

Secretaría Distrital de Planeación

Subsecretaría de Planeación Socioeconómica – Dirección de Políticas Sectoriales

Informe de Seguimiento Plan de Acción Política Pública Distrital de Servicio a la
Ciudadanía (2019-2028) Documento CONPES D.C. No. 3 de 2020

Corte: Diciembre 31 de 2021

Mayo 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 Distrital de Planeación se realiza para generar información acerca de las gestiones que lidera Bogotá 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 que se alcancen los objetivos propuestos.

Este análisis fue elaborado a partir de la información de los avances suministrada por cada uno de los 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 Diciembre 31 de 2021.

Las brechas para la política, los objetivos y los productos, se calcula restando la trayectoria ideal con el avance acumulado del reporte. Dado lo anteriormente expuesto, las brechas de la política y de los objetivos que se presentan a continuación (acumulada) pueden ser positiva (Barras verde oscuro), negativas (Barras rojas) o inexistentes cuando ha cumplido en su totalidad la meta programada.

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 POLITICA

Esta sección presenta el informe de seguimiento de la política para el año 2021 y el avance acumulado con corte a Diciembre 31 de 2021 del plan de acción vigente. Los avances se presentan teniendo en cuenta los objetivos específicos y productos definidos como aporte para el cumplimiento de dichos objetivos según la cadena de resultados. Así, la información cuantitativa y cualitativa con la cual se realiza este informe de seguimiento fue consolidada para el reporte por la Secretaría Distrital de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

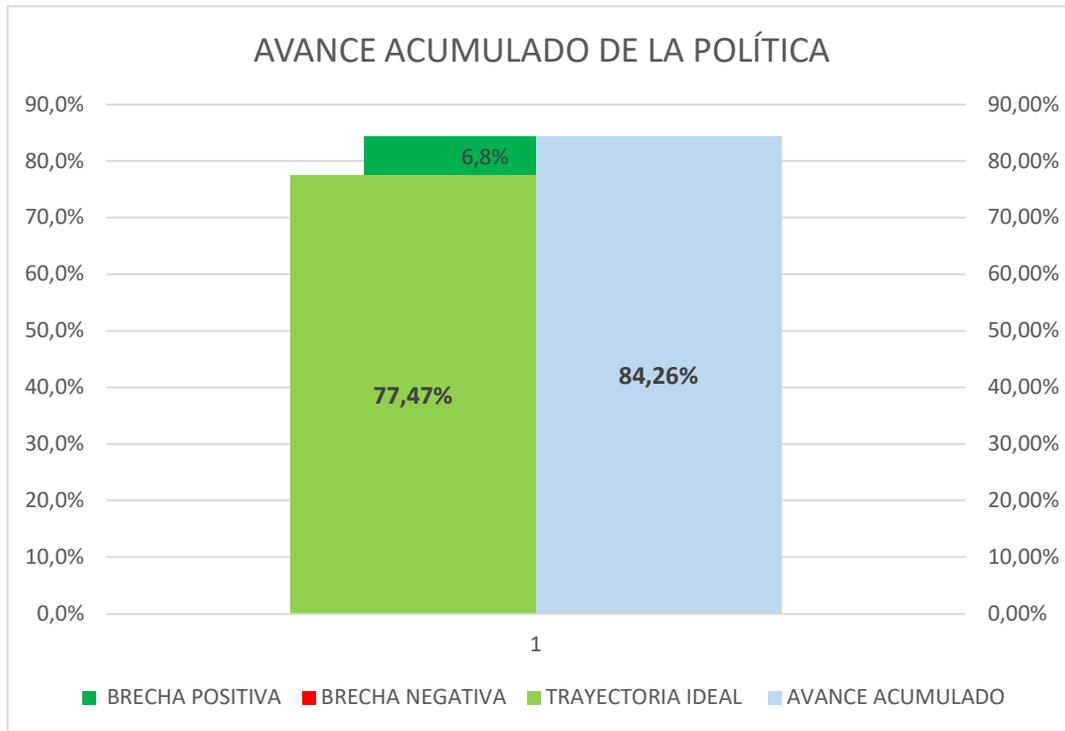
La Secretaría General como líder de esta política promueve el cumplimiento de los objetivos propuestos con la participación y articulación de las entidades distritales como corresponsables.

