

Secretaría Distrital de Planeación
Subsecretaría de Planeación Socioeconómica - Dirección de Políticas Sectoriales

Informe de Seguimiento
Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía
Documento CONPES D.C. No. 03 de 2019
Fecha de corte: 30 de junio de 2021

Fecha de elaboración del informe: octubre 15 de 2021

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
AVANCE ACUMULADO DE LA POLÍTICA PÚBLICA A 30 JUNIO DE 2021	5
AVANCES DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021	7
AVANCES POR OBJETIVO DE LA POLÍTICA PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2021	8
CONCLUSIONES	28

INTRODUCCIÓN

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía fue expedida a través del Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014. Durante las vigencias 2018 y 2019 se elaboró el plan de acción que fue aprobado en el marco del Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C.) el 24 de septiembre de 2019.

El objetivo general de esta política es “garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida”, y sus siete (7) objetivos específicos se definieron así:

- Objetivo 1. Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as).
- Objetivo 2. Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades.
- Objetivo 3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital.
- Objetivo 4. Mejorar la cualificación de los servidores(as).
- Objetivo 5. Aumentar la oferta de servicios.
- Objetivo 6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones.
- Objetivo 7. Mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital.

A continuación, se presenta el seguimiento a esta política a partir de la presentación por parte de la Secretaría General, del avance acumulado con corte a junio 30 de

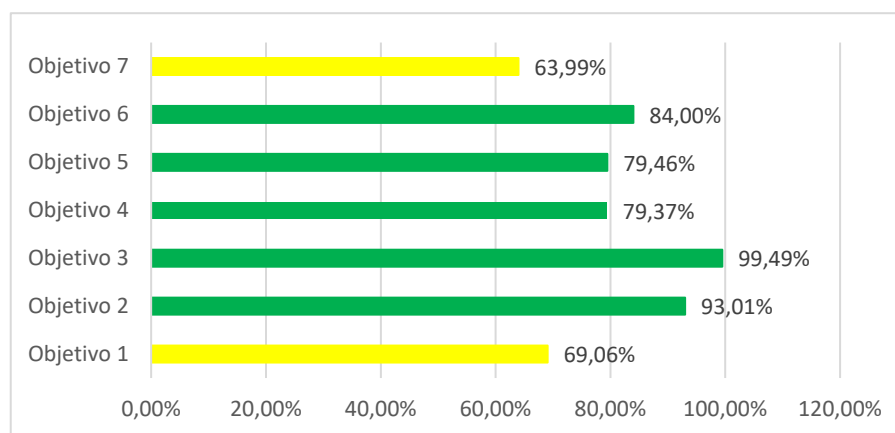
2021, por objetivos, resultados y productos sobre los cuales, de acuerdo con la definición técnica de cada indicador, se deben reportar avances.

AVANCE ACUMULADO DE LA POLÍTICA PÚBLICA A 30 JUNIO DE 2021

De acuerdo con el reporte entregado por la Secretaría General, el avance acumulado en el cumplimiento de los objetivos de la política con corte al 30 de junio de 2021 es del 83,16%. Es importante señalar que, aunque el plan de acción de la política se diseñó con un horizonte de diez años, hasta la vigencia 2027, la mayor parte de los indicadores de producto que fueron propuestos son de tipo creciente y constante, por lo cual si bien se ha cumplido con la ejecución de estos productos en los primeros años de ejecución del plan de acción, la Secretaría General, como entidad líder de la política pública, debe garantizar el mantenimiento de dichos productos a lo largo de la fase de implementación de la política pública.

El avance acumulado de los objetivos específicos se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfico 1. Avance Acumulado Ponderado de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía por Objetivo



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte de seguimiento entregado por Secretaría General con corte a 30 de junio de 2021.

Como se observa en la gráfica, la implementación de la política pública cuenta con buen desempeño al reportar cumplimientos de más de 60% en los siete objetivos de la política pública, siendo el objetivo 2 “Mejorar la articulación y coordinación con las entidades” el de mayor avance con 93,01%. Lo anterior se debe principalmente a que este objetivo cuenta con productos ya entregados al 100% como por ejemplo el “Decreto para regulación de

aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía” y “Lineamientos para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía”.

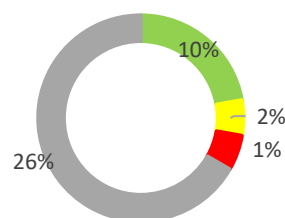
Por su parte, los objetivos 1. “Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as), 7. “Mejorar la eficiencia y la eficacia de la regulación distrital”, presentan avances menores a 75% (semáforo amarillo); sin embargo, es importante considerar que muchos de los indicadores de la política pública son de tipo creciente que pudieron verse afectados por la pandemia debida a la COVID 19, y adicionalmente, existen otros productos que serán implementados en las próximas vigencias.

