

INFORME DE SEGUIMIENTO DOCUMENTO CONPES D.C. 03
POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Corte: Diciembre 31 de 2019

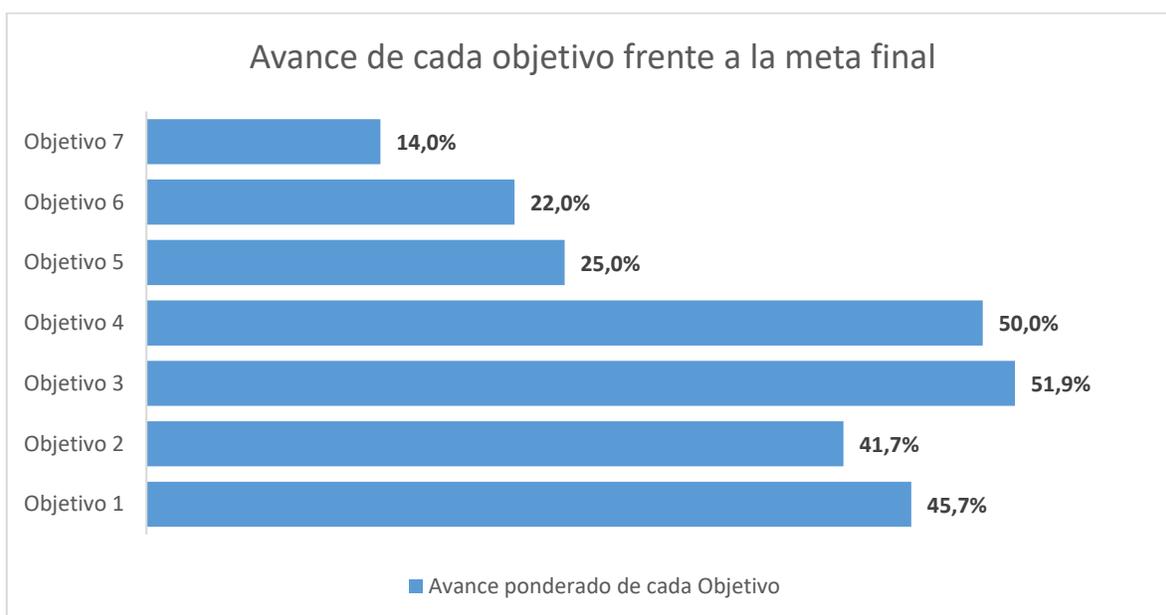
La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía fue expedida a través del Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014. Durante las vigencias 2018 y 2019 elaboró el plan de acción que fue aprobado en el marco del Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C.) el 24 de septiembre de 2019. A continuación, se presenta el seguimiento a esta política a partir de la presentación del avance acumulado con corte a diciembre 31 de 2019, por objetivos, resultados y productos sobre los cuales, de acuerdo con la definición técnica de cada indicador, se deben reportar avances.

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”. Los 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.

El plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía se aprobó el 24 de septiembre de 2019; sin embargo, la fecha de inicio de la implementación para la mayoría de los productos establecidos era el primero de mayo de 2019. En este sentido, y 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 31 de diciembre de 2019 es del 38,21%.

Se debe resaltar que el avance acumulado de los cuatro primeros objetivos específicos, con corte a 31 de diciembre de 2019, fue de 45,7% , 41,7%, 51,9% y de 50% respectivamente, lo que representa el 81,97% del avance acumulado de la política hasta el momento, mientras que los objetivos específicos cinco, seis y siete, tienen avances un poco más cercanos a la trayectoria esperada durante el periodo implementado (25%, 22% y 14% respectivamente).



El avance acumulado de los cuatro primeros objetivos específicos se explica en buena medida por el reporte de 5 productos: i) el *Porcentaje de avance en la creación y expedición de Decreto para regular aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía*, ii) el *Porcentaje de avance en la creación y expedición de acto administrativo para la gestión de peticiones ciudadanas*, iii) el *Número de interacciones de la ciudadanía con la Red CADE*, iv) el *Número de informadores y coordinadores de la Red CADE cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía* y v) el *Número de servidores públicos de las entidades distritales cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía* ya

que estos representan el 13,5% del total de la política debido a que el avance acumulado de cada uno es del 100%.¹

Es importante tener en cuenta que para el periodo de corte del presente informe aún no se cuenta con el reporte de avance en los indicadores de resultado teniendo en cuenta que dependen de los resultados de la Encuesta Nacional de Percepción Ciudadana, responsabilidad del Departamento Nacional de Planeación. En este sentido, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General informó que adelanta gestiones para contar con esta información durante el segundo semestre del año 2020 y realizar el reporte correspondiente.