Para el corte a Diciembre 31 de 2021, el avance acumulado de la política alcanzó un 84,26%. Entendiendo que la trayectoria ideal de implementación debería ser de 77,47% de avance, actualmente tiene una brecha positiva de 6,8%. Este comportamiento se explica principalmente por el avance de los Objetivos 3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital, el cual en el acumulado presenta una brecha positiva de 3,48%, 4. Mejorar la cualificación de servidores(as), con



brecha positiva de 2.18% y el 7. Mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital, con brecha positiva de 3,56%.

Gráfico 1. Avance de la Política Pública



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2021 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.



Por otro lado, 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.

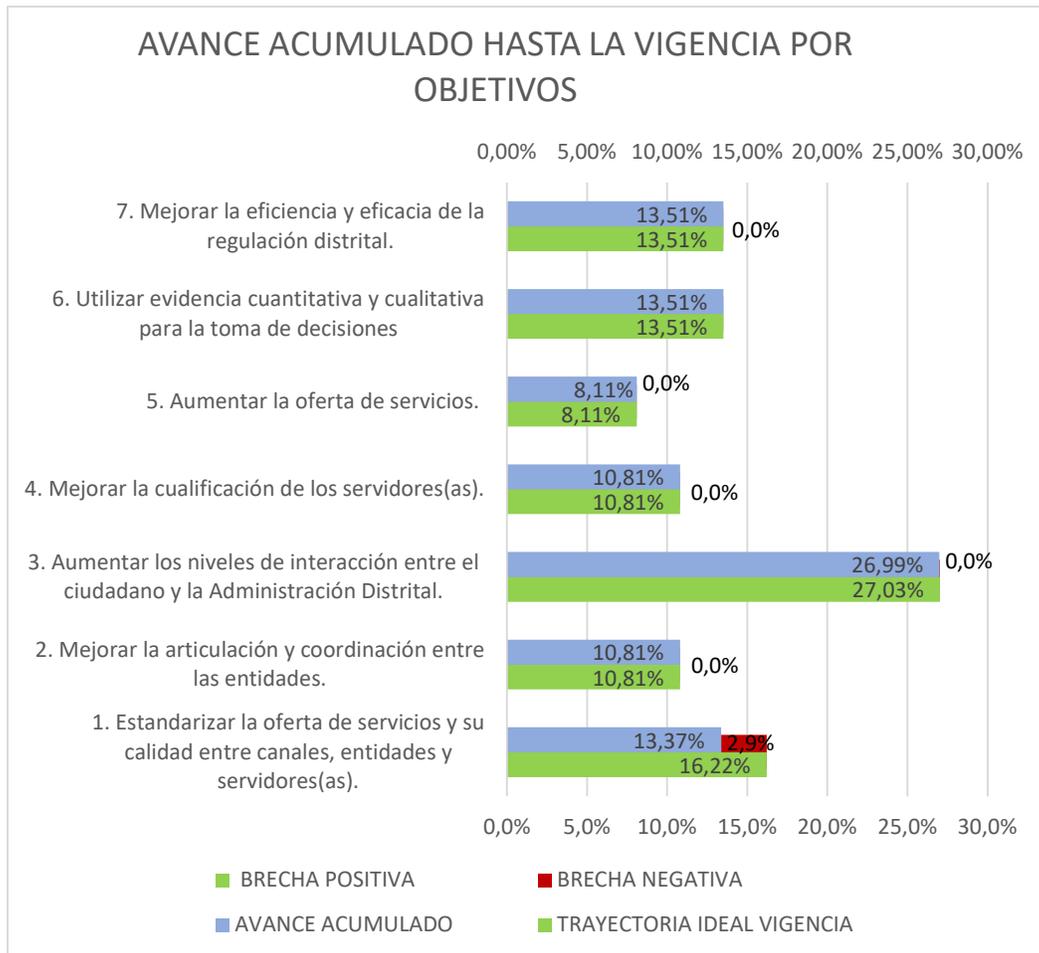
4. AVANCES ACUMULADOS HASTA LA VIGENCIA POR OBJETIVOS

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 2. Avance acumulado hasta la vigencia de la política por objetivos





Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2021 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 propósitos específicos (en azul). Al hacer la resta del avance acumulado con la trayectoria ideal se puede encontrar una brecha negativa (en rojo). De no haber brecha se puede interpretar que el objetivo cumplió con la meta programada hasta la vigencia.

