

Secretaría Distrital de Planeación

Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica– Dirección
de Formulación y Seguimiento de Políticas PúblicasInforme de Seguimiento Plan de Acción Política Pública Distrital de Servicio a la
Ciudadanía (Documento CONPES D.C. No. 3 de 2020)

Corte: junio 30 de 2022

Noviembre 2022

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de seguimiento corresponde a los avances en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como parte del ejercicio que desde la Secretaría de Planeación se realiza para generar información acerca de las gestiones que lidera el Distrito en favor de la población de la ciudad sobre estas temáticas. En este sentido, las tareas adelantadas por los sectores a partir de la fecha de adopción de las diferentes políticas que conforman el Ecosistema de Políticas Públicas del Distrito Capital se analizan para generar información útil en el control ciudadano y la valoración al interior de la Administración sobre la necesidad de posibles ajustes para favorecer el logro de los objetivos propuestos.

Este análisis fue elaborado a partir de la información de los avances suministrados por cada uno de los sectores responsables de la implementación de los productos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Los avances de los objetivos se obtienen haciendo la medición respecto a la meta de la vigencia, es decir, se obtiene el avance acumulado al corte de la vigencia y se hace un ajuste de los avances alcanzados para aquellos productos que exceden un avance de 100%,



con el fin de que ningún producto por sí solo tenga un peso relativo mayor al definido en el plan de acción de la política.

De forma general, para el cálculo de los avances de los productos se hace una suma ponderada de los avances acumulados, de acuerdo con el nivel de prioridad que les fue asignado al momento de adoptar el plan de acción de la política, y que para este informe se encuentran en ejecución a corte de junio 30 de 2022.

Las brechas para la política, los objetivos y los productos se calculan restando la trayectoria ideal con el avance. Dado lo anteriormente expuesto, la brecha de la política (acumulada) puede ser positiva mientras que la de los objetivos específicos (vigencia) es negativa o inexistente.

2. JUSTIFICACIÓN

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, aprobada en el marco del Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (Documento CONPES D.C. No. 3 de 2020) el 26 de septiembre de 2019, busca 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

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), tiene como propósito definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en las entidades públicas distritales, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en



armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción. De lo anterior, la Política buscará garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta de servicios de la administración distrital, generar bienestar y mejorar su calidad de vida.

3. AVANCE ACUMULADO DE LA POLÍTICA.

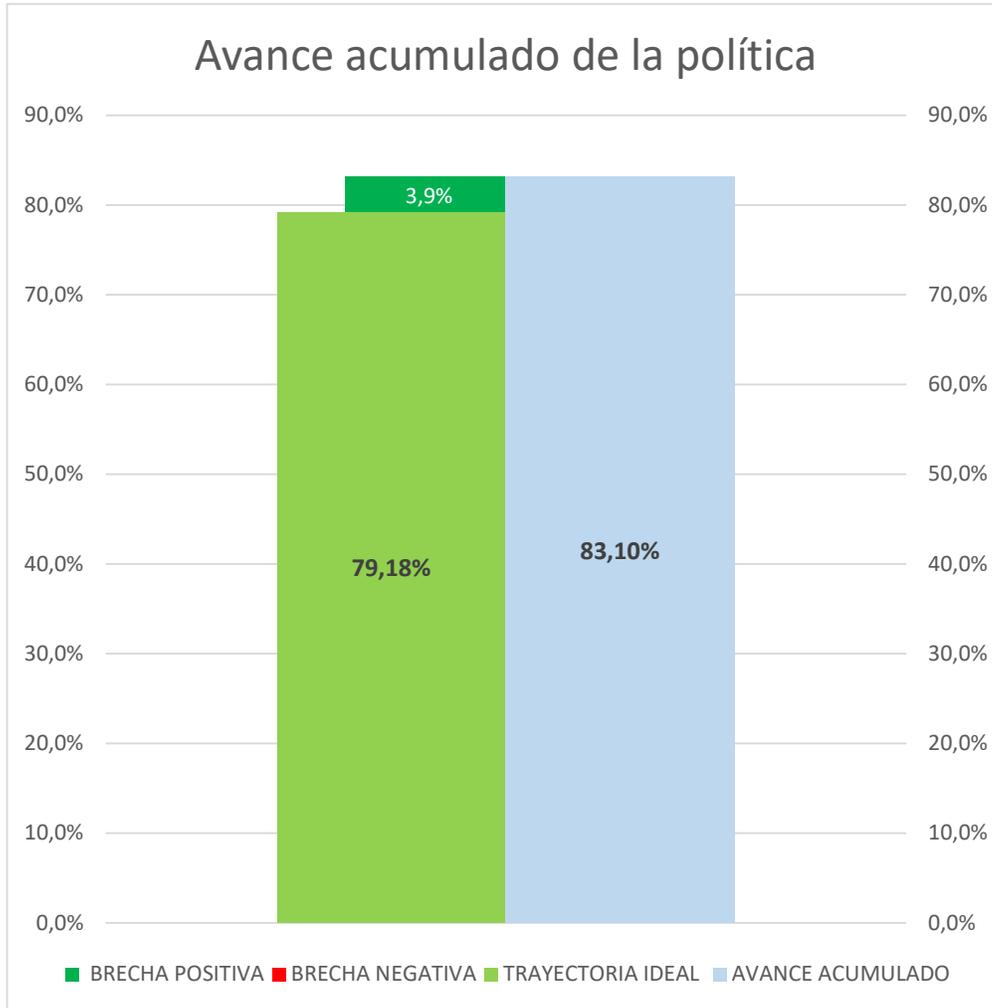
Esta sección presenta el informe de seguimiento de la política para el primer semestre del año 2022 y el avance acumulado con corte a junio 30 de 2022 del plan de acción vigente, los cuales se presentan teniendo en cuenta, los objetivos específicos y productos definidos como aporte para el cumplimiento de estos según la cadena de resultados. Así, la información cuantitativa y cualitativa con la cual se realiza este informe de seguimiento fue consolidada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Para promover el cumplimiento de los objetivos propuestos, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ha sido designada como sector líder de esta política pública, en la que participan, además, otras entidades como corresponsables. Estas entidades distritales que se articulan en el desarrollo de los objetivos específicos son igualmente responsables según lo establecido en el plan de acción.