Con respecto a los productos del plan de acción, de acuerdo con los datos reportados, con corte a 31 de diciembre de 2019, de los 37 productos que contiene la política, 29 iniciaron su ejecución en la vigencia 2019 y 8 en el año 2020. Teniendo en cuenta el reporte enviado por la Secretaría General, se alcanzó un cumplimiento de 52,96²% de implementación de las acciones definidas para iniciar su ejecución en 2019; 16 productos se cumplieron en 100% o más de la meta definida para la vigencia 2019, mientras que 8 productos no tuvieron ningún avance en esta vigencia aunque se realizó programación para iniciar su implementación. Entre los productos con avances iguales o superiores al 100%, se encuentran 11 productos que reportaron un avance mayor al 130% y este hecho puede implicar que las metas definidas para algunos de esos productos tal vez fueron subestimadas y genera una alerta que, de confirmarse en el próximo reporte, conllevaría a una redefinición de dichas metas. De estos 11 productos destacan 2 con avances excesivamente por encima de lo planeado, el *Número de campañas comunicacionales de cualificación del ciudadano elaboradas* y el *Número de servidores públicos de las entidades distritales cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía* los cuales presentan avances del 3.000% y el 511% respectivamente.

A continuación, se presenta el detalle de cumplimiento de los productos:

¹ Todos los cálculos acumulados fueron ponderados de acuerdo a la importancia relativa de cada indicador definida en el Plan de Acción.

² Este cálculo acota al 100% los porcentajes de avance que superan este porcentaje e incluye en el promedio todos los indicadores sobre los cuales se debe reportar avance por su fecha de inicio y fin.

Cuadro 1. Porcentaje de avance de los productos (Corte 31 de diciembre de 2019)

OBJETIVO 1. Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)						
Indicador	Avance 2019	% de avance 2019	Semáforo 2019	Avance acumulado	%de avance acumulado	Semáforo acumulado
Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía	28,6%	69,6%	●	28,6%	35,6%	●
Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	0	0,0%	●	0	0,0%	●
Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente	15	375,0%	●	15	51,7%	●
Porcentaje de entidades en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicio vigente	88%	146,7%	●	88,00%	88,0%	●
Puntaje de ciclo de servicio ofrecido por las Alcaldías Locales	84,2	140,3%	●	84,2	99,1%	●
Porcentaje de entidades en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios vigente	0	0,0%	●	0	0,0%	●
OBJETIVO 2. Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades						
Indicador	Avance 2019	% de avance 2019	Semáforo 2019	Avance acumulado	%de avance acumulado	Semáforo acumulado
Porcentaje de avance en la creación y expedición de Decreto para regular aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía	100%	400,0%	●	1	100,0%	●
Porcentaje de avance en la creación de documento de lineamientos para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía	0%	0,0%	●	0	0,0%	●
Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	10	100,0%	●	10	66,7%	●
Porcentaje de entidades que implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y Reclamos.	0%	0,0%	●	0	0,0%	●
OBJETIVO 3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital						
Indicador	Avance 2019	% de avance 2019	Semáforo 2019	Avance acumulado	%de avance acumulado	Semáforo acumulado
Porcentaje de avance en la creación y expedición de acto administrativo para la gestión de peticiones ciudadanas	100%	100,0%	●	1	100,0%	●
Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	62,10%	82,8%	●	62%	65,4%	●
Respuestas a peticiones evaluadas de las Entidades Distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS	7908	87,9%	●	7908	43,9%	●

Entidades con Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	12	133,3%	●	12	40,0%	●
Número de módulos de denuncias de discriminación implementados en la Red CADE	1	100,0%	●	1	14,3%	●
Entidades distritales que reportan tener al menos un punto de atención con mecanismos de radicación calificada	7	41,2%	●	7	41,2%	●
Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del Centro de Relevancia de MINTIC para	8	80,0%	●	8	33,3%	●
Número de interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	49.817.198	152,5%	●	49.817.198	138,4%	●
Número de campañas comunicacionales de cualificación del ciudadano elaboradas	30	3000,0%	●	30	81,1%	●
Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	0	0,0%	●	0	0,0%	●

OBJETIVO 4. Mejorar la cualificación de los servidores (as)

