

CONPES DISTRITAL 03

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

PRIMERA
MANZANA
DEL
CUIDADO

PRIME
MANZA
DEL
CUIDADO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SUPERCARDE
MANITAS

Política Pública Distrital de

SERVICIO **ala** CIUDADANÍA

SISTEMA
DISTRITAL
CUIDADO

BOGOTÁ

Fotografía por: Archivo Secretaría Distrital de Planeación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN

BOGOTÁ



Política Pública Distrital de Servicio **a la** Ciudadanía

OBJETIVO

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.



Vigencia **2019-2028**

LOGROS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024



Bogotá 
te escucha



Acercamiento de la ciudadanía y la Administración distrital

Mediante:

27,5 millones de interacciones ciudadanas con la Red CADE, que incluye los SuperCADE, llamadas atendidas en la Línea 195, consultas virtuales en el SuperCADE, chatbot, videollamadas y consultas en la Guía de Trámites y Servicios.



Mejoramiento de habilidades de servicio

Mediante:

Participación de 3.858 colaboradores de las entidades distritales en ciclos virtuales y presenciales a través de módulos y cursos sobre temas relacionados con herramientas para el servicio, servicio a la ciudadanía y servicio público.



Descentralización y mejora de servicios de atención al ciudadano

Mediante:

Los 23 Centros de Atención Ciudadana, CADES y SuperCADES, que le permiten a la ciudadanía realizar más de 200 trámites en un solo lugar.



Respuesta a **peticiones** ciudadanas

Mediante:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General realizó la evaluación de 18.113 respuestas a peticiones ciudadanas formuladas en "Bogotá te escucha", con el fin de identificar acciones de mejora en la calidad de servicios y respuestas emitidas por las entidades distritales.



Sesiones de **cualificación**

Mediante:

142 sesiones de cualificación en 11 módulos de servicio a la ciudadanía en temas de inteligencia emocional y social en el servicio, gestión de peticiones ciudadanas y políticas públicas de servicio a la ciudadanía, con la participación de 11.821 colaboradores públicos distritales.

**AQUÍ
SÍ PASA** 
BOGOTÁ
**MI CIUDAD
MI CASA**

Fotografía por: Andrés... he... Secretaría Distrital de Planeación



ALCALDÍA MAJOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



Secretaría Distrital de Planeación

Subsecretaría de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica

Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas

Informe de Seguimiento Plan de Acción Política Pública Servicio a la Ciudadanía

Documento CONPES D.C. No. 3 de 2019

Corte: diciembre 31 de 2024

Abril de 2025

1. Introducción

El informe de seguimiento¹ evalúa los avances en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para el año 2024, hasta el 31 de diciembre. El análisis, realizado por la Secretaría Distrital de Planeación, examina las gestiones de los sectores responsables desde la adopción de las políticas. El objetivo es generar información útil para el control ciudadano y evaluar posibles ajustes necesarios para alcanzar los objetivos propuestos. El seguimiento se realiza siguiendo la metodología establecida por la Secretaría Técnica del CONPES D.C. y se basa en un instrumento de reporte que mide el cumplimiento de los productos y resultados según los indicadores² y metas³ establecidos.

2. Generalidades de la política pública

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 2019) el 24 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.

La política pública es un instrumento de planeación a largo plazo, con visión prospectiva, que permite articular de manera integral las intervenciones e inversiones del Distrito Capital en materia de lucha contra la corrupción, fomento de la transparencia y la integridad y el fortalecimiento de las capacidades institucionales, a través de acciones concentradas con las entidades distritales y el involucramiento de actores de la sociedad civil, los gremios, la academia y la ciudadanía, entre otros

3. Avances de la política

Para los cálculos de avance de la política pública se utilizan los reportes cuantitativos acumulados de los productos contrastados frente la meta correspondiente y la importancia relativa⁴ asignada a cada producto en el plan de acción. La trayectoria ideal de la política

1 Seguimiento: es el momento del ciclo de la política que gestiona y analiza la información que se produce y permite tomar decisiones en curso para efectuar ajustes que encaminen en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

