

CONPES DISTRITAL 03



PRIMERA  
MANZANA  
DEL  
CUIDADO

PRIME  
MANZA  
DEL  
CUIDADO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SUPERCADE  
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



# 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 PRIMER SEMESTRE DE 2024



Bogotá  
te escucha



**14,8 millones** de interacciones ciudadanas

Mediante la:

Red CADE, como mecanismo de acercamiento de la ciudadanía con la Administración distrital gracias a la diversidad de canales e información disponible sobre trámites y servicios de entidades nacionales, distritales y privadas.



Racionalización de trámites en el Distrito, con un **ahorro de 17.091 millones** de pesos para bogotanos y bogotanas

Mediante la:

implementación de la metodología de cálculo de ahorro por la racionalización de trámites en el Distrito con el fin de mejorar la satisfacción de la ciudadanía y buscando un modelo de servicio más eficiente centrado en el ciudadano.



**Descentralización** y mejora de los servicios de atención a la ciudadanía

Por medio de:

24 Centros de Atención Ciudadana, CADES y superCADES, que atienden más de 200 trámites en un solo lugar.



Mejoramiento y calidad a las **peticiones ciudadanas**

A través del :

sistema "Bogotá Te Escucha", que evaluó durante este periodo 9.773 respuestas para la ciudadanía y contribuye a mejorar la calidad de los servicios de las entidades distritales.

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 de Servicio a la  
Ciudadanía  
Documento CONPES D.C. No. 3 de 2019  
Corte: junio 30 de 2024  
Octubre 2024

## 1. INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento<sup>1</sup> evalúa los avances en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para el año 2024, hasta el 30 de junio. 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 indicadores<sup>2</sup> y metas<sup>3</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

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



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, tiene como propósito *definir los 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 (CONPES 03)*. 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<sup>4</sup> asignada a cada producto en el plan de acción. La trayectoria ideal de la política corresponde al avance esperado a junio de 2024 de acuerdo con la meta programada. Estas dos variables<sup>5</sup> se comparan para determinar, a partir de la brecha<sup>6</sup>, si la política tiene un retraso o una sobre ejecución.

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

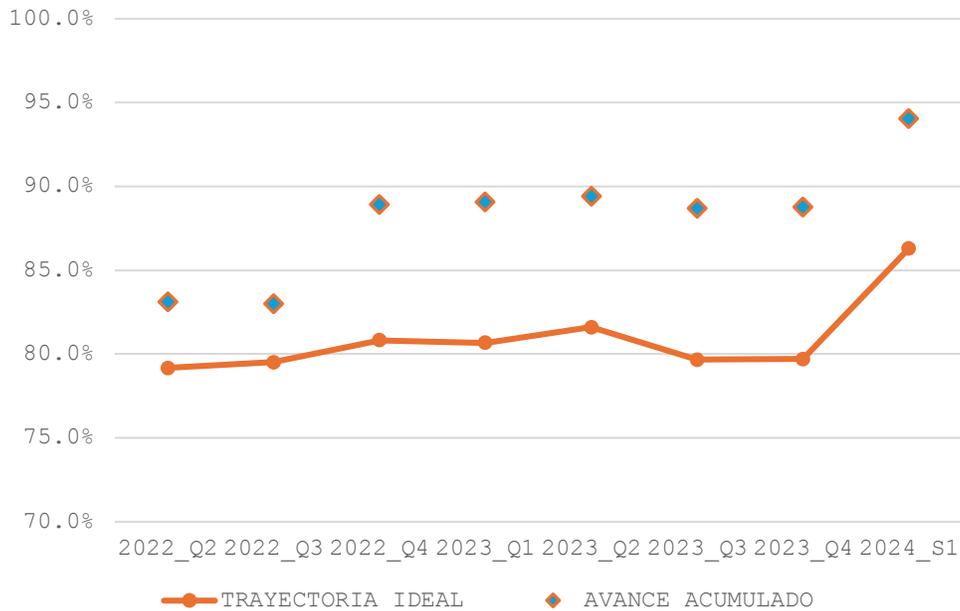
---

<sup>4</sup> Importancia relativa: Suma de la importancia relativa de cada uno de los productos vinculados al objetivo

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

<sup>6</sup> La brecha se calcula restando la trayectoria ideal con el avance.





Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-1 Política Pública

Para el corte a junio 30 de 2024, el avance acumulado de la política alcanzó un 94%. Entendiendo que la trayectoria ideal de implementación debería ser de 86.3% de avance, actualmente tiene una brecha positiva de 7.8% (gráfico 1).

