

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

Corte: Junio 30 de 2020

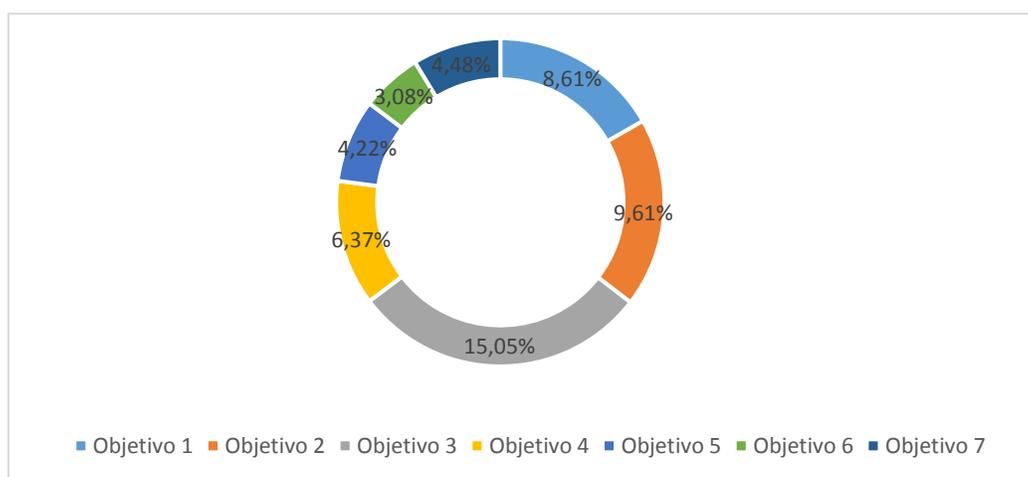
La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía fue expedida a través del Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014. Durante las vigencias 2018 y 2019 elaboró el plan de acción que fue aprobado en el marco del Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C.) el 24 de septiembre de 2019. A continuación, se presenta el seguimiento a esta política a partir de la presentación del avance acumulado con corte a junio 30 de 2020, 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”, y sus 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.

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 fue 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 30 de junio de 2020 es del 54,13%.

Por su parte, el avance acumulado de los objetivos específicos, con corte a 30 de junio de 2020 se presenta en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte de seguimiento entregado por Secretaría General con corte a junio 30 de 2020.

Como se observa, el mayor avance en términos de los objetivos de la política pública se encuentra en el tercero, referido a “aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital”. Lo anterior se debe principalmente al importante avance que registran tres (3) de los seis (6) productos asociados a este: 1.1.3 Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía con enfoque diferencial, con avance acumulado de 82,76%; 1.1.4 Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicios, con avance acumulado de 90% y 1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales, con avance acumulado de 92,47%.

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 para ser reportada en el informe de seguimiento con corte al mes de diciembre de 2020.

Con respecto a los productos del plan de acción, de acuerdo con los datos reportados, con corte a 30 de junio de 2020, 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 64,27¹% de implementación de las acciones definidas para iniciar su ejecución en la vigencia 2020; 11 productos ya se reportan con cumplimiento de 100% o más de la meta definida para la vigencia 2020, mientras que 9 productos aún no registran ningún avance en esta vigencia. El reporte superior a la meta establecida para la totalidad de la vigencia puede implicar que las metas definidas para algunos de los productos tal vez fueron subestimadas y genera una alerta que debe ser analizada por la Secretaría General como sector líder de la política pública y en caso de ser necesario, plantear una redefinición de dichas metas. Entre los productos con avances superiores al 100%, se encuentran:

1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales (avance de 120,92%)

2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos (avance de 107,69%)

3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE (avance de 115,54%)

3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano (avance de 150%)

4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía (avance de 141,43%)

4.1.4 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas con servicio a la ciudadanía (avance de 111,50%)

7.1.1 Trámites racionalizados (avance de 158,88%)

¹ 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.

7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno (avance de 400%)

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 por objetivo:

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

Producto	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
1.1.1. Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía	48,00%	43,00%	89,58%		80,00%	43,00%	53,75%	
1.1.2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	31,00%	0,00%	0,00%		51,00%	0,00%	0,00%	
1.1.3. Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente	29,00	24,00	82,76%		29,00	24,00	82,76%	
1.1.4 Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicios	100,00%	90,00%	90,00%		100,00%	90,00%	90,00%	
1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales	65,00	78,60	120,92%		85,00	78,60	92,47%	
1.1.6 Entidades Distritales presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios	100,00%	0,00%	0,00%		100,00%	0,00%	0,00%	

Dentro del reporte cualitativo que realizan los responsables de la ejecución de los productos asociados a este objetivo se destacan los siguientes logros:

- En lo corrido del año 2020, las entidades que reportan la adopción e implementación del *Manual de Servicio a la Ciudadanía* expedido por la Secretaría General son: Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Educación del Distrito; Secretaría Distrital de Salud; Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones; Instituto Distrital de Recreación y Deporte; Instituto Distrital de las Artes; Secretaría General (Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la

Reconciliación; Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, y Transmilenio S.A.

