

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: diciembre 31 2023
Mayo 2024

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 a la vigencia 2023 corte a diciembre 31 de 2023. 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. Este ejercicio se ha



desarrollado desde la actualización del plan de acción, y este informe corresponde al segundo semestre de 2023.

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, 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.

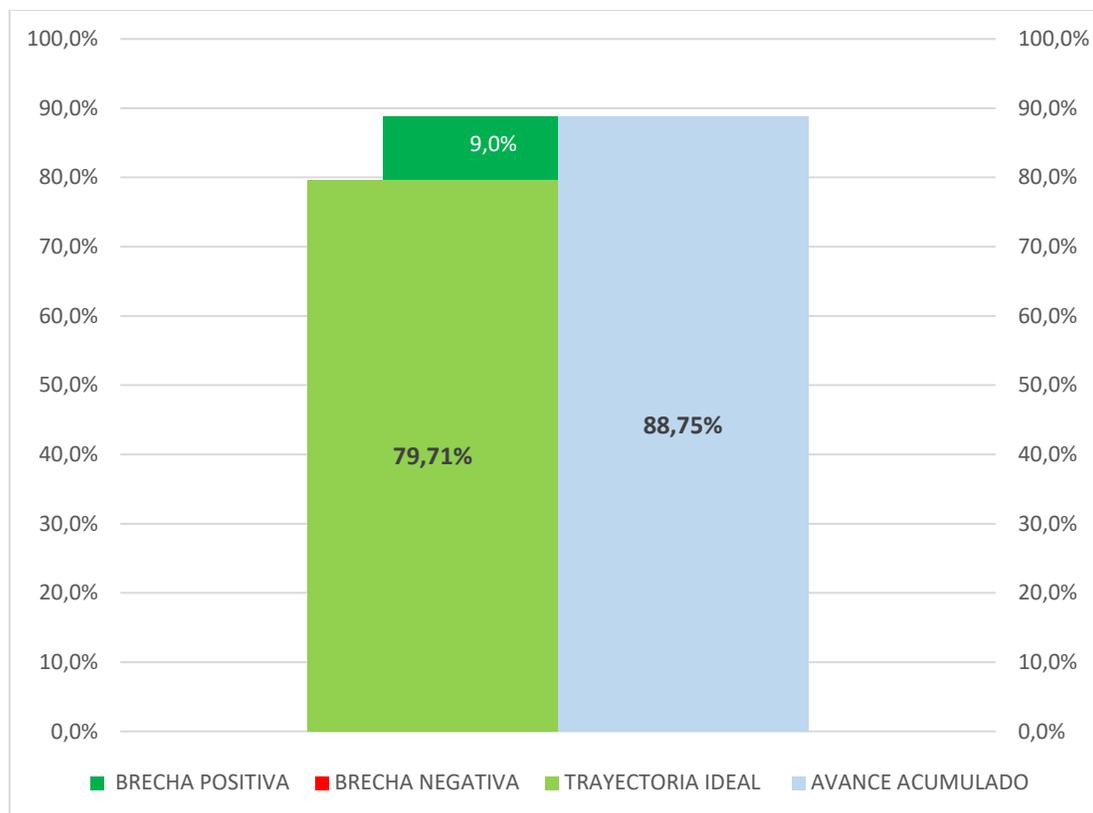
3. AVANCES DE LA POLÍTICA.

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 2023-2 Política Pública

Para el corte a diciembre 31 de 2023, el avance acumulado de la política alcanzó un 88,75%. Entendiendo que la trayectoria ideal de implementación debería ser de 79,71% de avance, actualmente tiene una brecha positiva de 9%. (gráfico 1)

