

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 Distrital de Servicio a la
Ciudadanía (Documento CONPES D.C. No. 3 de 2020)
Corte: junio 30 de 2023
Octubre 2023

1. INTRODUCCIÓN

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

Este informe de seguimiento de la política corresponde al primer semestre del año 2023 e incluye los avances con corte a junio 30 de 2023 del plan de acción vigente. El análisis fue elaborado a partir de la información de los avances suministrados por cada uno de los sectores responsables de la implementación de los productos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Adicionalmente, el seguimiento realizado a la política se lleva a cabo de acuerdo con la metodología definida por la Secretaría Técnica del CONPES D.C. en la Guía para el Seguimiento de Políticas Públicas y las circulares y lineamientos emitidos por dicha instancia. Para esto se cuenta con un instrumento de reporte de las



acciones implementadas para dar cumplimiento a los productos y resultados de acuerdo con los indicadores y metas de cada vigencia.

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 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.

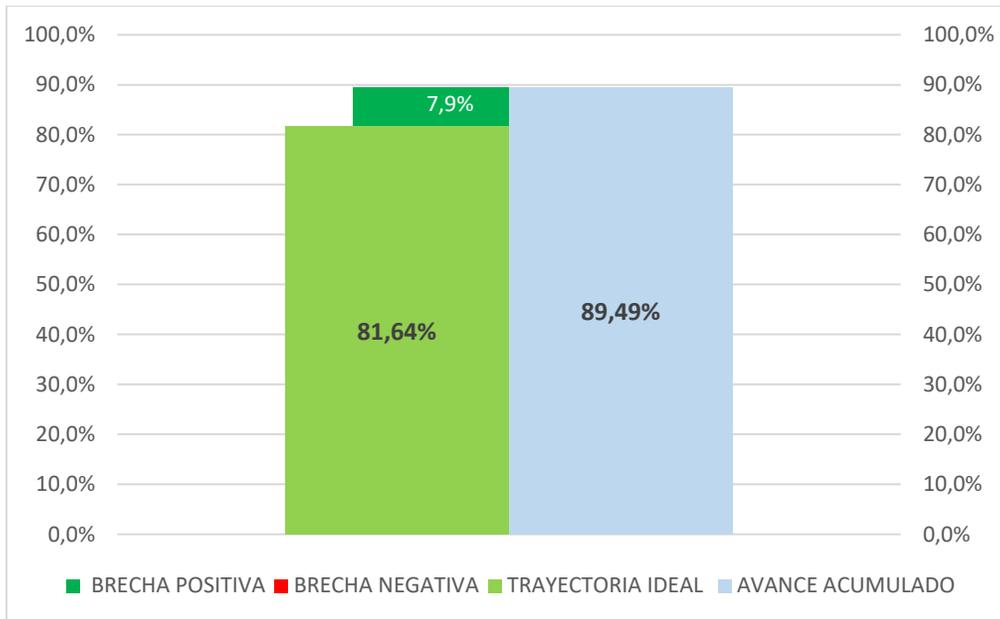
3. AVANCES DE LA POLÍTICA.

Para los cálculos de avance de la política se utilizan los reportes cuantitativos acumulados de los productos contrastados frente la meta correspondiente y la importancia relativa asignada a cada producto en el plan de acción. La trayectoria ideal de la política corresponde al avance esperado en la fecha de corte de acuerdo con la meta programada. Estas dos variables se comparan



para determinar a partir de la brecha¹ si la política tiene un retraso o una sobre ejecución.

Gráfico 1. Avance acumulado de la Política Pública



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2023-1 Política Pública

Para el corte a junio 30 de 2023, el avance acumulado de la política alcanzó un 89,49%. Entendiendo que la trayectoria ideal de implementación debería ser de 81,64% de avance, actualmente tiene una brecha positiva de 7,9%. (gráfico 1)