Para el corte a junio 30 de 2022, el avance acumulado frente a la meta final de la política alcanzó un 83,10%, entendiendo que la trayectoria ideal de implementación debería corresponder a 79,18% de avance, actualmente se identifica una brecha positiva de 3,9%. [\(gráfico 1\)](#)



Gráfico 1. Avance acumulado de la Política Pública

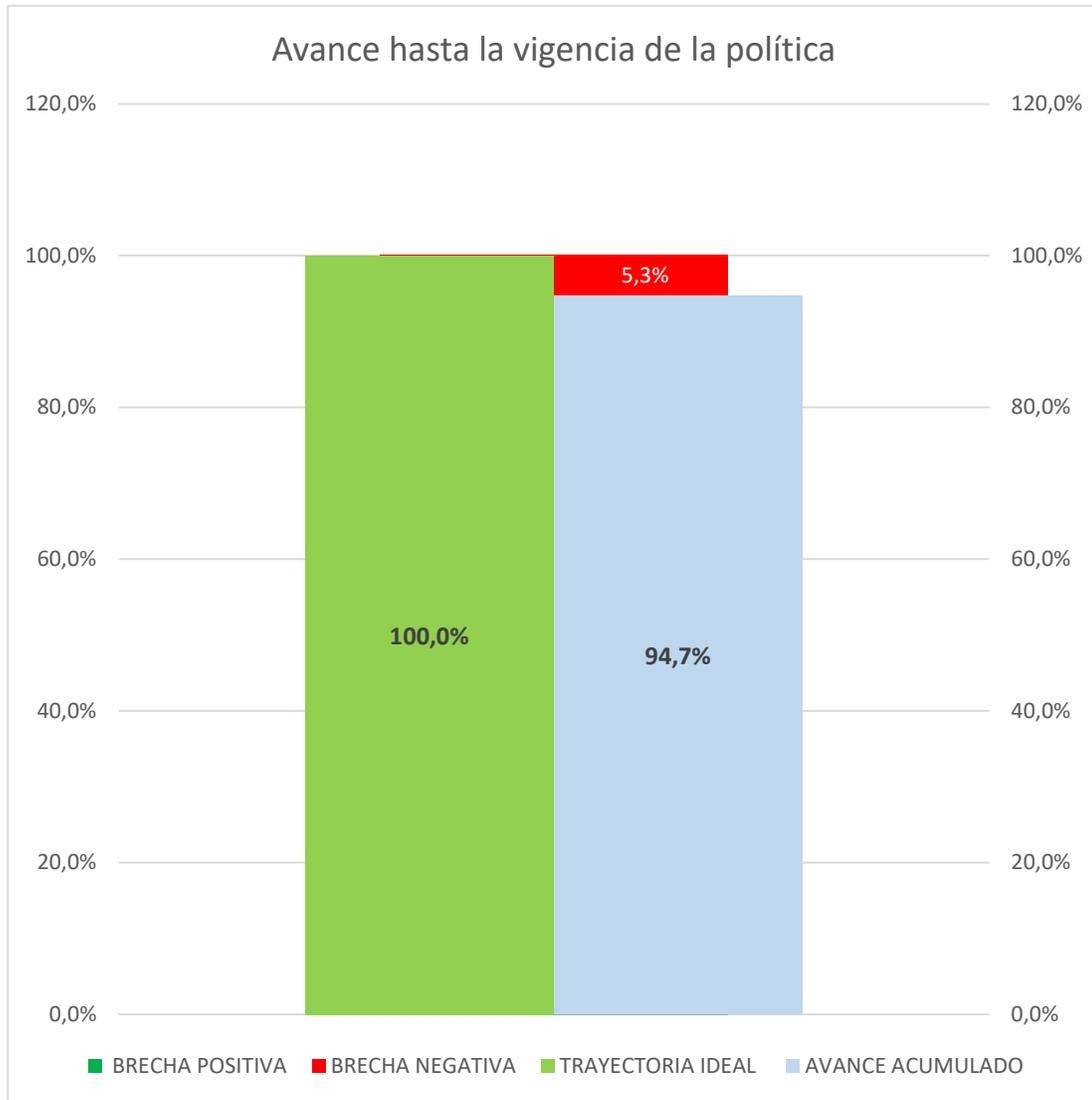


Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2022-1 Política Pública

De igual forma, se calculó el avance hasta la vigencia, el cual toma en cuenta la gestión realizada y las metas programadas desde el inicio de la Política hasta el corte junio 2022. La política alcanzó un avance acumulado de 94,7%, entendiendo que la trayectoria ideal de implementación siempre corresponderá al 100%, se identifica una brecha negativa de 5,3%. (gráfica 2)



Gráfico 2. Avance acumulado hasta la vigencia de la Política Pública



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2022-1 Política Pública



Para los cálculos de avance de la política se utilizan los reportes cuantitativos acumulados de los productos divididos por la meta final, dicho valor es multiplicado por el ponderador correspondiente a cada producto, y finalmente los resultados se suman para calcular el avance de ejecución de la política.

La trayectoria ideal de la política es calculada dividiendo la meta acumulada hasta la vigencia sobre la meta final y terminando igualmente con la suma de este resultado multiplicado por las ponderaciones de los productos.