4. AVANCES POR OBJETIVOS.

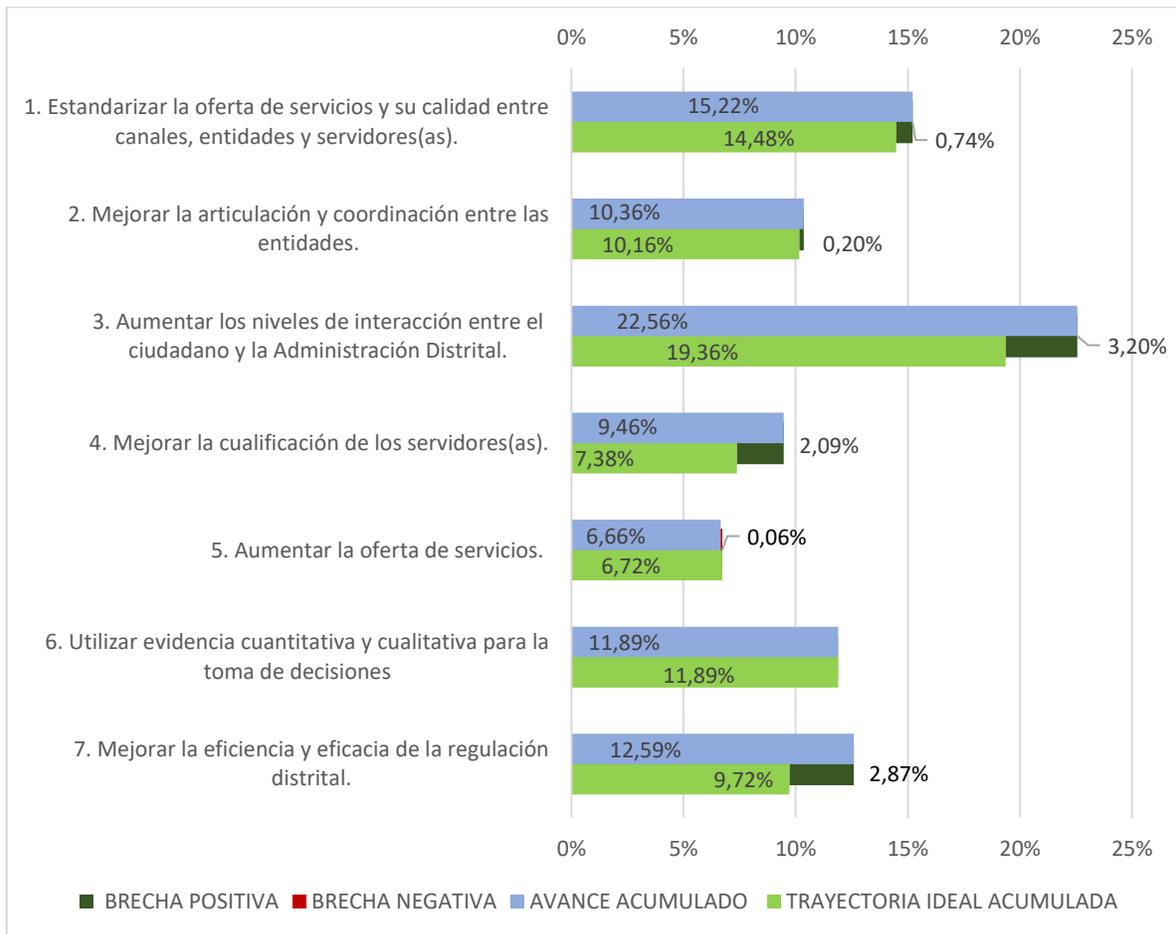
La política pública y su plan de acción están compuestos por 7 objetivos específicos y 37 productos.

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



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 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 2023-2 Política Pública



Objetivo 1: Está conformado por 6 productos y la ponderación es de 16,22%, el cual presenta una brecha positiva de 0,74% por el producto 1.1.2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual, 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 2.1.3. Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos, 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 3,20% por el producto 3.1.9. Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE, 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 2,09% 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 2,70%.

Objetivo 5: Está conformado por 3 productos y la ponderación es de 8,11%, el cual presenta una brecha negativa muy pequeña de 0,06%.

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 7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno, cuya ponderación es de 2,70%.