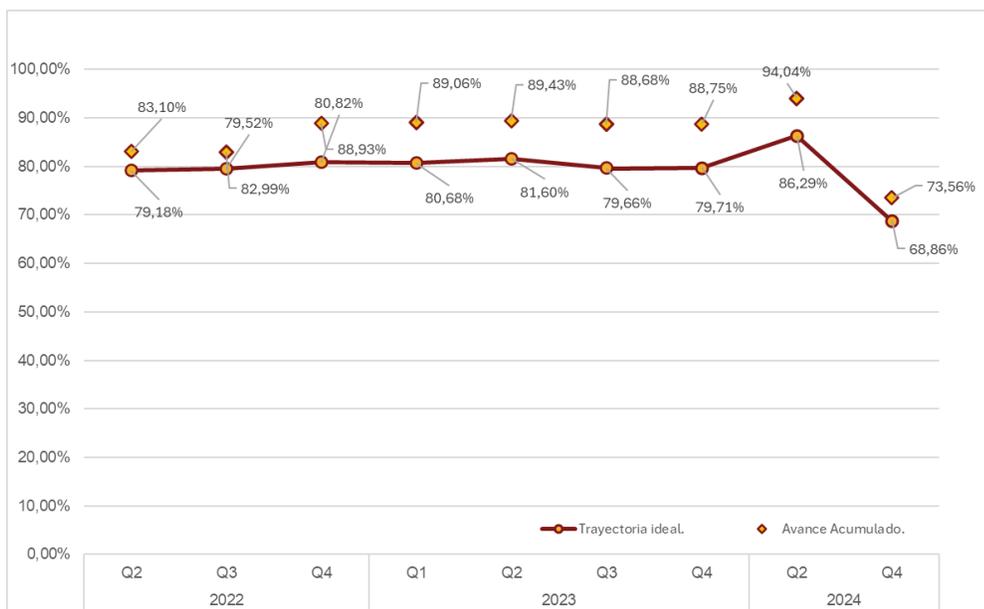
2 Indicador: son expresiones de las variables cuantitativas y cualitativas, mediante las cuales pueden medirse los logros alcanzados, observar los cambios vinculados con una intervención o analizar los resultados de una institución.

3 Meta: es la expresión concreta y cuantificable de lo que se quiere alcanzar en un periodo definido, trátase de efectos o productos.

4 Importancia relativa: Suma de la importancia relativa de cada uno de los productos vinculados al objetivo

corresponde al avance esperado a diciembre de 2024 de acuerdo con la meta programada. Estas dos variables⁵ se comparan para determinar a partir de la brecha⁶ si la política tiene un retraso o una sobre ejecución.

Gráfico 1. Avance acumulado y trayectoria ideal de la Política Pública



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-2 Política Pública

Para el corte a diciembre 31 de 2024, el avance acumulado de la política alcanzó un 73,6%. Entendiendo que la trayectoria ideal de implementación debería ser de 68,9% de avance, actualmente tiene una brecha positiva de 4,7% (gráfico 1).

4. Avances por objetivos

La política pública y su plan de acción están compuestos por 7 objetivos específicos y 48 productos.

En la gráfica 2 se presenta la trayectoria ideal de los objetivos que conforman la política y se acompañan del avance acumulado⁷ de los productos que conforman cada objetivo. Al comparar la trayectoria ideal contra el avance acumulado, se puede encontrar: una brecha negativa, lo cual significa que hay productos del objetivo que no cumplieron la meta programada; una brecha positiva, lo cual significa que hay productos del objetivo que tienen

⁵ Variable: es algo que puede tomar distintos valores en el tiempo, es un elemento del sistema bajo análisis, que es inestable, inconstante y mudable.

⁶ La brecha se calcula restando la trayectoria ideal con el avance.

⁷ Avance acumulado: Corresponde al cálculo del avance acumulado sobre la meta total del indicador.

una sobre ejecución frente a la meta programada, o no existir brecha, lo cual significa que el objetivo cumplió con la meta programada. (gráfico 2).