4. AVANCES POR OBJETIVOS.

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

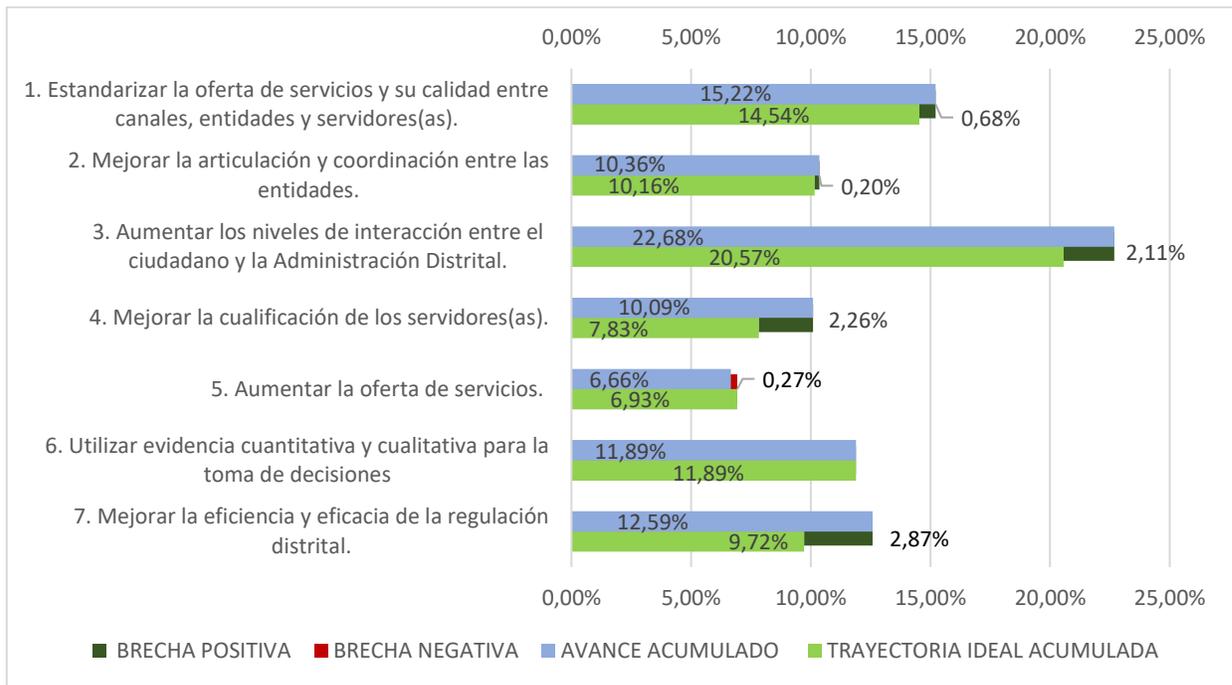
En la gráfica 2 se presenta la trayectoria ideal de los objetivos que conforman la política (barras en verde) y se acompañan del avance de los productos que conforman cada objetivo (barras en azul). Al comparar la trayectoria ideal contra el

¹ La brecha se calcula restando la trayectoria ideal con el avance.



avance acumulado se puede encontrar una brecha negativa (barras en rojo) lo cual significa que hay productos del objetivo que no cumplieron la meta programada, una brecha positiva (barras verdes oscuro) lo cual significa que hay productos del objetivo que tienen una sobre ejecución frente a la meta programada o no existir brecha lo cual se puede interpretar como que el objetivo cumplió con la meta programada. (gráfico 2).

Gráfico 2. Avance de la política por objetivos



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2023-1 Política Pública

Objetivo 1: Está conformado por 6 productos y la ponderación es de 16,22%, el cual presenta una brecha positiva de 0,68% por el producto 1.1.2 cuya ponderación es de 2,70%.

Objetivo 2: Está conformado por 4 productos y la ponderación es de 10,81%, el cual presenta una brecha positiva de 0,20% por la sobre ejecución del producto 2.1.4 cuya ponderación es de 2,70%.



Objetivo 3: Está conformado por 10 productos y la ponderación es de 27,03%, el cual presenta una brecha positiva de 2,11% por los productos 3.1.3 cuya ponderación es de 2,70%

Objetivo 4: Está conformado por 4 productos y la ponderación es de 10,81%, el cual presenta una brecha positiva de 2,26% por la sobre ejecución del producto 4.1.4 cuya ponderación es de 2,70%,

Objetivo 5: Está conformado por 3 productos y la ponderación es de 8,11%, el cual presenta una brecha negativa de 0,27% por el producto 5.1.1 cuya ponderación es de 2,70%.

Objetivo 6: Está conformado por 5 productos y la ponderación es de 13,51%, el cual no presenta una brecha

Objetivo 7: Está conformado por 5 productos y la ponderación es de 13,51%, el cual presenta una brecha positiva de 2,87% por la sobre ejecución del producto 7.1.1 cuya ponderación es de 2,70%.

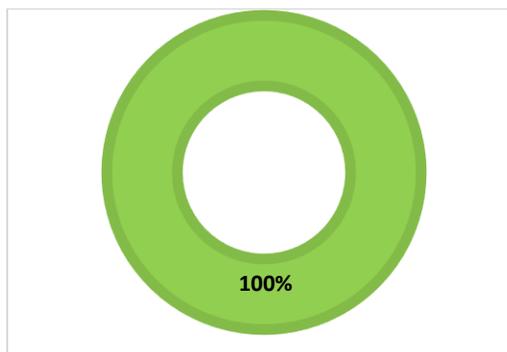
5. ESTADO DE AVANCE DE LOS PRODUCTOS

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 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 se presentan en color amarillo. Por su parte, el color rojo identifica los productos con un cumplimiento Bajo, menor o igual al 50%.