#### 4. AVANCES POR OBJETIVOS.

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

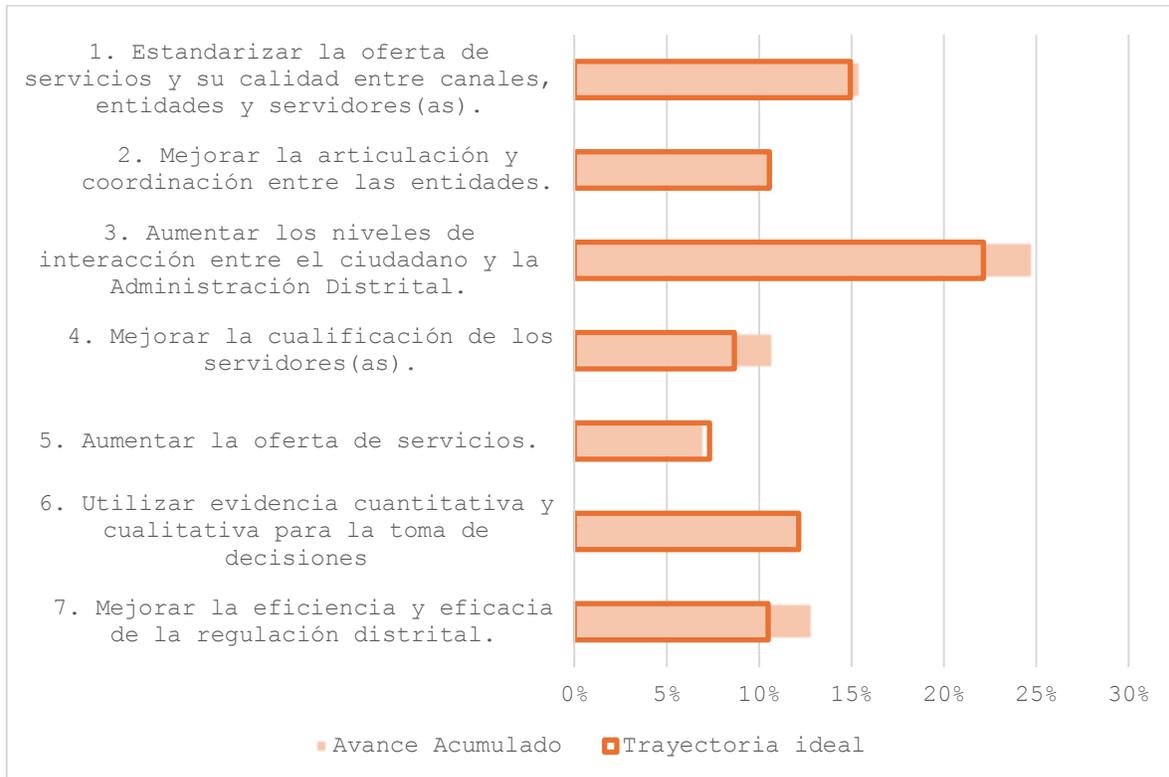
En la gráfica 2 se presenta la trayectoria ideal de los objetivos que conforman la política y se acompañan del avance acumulado<sup>7</sup> de los productos que conforman cada objetivo. Al comparar la trayectoria ideal contra el avance acumulado se puede encontrar una brecha negativa lo cual significa que hay productos del objetivo que no cumplieron la meta programada, una brecha positiva lo cual significa que hay productos del objetivo que tienen

<sup>7</sup> 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 se puede interpretar como que el objetivo cumplió con la meta programada. (gráfico 2).

**Gráfico 2. Avance acumulado y trayectoria ideal por objetivos**



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-1 Política Pública

**Objetivo 1:** Está conformado por 6 productos y la ponderación es de 16,22%, el cual presenta una brecha positiva de 0,59%. 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 2,7%, 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 2,7%.

**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 2,67% 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 2,7%, 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 2,70%.

**Objetivo 4:** Está conformado por 4 productos y la ponderación es de 10,81%, el cual presenta una brecha positiva de 2,11% 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 de 0,29%, que está dada por la ejecución del producto 5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación, con una ponderación de 2,7%.

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

**Objetivo 7:** Está conformado por 5 productos y la ponderación es de 13,51%, el cual presenta una brecha positiva de 2,46% por la sobre ejecución de los productos 7.1.1 Trámites racionalizados, con una ponderación del 2,70%, y el 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

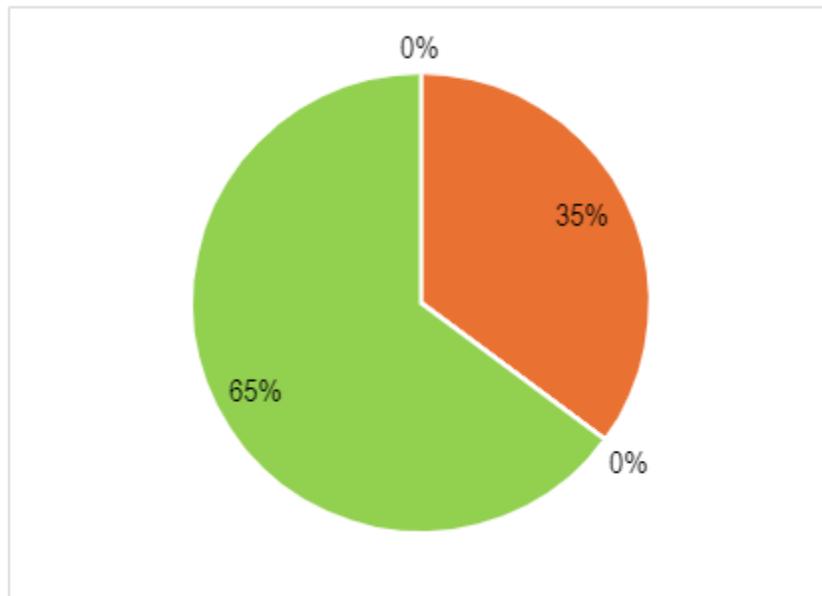
Con la intención de explicar en detalle cuáles son los productos de la política que pueden estar marcando la implementación hacia un mayor o menor nivel de avance, se construyeron una serie de mediciones tipo ‘semáforo’, de forma que se pueda identificar diferentes niveles de cumplimiento desde la adopción de la política.