Gráfico 2. Avance acumulado y trayectoria ideal por objetivos



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-2 Política Pública

Objetivo 1: Está conformado por 7 productos y la ponderación es de 14,58%, el cual presenta una brecha positiva de 0,40%. Esta brecha está dada por el avance de los productos 1.1.2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual, con una ponderación es de 2,083%, y el producto 1.1.3 Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente, con una ponderación de 2,083%.

Objetivo 2: Está conformado por 6 productos y la ponderación es de 12,5%, el cual presenta una brecha positiva de 0,10% por la ejecución del producto 2.1.3. Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos, cuya ponderación es de 2,083%.

Objetivo 3: Está conformado por 13 productos y la ponderación es de 27,08%, el cual presenta una brecha positiva de 1,67% por la sobre ejecución de los productos 3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha – SDQS, con una ponderación de 2,083%, y el 3.1.9. Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE, con una ponderación es de 2,083%.

Objetivo 4: Está conformado por 5 productos y la ponderación es de 10,42, el cual presenta una brecha positiva de 1,35% por la sobre ejecución del 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, cuya ponderación es de 2,083%.

Objetivo 5: Está conformado por 3 productos y la ponderación es de 6,25%, el cual presenta una brecha negativa de 0,59%, que está dada por la ejecución del producto 5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación, con una ponderación de 2,083%.

Objetivo 6: Está conformado por 7 productos y la ponderación es de 14,58%, el cual no presenta brecha

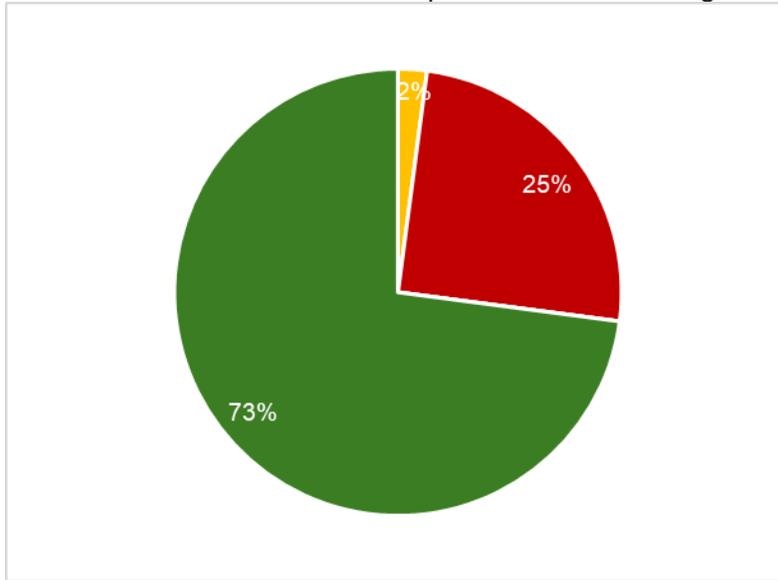
Objetivo 7: Está conformado por 7 productos y la ponderación es de 14,58%, el cual presenta una brecha positiva de 1,77% por la sobre ejecución de los productos 7.1.1 Trámites racionalizados, con una ponderación del 2,083%, y el 7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno, cuya ponderación es de 2,083%.

5. Estado de avance de los productos

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 125% frente a la meta (de la vigencia o de la trayectoria esperada) se consideran en avance con "sobre ejecución" y tienen asignado el color naranja, los productos con 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", menor o igual al 50%.

