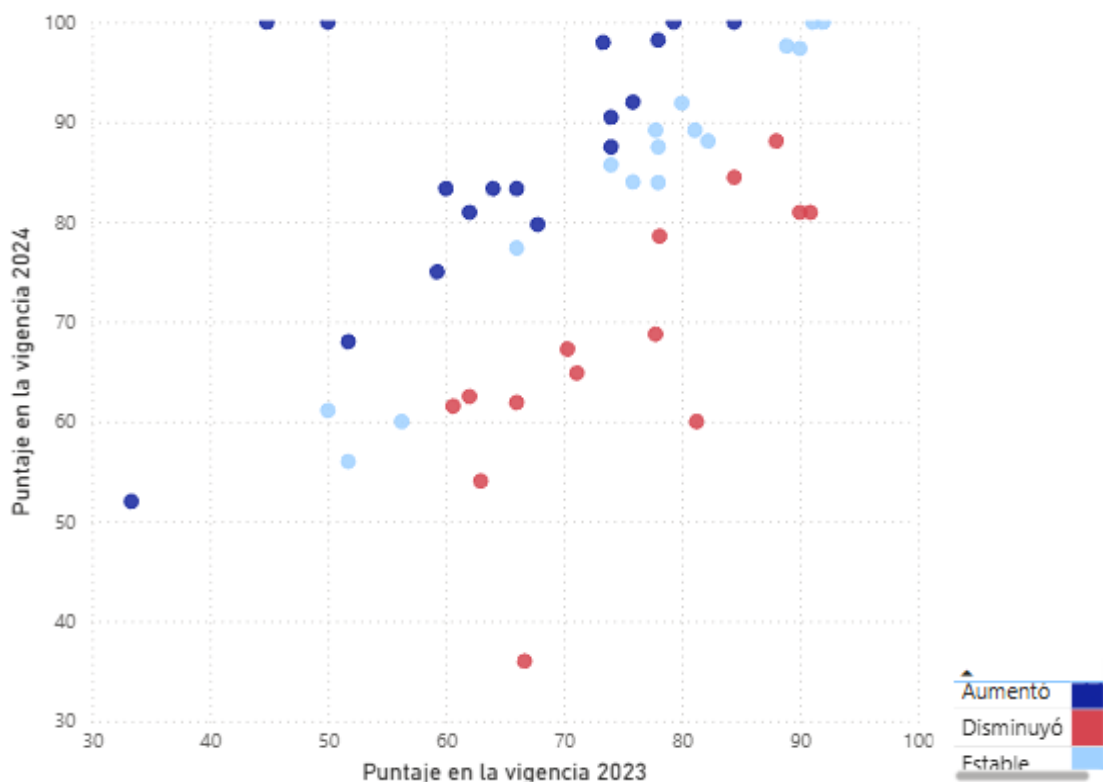
Gráfica No. 5. “Mapa de calor del Índice de Desempeño Institucional 2024



Fuente: Elaboración propia a partir del FURAG (DAFP, 2024).”

La comparación entre ambos mapas de calor permite observar un avance progresivo en los niveles medios de desempeño, pero con zonas de concentración en niveles intermedios, lo que reafirma la heterogeneidad de los resultados. Si bien la tendencia general es positiva, el reto principal radica en la sostenibilidad del mejoramiento, particularmente en entidades con alta rotación del personal técnico y debilidades en planeación estratégica.

Gráfica No. 6. “Diagrama comparativo de variación por entidad entre las mediciones 2023 y 2024



Fuente: Elaboración propia a partir del FURAG (DAFP, 2024).”

El diagrama de puntos, en el que cada punto representa una entidad distrital, muestra una tendencia de mayor aumento y estabilidad, con solo un pequeño grupo de entidades con variaciones negativas. Esta visualización respalda la hipótesis de que la racionalización avanza en lo técnico, pero aún carece de uniformidad territorial y sectorial.