- Con corte a 30 de junio de 2020, se realizó por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, monitoreo a cinco (5) alcaldías locales, evaluando el ciclo del servicio en los siguientes aspectos: Acceso, orientación, oportunidad en el servicio, atención, resultado, infraestructura y administración. Luego de realizados los monitoreos a cada una de las alcaldías, la Secretaría General informó a la Secretaría Distrital de Gobierno los resultados a fin de que implementen las acciones preventivas, correctivas o de mejora necesarias, para que el servicio prestado esté dentro de lo estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y de esta forma se contribuya a disminuir la heterogeneidad en el estándar de servicio ofrecido a la ciudadanía. Los puntajes obtenidos fueron: Alcaldía Local de Usaquén (puntaje 81/100), Alcaldía Local de Santa Fe (puntaje 67/100), Alcaldía Local de la Candelaria (puntaje 77/100), Alcaldía Local de Engativá (puntaje 85/100) y Alcaldía Local de Puente Aranda (puntaje 83/100).

Objetivo 2. Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades

Producto	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
2.1.1 Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía	100,00%	100,00%	100,00%	●	100,00%	100,00%	100,00%	●
2.1.2 Lineamiento para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía	NA	100,00%	100,00%	●	100,00%	100,00%	100,00%	●
2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	13,00	14,00	107,69%	●	15,00	14,00	93,33%	●
2.1.4 Entidades Distritales que implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y Reclamos	71,00%	52,00%	73,24%	●	83,00%	52,00%	62,65%	●

Dentro de los logros reportados por la Secretaría General en el marco del cumplimiento del segundo objetivo se destacan:

- 14 entidades distritales reportan tener un sistema de asignación de turnos implementado en alguno de sus puntos de atención, lo que significa el cumplimiento

del 100% de la meta establecida para la vigencia 2020. Estas entidades son: Instituto Distrital de Desarrollo Urbano; Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital; Departamento Administrativo de la Defensa 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; Secretaría General; Secretaría Distrital de Planeación; Secretaría de Educación del Distrito; Secretaría Distrital de Salud e Instituto para la Economía Social.

Los sistemas de asignación de turnos (SAT) 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.

Objetivo 3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital

Producto	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas	NA			●	100,00%		0,00%	●
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	78,00%	71,00%	91,03%	●	95,00%	71,00%	74,74%	●
3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS	11.000,00	10.118,00	91,98%	●	18.000,00	10.118,00	56,21%	●
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	16,00	12,00	75,00%	●	24,00	12,00	50,00%	●
3.1.5 Implementación de módulos para facilitar denuncias por tratamiento discriminatorio en la Red CADE	7,00	1,00	14,29%	●	7,00	1,00	14,29%	●
3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención	17,00	15,00	88,24%	●	17,00	15,00	88,24%	●
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	12,00	10,00	83,33%	●	16,00	10,00	62,50%	●
3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	33.687.158	38.921.841	115,54%	●	36.000.000	38.921.841	108,12%	●
3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano	4,00	6,00	150,00%	●	37,00	36,00	97,30%	●
3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía en sus esquemas de rendición de cuentas	10,00	8,00	80%	●	56,00	8,00	14,29%	●

- Con corte a 30 de junio de 2020, se ha avanzado en el cumplimiento del indicador *“Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema de peticiones ciudadanas”*. Durante el primer trimestre del año se evaluaron un total de 4.594 respuestas a peticiones, de las cuales 3.294 (72%) cumplieron con los criterios de calidad y calidez y manejo del sistema. Durante el segundo trimestre de la vigencia se evaluaron 5.524 respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales 4.039 cumplen con los criterios de calidad y calidez.
- 15 de 17 entidades de la administración distrital establecidas como meta, reportan que cuentan con mecanismos de radicación calificada, bien sea con talento humano dedicado a ello o a través de la contratación de una empresa encargada para dicha labor; en cualquiera de los dos casos, se cumplen los procesos y procedimientos de cada entidad para lograr que los ciudadanos radiquen sus PQRS con todos los requerimientos solicitados para diversos trámites y servicios ofrecidos. Estas 15 entidades son: Departamento Administrativo de la Defensoría Espacio Público; Secretaría Distrital de Ambiente; Secretaría Distrital del Hábitat; Secretaría Jurídica Distrital; Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital; Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos; Instituto Distrital de Patrimonio Cultural; Secretaría Distrital de Planeación; Secretaría Distrital de Hacienda; Secretaría Distrital de Salud; Instituto Distrital de las Artes; Secretaría Distrital de Movilidad; Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital; Instituto Distrital de Desarrollo Urbano; y Secretaría de Educación del Distrito.
- 12 entidades distritales reportan que cuentan con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana para atender a la población con discapacidad auditiva (vale la pena mencionar que la meta establecida para la vigencia 2020 era 10 entidades); estas entidades son: Secretaría 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; Instituto Distrital de Gestión