Gráfico 3. Estado de avance de productos hasta la Vigencia



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-2 Política Pública



Avance +125%
Productos con
Sobre ejecución



Avance +75%
Productos con
cumplimiento alto



Avance +50%-75%
Productos con
cumplimiento medio



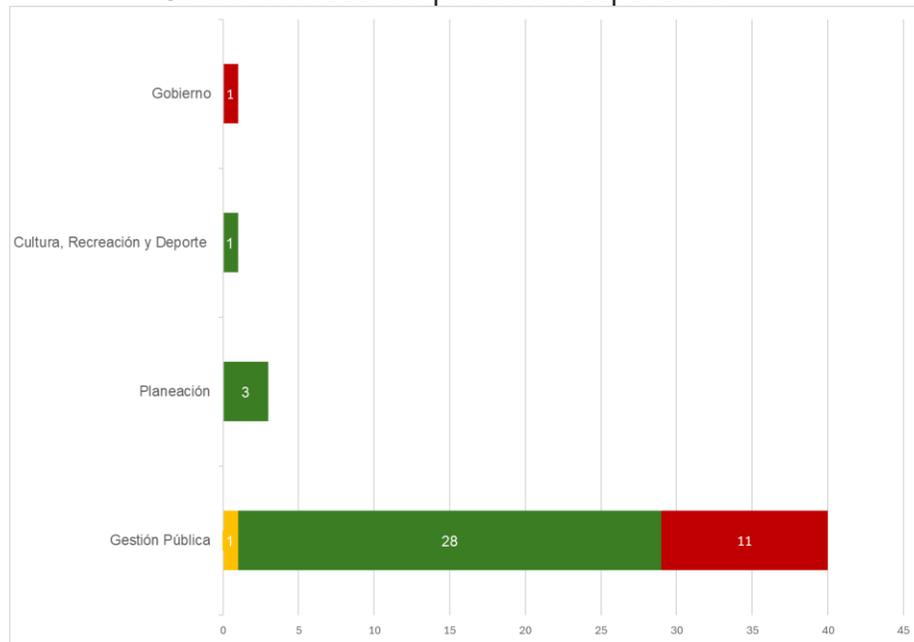
Avance menor o
igual al 50%
Productos con
cumplimiento bajo

La gráfica 3 muestra el porcentaje de productos que se encuentran en los respectivos rangos de avance mencionados. Para esta política, un 73% de los productos cuentan con un nivel de cumplimiento alto, el 2% se encuentra con un nivel de cumplimiento medio, y un 25% cuentan con un nivel de cumplimiento en sobre ejecución.

6. Productos por sector responsable

La siguiente gráfica muestra la cantidad de productos por sector de la Administración Distrital responsable de la implementación de los productos.

Gráfico 4. Productos por sector responsable



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-2 Política Pública



Avance +125%
Productos con
Sobre ejecución



Avance +75%
Productos con
cumplimiento alto



Avance +50%-75%
Productos con
cumplimiento medio



Avance menor o igual al
50% Productos con
cumplimiento bajo

Con relación a la ejecución por sectores, se identifica que la mayor cantidad de productos está bajo el liderazgo del sector Gestión Pública con un total de 40 productos, de los cuales 1 presenta nivel de cumplimiento medio, 28 nivel de cumplimiento alto y 11 están sobre ejecutados. Los 5 productos restantes están distribuidos en los siguientes sectores: Planeación con 3 que presentan nivel de cumplimiento alto, Cultura con 1 en nivel de cumplimiento alto, y Gobierno con 1 producto sobre ejecutado (gráfico 4).

7. Aportes de la política pública a la ciudad

Los 27,5 millones de interacciones ciudadanas con la Red CADE, en el año 2024, evidencian el acercamiento de la ciudadanía a la Administración Distrital, al acceder a servicios y trámites disponibles a través de las entidades nacionales, distritales y privadas vinculadas a la Red CADE, utilizando sus diversos canales de atención. Estas interacciones incluyen turnos atendidos en los SuperCADE y CADE, transacciones en cajeros automáticos de SuperCADE, CADE y RapiCADE, llamadas atendidas por operadores y a través de IVR de la Línea 195, consultas en el SuperCADE Virtual, además de chat, chatbot, videollamadas, y consultas en la Guía de Trámites y Servicios.