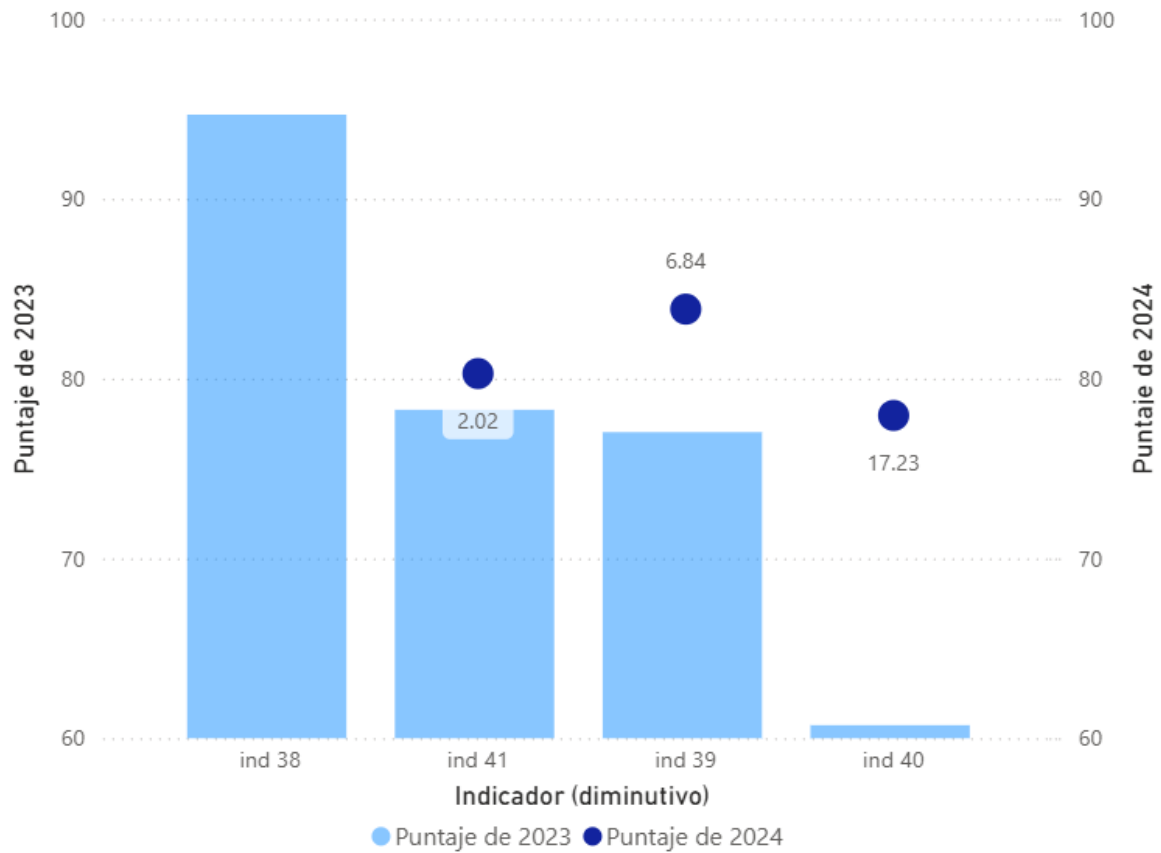
Desempeño por subíndices: fortalezas y rezagos

El análisis de los subíndices que componen la Política 12 ofrece una lectura detallada de las dimensiones en las cuales se concentran los avances y las limitaciones.

- **Subíndice 38 (Identificación de trámites y procedimientos administrativos):** no registró puntaje en 2024, debido a que el inventario solo consolidó la oferta institucional reportada, sin incorporar mecanismos de actualización o control de calidad de la información.
- **Subíndice 39 (Priorización de trámites según necesidades ciudadanas):** presentó un incremento de **6,84 puntos**, lo que indica un mayor esfuerzo de las entidades por incorporar criterios de pertinencia y participación ciudadana en la selección de trámites a racionalizar.
- **Subíndice 40 (Trámites racionalizados y recursos destinados):** registró el aumento más significativo, con **un aumento 17,23 puntos**, reflejando un fortalecimiento de las capacidades técnicas, tecnológicas y financieras dedicadas a la mejora de los procesos.
- **Subíndice 41 (Beneficios percibidos por la ciudadanía):** aumentó apenas **2,02 puntos**, evidenciando una brecha persistente entre las mejoras técnicas internas y la percepción real de los usuarios sobre la eficiencia y claridad de los trámites.

Gráfica No. 7. Subíndices de la Política de Racionalización de Trámites. 2024

Comparativo del Promedio de Puntajes Subíndices de la Política de Racionalización de Trámites en el Índice de Desempeño Institucional, vigencias 2023 y 2024



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la medición del FURAG

Esta diferencia entre incrementos técnicos y bajos avances en la percepción ciudadana indica que la política ha centrado su desarrollo en la racionalización instrumental, pero aún no logra consolidar una racionalización experiencial, en la que el ciudadano perciba mejoras tangibles en tiempos, requisitos y comprensión (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022).