AVANCES DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021

Específicamente para el primer semestre de la vigencia 2021, el plan de acción de la política pública cuenta con 36 productos, de los cuales nueve (9) productos reportan metas con porcentaje de avance superiores a 76%, dos (2) productos reportan avances entre 51% y 75% y un (1) producto reporta avances inferiores a 50%. Además, existen 24 productos que no reportan avance cuantitativo debido a que son de periodicidad anual o no están programados para ser implementados en el año 2021.

A continuación, se observa la clasificación del avance de los productos de acuerdo a los rangos de cumplimiento establecidos por la Secretaría Distrital de Planeación:

No. De productos	Semáforo	Estado de avance	Porcentaje
9	Mayor a 76%	Meta cumplida	10%
2	51% - 75%	Avance intermedio	2%
1	0%-50%	Avance insuficiente	1%
24		Sin Meta para la Vigencia 2021-I	26%
Total		36 productos	



Fuente: Elaboración propia con base en la información entregada por Secretaría General con corte a junio 30 de 2021

AVANCES POR OBJETIVO DE LA POLÍTICA PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2021

El objetivo 1 “Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores (as)” se propone ante la presencia del alto grado de heterogeneidad en relación con el servicio que prestan las entidades de la Administración Distrital, debido a que cada una maneja de manera independiente su propio personal y los protocolos de atención a la ciudadanía.

El resultado asociado a este objetivo es aumentar el porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que consideran positiva (6 a 10) la utilidad de realizar trámites y servicios en el canal presencial frente a canales no presenciales, en la ciudad de Bogotá D.C., el cual se consigue a través de la implementación de siete productos, de los cuales solo dos (2) establecieron meta para el primer semestre de la vigencia 2021: *Producto 1.1.2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual y Producto 1.1.4 Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicios*. Los indicadores para los dos (2) productos señalados cuentan con ejecuciones superiores al 90%, como se observa en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 1. Tablero de control – Indicadores de resultado y producto

Objetivo 1. Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)

Nombre	Periodicidad	Meta 2021	Avance 2021	% de avance 2021	Semáforo 2021	Meta PP	Avance PP	% Avance PP
Resultado 1.1 Aumento en el porcentaje de ciudadanos que consideran positiva (6 a 10) la utilidad de realizar trámites y servicios en el canal presencial frente a canales no presenciales, en la ciudad de Bogotá D.C. Indicador Ciudadanos que consideran positiva (6 a 10) la utilidad de realizar trámites y servicios en el canal presencial frente a canales no presenciales	Anual	24%	NA	NA	NA	10%	0%	0%
Producto 1.1.1. Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía Indicador: Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía	Anual	52%	NA	NA	NA	80%	48%	60%
Producto 1.1.2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual Indicador: Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	Semestral	35%	38%	108,57%	●	51%	38%	74,51%
Producto 1.1.3. Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente Indicador: Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente	Anual	29	NA	NA	NA	29	27	93,10%
Producto 1.1.4 Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicios Indicador: Porcentaje de entidades en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicio vigente	Trimestral	100%	93%	93%	●	100%	93%	93%
Producto 1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales Indicador: Puntaje de ciclo de servicio ofrecido por las Alcaldías Locales	Anual	70	NA	NA	NA	85	80	93,76%
Producto 1.1.6 Entidades Distritales presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios Indicador: Porcentaje de entidades en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios vigente	Anual	100%	NA	NA	NA	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por la Secretaría General con corte a junio 30 de 2021.

Es importante mencionar que el indicador asociado a este resultado no se ha podido medir debido a que el Departamento Nacional de Planeación decidió no realizar la encuesta que servía de fuente de información, por tal motivo la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se encuentra en la fase de ajustes en la construcción del instrumento propio de medición,

que se aplicará en 2021 en las entidades distritales que pertenezcan o no a la Red CADE y de esta manera poder medir el resultado esperado.

El instrumento desde su diseño cuenta con preguntas que permiten caracterizar a la ciudadanía que acude a la Administración Distrital por los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin, además de conocer sus necesidades, articulación de las entidades distritales, satisfacción por la atención y servicio recibido; así como preferencia al momento de utilizar diferentes canales para realizar trámites y/o consultas.

Lo anterior, contribuirá a la toma de decisiones para seguir fortaleciendo el servicio a la ciudadanía, por los diferentes canales dispuestos para su atención y servicio, que permitan que la ciudadanía exponga sus necesidades y las mismas sean entendidas por la Administración Distrital, permitiendo así mejorar su calidad de vida, goce efectivo de sus derechos.