Un total de 3.858 colaboradores de las entidades distritales, en 2024, participaron, por primera vez, en modalidades virtual sincrónica, virtual asincrónica (Escuela Virtual) y presencial en cuatro ciclos: ciclo 1 “Hablemos de lo público en el servicio” (4 módulos); ciclo

2 “Herramientas para el servicio (4 módulos); ciclo 3 “Desarrollo del ser para el servicio” (3 módulos), y 1 curso virtual (Servicio a la Ciudadanía), con el objetivo de mejorar sus habilidades de servicio.

Los 23 Centros de Atención Ciudadana, CADES y SuperCADES en operación, permiten a la ciudadanía realizar más de 200 trámites en un solo lugar, contribuyendo a la descentralización y mejora de los servicios de atención al ciudadano.

En 2024 la Secretaría General, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizó la evaluación de 18.113 respuestas a peticiones ciudadanas formuladas en "Bogotá Te Escucha", evaluaciones que contribuyen a identificar áreas de mejora en la calidad de los servicios y de las respuestas emitidas por las entidades distritales.

Durante la vigencia 2024, se realizaron 142 sesiones de cualificación (47 enero a mayo, y de 95 junio a diciembre) en 11 módulos de servicio a la ciudadanía, dentro de las principales temáticas adelantadas se encuentran: inteligencia emocional y social en el servicio, gestión de peticiones ciudadanas, y política pública de servicio a la ciudadanía. Se alcanzaron 11.821 participaciones (3.269 de enero a mayo, y 8.552 de junio a diciembre) de colaboradores públicos distritales y un total de 4.041 personas cualificadas (esto quiere decir que una misma persona participó en varias sesiones).

8. Implementación de los enfoques⁸

En relación con la implementación de los enfoques en esta política, es importante resaltar el trabajo que se ha hecho con el producto **3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema**, de la siguiente manera:

Enfoque de derechos humanos: La evaluación de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas por parte de las entidades parametrizadas en Bogotá te escucha permite promover respuestas con calidad y calidez, de manera equitativa. Esta evaluación está orientada a identificar si las respuestas cumplen con los parámetros mínimos necesarios para toda la población de Bogotá que interpone recursos por este canal.

Enfoque poblacional: las respuestas a entidades distritales que fueron evaluadas para revisar el cumplimiento de criterios de calidad, calidez y manejo del sistema tienen en cuenta las respuestas entregadas a las personas según su curso de vida, así, dichas respuestas por las entidades fueron entregadas a personas jóvenes, adultas y mayores.

Enfoque de género: las respuestas evaluadas a las entidades distritales con cumplimiento de criterios de calidad, calidez y manejo del sistema tienen en cuenta aquellas entregadas a las personas según su género, considerando las necesidades particulares de las mujeres;

⁸ Enfoque: se entiende como la forma de dirigir la atención o el interés hacia un asunto para lograr una mayor comprensión de las realidades, situaciones y necesidades sociales, que permita dar respuestas pertinentes por parte del Estado.

así, dentro de las respuestas evaluadas, se tuvieron en cuenta aquellas que fueron entregadas a mujeres en procura de la garantía de sus derechos.

Enfoque diferencial: las respuestas evaluadas a las entidades distritales con cumplimiento de criterios de calidad, calidez y manejo del sistema tienen en cuenta aquellas entregadas a las personas según sus características diferenciales y necesidades particulares, tanto individuales como colectivas; así, dentro de las respuestas evaluadas, se tuvieron en cuenta aquellas que fueron entregadas a personas con sexualidad diversa, personas con discapacidad, personas víctimas del conflicto y con pertenencia étnica.

Enfoque territorial: las respuestas revisadas para proceder con el proceso de evaluación de las respuestas dadas por las entidades distritales a las peticiones ciudadanas incluyen aquellas abordadas desde el nivel local de la ciudad de Bogotá y ciudadanías rurales.