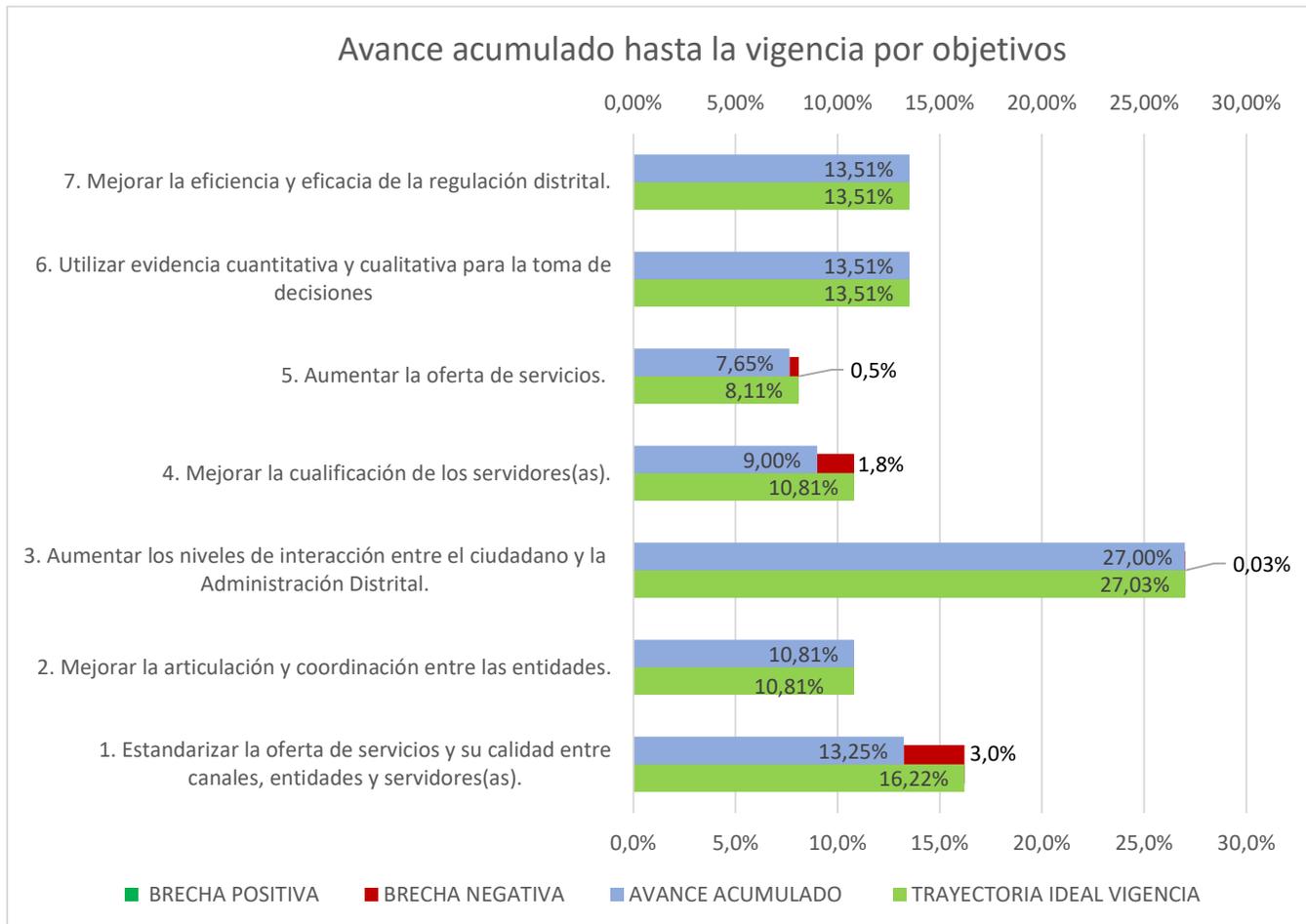
4. AVANCES POR OBJETIVOS HASTA LA VIGENCIA.

La política pública y su plan de acción están compuestos por 7 objetivos específicos y 37 productos. Los objetivos específicos de esta política son:

- 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.



Gráfico 3. Avance de la política por objetivos



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2022-1 Política Pública

En la gráfica anterior se presenta la trayectoria ideal de los objetivos que conforman la política (barras en verde) y que se acompañan del avance efectivamente evidenciado para dichos objetivos específicos (barras en azul). Al hacer la resta del avance real con la trayectoria ideal se puede encontrar una brecha negativa (barras en rojo). De no haber brecha se puede interpretar que el objetivo cumplió con la meta programada para la vigencia. (gráfica 3)



El objetivo 1 presenta una brecha negativa de 3,0%.

El objetivo 2 no presenta brecha

El objetivo 3 presenta una brecha negativa de 0,03%.

El objetivo 4 presenta una brecha negativa de 1,8%.

El objetivo 5 presenta una brecha negativa de 0,5%.