En el marco de la implementación de los productos que hacen parte de este primer objetivo específico se señalan:

- Con corte a 30 de junio de 2021, se cuenta con un total de 44 entidades presentes en la Red CADE, de las cuales con 41 entidades se cuenta con Acuerdo de Nivel de Servicio suscrito y vigente. Las tres entidades que aún no cuentan con acuerdo son: la Organización Internacional para las Migraciones, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá y la Cruz Roja, con las cuales la Secretaría General realiza gestión para lograr el acuerdo en el segundo semestre del año.
- Con corte al 30 de junio de 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía ha suscrito veintiún (21) Acuerdos de Nivel de Servicio entre la Secretaría General y las entidades distritales, para la oficialización de su presencia institucional en el canal virtual: GT&S-Virtual SuperCADE Virtual. Es importante mencionar que actualmente se cuenta con diecinueve (19) Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes debido a que se están haciendo las gestiones correspondientes para la suscripción de un nuevo convenio interadministrativo con la Secretaría Distrital de Movilidad y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Estas acciones, garantizan que la ciudadanía cuente con mayores canales de interacción con las entidades distritales, contribuyendo al objetivo establecido en la política pública relacionado con la descentralización y descongestión de los servicios. Para esta interacción se cuenta con la dinamización del canal virtual (GT&S -SuperCADE Virtual) generando escenarios propicios para la descentralización de ciertos trámites de las entidades del Distrito, facilitando una interacción permanente con los ciudadanos, lo que ha permitido mayor oportunidad en la solución de sus requerimientos, dando como resultado el fortalecimiento de la imagen institucional, promoviendo la articulación de esfuerzos con diversas entidades.

- A los manuales de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades distritales, se les ha incluido protocolos de atención a diferentes grupos poblacionales, garantizando que la interacción de la ciudadanía con la Administración Distrital se de en términos de igualdad, no discriminación, transparencia, inclusión y calidad; contribuyendo de esta manera a la calidad de vida y a generar confianza en el Estado.

El segundo objetivo específico de la política pública es mejorar la articulación y coordinación entre las entidades y el resultado asociado es aumentar el porcentaje de ciudadanos en Bogotá que considera que las entidades públicas se coordinan y cooperan entre ellas para ofrecer un mejor servicio.

Es preciso indicar, que la fuente de información de este indicador, también era el resultado de la aplicación de la Encuesta de Percepción Ciudadana del Departamento de Planeación Nacional; no obstante y dado a que según información de dicha entidad, ya no se llevará a cabo esta encuesta, se hizo necesario contar con un instrumento propio Distrital, que además de poder dar cumplimiento a la medición, permita que la Administración Distrital cuente con otro insumo que permita la toma de decisiones en pro de seguir fortaleciendo el servicio a la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos para la atención. Al respecto, la Secretaría General informa que continúa con la fase de diseño del nuevo instrumento de medición y se espera que con corte a diciembre sea posible contar con la medición del indicador.

El cumplimiento de este resultado está ligado a la implementación de cuatro (4) productos cuyos indicadores son de periodicidad anual, por lo tanto, para el reporte del primer semestre, no cuentan con información cuantitativa de avance.

Tabla 2. Tablero de control – Indicadores de resultado y producto
Objetivo 2. Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades

Nombre	Periodicidad	Meta 2021	Avance 2021	% de avance 2021	Semáforo 2021	Meta PP	Avance PP	% Avance PP
Resultado 2.1 Aumento en el porcentaje de ciudadanos en Bogotá que considera que las entidades públicas se coordinan y cooperan entre ellas para ofrecer un mejor servicio. Indicador: Porcentaje de ciudadanos encuestados que considera que las entidades públicas se coordinan y cooperan entre ellas para ofrecer un mejor servicio, en la ciudad de Bogotá D.C.	Anual	11,90%	NA	NA	NA	25%	0%	0%
Producto 2.1.1 Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía Indicador: Porcentaje de avance en la creación y expedición de Decreto para regular aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía	Anual	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%
Producto 2.1.2 Lineamiento para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía Indicador: Porcentaje de avance en la creación de documento de lineamientos para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía	Anual	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%
Producto 2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos Indicador: Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	Anual	13	NA	NA	NA	15	14	93,33%
Producto 2.1.4 Entidades Distritales que implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y Reclamos Indicador: Porcentaje de entidades que implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y Reclamos.	Anual	72%	NA	NA	NA	83%	65,32%	78,70%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por la Secretaría General con corte a junio 30 de 2021.

El resultado asociado al tercer objetivo es aumentar el porcentaje de ciudadanos que consideran estar satisfechos con los trámites y servicios brindados por las entidades distritales, en la ciudad de Bogotá D.C. El indicador asociado a este resultado igualmente tenía como fuente de información la Encuesta de Percepción Ciudadana del Departamento

Nacional de Planeación, que como se comentó anteriormente tomó la decisión de no continuarla por lo que actualmente la Secretaría General se encuentra en la fase de construcción de un instrumento propio de medición, que se aplicará en el segundo semestre de 2021 en las entidades distritales que pertenezcan o no a la Red CADE y de esta manera poder medir el resultado esperado.