Así mismo, el producto **4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía**, consideró la implementación de enfoques teniendo en cuenta que con servidores(as) públicos de entidades distritales se desarrolló el Módulo 2 del Ciclo 1. Introducción al Servicio a la Ciudadanía con los siguientes enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía:

Enfoque de Género: Se socializa conceptos relevantes para la atención a la ciudadanía como: Género, Lenguaje incluyente, Discriminación contra las niñas y las mujeres, Estereotipos de género y Sexismo, de acuerdo con el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital - Versión 2, así mismo se referencia la Ruta única de atención a mujeres víctimas de violencia y en riesgo de feminicidio, además se incluye la línea Calma.

Enfoque Poblacional: En el abordaje de la cualificación frente a los grupos poblacionales diferenciales se socializan, de acuerdo con el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital - Versión 2, los protocolos de atención a Personas Víctimas de Conflicto Armado; Protocolo de atención a Personas Mayores; Protocolo de atención a Personas pertenecientes a una Comunidad Étnica; Protocolo de atención a Personas Campesinas y Campesinos; Protocolo de atención a Personas con Discapacidad y Protocolo de atención a Personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI.

Enfoque de Derechos: Desde el Módulo 2 del Ciclo 1. Introducción al Servicio a la Ciudadanía se aborda el concepto de Derechos Humanos y la importancia de su materialización con énfasis en grupos de mayor vulneración social, siendo inherentes a seres humanos, sin distinción alguna.

Adicionalmente, en el Ciclo 1. Módulo 3. Introducción a las Políticas Públicas se socializan los enfoques de la Política Pública como la forma de dirigir la atención o el interés hacia un asunto para lograr una mayor comprensión de las realidades, situaciones y necesidades sociales, que permita dar respuestas pertinentes por parte del Estado y se socializa el video de la Resolución 2210 de 2021 "Por medio de la cual se adopta e implementa la metodología para incorporar los enfoques poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital".

Estas acciones generan en los servidores públicos y contratistas de las entidades distritales, reconocer a Bogotá como una ciudad diversa, incluye, donde habitan múltiples grupos

poblacionales que requieren atención diferencial según sus características, siendo iguales en derechos.

9. Acciones para mejorar

A continuación, se describen los productos con sobre ejecución, que de acuerdo con lo señalado en el capítulo 5 corresponden al 25% (12 productos):

1.1.2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual

1.1.3. Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente

3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas

3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS

3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de centros de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva

3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano

4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a informadores y coordinadores de la Red CADE

4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía

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

5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual

7.1.1 Trámites racionalizados

7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno

En el marco del proceso de reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, se plantean acciones de mejora que incluyen la adaptación de los CADE, según las necesidades locales; el fortalecimiento de habilidades clave en los servidores públicos, para garantizar una atención empática y eficiente, y la transformación digital, para agilizar el acceso a los servicios. Además, se proyecta la modernización de los espacios físicos de atención, para brindar mayor comodidad y confianza; la optimización de trámites y servicios, para facilitar su uso. Estas mejoras estarán respaldadas por un modelo de evaluación continua y una estrategia de cambio cultural que promueva el compromiso y la excelencia en la atención ciudadana. Por lo tanto, esta reformulación buscará integrar a más entidades distritales dentro de la responsabilidad de productos intersectoriales, ampliando el alcance de los productos que actualmente se encuentran vigentes. Suprimiendo los productos que, por su esencia, ya se cumplieron, o que responden a actividades propias del funcionamiento institucional; y potenciando aún más los productos que garantizan una mejora en la oferta institucional.

Anexo 1: Semáforo por indicadores de producto

Los porcentajes de avance que se muestran en el anexo corresponden a las siguientes mediciones:

- El porcentaje de avance en la vigencia (PAV) se refiere al progreso logrado durante el periodo actual o vigencia en comparación con la meta establecida para dicho periodo. Esta medida ofrece una visión del avance actual de un indicador en relación con los objetivos a corto plazo.
- El porcentaje de avance hasta la vigencia (PAHV) se refiere al progreso acumulado logrado durante todas las vigencias desde el inicio de su ejecución hasta la fecha de corte, en comparación con la meta programada acumulada hasta el mismo periodo de análisis. Esta medida ofrece una visión del avance real de un indicador en relación con su trayectoria ideal.
- El porcentaje de avance acumulado (PAA) se refiere al progreso acumulado logrado durante todas las vigencias en las que se ha realizado seguimiento al indicador desde el inicio de la ejecución, en comparación con la meta final programada. Esta medida ofrece una visión del avance en el largo plazo.