Indicador	Avance 2019	% de avance 2019	Semáforo 2019	Avance acumulado	%de avance acumulado	Semáforo acumulado
Número de informadores y coordinadores de la Red CADE cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía	201	143,6%	●	201	143,6%	●
Número de servidores públicos de las entidades distritales cualificados en temáticas relacionadas a servicio a la ciudadanía	4088	511,0%	●	4088	142,9%	●

OBJETIVO 5. Aumentar la oferta de servicios

Indicador	Avance 2019	% de avance 2019	Semáforo 2019	Avance acumulado	%de avance acumulado	Semáforo acumulado
Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	26	0,0%	●	26	0,0%	●
Módulos del SuperCADE Virtual en operación	3	150,0%	●	3	75,0%	●

OBJETIVO 6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones

Indicador	Avance 2019	% de avance 2019	Semáforo 2019	Avance acumulado	%de avance acumulado	Semáforo acumulado
Número de Informes de satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido	1	100,0%	●	1	100,0%	●
Tablero de Control Ciudadano Actualizado	12	100,0%	●	12	10,0%	●

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

Indicador	Avance 2019	% de avance 2019	Semáforo 2019	Avance acumulado	%de avance acumulado	Semáforo acumulado
-----------	-------------	------------------	---------------	------------------	----------------------	--------------------

Número de trámites racionalizados	170	175,3%		170	70,0%	
Número de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control elaboradas e implementadas	0	0,0%		0	0,0%	
Número de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno virtualizados	4	0,0%		4	0,0%	

Fuente: Matriz de seguimiento plan de acción de la política pública de Servicio a la ciudadanía. Corte a diciembre 31 de 2019.

Respecto al objetivo de “estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)” se destacan los siguientes logros:

- 16 entidades distritales incorporaron a su plataforma de planeación estratégica objetivos orientados al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, lo cual contribuye a posicionar el área de servicio a la ciudadanía de cada entidad a nivel estratégico y misional para llevar a cabo la ejecución efectiva de diversas actividades esenciales para el mejoramiento de la prestación de servicios.
- Por otra parte, con el fin de lograr un servicio a la ciudadanía garantizado estándares de calidad de los diferentes canales de atención (presencial, virtual y telefónico), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital*, el cual brinda lineamientos y protocolos para que los servidores públicos distritales y contratistas cuenten con información sobre los protocolos de atención que deben seguir para lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad.
- Con relación al servicio brindado en los diferentes puntos de la Red CADE, con corte a diciembre de 2019, se reportó que 51 entidades del orden distrital y nacional cuentan con canal de atención presencial para que la ciudadanía pueda realizar diversos trámites y servicios. La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se ha comprometido en orientar las diversas entidades para garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad al interior de los puntos de la Red CADE.

Por otra parte, los principales logros obtenidos en el desarrollo del objetivo de “mejorar la articulación y coordinación entre las entidades” fueron:

- Se expidió el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*. De esta forma, se establecen lineamientos frente a diversos temas como: realizar caracterización de ciudadanos, implementación de la estrategia de lenguaje claro, adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía, fortalecimiento a las capacidades de los servidores públicos, implementación de la figura del defensor de la ciudadanía en todas las entidades distritales, administración del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y funciones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.
- Durante la vigencia 2019, diez (10) entidades reportaron contar con sistemas de asignación de turnos: Instituto de Desarrollo Urbano, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Departamento Administrativo Distrital del Espacio Público, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital del Hábitat, y Secretaría General. Los sistemas de asignación de turnos permiten contar con datos detallados de las interacciones de la ciudadanía, por canal, punto, fecha, tipo de trámite y tiempos de atención o de espera. A través de estos sistemas, las entidades pueden tener una visión integral del estado de la atención de forma centralizada, contando con más herramientas para coordinar su operación de forma efectiva.

Con relación al objetivo específico de “aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital”, se destacan los siguientes logros:

- Con el fin de incrementar el número de entidades que cuenten con herramientas tecnológicas para gestionar las peticiones ciudadanas de forma eficiente, la Secretaría