Los productos del plan de acción que deben ser implementados para garantizar la consecución del objetivo de aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la administración distrital, son diez (10), de los cuales seis (6) son de periodicidad anual por lo que con corte a junio no cuentan con información cuantitativa de avance.

Tabla 3. Tablero de control – Indicadores de resultado y producto
Objetivo 3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la
Administración Distrital

Nombre	Periodicidad	Meta 2021	Avance 2021	% de avance 2021	Semáforo 2021	Meta PP	Avance PP	% Avance PP
Resultado 3.1 Aumento en el porcentaje de ciudadanos que consideran estar satisfechos con los trámites y servicios brindados por las entidades distritales, en la ciudad de Bogotá D.C. Indicador: Porcentaje de ciudadanos encuestados que consideran estar satisfechos con los trámites y servicios brindados por las entidades distritales, en la ciudad de Bogotá D.C.	Anual	82%	NA	NA	NA	90%	0%	0%
Producto 3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas Indicador: Porcentaje de avance en la creación y expedición de acto administrativo para la gestión de peticiones ciudadanas	Anual	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%
Producto 3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema Indicador: Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	Trimestral	80%	77,30%	96,63%	●	95%	77,30%	81,37%
Producto 3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS Indicador: Respuestas a peticiones evaluadas de las Entidades Distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS	Trimestral	13.000	8.583	66,02%	●	18.000	8.583	47,68%
Producto 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS Indicador: Entidades con Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	Anual	24	NA	NA	NA	24	17	70,83%
Producto 3.1.5 Implementación de módulos para facilitar denuncias por tratamiento discriminatorio en la Red CADE Indicador: Número de módulos de denuncias de discriminación implementados en la Red CADE	Trimestral	NA	NA	NA	NA	7	7	100%
Producto 3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención Indicador: Entidades distritales que reportan tener al menos un punto de atención con mecanismos de radicación calificada	Anual	17	NA	NA	NA	17	17	100%
Producto 3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centros de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva Indicador: Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del Centro de Relevo de MINTIC para atender a la población con discapacidad auditiva	Anual	15	NA	NA	NA	16	13	81,25%
Producto 3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE Indicador: Número de interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	Mensual	33.976.263	43.221.303	127,21%	●	36.000.000	113.738.799	315,94%
Producto 3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano Indicador: Número de campañas comunicacionales de cualificación del ciudadano elaboradas	Trimestral	4	3	75,00%	●	37	39	105,41%
Producto 3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas Indicador: Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	Anual	12	NA	NA	NA	56	10	17,86%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por la Secretaría General con corte a junio 30 de 2021.

Los avances relacionados con la implementación de los productos son:

- Con corte a 30 de junio de 2021, la Secretaría General ha registrado 43.221.303 de interacciones con la ciudadanía a través de Canal presencial, Canal telefónico y Canal virtual.
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría de Educación Distrital, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Ambiente y Secretaría Distrital de Seguridad, cuentan con personal que se encarga de atender a la población en condición de discapacidad auditiva y plataformas que tienen la misma lógica del centro de relevo y que permite llevar a cabo la aproximación en lengua de señas colombiana, garantizando así la atención inclusiva enmarcada en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, instrumento de política internacional promulgado por la ONU donde se enuncia el derecho a la libre expresión y de opinión, el derecho a la información y participación de las Personas Sordas en la Lengua de Señas Colombiana L.S.C, con clara referencia a su cultura. De la misma forma la Ley 1618 del 2013 artículo 14 Acceso y Accesibilidad, en las cuales se fijan las disposiciones para la atención. Ratificado por la ley 1236 del 2009.

Entre las estrategias adoptadas por las entidades para dar cumplimiento a la normativa al respecto está la contratación de empresas como FENASCOL e INSOR, que han llevado a cabo capacitaciones, sensibilizaciones a sus servidores y/o contratistas para la atención en personas sordas, han puesto a disposición intérpretes de lengua de señas colombianas en sus puntos de atención presencial y han dispuesto de plataformas tecnológicas que aportan a una atención accesible e incluyente para las personas sordas, en los puntos de atención al ciudadano, eliminando así las barreras de comunicación.

- Durante el primer semestre del año se han realizado dos (2) campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano: (1) socialización del canal virtual (Guía de Trámites y Servicios y SuperCADE Virtual) a un total de 4.997 ciudadanos y ciudadanas en los diferentes puntos de atención presencial de la Red CADE; (2) Promoción de los servicios prestados por diferentes entidades en algunos puntos de atención presencial de la Red CADE: En esta campaña se diseñaron y publicaron en las redes sociales de la Secretaría General piezas gráficas para la promoción de los servicios de la Red CADE.