El objetivo 6 no presenta brecha

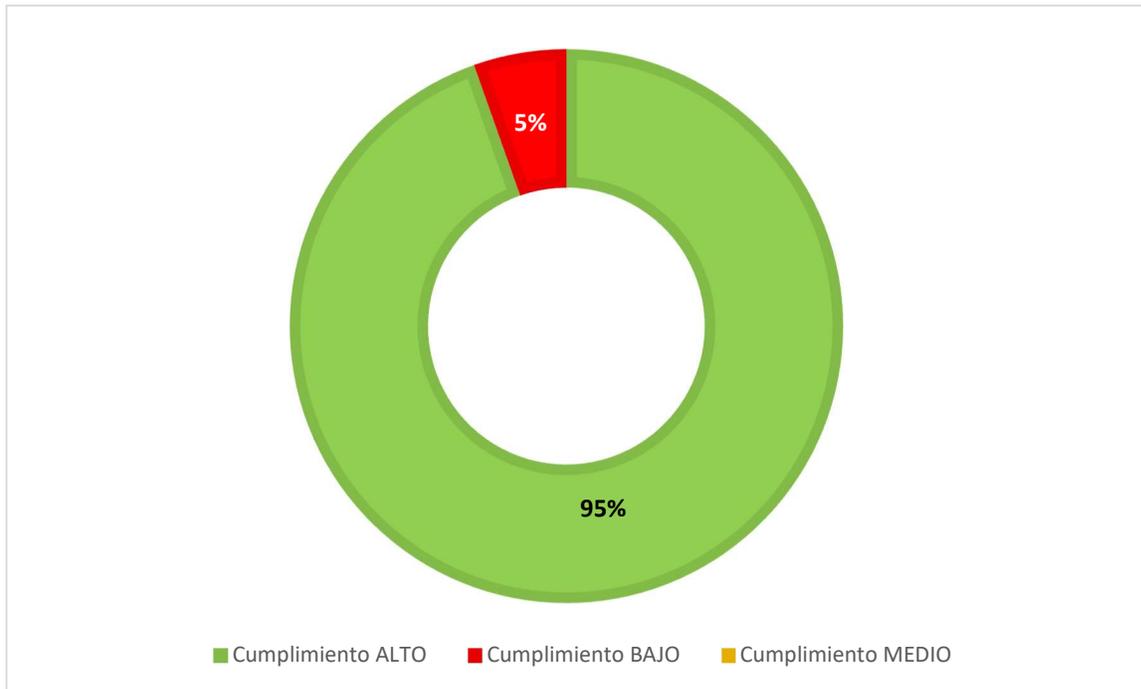
El objetivo 7 no presenta brecha

5. ESTADO DE AVANCE DE LA POLÍTICA

Con la intención de explicar en detalle cuáles son los productos de la política que pueden estar marcando la implementación hacia un mayor o menor nivel de avance, se construyeron una serie de mediciones tipo 'semáforo', de forma que se pueda identificar diferentes niveles de cumplimiento desde la adopción de la política.