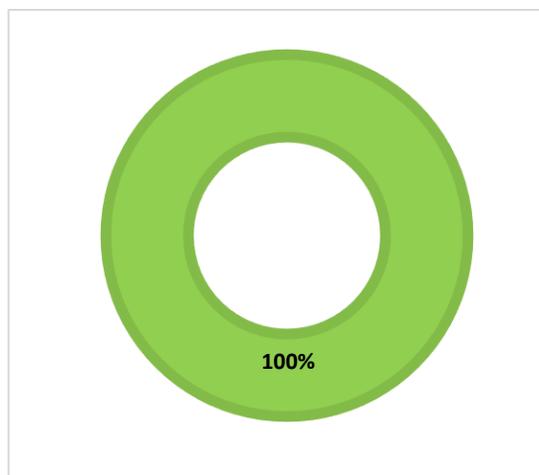


5. ESTADO DE AVANCE DE LOS PRODUCTOS

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 2023-2 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

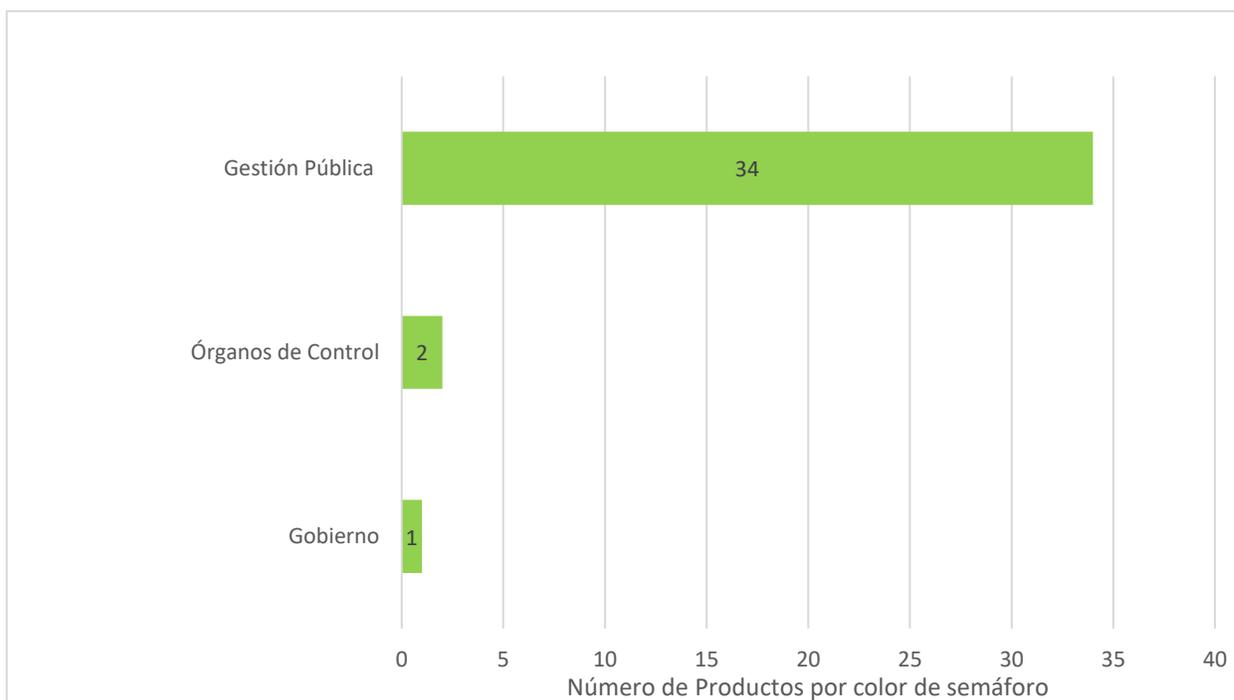
La gráfica 3 muestra el porcentaje de productos que se encuentran en los respectivos rangos de avance mencionados. Para esta política, el 100% de los productos cuentan con un nivel de cumplimiento alto.