Gráfico 3. Estado de avance de productos hasta la Vigencia



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2023-1 Política Pública



Avance +75% Productos con cumplimiento alto



Avance +50%-75% Productos con cumplimiento medio



Avance menor o igual al 50% Productos con cumplimiento bajo

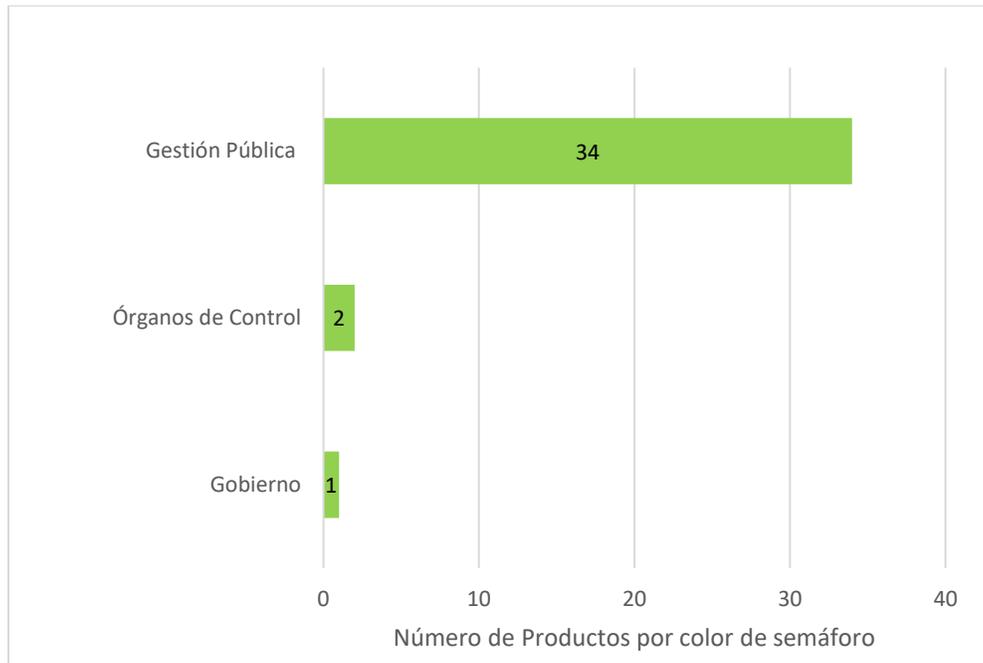
La gráfica 3 muestra el porcentaje de productos que se encuentran en los respectivos rangos de avance mencionados. Para esta política, el 100% de los productos cuentan con un nivel de cumplimiento alto.

6. PRODUCTOS POR SECTOR RESPONSABLE

La gráfica siguiente 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



Gráfico 4. Productos por sector responsable



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2022-2 Política Pública



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 los productos liderados por el sector Órganos de Control y Gobierno presentan una correcta ejecución en el plan de acción de la política, así como el sector con más productos a su cargo es Gestión Pública y tiene 34 productos con cumplimiento alto. (gráfico 4).

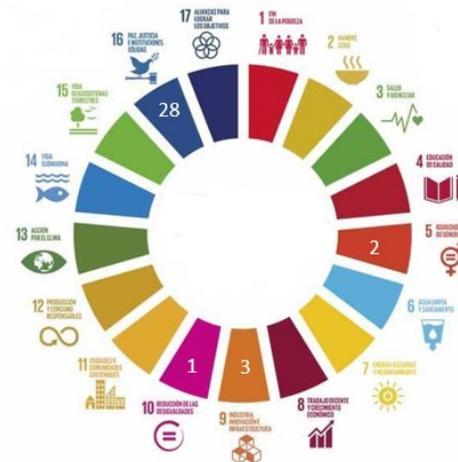
7 ASOCIACIÓN DE LA POLÍTICA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Con base en las metodologías existentes para la formulación de políticas públicas y los lineamientos para la incorporación de los ODS en los instrumentos de planeación, la Secretaría Distrital de Planeación profundizó en el ejercicio de asociación de los ODS en las Políticas Públicas a través de todo el proceso de formulación y es así como en los planes de acción se encuentran las metas ODS asociadas a cada uno de los productos.