Los productos con un avance superior a 75% frente a la meta (de la vigencia o de la trayectoria esperada) se consideran en un avance "Alto" y tienen asignado el color verde. Aquellos que han alcanzado un avance en el rango de 51%-75% se consideran con un cumplimiento "Medio" y se presentan en color amarillo. Por su parte, el color rojo identifica los productos con un avance "Bajo", con un avance menor o igual al 50%.



Gráfico 4. Estado de avance de productos hasta la Vigencia

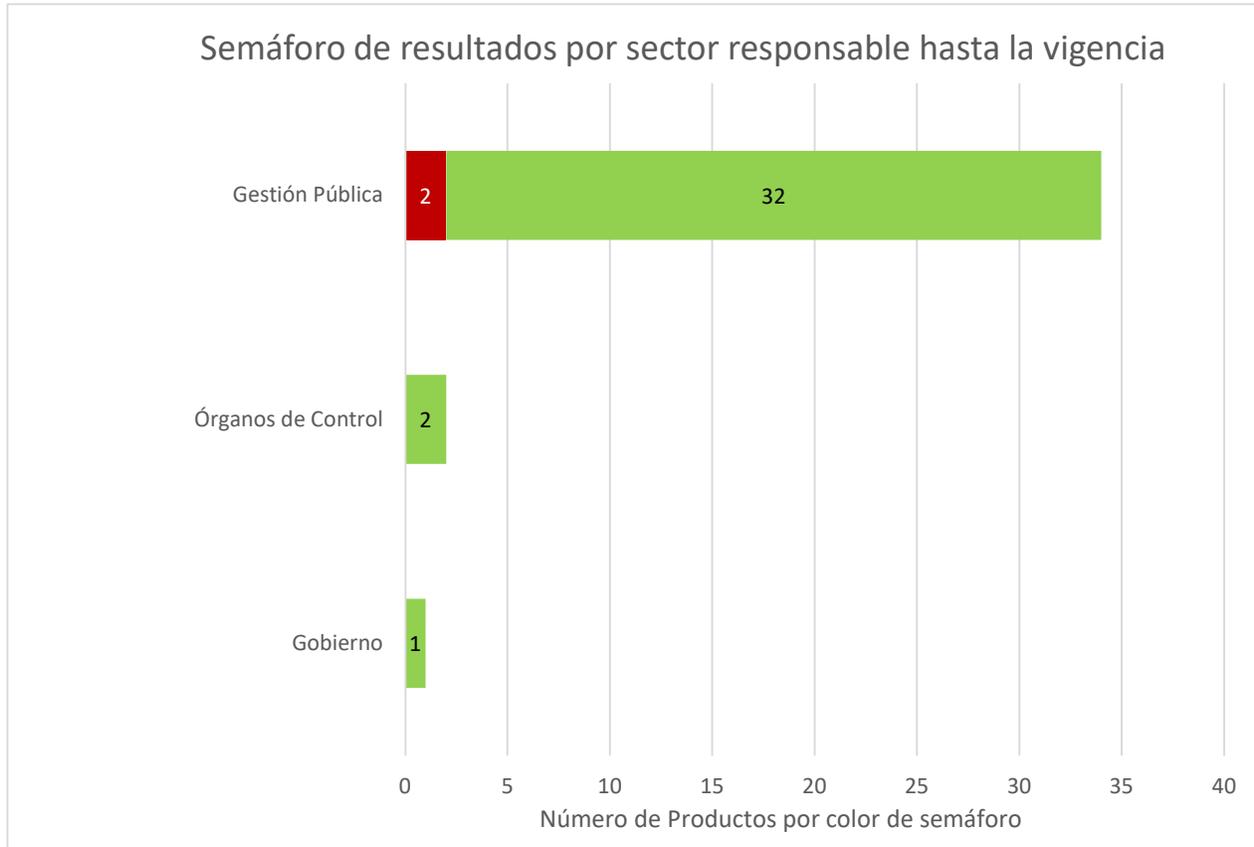
Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2022-1 Política Pública