El desarrollo de estas campañas ha permitido que la ciudadanía conozca los servicios ofertados por las diferentes entidades que hacen presencia en la RED CADE y el canal virtual por medio del cual puede realizar trámites 100% virtuales.

La Secretaría General evalúa constantemente las respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha – SDQS. De esta forma, mensualmente se llevaron a cabo evaluaciones al siguiente número de respuestas: Enero: 1.453 respuestas, febrero: 1.200 respuestas, marzo: 1.290 respuestas, abril: 1.430 respuestas, mayo: 1.580 respuestas y junio: 1.630 respuestas.

El objetivo de la llevar a cabo la evaluación de respuestas a peticiones ciudadanas, es identificar los aspectos a mejorar en la gestión de peticiones ciudadanas de las entidades distritales en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, al uso y manejo del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.

El cuarto objetivo de la política pública es mejorar la cualificación de los servidores (as). El resultado asociado a este objetivo es aumentar la percepción positiva respecto a la idoneidad de los servidores públicos distritales, en la ciudad de Bogotá D.C. Los productos de este resultado son cuatro (4), de los cuales el primero (Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía) ya está cumplido para la vigencia de la política pública y el tercero (Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía) muestra avance nulo debido a que si bien la Secretaría General cualificó a servidores y/o

colabores del Distrito en temáticas relacionada con servicio a la ciudadanía; actualmente está realizando la verificación de los listados de asistencia para poder reportar el avance.

Tabla 4. Tablero de control – Indicadores de resultado y producto
Objetivo 4. Mejorar la cualificación de los servidores (as)

Nombre	Periodicidad	Meta 2021	Avance 2021	% de avance 2021	Semáforo 2021	Meta PP	Avance PP	% Avance PP
Resultado 4.1 Aumento de la percepción positiva respecto a la idoneidad de los servidores públicos distritales, en la ciudad de Bogotá D.C. Indicador: Porcentaje de ciudadanos encuestados con percepción positiva respecto a la idoneidad de los servidores públicos distritales, en la ciudad de Bogotá D.C.	Anual	26,9	NA	NA	NA	33	0	0,00%
Producto 4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía Indicador: Número de informadores y coordinadores de la Red CADE cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía	Trimestral	140	NA	NA	NA	140	437	312,14%
Producto 4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a informadores y coordinadores de la Red CADE Indicador: Número de pruebas de conocimiento aplicadas a los informadores y coordinadores de la Red CADE	Trimestral	140	261	186,43%	●	1.260	537	42,62%
Producto 4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía Indicador: Número de servidores públicos de las entidades distritales cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía	Trimestral	2.860	0	0,00%	●	2.860	5.596	195,66%
Producto 4.1.4 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía Indicador: Número de pruebas de conocimiento aplicadas a los servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía	Trimestral	1.500	2.141	142,73%	●	2.860	2.141	74,86%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por la Secretaría General con corte a junio 30 de 2021.

Dentro de los logros alcanzados en el marco de la implementación de los productos asociados al cuarto objetivo están:

- Como parte de la cualificación a los funcionarios y contratistas que laboran en la Red CADE, se aborda el *Módulo de Conceptos de Servicio*, con los siguientes enfoques:
 Enfoque de género: Se cualifica a servidores(as) en temas de servicio a la ciudadanía, aplicando los derechos de las mujeres y género descritos en el Manual

de Servicio a la Ciudadanía, y así mismo las Rutas de atención del derecho a las mujeres a una vida libre de violencia.

Enfoque LGBTI: incluye el enfoque diferencial en el protocolo de atención a personas de sectores LGBTI.

Enfoque poblacional: Protocolo de Atención a Víctimas de conflicto armado y etnias.

Enfoque Derechos Humanos: Protocolos de atención preferencial (adulto mayor, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, niños-niñas).

- Durante el primer semestre del año 2021, la Secretaría General aplicó 2.141 pruebas de confirmación de entendimiento a servidores públicos de las entidades distritales en temas de: Conceptos de Servicio, Ver más allá con inteligencia social, Escuchando nuestro lenguaje, Énfasis en coaching organizacional, Creando Confianza, Estrategias humanas efectivas, Ética y Transparencia, Didácticas para una ciudadanía inconforme y Resolución de Conflictos. Con la aplicación de estas pruebas es posible evaluar el conocimiento de los servidores que realizan atención a la ciudadanía con el fin de tomar medidas de mejoramiento en la calidad de prestación de los servicios ofertados.

Por otra parte, el cumplimiento del objetivo 5 “Aumentar la oferta de servicios” se realiza a través de la consecución del resultado “Aumento en el porcentaje de ciudadanos que consideran que las entidades públicas garantizan la idoneidad de los espacios públicos de atención, en la ciudad de Bogotá D.C.”. A su vez, el resultado se compone de tres productos, dos de los cuales presentan avances positivos y otro no cuenta con información cuantitativa de avance debido a que la periodicidad de medición del indicador es anual.