6. PRODUCTOS POR SECTOR RESPONSABLE

La 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 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. APORTES DE LA POLÍTICA A LA CIUDAD

La Política de Servicio a la Ciudadanía cuenta con acciones dirigidas a mejorar la calidad del servicio en Alcaldías Locales, esto teniendo en cuenta que son, en muchas ocasiones,



el primer contacto con el Distrito al que acude la ciudadanía. En este sentido durante la vigencia 2023 se realizaron 20 visitas de monitoreo, identificando un puntaje estándar de servicio del 75,21%. A la fecha se han visitado 19 localidades; Barrios Unidos, Chapinero, Teusaquillo, Santafé, Puente Aranda, Kennedy, Rafael Uribe, Fontibón, Los Mártires, Usaquén, Suba, Engativá, La Candelaria, Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, Tunjuelito, San Cristóbal, Usme y Bosa. Con estas visitas se identificaron los aspectos a mejorar en la prestación del servicio a la ciudadanía en Alcaldía Local, esto en pro de aumentar la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción ciudadana resultante de la interacción con la Administración Distrital, realizando la respectiva retroalimentación a la entidad correspondiente con el fin de que las observaciones emitidas en los informes sirvan como base para la estructuración de mejoras en la operación.

Adicionalmente, es relevante destacar que durante el IV trimestre de 2023 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizó el análisis de las respuestas a las peticiones presentadas por la ciudadanía en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, según lo indicado en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos Ciudadanos (4221000-GS-021), expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Así, para el cuarto trimestre del año, se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 4.568 respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las entidades distritales de las cuales el 74,54 % (3.405) cumplieron con los criterios de calidad en sus respuestas emitidas. Como acciones complementarias, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio mes a mes retroalimenta a las entidades a través de la realización de mesas de trabajo en donde se identifican los factores por los cuales podrían no llegarse a la meta y se aclaran generalidades de los criterios de la evaluación y el envío de comunicaciones a las entidades en donde se exponen de manera detallada las observaciones de cada una de las peticiones que presentaron algún tipo de observación o rezago frente al cumplimiento de los criterios para dar respuesta a la ciudadanía.

Finalmente, otro aporte relevante de esta política está relacionado con la realización de Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la RedCADE 2023, una vez elaborado el Informe Final de resultados, se procedió a su revisión y aprobación por parte de la Subsecretaría



de servicio a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Planeación respectivamente, y se dio cierre total a la actividad de Encuesta de satisfacción 2023 con la socialización del informe final a las partes interesadas (Entidades y Organismos Distritales y dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), fueron emitidos 33 oficios a 41 entidades y/o organismos distritales y 1 memorando electrónico interno a 4 dependencias de la Secretaría General. El resultado final de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 mostró un nivel de satisfacción general del 91,94% frente al servicio prestado en la Red CADE (Super CADE's y CADE's) y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha y del 96,02% respecto del servicio prestado por la Administración Distrital (entidades presentes en la Red CADE). Detalladamente el resultado del nivel de satisfacción ciudadana para la Red CADE fue del 97,62% y para Bogotá te escucha del 76,48%. Se llevaron a cabo 15.926 encuestas objeto de evaluación (aceptadas para tratamiento de datos y con diligenciamiento correcto), distribuidas de la siguiente manera: Encuesta Presencial Red CADE 11.649 y Encuesta Virtual Bogotá te escucha - BTE 4.277.



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 diciembre 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	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 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	2,70%	Creciente	60,7%	69,0%	● 114%	80,4%	69%	● 86%
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	41,2%	66,0%	● 160%	51,0%	1	● 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 ciudadanía,	2,70%	Creciente	29	39,00	● 134,5%	29	39	● 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	2,70%	Creciente	100%	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	2,70%	Creciente	80	75,21	● 94%	85	75	● 88%
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	2,70%	Constante				100%	100%	● 100%
2.1.1 Decreto para regulación de aspectos institucionales de	Porcentaje de avance en la creación y expedición de	2,70%	Creciente				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 lineamientos para el ejercicio del rol de defensor	2,70%	Suma				100%	100%	● 100%