Fase II: Estrategias de control, participación y seguimiento (Ferias y Mesas de Lenguaje Claro)

Esta segunda fase tuvo como propósito aplicar estrategias participativas y técnicas que permitieran contrastar los hallazgos del análisis documental con la percepción y experiencia real de los actores institucionales y ciudadanos. A través de ejercicios de validación práctica —las *Ferias “A tu servicio”* y las *Mesas de Trabajo de Lenguaje Claro*— se buscó evaluar la claridad, comprensión y pertinencia comunicativa de los trámites y servicios ofrecidos en el *Portal Bogotá*, así como verificar la coherencia entre la información institucional reportada y la comprendida por la ciudadanía.

Estas estrategias se diseñaron bajo un modelo metodológico de focus group, tanto ciudadano como técnico, priorizando un grupo representativo de entidades distritales con mayor volumen de oferta institucional. Este enfoque permitió abordar el fenómeno de manera segmentada y profunda, evitando el sesgo de generalización y garantizando una mayor calidad analítica en la interpretación de los resultados (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022).

1. Laboratorios de Lenguaje Claro — Ferias “A tu servicio” (Engativá y La Joya)

Los *Laboratorios de Lenguaje Claro* se desarrollaron dentro de las Ferias “A tu servicio”, realizadas en las localidades de Engativá y Ciudad Bolívar (barrio La Joya) durante el año 2025. Estos espacios se estructuraron como focus groups ciudadanos, en los que se aplicaron encuestas de validación y ejercicios prácticos de lectura y comprensión de los trámites y servicios disponibles en el *Portal Bogotá*.

Durante las ferias, los ciudadanos participaron en la evaluación directa de los textos y descripciones institucionales de los trámites asociados a las mismas entidades que participaron posteriormente en las mesas técnicas. Esta articulación metodológica permitió establecer una

relación directa entre la percepción ciudadana y la autovalidación institucional (ver Anexo 4 y anexo 5)

Preguntas orientadoras aplicadas a la ciudadanía:

- ¿La descripción del trámite o servicio que consultó le resultó clara y fácil de entender?
- ¿Los requisitos y documentos solicitados le parecieron comprensibles y suficientes?
- ¿Considera que el lenguaje utilizado por la entidad es accesible o contiene tecnicismos difíciles de comprender?
- ¿Encontró diferencias entre la información brindada en el punto de atención y la publicada en línea?
- ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse para facilitar su experiencia con los trámites del Distrito?

En total, participaron aproximadamente 150 ciudadanos durante ambas ferias, y se validaron 302 trámites y servicios correspondientes a las siete entidades distritales priorizadas: Secretaría General, Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Hábitat, Secretaría de Movilidad, Secretaría de la Mujer y Secretaría de Gobierno (ver anexo 2).

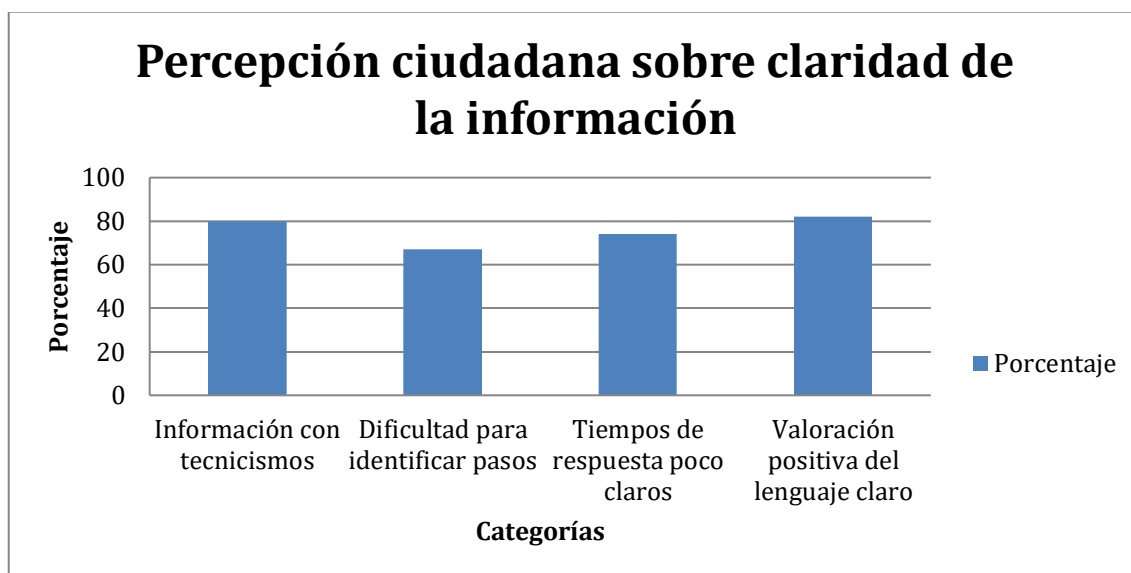
Los resultados consolidados de las encuestas reflejaron que:

- **El 80 % de los ciudadanos** consideró que la información publicada en el *Portal Bogotá* presenta tecnicismos o expresiones poco claras.