Tabla 5. Tablero de control – Indicadores de resultado y producto
Objetivo 5. Aumentar la oferta de servicios

Nombre	Periodicidad	Meta 2021	Avance 2021	% de avance 2021	Semáforo 2021	Meta PP	Avance PP	% Avance PP
Resultado 5.1 Aumento en el porcentaje de ciudadanos que consideran que las entidades públicas garantizan la idoneidad de los espacios públicos de atención, en la ciudad de Bogotá D.C. Indicador: Porcentaje de ciudadanos que consideran que las entidades públicas garantizan la idoneidad de los espacios públicos de atención, en la ciudad de Bogotá D.C.	Anual	54%	NA	NA	NA	70%	0%	0%
Producto 5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía Indicador: Número de Entidades Distritales con avance de 100% en implementación de criterios de infraestructura y disposición de espacios en sus puntos de atención definidos para intervención	Anual	8	NA	NA	NA	14	8	57,14%
Producto 5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación Indicador: Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	Trimestral	27	26	96,30%	●	32	26	81,25%
Producto 5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual Indicador: Módulos del SuperCADE Virtual en operación	Trimestral	4	4	100%	●	4	4	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por la Secretaría General con corte a junio 30 de 2021.

Con relación a los avances cualitativos registrados por la Secretaría General, se destacan:

- Bogotá cuenta con 26 puntos de atención CADE y SuperCADE en operación:

SuperCADE

1. Manitas
2. Suba
3. Engativá
4. Social
5. Calle 13
6. CAD
7. Bosa
8. 20 de Julio

CADE

9. Yomasa
10. Tunal
11. Toberín
12. Suba
13. Servitá
14. Santa Lucía
15. Santa Helenita
16. Plaza de las Américas
17. Patio Bonito

18. Muzú
19. Los Luceros
20. La Victoria
21. La Gaitana
22. Kennedy
23. Fontibón
24. Chicó
25. Candelaria
26. Bosa

Es importante tener en cuenta que debido a acontecimientos de orden público el SuperCADE Américas se cerró entre el 1 y el 16 de mayo e indefinidamente a partir del 22 de mayo. No obstante, durante el mes de junio, los días 6, 18, 19, 21, 22, 23, 24 y 25 se instaló la Feria de Servicios SuperCADE Móvil en la Plazoleta del Portal Américas, con el fin de llevar la oferta institucional de entidades nacionales, distritales, mixtas y privadas a la ciudadanía que asiste normalmente al SuperCADE Américas, entregando 2262 servicios diferentes. En esta feria, se contó con la participación de las siguientes entidades: Instituto Distrital de Recreación y Deporte -IDRD, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría de Integración Social, Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte - Biblio Móvil, Departamento de Prosperidad Social, Secretaría de Gobierno, Migración Colombia, Instituto para la Economía Social - IPES, Instituto Distrital para la Protección y Bienestar Animal - IDPYBA, Instituto Distrital de las Artes - IDARTES, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Planeación, Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, Secretaría Distrital Integración Social - SDIS, Empresa de Teléfonos de Bogotá - ETB, Vanti S.A. y Casa de la Justicia Móvil.

Cada uno de los puntos de la Red CADE tiene cobertura en alguna localidad de la ciudad, garantizando así que las personas que trabajen o vivan dentro de alguna de esas localidades, tendrán accesos a trámites y servicios ofrecidos por las entidades distritales que hacen presencia en nuestros puntos.

- En el marco de la implementación de módulos de SuperCADE Virtual, con corte a 30 de junio de 2021, la Secretaría General mantiene en operación cuatro módulos en el SuperCADE Virtual: "consulta y paga", "puntos de atención RED CADE", "Oferta de trámites y servicios" y "Gestiona sin salir de casa".

No obstante, para continuar con el avance y cumplimiento del indicador, así como el desarrollo de nuevas funcionalidades y optimización de los módulos que ya están en operación en SuperCADE Virtual se han desarrollado, entre otras, las siguientes actividades:

- Mesas de trabajo con el IDRDR para lograr la integración de GAB/SuperCADE Virtual con la aplicación de reserva de canchas sintéticas desarrollada por el instituto. En el periodo reportado se realizaron dos reuniones, la primera de contextualización de la necesidad y una segunda técnica para evaluar los mecanismos de integración entre ambas aplicaciones.

- Bandeja de peticiones y reporta por tu comunidad: Se desarrolló el mockup del flujo de las aplicaciones y definió los servicios web que debe exponer Bogotá Te Escucha para estas nuevas funcionalidades, desarrollando la función bandeja de peticiones alojada en el botón de peticiones que se encuentra en ambiente de prueba; dentro de esta función se aloja la funcionalidad de "impersonalización de usuarios" para la cual se han desarrollado pruebas de la aplicación para posteriormente realizar su respectiva publicación en tiendas.