El objetivo 1 presenta una brecha negativa de 2,9%. El objetivo 2 no presenta brecha. El objetivo 3 presenta una brecha negativa de 0,04%. El objetivo 4 no presenta brecha. El



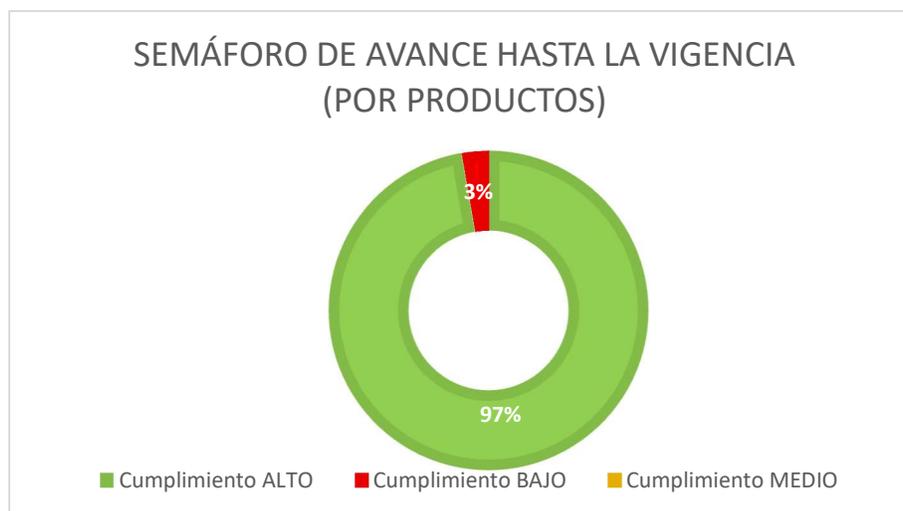
objetivo 5 no presenta brecha. El objetivo 6 no presenta brecha. El objetivo 7 no presenta brecha.

5. SEMÁFORO DE LA POLÍTICA

Con la intención de explicar en detalle cuáles son los productos de la política que pueden estar incidiendo en 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 cumplimiento “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 presentan en color amarillo. Por su parte, el color rojo identifica los productos con un cumplimiento “Bajo”, menor o igual al 50%.

Gráfico 3. Semáforo de avance de la Vigencia por productos



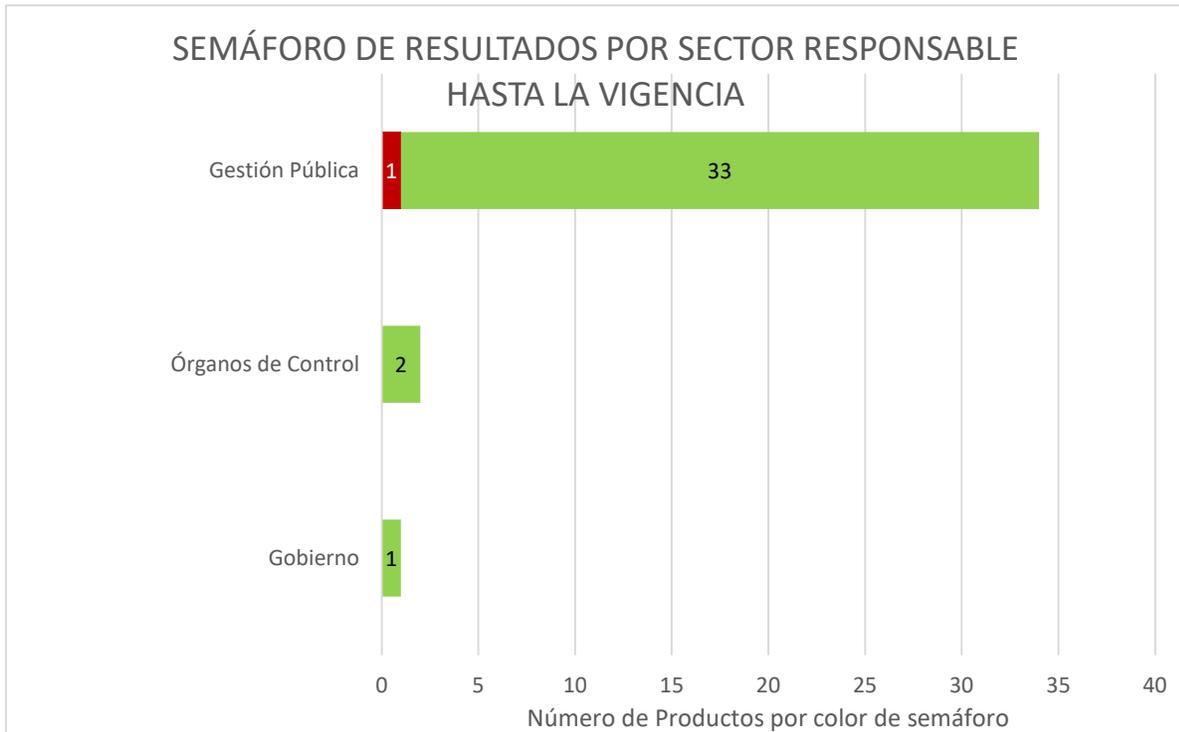
Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2021 Política Pública