- **El 67 % manifestó dificultades para identificar los pasos o requisitos exactos del trámite.**
- **El 74 % indicó que los tiempos de respuesta no están suficientemente explicados o varían según la entidad.**
- **El 82 % valoró positivamente los ejercicios de lenguaje claro, considerándolos útiles para comprender mejor la oferta institucional.**

Estos hallazgos confirman que **el lenguaje administrativo continúa siendo un obstáculo estructural**, pues, aunque la digitalización ha mejorado el acceso, **no se ha garantizado una comprensión efectiva del contenido**. En palabras de la *OCDE (2019)*, la modernización del Estado no puede limitarse a la digitalización de los procedimientos, sino que debe incluir la **claridad comunicativa como pilar de valor público**.

Gráfica No. 8. Percepción ciudadana sobre la claridad de la información en el Portal Bogotá



Fuente: Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Resultados de las Ferias de Servicio a la Ciudadanía, 2024.

2. Mesas de Trabajo de Lenguaje Claro — Focus Groups Técnicos

Posterior a las ferias, se desarrollaron las Mesas de Trabajo de Lenguaje Claro, concebidas como focus groups técnicos con representantes de estas siete entidades participantes. Cada mesa contó con la presencia de los servidores públicos designados por las entidades, así como del equipo de Lenguaje Claro de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, quienes orientaron la sesión, resolvieron dudas sobre el diligenciamiento de la matriz de validación y explicaron los criterios de análisis.

Estas reuniones se realizaron de manera presencial y, posteriormente, las entidades remitieron sus matrices completas de validación, en las que evaluaron cada trámite y servicio según las variables establecidas:

- Nombre del trámite o servicio.
- Descripción institucional.

- Tiempo de obtención.
- Requisitos y documentos.
- Costo.
- Observaciones y sugerencias de mejora en lenguaje claro.

En total, se analizaron y validaron 302 trámites y servicios, cuya información fue consolidada en la *Matriz General de Lenguaje Claro* (Anexo 3), instrumento que permitió realizar un análisis comparativo sectorial.

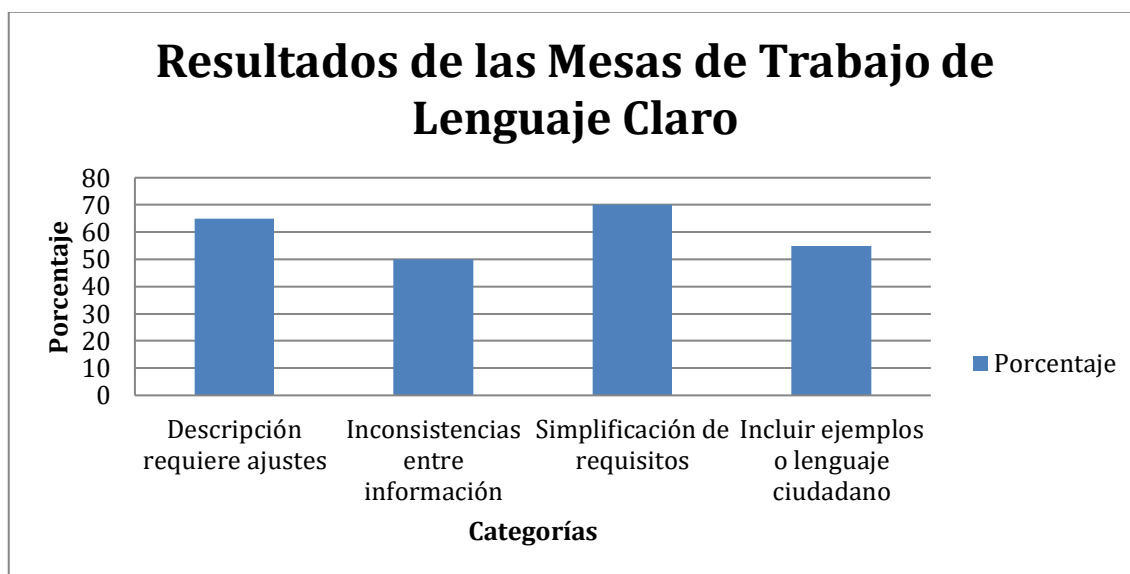
Los resultados obtenidos muestran que:

- **El 65 % de las entidades** manifestó que la descripción actual de sus trámites requería ajustes para mayor claridad.
- **El 50 % reportó inconsistencias entre la información publicada y la vigente en sus sistemas internos.**
- **El 70 % propuso simplificar la redacción de los requisitos**, eliminando redundancias o tecnicismos.
- **El 55 % recomendó incluir ejemplos prácticos o lenguaje más ciudadano** en las secciones de explicación.