La tabla que se relaciona a continuación presenta los niveles de cumplimiento en la implementación de los productos de la política.

	Sobre ejecución
	Cumplimiento alto
	Cumplimiento medio
	Cumplimiento bajo

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Tipo de anualización	Periodicidad de medición del indicador	Avance 2024	Meta 2024	% de avance durante la vigencia	% Avance hasta la vigencia	% de avance Acumulado
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	Creciente	Anual	71%	64%	 111%	 111%	 89%
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	Creciente	Semestral	95%	43%	 219%	 219%	 186%
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	Creciente	Anual	39	29	 134%	 134%	 134%
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	Constante	Anual	100%	100%	 100%	 100%	 100%
1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales	Puntaje de ciclo de servicio ofrecido por las Alcaldías Locales	Creciente	Anual	80,7	85	 95%	 95%	 95%
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	Constante	Anual	1			 100%	 100%
1.1.7 Índice de servicio a la ciudadanía	Medición anual del índice de servicio a la ciudadanía	Creciente	Anual					
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	Suma	Anual	10000%			 100%	 100%

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Tipo de anualización	Periodicidad de medición del indicador	Avance 2024	Meta 2024	% de avance durante la vigencia	% Avance hasta la vigencia	% de avance Acumulado
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	Creciente	Anual	1			● 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	Constante	Anual	16	15	● 117%	● 117%	● 117%
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.	Constante	Anual	8100%	77%	● 105%	● 105%	● 98%
2.1.5 Plan de acción de la Comisión intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, implementado	Porcentaje de implementación del plan de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	Suma	Anual					
2.1.6 Implementación del Programa para fortalecer el talento humano relacionado al proceso de servicio a la ciudadanía	Porcentaje de avance en las fases de implementación del "Programa para fortalecer el talento humano relacionado al proceso de servicio a la ciudadanía"	Creciente	Anual					
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	Creciente	Trimestral	1			● 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	Creciente	Trimestral	37	23	⚠ 161%	⚠ 161%	● 66%
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	Creciente	Anual	8300%	86%	● 96%	● 96%	● 87%

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Tipo de anualización	Periodicidad de medición del indicador	Avance 2024	Meta 2024	% de avance durante la vigencia	% Avance hasta la vigencia	% de avance Acumulado
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	Creciente	Trimestral	95972	18000	⚠ 533%	⚠ 533%	⚠ 533%
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	Constante	Anual	45	39	● 117%	● 117%	● 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	Creciente	Anual	7			● 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	Creciente	Mensual	18	17	● 106%	● 106%	● 106%
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	Suma	Trimestral	24	16	⚠ 167%	⚠ 167%	⚠ 167%
3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	Número de interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	Constante	Anual	250348653	247609075	● 101%	● 101%	● 69%
3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano	Número de campañas comunicacionales de cualificación del ciudadano elaboradas	Constante	Anual	82	4	⚠ 400%	⚠ 390%	⚠ 222%
3.1.11 Seguimiento periódico al uso de la herramienta de agendamiento por parte de los ciudadanos de Catastro Distrital, realizado	Seguimientos realizados al agendamiento de la entidad	Suma	Anual					