En esos planes de acción, todas las políticas públicas del Ecosistema Distrital deben incluir elementos como la identificación de objetivos específicos, resultados, productos, metas y la asociación de los indicadores de productos a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se observa que en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía existen productos de política asociados al ODS 5: Igualdad de Género, ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura, ODS 10: Reducción de las desigualdades y ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas (Grafica 5).

Gráfico 5. Productos Vinculados por ODS



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2023-1 Política Pública

Teniendo en cuenta los ODS identificados en el plan de acción, se muestra a continuación la ejecución de los productos con mayor ponderación en el plan de acción de la Política para cada ODS. En todos los casos se encuentran en un nivel de cumplimiento alto.



Gráfico 6. Productos con mayor ponderación por ODS

Producto esperado	Ponderación del Producto (%)	ODS	Meta 2023	% de Avance Hasta la Vigencia
1.1.3. Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente	2,70%	5. Igualdad de género	29	● 128%
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	2,70%	9 Industria, Innovación e Infraestructura	10	● 111%
3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención	2,70%	10. Reducción de las desigualdades	17	● 100%
4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía	2,70%	16. Paz, justicia e instituciones solidas	140	● 126%

Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2023-1 Política Pública

Finalmente, en el [anexo 1](#) se encuentra el detalle de la relación de cada producto de esta política con cada uno de los ODS presentados anteriormente. Esta relación aporta al análisis complementario de los avances de esta política con los esfuerzos que como ciudad se realizan para mejorar el bienestar de las personas que habitan en Bogotá.



LOGROS Y ALERTAS

Logros

- El servicio a la ciudadanía se ha posicionado como un objetivo estratégico en la plataforma de 38 entidades, cifra correspondiente al 67,85% del total de entidades distritales.
- El 78% de las entidades distritales (44) cuentan con interoperabilidad entre sus sistemas de gestión documental y Bogotá Te Escucha.
- 24 entidades que atienden ciudadanía vienen adelantando ajustes razonables para garantizar la atención a la población sorda, lo que se constituye como un logro relevante en el marco de la atención diferencial a esta población.
- Más de 13.444 colaboradores/as de las entidades distritales han recibido cualificación en servicio a la ciudadanía.



Anexo 1: Semáforo por indicadores de producto

Los productos que no presentan porcentaje de avance corresponden a productos cuya fecha de inicio es posterior al corte junio 2023, sin embargo, para las gráficas de estado de avance y productos por sector responsable, se presentan en verde ya están al día de acuerdo con su trayectoria ideal.

Producto esperado	Nombre indicador de Producto	Ponderación relativa	Tipo de anualización	ODS	Meta 2023	Avance 2023	% de avance durante la vigencia	Meta Final	Acumulado 2023	% de avance Acumulado
1.1.1. Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma	Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	0,61			80,4%	0,57	71%
1.1.2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el	Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	0,41	1	165%	51,0%	0,66	129%
1.1.3. Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con	Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la	2,70%	Creciente	5. Igualdad de género	29			29	37	128%
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	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	100%			100%	98%	98%
1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales	Puntaje de ciclo de servicio ofrecido por las Alcaldías Locales	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	80			85	80	94%
1.1.6 Entidades Distritales presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas	Porcentaje de entidades en los Centros Locales de Atención a Víctimas	2,70%	Constante	16. Paz, justicia e instituciones solidas	Termino 2021			100%	100%	100%
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	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	Termino 2021			100%	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	2,70%	Suma	16. Paz, justicia e instituciones solidas	Termino 2019			100%	100%	100%



2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los	Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	15			15	14		83%	
2.1.4 Entidades Distritales que implementan los lineamientos establecidos por	Porcentaje de entidades que implementan los lineamientos	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	75%			83%	86%		104%	
3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas	Porcentaje de avance en la creación y expedición de acto administrativo	2,70%	Suma	16. Paz, justicia e instituciones solidas	Termino 2019			100%	100%		100%	
3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capitulo de servicio a la ciudadanía es sus	Número de entidades distritales que incluyen un capitulo de servicio a	2,70%	Constante	16. Paz, justicia e instituciones solidas	19			56	15		27%	
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento	Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	84%	79%		94%	95%	78%		82%
3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te	Respuestas a peticiones evaluadas de las Entidades Distritales en	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	18000	67085		407%	18000	67085		373%
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha	Entidades con Sistemas de Gestión Documental conectados a la	2,70%	Creciente	5. Igualdad de género 10. Reducción de las desigualdades	37			24	34		73%	
3.1.5 Implementación de módulos para facilitar denuncias por tratamiento	Número de módulos de denuncias de discriminación	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	Termino 2021			7	7		100%	
3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de	Entidades distritales que reportan tener al menos un punto de atención con	2,70%	Constante	10. Reducción de las desigualdades	17			17	17		100%	
3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de	Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de	2,70%	Creciente	No Aplica	16			16	19		125%	
3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	Número de interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	2,70%	Creciente	No Aplica	222609075	211.413.660		168%	40000000	204913532		57%
3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano	Número de campañas comunicacionales de cualificación del	2,70%	Suma	No Aplica	4	8		267%	37	58		157%