El ejercicio de las mesas no se limitó a una revisión técnica, sino que permitió evidenciar brechas organizacionales: muchas entidades carecen de equipos especializados en comunicación institucional, y la validación del lenguaje claro recae en áreas de planeación o atención al ciudadano sin formación específica. Además, se constató que la rotación del personal y la ausencia

de mecanismos estandarizados de transferencia de conocimiento dificultan la sostenibilidad de los procesos de mejora (ver anexo 2).

Gráfica No. 9. Resultados de las Mesas de Trabajo de Lenguaje Claro — Análisis de Validación Institucional



Fuente: Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Mesas de Trabajo de Lenguaje Claro derivadas de las Ferias de Servicio a la Ciudadanía, 2024.

En términos de gestión pública, los hallazgos demuestran que la racionalización de trámites en Bogotá ha avanzado más en lo técnico que en lo comunicativo, lo cual impide consolidar un valor público perceptible. Tal como lo plantea *Ramió (2012)*, la simplificación administrativa requiere no solo de rediseño procesal, sino de una transformación cultural en la relación entre Estado y ciudadano.

La integración de los resultados provenientes de los Laboratorios de Lenguaje Claro y las Mesas de Trabajo técnicas permitió obtener una lectura más completa del estado real de la Política 12 de Racionalización de Trámites, evidenciando las tensiones existentes entre el avance administrativo reportado por las entidades y la experiencia práctica de los ciudadanos.

Los hallazgos revelan una brecha estructural entre la racionalización técnica y la racionalización perceptible. Aunque los avances en digitalización y simplificación han incrementado la eficiencia operativa, el 80 % de los ciudadanos aún percibe el lenguaje institucional como confuso o poco empático. Esto evidencia que la modernización se ha enfocado en la forma —automatizar, reducir pasos, estandarizar— sin lograr traducir esos cambios en una experiencia ciudadana más clara y comprensible.

A nivel institucional, el 65 % de las entidades reconoció la necesidad de mejorar la redacción de sus trámites, pero la mayoría no cuenta con equipos formados en comunicación clara ni con metodologías internas de revisión. Esta situación refleja que el lenguaje administrativo sigue siendo un obstáculo estructural para la transparencia y la accesibilidad, confirmando lo señalado por la *OCDE (2019)*: un Estado moderno no solo debe ser eficiente, sino también legible para su ciudadanía.

Asimismo, se identificó una asimetría en las capacidades institucionales: las entidades con mayor estabilidad de planta y claridad organizacional —como la Secretaría General o la Secretaría de Salud— mostraron procesos de racionalización más maduros, mientras que sectores con alta rotación de personal —como Mujer, Hábitat y Educación— presentaron debilidades persistentes. Esta desigualdad, como advierte *Ramió (2012)*, demuestra que sin estabilidad técnica y continuidad institucional no puede consolidarse una cultura de simplificación.

Durante las mesas, se evidenció también una fragmentación interinstitucional que debilita la gobernanza de la política. Las áreas de planeación, atención y tecnología operan con lógicas distintas, lo que genera inconsistencias en los canales de información y en la trazabilidad de las

mejoras. La falta de una estrategia unificada impide que los avances sean sostenibles y replicables, reforzando la necesidad de un liderazgo transversal por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Por otra parte, los resultados empíricos de los laboratorios demostraron que la claridad del lenguaje impacta directamente la confianza institucional. Los ciudadanos que comprendieron los textos y pasos de los trámites calificaron mejor la gestión distrital y mostraron disposición al uso de canales digitales. En contraste, aquellos que encontraron tecnicismos o inconsistencias prefirieron la atención presencial, lo que contradice los principios de autogestión y eficiencia del *Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura”* (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2023).

Finalmente, esta fase confirma que, a pesar del incremento en los indicadores del IDI 2024, la Política 12 de Racionalización de Trámites sigue siendo la de menor desempeño distrital. Los avances logrados no se traducen todavía en un cambio estructural ni en una percepción de valor público consolidada. Persisten brechas en comunicación, estabilidad del personal y articulación sectorial, que limitan la efectividad de las estrategias implementadas (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2023).