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Tipo de anualización	Periodicidad de medición del indicador	Avance 2024	Meta 2024	% de avance durante la vigencia	% Avance hasta la vigencia	% de avance Acumulado
3.1.12 Integración del chat institucional con las redes sociales de la entidad (WhatsApp y mensajes internos de Facebook)	Porcentaje de avance en la integración del chat institucional con las redes sociales de la entidad (WhatsApp y mensajes internos de Facebook)	Constante	Anual					
3.1.13 Estrategia acompañamiento y seguimiento a la implementación de ajustes razonables en sus canales de atención a la ciudadanía	Porcentaje de avance en las fases de la estrategia de acompañamiento y seguimiento a la implementación de ajustes razonables en los canales de atención a la ciudadanía.	Suma	Trimestral	0,2	0,2	 100%	 100%	 20%
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	Creciente	Trimestral	156	12600	 111%	 165%	 131%
4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a informadores y coordinadores de la Red CADE	Número de pruebas de conocimiento aplicadas a los informadores y coordinadores de la Red CADE	Creciente	Trimestral	1404	140	 175%	 201%	 111%
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	Suma	Anual	20750	12600	 165%	 165%	 131%
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	Creciente	Anual	28425	2860	 994%	 994%	 994%
4.1.5 Caja de herramientas para la cualificación de la participación ciudadana, dirigida a servidores de la Secretaría Distrital de Planeación en el marco del Modelo Colaborativo de Participación Ciudadana.	Número de cajas de herramientas diseñadas y publicadas	Creciente	Trimestral					
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	Creciente	Trimestral	12	12	 100%	 100%	 86%

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Tipo de anualización	Periodicidad de medición del indicador	Avance 2024	Meta 2024	% de avance durante la vigencia	% Avance hasta la vigencia	% de avance Acumulado
5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	Constante	Semestral	23	32	72%	72%	72%
5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual	Módulos del SuperCADE Virtual en operación	Constante	Anual	11	4	275%	275%	275%
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	Suma	Anual	61	51	120%	120%	120%
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	Constante	Anual	1	1	100%	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	Constante	Anual	1			100%	100%
6.1.4 Tablero de Control Ciudadano en operación	Tablero de Control Ciudadano Actualizado	Constante	Semestral	72	12	100%	100%	60%
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	Creciente	Anual	1	1	100%	100%	100%
6.1.6 Encuesta del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y servicios prestados en la RedCADE	Número de encuestas del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y servicios prestados en la RedCADE	Suma	Anual					

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Tipo de anualización	Periodicidad de medición del indicador	Avance 2024	Meta 2024	% de avance durante la vigencia	% Avance hasta la vigencia	% de avance Acumulado
6.1.7 Evaluaciones del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel del Servicio suscritos con entidades distritales que participan el canal presencial de la Red CADE	Porcentaje de evaluaciones del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel del Servicio suscritos con entidades distritales que participan el canal presencial de la Red CADE	Creciente	Anual					
7.1.1 Trámites racionalizados	Número de trámites racionalizados	Constante	Anual	510	158	⚠ 323%	⚠ 323%	⚠ 210%
7.1.2 Expedición de protocolo de protección de datos personales	Protocolo de protección de datos personales expedido	Suma	Anual	1	34		🟢 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	Constante	Anual	34		🟢 100%	🟢 100%	🟢 89%
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	Constante	Anual	4	4	🟢 100%	🟢 100%	🟢 100%
7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno	Número de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno virtualizados			24	1		⚠ 480%	⚠ 240%
7.1.6 Unidades móviles y/o ferias itinerantes realizadas por las entidades distritales para garantizar la oportunidad del servicio	Número de unidades móviles y/o ferias itinerantes realizadas por las entidades distritales							
7.1.7 Reporte de seguimiento a las acciones de racionalización de trámites, OPAS y consultas de acceso a información pública en el SUIIT	Número de acciones de racionalización de trámites, otros procedimientos administrativos -OPA y consultas de acceso a información - CAIP, implementadas por las entidades distritales a partir de la estrategia de acompañamiento que realiza la							

www.sdp.gov.co



PlaneacionBogota



planeacionbog



@planeacionbogeta



secretaría-distrital-de-planeación



SDP Bogotá



planeacionbogota

Cra. 30 N° 25-90 pisos 5, 8, 13 - SuperCADE, piso 2

Archivo Central de la SDP Cra. 21 N° 69B-80

Teléfono: (601) 335 80 00, exts. 9014-9018