La gráfica anterior muestra el porcentaje de productos que se encuentran en los respectivos rangos de avance mencionados. Para esta política, un 95% de los productos cuentan con un nivel de cumplimiento alto, el 0% se encuentra con un nivel de cumplimiento medio y el 5% se encuentran con un bajo cumplimiento lo que representa un riesgo de no alcanzar a ejecutarse según la meta planeada para la presente vigencia. (gráfica 4)



6. PRODUCTOS POR SECTOR RESPONSABLE

Gráfico 5. Productos por sector responsable



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2022-1 Política Pública

La gráfica anterior muestra la cantidad de productos a cargo de cada sector responsable que participa en la política desde el Gobierno Distrital, indicando el número de productos a su cargo. Con relación a la ejecución por sectores, se identifica que Órganos de control y Gobierno presentan mayores niveles de ejecución de los productos en el plan de acción de la política, mientras que el sector Gestión Pública presenta el menor nivel de ejecución. El sector con más productos a su cargo es Gestión Pública y tiene 2 productos en riesgo de incumplimiento. (gráfica 5)



7. LOGROS

En el análisis realizado a la ejecución de los productos de esta política para el primer semestre de 2022, se encontró que en la revisión de la ejecución acumulada de la misma y con corte al junio de 2022, se presentó una brecha positiva lo que significa una ejecución de 3,9% por encima de lo programado. Vale mencionar que 7 de los 37 productos que hacen parte del Plan de Acción de la política, que corresponden al 19% del total, ya fueron cumplidos en su totalidad. En el desarrollo de los productos del Plan de Acción, se adelantaron, entre muchas otras, las siguientes actividades: se identificaron 22 entidades que han implementado el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido en enero de 2022 por la Secretaría General de la Alcaldía; se cuenta con 38 Acuerdos de Nivel de Servicios Vigentes con entidades distritales; se tienen suscritos veintiséis (26) ANS con 23 personas jurídicas públicas y privadas; se realizaron 14 visitas de monitoreos por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General a las 19 Alcaldías Locales de Bogotá; se realizaron nodos intersectoriales de formación y capacitación y de comunicaciones y lenguaje claro, con lo que se logró que en promedio el 85,5% de las entidades implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y reclamos; se ha planteado y avanzado en el desarrollo de cuatro (4) campañas comunicacionales de cualificación a la ciudadanía

ALERTAS

En el segundo semestre de 2022 se observan 2 productos con bajo nivel de avance, situación que es pertinente tener en cuenta a fin de que al cierre de esta vigencia 2022, no se generen retrasos en el cumplimiento de la meta.