- ChatBot: Se acompaña al equipo de la Alta Consejería TIC en la definición del anexo técnico para la adquisición de un Chatbot para el distrito, que atienda las necesidades de la ciudadanía relacionadas con información de trámites, OPAS (oferta pública de adquisición) y consultas de información desde el canal virtual de la Red CADE (SuperCADE Virtual, Portal web, Guía de Trámites y Servicios, entre otros). Durante este periodo se realizó la presentación del chatbot que actualmente funciona mediante la operación de la Línea 195 en la Guía de Trámites y Servicios (GTyS) y se entregó información relacionada con la interacción y consulta de la GTyS, Chatbot Línea 195 y Bogotá Te Escucha.

El sexto objetivo de la política pública es “Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones”. Este objetivo cuenta con el resultado “Aumento en el número de ciudadanos de los cuales se tiene conocimiento 360”. El indicador asociado, mide la cantidad de ciudadanos sobre los cuales se conoce su interacción por todos los canales de

atención, así como el fin con el que utilizó cada canal en cada momento. El objetivo conocer a la ciudadanía cada vez mejor, de forma que la Administración Distrital se pueda anticipar a las necesidades y brindar la información requerida de forma oportuna y personalizada.

El cumplimiento del resultado se realiza a través de la implementación de cinco (5) productos, de los cuales únicamente uno tiene periodicidad de reporte semestral; el resto cuenta con periodicidad anual.

Tabla 6. Tablero de control – Indicadores de resultado y producto
Objetivo 6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones

Nombre	Periodicidad	Meta 2021	Avance 2021	% de avance 2021	Semáforo 2021	Meta PP	Avance PP	% Avance PP
Resultado 6.1 Aumento en el número de ciudadanos de los cuales se tiene conocimiento 360 Indicador: Número de ciudadanos de los cuales se tiene conocimiento 360	Anual	8.339	NA	NA	NA	300.000	3.397	1,13%
Producto 6.1.1 Elaboración de evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios suscritos Indicador: Evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio	Semestral	51	56	109,80%	●	51	56	109,80%
Producto 6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido, con caracterización de ciudadanos 360 Indicador: Número de Informes de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido	Anual	1	NA	NA	NA	1	1	100%
Producto 6.1.3 Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, alineado con MIPG Indicador: Diseño de modelo de gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía	Anual	NA	NA	NA	NA	100%	100%	100%
Producto 6.1.4 Tablero de Control Ciudadano en operación Indicador: Tablero de Control Ciudadano Actualizado	Anual	12	NA	NA	NA	120	24	20,00%
Producto 6.1.5 Encuesta distrital del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y servicios prestados por las entidades distritales Indicador: Número de encuestas distritales del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y servicios prestados por las entidades distritales	Anual	1	NA	NA	NA	1	1	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por la Secretaría General con corte a junio 30 de 2021.

De acuerdo con los avances cualitativos entregados por la Secretaría General, los avances que se han realizado en el primer semestre de la presente vigencia son:

- Fueron realizadas 56 evaluaciones de Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS, de las cuales cuarenta y cuatro (44) corresponden a los ANS vigentes y las doce (12) restantes corresponden a convenios o contratos que se dieron por terminados en el transcurso del semestre.

Vale la pena mencionar que las Evaluaciones a los ANS se realizan dos veces al año (junio y diciembre), en junio se evalúa el periodo comprendido entre el 1 de diciembre del año anterior y el 31 de mayo (aclarando que para el presente reporte se evalúa del 1 de enero al 31 de mayo dado que en el último reporte trimestral de 2020 se efectuaron evaluaciones para el mes de diciembre) y entre el 1 de junio y el 30 de noviembre.

El trabajo que se adelanta con las evaluaciones de nivel de servicios permite realizar un seguimiento a la prestación del servicio a los ciudadanos en los canales con los que cuenta la RED CADE y a los que estas se han comprometido por medio de un convenio interadministrativo y/o un contrato. Así las cosas, las acciones de mejora que se puedan realizar, teniendo en cuenta la evaluación, redundará en el beneficio de la ciudadanía que usa los canales de atención, presencial y virtual.

- La Veeduría Distrital puso en operación el Tablero de Control Ciudadano - TCC se encuentra en operación y se actualiza mensualmente, a partir de las bases de datos que remite la Secretaría General para subir a la plataforma del TCC. El Tablero de Control Ciudadano - TCC es una herramienta que permite visualizar de un solo plano y de manera gráfica las principales problemáticas ciudadanas y conocer el comportamiento de los tipos de requerimientos por subtema, entidad y localidad en diferentes periodos de tiempo; así mismo, conocer el promedio de los tiempos de respuesta; este contiene filtros que permiten organizar las búsquedas de información y cuenta con un botón que posibilita exportar dichos resultados a una matriz en Excel. Adicionalmente, con el TCC se ha desarrollado un filtro por localidades a

través de un mapa de la ciudad, haciendo una selección sobre el mismo; se puede ubicar el sector, tema específico o la localidad, se despliegan una serie de gráficas que muestran el tipo requerimiento, número, sector, entidad y tiempo de respuesta.