General manifestó que las entidades distritales se encuentran comprometidas en avanzar en el proceso de conexión entre sus sistemas de gestión documental y la plataforma “Bogotá Te Escucha”. Lo anterior, permite garantizar la trazabilidad de cada requerimiento y sus documentos, de forma que éste sea atendido con respuestas de fondo, incluso si se traslada entre distintas dependencias y entidades y de esta forma, se contribuye a que las entidades mejoren su atención de las necesidades expresadas por la ciudadanía. En este sentido, con corte al mes de diciembre de 2019, ya se cuenta con 12 entidades que reportan como cumplida dicha conexión, lo cual indica el cumplimiento del 50% de la meta total de la política pública, establecida en 24 entidades programadas. Las entidades que ya cuentan con dicha conexión son: Secretaría General, Secretaría Distrital de Gobierno, Veeduría Distrital, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones, Secretaría Jurídica Distrital, Empresa Metro de Bogotá S.A., Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Movilidad, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, Terminal de Transporte S.A., y Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

- Frente a la garantía de inclusión en la atención a personas con algún tipo de discapacidad, la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía se comprometió con la cualificación de sus servicios en lengua de señas colombiana para facilitar la atención a la población con discapacidad auditiva, sea a través de la cualificación de servidores públicos o a través de la disposición de equipos de cómputo con el centro de relevo de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En este sentido, las siguientes entidades reportan cumplimiento en la ejecución del producto: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Integración Social, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, Secretaría Jurídica Distrital, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

En el marco del objetivo específico de “mejorar la cualificación de los servidores y servidoras”, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General realiza

procesos de cualificación a los servidores y/o contratistas informadores y profesionales responsables de puntos de atención en la Red CADE. Con estas capacitaciones se busca fortalecer las competencias del talento humano que está en constante interacción con la ciudadanía; durante la vigencia 2019 se llevó a cabo la cualificación a 201 informadores y profesionales de punto de la Red CADE en temáticas como: Derechos de la ciudadanía, modelos de gestión de calidad y control interno, estrategias de comunicación y funcionamiento general de las entidades del Distrito Capital.

Por otra parte, los logros que se destacan en el marco de la ejecución de los productos asociados al objetivo “aumentar la oferta de servicios” son:

- A 31 de diciembre de 2019, Bogotá cuenta con 18 CADES y 8 SuperCADE en operación, para un total de 26 puntos. Adicionalmente, se espera que en el segundo semestre del año 2020 entre en operación el proyecto “SuperCADE Manitas” en la Localidad de Ciudad Bolívar, beneficiando a una población aproximada de 750.000 ciudadanos de esa localidad.
- Durante el año 2019 se implementaron tres (3) módulos de servicios en el SuperCADE Virtual: (1) Consulta de información sobre trámites y servicios de entidades distritales y nacionales, ubicación geoespacial de los puntos de atención de la Red CADE; (2) Bogotá Te Escucha: Reporte de peticiones relacionadas con temas de contaminación visual, acústica, mantenimiento vial, alumbrado público, contaminación visual y recolección de basuras; (3) Línea 195 Bogotá para mantenerse informado(a) de las noticias de la ciudad y la ciudadanía.

Frente al objetivo de “mejorar la eficiencia y la eficacia de la regulación distrital” se destaca:

- Se implementó la estrategia de racionalización de trámites con el fin de mejorar la confianza de la ciudadanía a través de la disminución de tiempos y costos y a su vez la minimización de riesgos de corrupción. En este sentido, a lo largo del año 2019, 30 entidades distritales realizaron procesos de racionalización, 170 trámites fueron impactados con dichas acciones.

- En la vigencia 2019, la Secretaría Distrital de Gobierno virtualizó el 100% de cuatro (4) trámites y se encuentran al servicio de la ciudadanía: (1) Certificado de Residencia, (2) Inscripción de Propiedad Horizontal, (3) Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal y (4) Registro de extinción de la propiedad horizontal.

En resumen, de acuerdo a la información reportada por la Secretaría General, como líder en la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía con corte el mes de diciembre de 2019 se puede afirmar que si bien la política pública se aprobó a través del Decreto 197 de 2014 y el Distrito Capital venía implementando acciones desde entonces, la implementación del plan de acción aprobado por medio del Documento CONPES D.C. Número 03 de 2019, permite realizar la sistematización y seguimiento de las acciones adelantadas y evidenciar cómo se realiza la coordinación interinstitucional y la implementación de los enfoques poblacional-diferencial, género, ambiental y territorial que fueron establecidos.

Por otra parte, los avances presentados indican, que durante la vigencia 2019, se fortalecieron los canales de comunicación e interacción con la ciudadanía, lo cual permite el acceso efectivo a la oferta de trámites y servicios de la administración distrital; se destacan los ejercicios de cualificación de los servidores que realizan atención a la ciudadanía y el aumento en la utilización de tecnologías de información y comunicación para la modernización y estandarización de la atención en las entidades distritales.