En consecuencia, se concluye que para lograr una racionalización integral será necesario fortalecer **tres dimensiones fundamentales:**

1. **La técnica**, que garantice procedimientos simplificados y coherentes.
2. **La comunicativa**, que asegure un lenguaje claro, comprensible y accesible.

3. **La organizacional**, que promueva estabilidad de planta, continuidad técnica y articulación intersectorial.

Solo desde esta visión integral la política podrá avanzar de un cumplimiento formal hacia una gestión pública moderna, transparente y centrada en el ciudadano.

Fase III. Análisis integral y formulación de acciones de mejora

La tercera fase corresponde al análisis integral de resultados y la formulación de acciones de mejora, en cumplimiento del tercer objetivo específico del proyecto, orientado a consolidar la información recolectada, evaluar el impacto de las estrategias implementadas y proponer medidas que fortalezcan la Política 12 de Racionalización de Trámites. Esta etapa representa el cierre analítico del proceso de investigación y práctica profesional, donde convergen los resultados documentales, institucionales y participativos obtenidos en las fases previas.

El propósito de esta fase fue sistematizar la información recopilada proveniente del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), el Índice de Desempeño Institucional (IDI), las Mesas Técnicas de Lenguaje Claro y los Laboratorios ciudadanos en las Ferias “A tu servicio” para convertirla en conocimiento útil que oriente la toma de decisiones en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y fortalezca los procesos distritales de racionalización y simplificación.

1. Diagnóstico consolidado del desempeño distrital

El análisis del desempeño distrital permitió confirmar que la Política 12, aunque registra un aumento de casi nueve puntos en la medición 2024 del IDI (80.23), continúa siendo la de menor desempeño distrital. Este resultado indica que los avances técnicos no se han traducido aún en

mejoras sustantivas en la percepción ciudadana ni en la sostenibilidad institucional de los procesos. Los datos muestran una brecha estructural entre eficiencia administrativa y experiencia del usuario, lo cual sugiere que el enfoque técnico, aunque necesario, no es suficiente si no se acompaña de un fortalecimiento organizacional y comunicativo.

El análisis de los subíndices revela que los mayores incrementos se concentran en la ejecución de acciones de racionalización y asignación de recursos, mientras que los relacionados con participación ciudadana y beneficios percibidos por los usuarios mantienen rezagos. Esto demuestra que, aunque las entidades invierten en automatización y digitalización, los impactos tangibles en tiempos, costos y claridad comunicativa son aún limitados.

2. Incidencia de la estructura organizacional y la gestión del talento humano

Uno de los hallazgos más relevantes en esta fase fue la relación directa entre el desempeño de la política y la capacidad técnica del personal que la implementa. Durante el seguimiento institucional, se constató que la alta rotación de contratistas, la ausencia de procesos estables de inducción y la falta de formación continua generan discontinuidades en la implementación de la política y en la apropiación de sus lineamientos.

Esta situación es particularmente evidente en entidades que dependen de contratistas temporales o equipos con alta carga operativa. Cada cambio de personal implica una pérdida de conocimiento institucional, retrasa los procesos de actualización de trámites y obliga a reiniciar procesos de aprendizaje que debilitan la eficiencia acumulada. En contraposición, las entidades con equipos técnicos permanentes, programas de capacitación y liderazgo institucional consolidado como la

Secretaría Jurídica y la Secretaría de Salud presentan los mejores desempeños en la medición del IDI.

Desde el enfoque del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), esta problemática refleja un déficit en los componentes de Gestión del Conocimiento y Talento Humano, pilares esenciales para la sostenibilidad de cualquier política pública. La ausencia de procesos de capacitación transversal y la falta de manuales operativos unificados impiden que las entidades consoliden aprendizajes y repliquen buenas prácticas.

Asimismo, se observó que la mayoría de las capacitaciones se orientan a herramientas digitales o normativas, dejando de lado competencias blandas esenciales para la atención ciudadana y el uso de lenguaje claro. Esta desarticulación entre lo técnico y lo comunicativo repercute en la calidad de la información institucional y en la capacidad de las entidades para ofrecer servicios comprensibles, empáticos y efectivos.