2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de	Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los	2,70%	Creciente	15	16,00	● 117%	15	16	● 117%
2.1.4 Entidades Distritales que implementan los lineamientos	Porcentaje de entidades que implementan los	2,70%	Creciente	75%	81%	● 108%	83%	81%	● 98%
3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas	Porcentaje de avance en la creación y expedición de	2,70%	Suma				100%	100%	● 100%
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones	Porcentaje de peticiones evaluadas con	2,70%	Creciente	84%	75%	● 89%	95%	75%	● 79%
3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades	Respuestas a peticiones evaluadas de las Entidades	2,70%	Creciente	18000	77869,00	● 433%	18000	77869	● 433%
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la	Entidades con Sistemas de Gestión Documental	2,70%	Creciente	37	46,00	● 127%	24	46	● 102%
3.1.5 Implementación de módulos para facilitar denuncias	Número de módulos de denuncias de	2,70%	Creciente				7	7	● 100%
3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación	Entidades distritales que reportan tener al menos un	2,70%	Constante	17	18,00	● 106%	17	18	● 106%
3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos cualificados	Entidades distritales con servidores públicos	2,70%	Creciente	16	24,00	● 167%	16	24	● 167%
3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	Número de interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	2,70%	Creciente	222609075	222867286,00	● 100%	40000000	222867286	● 61%
3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de	Número de campañas comunicacionales de	2,70%	Suma	4	16,00	● 320%	37	66	● 178%
3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a	Número de entidades distritales que incluyen un	2,70%	Constante	19	37,00	● 195%	56	37	● 66%
4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de	Número de informadores y coordinadores de la Red	2,70%	Constante	140	158,00	● 113%	140	158	● 113%
4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a	Número de pruebas de conocimiento aplicadas a	2,70%	Suma	140	183,00	● 131%	1260	1159	● 92%
4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades	Número de servidores públicos de las entidades	2,70%	Creciente	11800	14.686	● 124%	2860	14686	● 93%



4.1.4 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a	Número de pruebas de conocimiento aplicadas a	2,70%	Creciente	2500	18128,00	● 725%	2860	18128	● 634%
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para	Número de Entidades Distritales con avance de	2,70%	Creciente	10	12,00	● 120%	14	12	● 86%
5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	2,70%	Creciente	32	24,00	● 75%	32	24	● 75%
5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual	Módulos del SuperCADE Virtual en operación	2,70%	Creciente	4	11,00	● 275%	4	11	● 275%
6.1.1 Elaboración de evaluaciones de cumplimiento de	Evaluaciones de cumplimiento de los	2,70%	Creciente	51	63,00	● 124%	51	63	● 124%
6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la	Número de Informes de satisfacción de la	2,70%	Constante	1	1,00	● 100%	1	1	● 100%
6.1.3 Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en	Diseño de modelo de gestión del conocimiento	2,70%	Suma				1	1	● 100%
6.1.4 Tablero de Control Ciudadano en operación	Tablero de Control Ciudadano Actualizado	2,70%	Suma	12	12,00	● 100%	120	60	● 50%
6.1.5 Encuesta distrital del nivel de satisfacción de la Ciudadanía	Número de encuestas distritales del nivel de	2,70%	Constante	1	1,00	● 100%	1	1	● 100%
7.1.1 Trámites racionalizados	Número de trámites racionalizados	2,70%	Creciente	143	479,00	● 335%	243	479	● 197%
7.1.2 Expedición de protocolo de protección de datos personales	Protocolo de protección de datos personales expedido	2,70%	Suma				1	1	● 100%
7.1.3 Implementación de metodología de cálculo de ahorro	Número de entidades con metodología de cálculo de	2,70%	Creciente	30	30,00	● 100%	38	30	● 79%
7.1.4 Implementación de matrices de riesgo para procesos	Número de matrices de riesgo para procesos de	2,70%	Constante	4	4,00	● 100%	4	4	● 100%
7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de	Número de trámites de la Secretaría Distrital de	2,70%	Suma	1	6,00	● 600%	10	24	● 240%



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, trátase 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