del Riesgo y Cambio Climático; Secretaría Educación Distrital; Secretaría Distrital de Salud, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y, Secretaría General.

- Con corte a 30 de junio de 2020, se han realizado seis campañas de comunicación que permitieron a la ciudadanía conocer, de primera mano, temas relacionados con el servicio a la ciudadanía, canales de atención, trámites y servicios, entre otros. Esto permite al ciudadano acceder a información veraz, oportuna y actualizada. Las campañas de comunicación fueron:

1. Publicación de noticias relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en el portal web de la ciudad, *Portal Bogotá* (www.bogota.gov.co)

2. Campaña de divulgación y promoción de las ferias de servicio ‘*SuperCADE Móvil*’ en las diferentes localidades de la ciudad (Santa Fe, Kennedy, Suba y Puente Aranda), a través de medios digitales y *videowalls* de la Red CADE:

3. Campaña de divulgación de información de temas relacionados con servicio a la ciudadanía y trámites y servicios de las diferentes entidades del orden nacional y distrital que hacen presencia en la Red CADE, a través de los *videowalls* de los SuperCADE CAD y Suba.

4. Publicación de noticias relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (www.secretariageneral.gov.co):

5. Divulgación de información de interés para la ciudadanía sobre canales de atención y trámites y servicios a través de la realización de dos sesiones en *Facebook Live*.

6. Publicación de información relacionada con servicio a la ciudadanía a través de la red social *Twitter* de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

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

Producto	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía	140,00	198,00	141,43%	●	140,00	198,00	141,43%	●
4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a informadores y coordinadores de la Red CADE	140,00	115,00	82,14%	●	1.260,00	140,00	11,11%	●
4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía	2.860,00	2.459,00	85,98%	●	2.860,00	2.459,00	85,98%	●
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	1.000,00	1.115,00	111,50%	●	2.860,00	1.115,00	38,99%	●

- La Secretaría General, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con corte al 30 de junio de 2020, ha cualificado a 198 informadores y profesionales encargados de puntos de la Red CADE. Con esta capacitación se busca incrementar los conocimientos, habilidades y actitudes de los informadores y coordinadores de la Red CADE, para el mejoramiento en la prestación del servicio a la ciudadanía, en el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Objetivo 5. Aumentar la oferta de servicios

Producto	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	7,00	-	0,00%	●	14,00	-	0,00%	●
5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	27,00	26,00	96,30%	●	32,00	26,00	81,25%	●
5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual	4,00	3,00	75,00%	●	4,00	3,00	75,00%	●

- Con corte a 30 de junio de 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuenta con 8 Super CADES y 18 CADES, los cuales estuvieron prestando servicio durante el primer trimestre; sin embargo, por la emergencia sanitaria, ambiental y

social decretada por el Gobierno Nacional y Distrital, fueron cerrados para servicio a la Ciudadanía.

- No obstante lo anterior, la Secretaría General desarrolló 3 módulos o secciones en la aplicación SuperCADE Virtual con miras a realizar atención virtual a la ciudadanía. El primer módulo es “*Trámites y Servicios*”, en el cual se puede realizar la consulta de información sobre trámites y servicios de entidades distritales y nacionales, ubicar el punto de atención de la Red CADE más cercano, y pagar servicios públicos desde cualquier lugar evitando desplazarse a los puntos presenciales de recaudo.

El segundo módulo es “Bogotá Te Escucha”, mediante el cual la ciudadanía puede reportar sus peticiones, relacionadas con temas de contaminación visual, acústica, mantenimiento vial, alumbrado público, contaminación visual y recolección de basuras; en menos de cinco minutos crea reclamos, felicitaciones y demás peticiones sobre huecos, alumbrado público, basuras, y transporte público.