3. Articulación entre los hallazgos técnicos y la percepción ciudadana

La evidencia obtenida en las Mesas Técnicas de Lenguaje Claro y las Ferias “A tu servicio” confirma que las debilidades institucionales repercuten directamente en la calidad de la información ofrecida al ciudadano. En total, se validaron 302 trámites y servicios pertenecientes a siete entidades distritales con alta oferta institucional. Los resultados demostraron que el 60 % de los trámites requerían ajustes en redacción o claridad y que en más del 35 % existían discrepancias entre la información reportada por las entidades y la percibida por los usuarios. Desde la óptica ciudadana, el 78 % de los encuestados manifestó dificultades para comprender los trámites publicados en el Portal Bogotá, especialmente en lo relacionado con los requisitos y tiempos de

atención. Estas cifras confirman la existencia de una brecha comunicativa que debilita la efectividad del proceso de racionalización, ya que los ciudadanos no perciben las mejoras administrativas implementadas si la información no es clara ni accesible.

Este hallazgo reafirma que la política requiere una estrategia integral de comunicación y lenguaje claro, acompañada de la creación de herramientas estandarizadas de redacción, guías institucionales y procesos de validación continua con los usuarios.

4. Evaluación de la sostenibilidad y recomendaciones técnicas

El análisis integral permitió identificar que la sostenibilidad de la Política 12 no depende exclusivamente de recursos tecnológicos o financieros, sino del fortalecimiento institucional y humano. Por ello, se plantea la necesidad de:

- Consolidar programas de formación continua sobre racionalización, simplificación y lenguaje claro, dirigidos a los equipos responsables de trámites y servicios.
- Diseñar e implementar protocolos de inducción y transferencia de conocimiento para mitigar los efectos de la rotación de personal.
- Integrar mecanismos de evaluación de competencias técnicas y comunicativas, que permitan medir el impacto de la capacitación en los resultados de la política.
- Establecer sistemas de seguimiento interinstitucional, donde las entidades compartan experiencias y buenas prácticas.

En síntesis, los resultados de esta fase evidencian que el avance técnico alcanzado en el Distrito Capital debe complementarse con una estrategia de fortalecimiento organizacional y de gestión del talento humano, capaz de garantizar continuidad, coherencia y apropiación de la Política 12 en el largo plazo.

La racionalización de trámites no es únicamente un ejercicio normativo o de eficiencia operativa; es una transformación cultural y comunicativa que exige estabilidad institucional, liderazgo técnico y compromiso colectivo con la calidad del servicio público.

Conclusiones

El proceso de análisis, evaluación y acompañamiento técnico desarrollado en el marco de la práctica profesional permitió comprender con profundidad el estado actual de la Política Distrital 12 de Racionalización de Trámites y su papel dentro del sistema de gestión pública del Distrito Capital. El trabajo articuló tres dimensiones complementarias: la documental e institucional (fase 1), la participativa y de control técnico (fase 2) y la evaluativa–propositiva (fase 3), generando una lectura integral sobre los avances, limitaciones y retos de la política.

En primer lugar, el estudio evidenció que, aunque la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) 2024 muestra un incremento de nueve puntos frente a 2023, la Política 12 continúa siendo la de menor desempeño entre las políticas distritales. Esto demuestra que las mejoras alcanzadas han sido principalmente de carácter técnico–administrativo, pero no logran consolidar transformaciones sostenibles en la cultura organizacional ni en la percepción ciudadana sobre la eficiencia de los trámites. Los resultados revelan que persisten brechas de articulación

interinstitucional, baja estandarización de procesos y debilidad en los mecanismos de seguimiento y transferencia de conocimiento, factores que explican la dispersión en los puntajes sectoriales.

En segundo lugar, el trabajo participativo desarrollado en las Mesas de Lenguaje Claro y los Laboratorios ciudadanos en las Ferias “A tu servicio” demostró que el avance institucional no siempre se traduce en una mejora tangible para los usuarios. Se validaron 302 trámites y servicios de siete entidades distritales, de los cuales el 60 % requirió ajustes en redacción, tiempos o requisitos, y el 78 % de los ciudadanos manifestó dificultades para comprender la información publicada en el Portal Bogotá. Esta evidencia sustenta que el lenguaje administrativo continúa siendo un obstáculo estructural, limitando la accesibilidad y la confianza de la ciudadanía en los servicios públicos.

En tercer lugar, el análisis integral desarrollado en la fase final permitió identificar que el desempeño institucional está estrechamente vinculado con la gestión del talento humano y la estabilidad del personal. La alta rotación de contratistas y la falta de programas sistemáticos de capacitación reducen la capacidad técnica instalada, generan discontinuidades en la implementación de la política y afectan la sostenibilidad de los resultados. En contraste, las entidades con estructuras de planta consolidadas y procesos de formación permanentes mostraron un desempeño más estable y coherente con los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Se concluye que el fortalecimiento de la Política 12 exige una estrategia integral que combine la racionalización técnica, la comunicación efectiva y el desarrollo del talento humano. La racionalización no debe concebirse como una mera simplificación de procedimientos, sino como

un proceso de innovación pública orientado a generar valor público, optimizar recursos y construir confianza ciudadana. En esta perspectiva, los resultados obtenidos no solo aportan al mejoramiento continuo de la política, sino que constituyen una base sólida para la formulación de una hoja de ruta distrital de fortalecimiento institucional, alineada con los principios de transparencia, eficiencia y servicio al ciudadano establecidos en el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina segura”.