La gráfica anterior muestra el porcentaje de productos que se encuentran en los respectivos rangos de avance mencionados anteriormente. Para esta política, el 97% de los productos (36) cuentan con un nivel de cumplimiento “Alto” y el 3% (1 producto) se encuentran en nivel de cumplimiento “Bajo”.

6. PRODUCTOS POR SECTOR RESPONSABLE

Gráfico 4. Productos por sector responsable



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2021 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 distribución por sectores, se identifica que los sectores de 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 1 producto en riesgo de incumplimiento.

7. LOGROS Y ALERTAS

Logro: 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.

Alerta: Se recomienda revisar el producto 1.1.6 Entidades Distritales presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios, teniendo en cuenta que presenta un avance del 0%.

Así mismo, es importante revisar el tipo de indicador de los productos pues no se ajustan al desarrollo de la meta en su cumplimiento. Un ejemplo de lo anterior se refiere al indicador "4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía", el cual se definió como tipo constante con meta de cualificar trimestralmente a 140 personas, sin embargo, el reporte se realiza como tipo suma.



8. ANEXO

Gráfico 5. Semáforo por indicadores de producto

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Porcentaje de Avance Hasta la Vigencia	Porcentaje de avance Acumulado 2021
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	100%	65%
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	108%	75%
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	155%	155%
1.1.4 Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicios	Porcentaje de entidades en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicio vigente	95%	95%
1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales	Puntaje de ciclo de servicio ofrecido por las Alcaldías Locales	114%	1%
1.1.6 Entidades Distritales presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios	Porcentaje de entidades en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios vigente	0%	0%
2.1.1 Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía	Porcentaje de avance en la creación y expedición de Decreto para regular aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía	100%	100%
2.1.2 Lineamiento para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía	Porcentaje de avance en la creación de documento de lineamientos para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía	100%	100%
2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	125%	83%

2.1.4 Entidades Distritales que implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y Reclamos	Porcentaje de entidades que implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y Reclamos.	 650%	 100%
3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas	Porcentaje de avance en la creación y expedición de acto administrativo para la gestión de peticiones ciudadanas	 100%	 100%
3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	 125%	 27%
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	 98%	 83%
3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS	Respuestas a peticiones evaluadas de las Entidades Distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS	 304%	 220%
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	Entidades con Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	 100%	 100%
3.1.5 Implementación de módulos para facilitar denuncias por tratamiento discriminatorio en la Red CADE	Número de módulos de denuncias de discriminación implementados en la Red CADE	 100%	 100%
3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención	Entidades distritales que reportan tener al menos un punto de atención con mecanismos de radicación calificada	 100%	 100%
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	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	 136%	 125%
3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	Número de interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	 3761%	 1345%
3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano	Número de campañas comunicacionales de cualificación del ciudadano elaboradas	 511%	 124%
4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía	Número de informadores y coordinadores de la Red CADE cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía	 100%	 100%



4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía	Número de servidores públicos de las entidades distritales cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía	 298%	 298%
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	Número de pruebas de conocimiento aplicadas a los servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía	 384%	 201%
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	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	 100%	 57%
5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	 100%	 84%
5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual	Módulos del SuperCADE Virtual en operación	 100%	 100%
6.1.1 Elaboración de evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios suscritos	Evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio	 124%	 124%
6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido, con caracterización de ciudadanos 360	Número de Informes de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido	 100%	 100%
6.1.3 Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, alineado con MIPG	Diseño de modelo de gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía	 100%	 100%
6.1.4 Tablero de Control Ciudadano en operación	Tablero de Control Ciudadano Actualizado	 100%	 30%
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%	 100%
7.1.1 Trámites racionalizados	Número de trámites racionalizados	 306%	 150%



7.1.2 Expedición de protocolo de protección de datos personales	Protocolo de protección de datos personales expedido	 100%	 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	 120%	 63%
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%	 100%
7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno	Número de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno virtualizados	 433%	 130%