Finalmente, el tercer módulo es “Línea 195 Bogotá”, mediante el cual se divulgan las noticias relevantes de la ciudad y la ciudadanía.

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

Producto	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
6.1.1 Elaboración de evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios suscritos	51,00	-	0,00%	●	51,00	-	0,00%	●
6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido, con caracterización de ciudadanos 360	1,00	1,00	100,00%	●	1,00	1,00	100,00%	●
6.1.3 Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, alineado con MIPG	100%	-	0,00%	●	100%	0,00%	0,00%	●
6.1.4 Tablero de Control Ciudadano en operación	12,00	5,00	41,67%	●	120,00	17,00	14,17%	●
6.1.5 Encuesta distrital del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y servicios prestados por las entidades distritales	1,00	-	0,00%	●	1,00	-	0,00%	●

- Con corte a 30 de junio de 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía ha realizado el diseño de los siguientes criterios establecidos en los Acuerdos de Nivel

de Servicios y que serán objeto de seguimiento y evaluación para determinar el nivel de cumplimiento:

1. Sedes: Presencia institucional en los puntos de la Red CADE que están establecidos en el convenio o contrato.
2. Recurso humano: La asignación del talento humano idóneo y necesario para prestar los servicios requeridos, en el horario asignado en los SuperCADE o CADE.
3. Ciudadanos atendidos por las entidades: porcentaje de ciudadanos que solicitan turnos en los puntos en que hacen presencia en la Red CADE.
4. Reuniones de seguimiento: Participación en las reuniones de seguimiento al Acuerdo de Nivel de Servicio de acuerdo a la periodicidad que se determine.
5. Generación y actualización de la parametrización de los servicios a ofertar en los puntos de la Red CADE. La parametrización debe obedecer a todos o algunos de los consignados en la Guía de Trámites y Servicios.
6. Recursos tecnológicos: Se debe contar con software, hardware y los canales de comunicaciones (internet, telefonía y equipo de comunicación), para garantizar la prestación del servicio, mantenimientos preventivos o reparaciones locativas. La entidad debe garantizar el buen uso del espacio asignado y la realización de mantenimiento preventivo del mismo cuando haya lugar.
7. Horarios: Cumplimiento de horario de atención al ciudadano de acuerdo a lo acordado.

El seguimiento al cumplimiento de estos criterios permitirá medir la calidad de la atención de cada entidad de la Red CADE. Al integrar esta información con los sistemas de información de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se podrá identificar por cuáles razones un ciudadano puede cambiar sus hábitos de uso de un canal de atención, y tomar acciones correctivas en los casos en que se evidencien deficiencias en la atención ofrecida, o podrán ser consideradas como oportunidades de mejora.

- El Tablero de Control Ciudadano (TCC) se encuentra en operación y se actualiza mensualmente, a partir de los archivos que remite la Secretaría General a la Veeduría

Distrital. A 30 de junio se han realizado 5 actualizaciones en lo corrido del año 2020. El Tablero de Control Ciudadano 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. El Tablero de Control ha recibido 13.000 visitas desde su puesta en marcha.

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

Producto	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
7.1.1 Trámites racionalizados	107,00	170,00	158,88%		243,00	170,00	69,96%	
7.1.2 Expedición de protocolo de protección de datos personales	100%	-	0,00%		100%	-	0,00%	
7.1.3 Implementación de metodología de cálculo de ahorro por racionalización de trámites en el Distrito	15,00	6,00	40,00%		38,00	6,00	15,79%	
7.1.4 Implementación de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control	4,00	-	0,00%		4,00	-	0,00%	
7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno	1,00	4,00	400,00%		10,00	8,00	80,00%	

- Con corte a 30 de junio de 2020, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional lidera la estrategia de racionalización de trámites, con el fin de mejorar la confianza de los ciudadanos en el Estado y garantizar sus derechos. A 30 de junio, se cuenta con 30 entidades distritales que llevaron a cabo acciones de racionalización para alguno de sus trámites.

La estrategia de racionalización de trámites busca generar la disminución de tiempos y costos para los ciudadanos, minimizar riesgos de corrupción y potenciar la utilización de tecnologías.

Adicionalmente, en lo corrido de 2020, la Secretaría General acompaña a todas las entidades distritales para priorizar los trámites a racionalizar y así seguir contribuyendo a la implementación del “Gobierno Abierto”, lo cual impacta en términos de ahorro de costos para el ciudadano y además, se mitiga el riesgo de corrupción que pueda llegar a presentarse al momento de solicitar y acceder a trámites y servicios brindados por las entidades distritales.

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 2020. Se espera contar con información de avance en los resultados con corte al mes de diciembre de 2020 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”.