Anexo 1: Semáforo por indicadores de producto

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Porcentaje de Avance Hasta la Vigencia
1.1.1. Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía	Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía	96%
1.1.2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCade Virtual	100%
1.1.3. Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente	Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente	100%

<p>1.1.4 Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicios</p>	<p>Porcentaje de entidades en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicio vigente</p>	<p> 95%</p>
<p>1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales</p>	<p>Puntaje de ciclo de servicio ofrecido por las Alcaldías Locales</p>	<p> 100%</p>
<p>1.1.6 Entidades Distritales presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios</p>	<p>Porcentaje de entidades en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios vigente</p>	<p> 0%</p>
<p>2.1.1 Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía</p>	<p>Porcentaje de avance en la creación y expedición de Decreto para regular aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía</p>	<p> 100%</p>

<p>2.1.2 Lineamiento para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía</p>	<p>Porcentaje de avance en la creación de documento de lineamientos para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía</p>	<p> 100%</p>
<p>2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos</p>	<p>Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos</p>	<p> 100%</p>
<p>2.1.4 Entidades Distritales que implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y Reclamos</p>	<p>Porcentaje de entidades que implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y Reclamos.</p>	<p> 100%</p>
<p>3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas</p>	<p>Porcentaje de avance en la creación y expedición de acto administrativo para la gestión de peticiones ciudadanas</p>	<p> 100%</p>

<p>3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas</p>	<p>Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas</p>	<p>● 100%</p>
<p>3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema</p>	<p>Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema</p>	<p>● 99%</p>
<p>3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS</p>	<p>Respuestas a peticiones evaluadas de las Entidades Distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS</p>	<p>● 100%</p>
<p>3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha SDQS</p>	<p>Entidades con Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS</p>	<p>● 100%</p>

<p>3.1.5 Implementación de módulos para facilitar denuncias por tratamiento discriminatorio en la Red CADE</p>	<p>Número de módulos de denuncias de discriminación implementados en la Red CADE</p>	<p>● 100%</p>
<p>3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención</p>	<p>Entidades distritales que reportan tener al menos un punto de atención con mecanismos de radicación calificada</p>	<p>● 100%</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>● 100%</p>
<p>3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE</p>	<p>Número de interacciones de la ciudadanía con la Red CADE</p>	<p>● 100%</p>

<p>3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano</p>	<p>Número de campañas comunicacionales de cualificación del ciudadano elaboradas</p>	<p> 100%</p>
<p>4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía</p>	<p>Número de informadores y coordinadores de la Red CADE cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía</p>	<p> 33%</p>
<p>4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a informadores y coordinadores de la Red CADE</p>	<p>Número de pruebas de conocimiento aplicadas a los informadores y coordinadores de la Red CADE</p>	<p> 100%</p>
<p>4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía</p>	<p>Número de servidores públicos de las entidades distritales cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía</p>	<p> 100%</p>

<p>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</p>	<p>Número de pruebas de conocimiento aplicadas a los servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía</p>	<p> 100%</p>
<p>5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía</p>	<p>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</p>	<p> 94%</p>
<p>5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación</p>	<p>Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación</p>	<p> 89%</p>
<p>5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual</p>	<p>Módulos del SuperCADE Virtual en operación</p>	<p> 100%</p>

<p>6.1.1 Elaboración de evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios suscritos</p>	<p>Evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio</p>	<p> 100%</p>
<p>6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido, con caracterización de ciudadanos 360</p>	<p>Número de Informes de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido</p>	<p> 100%</p>
<p>6.1.3 Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, alineado con MIPG</p>	<p>Diseño de modelo de gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía</p>	<p> 100%</p>
<p>6.1.4 Tablero de Control Ciudadano en operación</p>	<p>Tablero de Control Ciudadano Actualizado</p>	<p> 100%</p>

6.1.5 Encuesta distrital del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y servicios prestados por las entidades distritales	Número de encuestas distritales del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y servicios prestados por las entidades distritales	 100%
7.1.1 Trámites racionalizados	Número de trámites racionalizados	 100%
7.1.2 Expedición de protocolo de protección de datos personales	Protocolo de protección de datos personales expedido	 100%
7.1.3 Implementación de metodología de cálculo de ahorro por racionalización de trámites en el Distrito	Número de entidades con metodología de cálculo de ahorros por racionalización de trámites implementada	 100%

7.1.4 Implementación de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control	Número de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control elaboradas e implementadas	 100%
7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno	Número de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno virtualizados	 100%