4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas	Número de informadores y coordinadores de la Red CADE cualificados en	2,70%	Constante	16. Paz, justicia e instituciones solidas	140			140	177	●	126%	
4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a	Número de pruebas de conocimiento aplicadas a los informadores y	2,70%	Suma	16. Paz, justicia e instituciones solidas	140	136	●	194%	1260	1112	●	88%
4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en	Número de servidores públicos de las entidades distritales cualificados en	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	11800	13444	●	118%	2860	13444	●	85%
4.1.4 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a servidores	Número de pruebas de conocimiento aplicadas a los servidores públicos	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	2500	13759	●	612%	2860	13759	●	481%
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la	Número de Entidades Distritales con avance de 100% en implementación	2,70%	Creciente	9. Industria, Innovación e Infraestructura	10				14	10	●	71%
5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	2,70%	Creciente	13. Ciudadanía, Innovación e Infraestructura	32	24	●	81%	32	24	●	75%
5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual	Módulos del SuperCADE Virtual en operación	2,70%	Creciente	13. Ciudadanía, Innovación e Infraestructura	4	11	●	275%	4	11	●	275%
6.1.1 Elaboración de evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos	Evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	51	65	●	127%	51	65	●	127%
6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del	Número de Informes de satisfacción de la ciudadanía respecto a la	2,70%	Constante	16. Paz, justicia e instituciones solidas	1				1	1	●	100%
6.1.3 Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía,	Diseño de modelo de gestión del conocimiento en servicio a la	2,70%	Suma	16. Paz, justicia e instituciones solidas	Termino 2020				1	1	●	100%
6.1.4 Tablero de Control Ciudadano en operación	Tablero de Control Ciudadano Actualizado	2,70%	Suma	16. Paz, justicia e instituciones solidas	12				120	48	●	40%
6.1.5 Encuesta distrital del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y	Número de encuestas distritales del nivel de satisfacción de la	2,70%	Constante	16. Paz, justicia e instituciones solidas	1				1	1	●	100%



7.1.1 Trámites racionalizados	Número de trámites racionalizados	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	143			243	423		174%
7.1.2 Expedición de protocolo de protección de datos personales	Protocolo de protección de datos personales expedido	2,70%	Suma	16. Paz, justicia e instituciones solidas	Termino 2020			1	1		100%
7.1.3 Implementación de metodología de cálculo de ahorro por racionalización de	Número de entidades con metodología de cálculo de ahorros por	2,70%	Creciente	16. Paz, justicia e instituciones solidas	30			38	25		66%
7.1.4 Implementación de matrices de riesgo para procesos de inspección,	Número de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y	2,70%	Constante	16. Paz, justicia e instituciones solidas	4			4	4		100%
7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno	Número de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno virtualizados	2,70%	Suma	16. Paz, justicia e instituciones solidas	1			10	18		180%



Glosario

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

Cadena de valor: el esquema secuencial y lógico que sintetiza la manera en que se producen los resultados y se genera valor a lo largo del proceso. La cadena es compuesta por cinco elementos: insumos, procesos, productos, resultados.

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.

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

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.

Línea base: conjuntó de indicadores seleccionados para el seguimiento y la evaluación sistemática de políticas y programas, a través de información estadística, oportuna y confiable que permite a instancias directivas la consecución de niveles óptimos de gestión y facilita el proceso de toma de decisiones.

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

Meta total: Si el tipo de anualización es suma: corresponde a la suma de las metas de todos los años, si es constante: Corresponde al valor de meta de la primera vigencia, si es creciente o decreciente corresponde al valor de la meta ingresado para la última vigencia.



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.

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

Porcentaje acumulado: Corresponde al porcentaje acumulado de todas las vigencias. Meta año actual: Corresponde al valor de la meta, por cada una de las vigencias Avance año actual: Corresponde a lo ejecutado por vigencia.

Porcentaje de avance: Si el tipo de anualización es suma: corresponde a la suma de los avances por vigencia/(meta total) * 100, Si es constante creciente o decreciente: corresponde al último porcentaje acumulado de la vigencia.