Finalmente, el objetivo 7 de la política es “mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital. Este objetivo se mide a través del resultado “Aumento en el porcentaje de ciudadanos con percepción positiva respecto a la pertinencia, calidad, sencillez y claridad de los trámites, procesos y la información ofrecida por la Administración Distrital a través de sus canales de atención” con una periodicidad de reporte anual. Este resultado se consigue por medio de la implementación de cinco (5) productos que igualmente tienen periodicidad anual, por lo cual con corte a junio no es posible contar con resultados cuantitativos de reporte.

Tabla 7. Tablero de control – Indicadores de resultado y producto del Objetivo

7. Mejorar la eficiencia y la eficacia de la regulación distrital

Nombre	Periodicidad	Meta 2021	Avance 2021	% de avance 2021	Semáforo 2021	Meta PP	Avance PP	% Avance PP
Resultado 7.1 Aumento en el porcentaje de ciudadanos con percepción positiva respecto a la pertinencia, calidad, sencillez y claridad de los trámites, procesos y la información ofrecida por la Administración Distrital a través de sus canales de atención Indicador: Porcentaje de ciudadanos con percepción positiva respecto a la pertinencia, calidad, sencillez y claridad de los trámites, procesos y la información ofrecida por la Administración Distrital a través de sus canales de atención, en la ciudad de Bogotá D.C.	Anual	15%	NA	NA	NA	25%	0%	0,00%
Producto 7.1.1 Trámites racionalizados Indicador: Número de trámites racionalizados	Anual	119	NA	NA	NA	243	74	30,45%
Producto 7.1.2 Expedición de protocolo de protección de datos personales Indicador: Protocolo de protección de datos personales expedido	Anual	NA	NA	NA	NA	100%	1	1
Producto 7.1.3 Implementación de metodología de cálculo de ahorro por racionalización de trámites en el Distrito Indicador: Número de entidades con metodología de cálculo de ahorros por racionalización de trámites implementada	Anual	20	NA	NA	NA	38	15	39,47%
Producto 7.1.4 Implementación de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control Indicador: Número de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control elaboradas e implementadas	Anual	4	NA	NA	NA	4	4	100%
Producto 7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno Indicador: Número de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno virtualizados	Anual	1	NA	NA	NA	10	5	50,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por la Secretaría General con corte a junio 30 de 2021.

Como avances cualitativos reportados en el marco de la implementación de este objetivo fueron reportados:

- Expedición de la circular conjunta No 06 de 2021 (Secretaría Jurídica – Secretaría General) con destino a todas las entidades del Distrito Capital, que tiene por asunto la “Socialización del Programa de dinamización para la racionalización y la estrategia de control de riesgos de corrupción en trámites, OPA y consultas de información del Distrito Capital.”

- Consolidación del “Formulario de caracterización de trámites, OPA y consulta de información del Distrito Capital”. Este instrumento permite a la administración distrital contar con un inventario actualizado de los trámites, OPA y consulta de información de cada una de las entidades del Distrito Capital, y es insumo para la definición e implementación del "Programa de Dinamización de la Racionalización de Trámites y Servicios del Distrito Capital", que da cumplimiento al artículo 10 del Decreto 189 de 20
- La Secretaría Distrital de Gobierno cuenta con los siguientes trámites virtualizados:
 - Certificado de Residencia
<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/solicitud-certificado-residencia>
 - Inscripción de Propiedad Horizontal
<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servicio/inscripcion-de-la-propiedad-horizontal/>
 - Registro de extinción de la propiedad horizontal
<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/registro-extincion-la-propiedad-horizontal>.
 - Registro Ventanilla Virtual de Radicación de Correspondencia
https://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla_virtual

CONCLUSIONES

En general se observa que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía ha realizado importantes avances en el cumplimiento de los productos establecidos en el plan de acción y se evidencia un adecuado cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia 2021. Se espera contar con información de avance en los resultados con corte al mes de diciembre con el fin de evidenciar que el cumplimiento en la ejecución de los productos se ve reflejada en la consecución del objetivo general establecido como “garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida”.

Con relación a la información de seguimiento que es reportada por la Secretaría General se recomienda ampliar los logros que ha tenido la política en relación con la implementación de los enfoques establecidos para cada uno de los productos y registrar de manera más amplia las dificultades que puedan presentarse y afecten la consecución de las metas establecidas.