La práctica profesional constituyó un escenario formativo fundamental para el fortalecimiento de las competencias propias del administrador público, al permitir la aplicación directa de los conocimientos adquiridos durante la formación académica. El proceso desarrollado permitió integrar enfoques de evaluación de políticas públicas, análisis institucional, gestión por resultados, innovación pública y comunicación estratégica, consolidando una comprensión operativa de cómo interactúan los distintos componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la realidad distrital. Asimismo, la participación en espacios de concertación interinstitucional, la validación de información con entidades y ciudadanía, y el uso de metodologías técnicas para el seguimiento de trámites permitieron ejercer habilidades de liderazgo público, deliberación técnica, toma de decisiones basada en evidencia y orientación al servicio. En este sentido, la práctica no solo fortaleció la experticia profesional, sino que aportó a la construcción de un perfil administrativo más crítico, analítico y comprometido con la generación de valor público y con la mejora continua de la gestión estatal. (ver anexo 6)

Bibliografía

1. *Alcaldía Mayor de Bogotá. (2023). Estrategia de Mejora de la Oferta Institucional. Alcaldía Mayor de Bogotá.*
2. *Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Secretaría General. (2023). Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Recuperado de <https://www.secretariageneral.gov.co>*
3. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL. (2018). Simplificación administrativa y mejora regulatoria en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Naciones Unidas.*
4. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL. (2021). Gobierno digital y simplificación de trámites en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Naciones Unidas.*
5. *Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2018). Política de Racionalización de Trámites. Bogotá: Presidencia de la República de Colombia.*
6. *Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2019). Manual para la racionalización de trámites. Bogotá, D.C.: DAFP.*
7. *Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2020). Manual de racionalización de trámites: orientaciones para la implementación en entidades públicas. Bogotá, D.C.: DAFP.*
8. *Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2022). Guía para la racionalización de trámites. Bogotá, D.C.: DAFP.*
9. *Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co>*
10. *Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co>*
11. *Departamento Nacional de Planeación – DNP. (2019). Documento CONPES 3975: Política Nacional de Simplificación y Racionalización de Trámites. Bogotá: DNP.*
12. *ESAP. (2023). Lineamientos para el desarrollo de trabajos de grado en administración pública. Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).*
13. *Gobierno Digital de Estonia. (2020). X-Road Interoperability Framework. Tallinn: Gobierno Digital de Estonia.*
14. *Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (2011). República de Colombia.*
15. *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE. (2019). La gobernanza de la simplificación administrativa en América Latina: hacia una administración pública más eficiente. París: OECD Publishing.*
16. *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE. (2020). The Path to Becoming a Data-Driven Public Sector. OECD Publishing.*

17. Ramió, C. (2012). *La simplificación administrativa como estrategia de modernización de la gestión pública*. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (54), 45–68.
18. Sánchez, J. (2015). *Racionalización de trámites y atención ciudadana: experiencias comparadas en América Latina*. *Revista de Gestión Pública*, 4(2), 23–41.
19. *Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá*. (2022). *Bogotá Ágil: Estrategia de calidad regulatoria y optimización de trámites*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
20. *Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá*. (2022). *Lineamientos distritales de racionalización de trámites*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
21. *Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá*. (2023). *Premio Distrital a la Gestión*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.

Anexos

Anexo 1. Informe Ejecutivo — *Política 12 (IDI 2024)*. Secretaría General – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Bogotá D.C., 2025.

Anexo 2. Informe Consolidado – *Mesas de Trabajo “Lenguaje Claro”*. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá D.C., 2025.

Anexo 3. *Consolidado Matriz Entidades – Lenguaje Claro*. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá D.C., 2025.

Anexo 4. *Laboratorio Lenguaje Claro – Feria “A tu servicio” Engativá*. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá D.C., 2025.

Anexo 5. *Laboratorio Lenguaje Claro – Feria “A tu servicio” La Joya*. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá D.C., 2025.

Anexo 6. *Informe Mensual de Ejecución de Vinculación Formativa – Agosto, septiembre y octubre de 2025*. Escuela Superior de Administración Pública – ESAP.