Los productos con un avance superior a 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”, con un avance menor o igual al 50%.

**Gráfico 3. Estado de avance de productos hasta la Vigencia**



Fuente: Elaboración Propia SDP – Seguimiento 2024-1 Política Pública



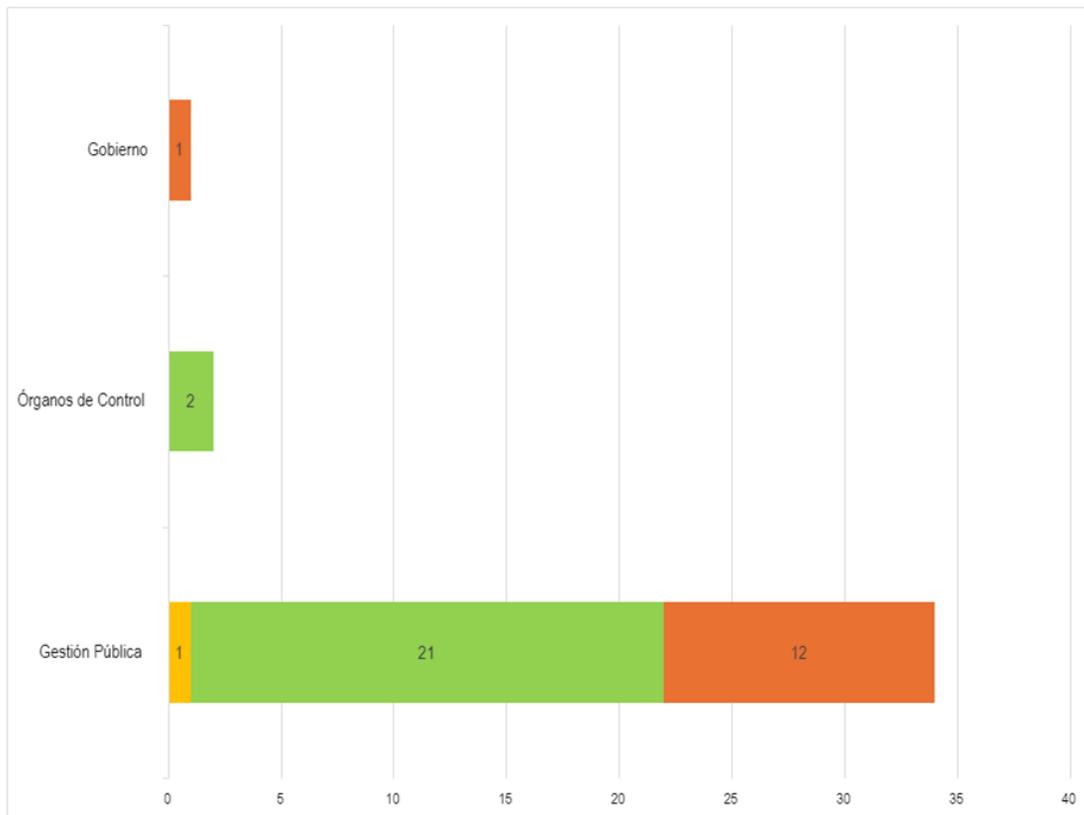
La gráfica 3 muestra el porcentaje de productos que se encuentran en los respectivos rangos de avance mencionados. Para esta política, un 65% de los productos cuentan con un nivel de cumplimiento alto, y un 35% de los productos cuentan con un nivel de cumplimiento en sobre ejecución.

## 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 2024-1 Política Pública



Con relación a la ejecución por sectores, se identifica que los productos liderados por los Órganos de Control presentan una correcta ejecución en el plan de acción de la política, mientras que el sector Gestión Pública, con más productos a su cargo, tiene 12 productos sobre ejecutados. (gráfico 4).

## 7. APORTES DE LA POLÍTICA PÚBLICA A LA CIUDAD

- Los 14,8 millones de interacciones ciudadanas con la Red CADE 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 ahorro de 17.091 millones de pesos para los ciudadanos de Bogotá ha sido posible gracias a la implementación de la metodología de cálculo de ahorro por la racionalización de trámites en el Distrito. Esta estrategia busca demostrar la importancia de las acciones de racionalización en la reducción de costos para la ciudadanía, mejorar su satisfacción y avanzar hacia un modelo de servicio más eficiente y centrado en el ciudadano.
- Un total de 1.883 colaboradores de las entidades distritales participaron, por primera vez, en modalidades virtual sincrónica, virtual asincrónica (Escuela Virtual) y presencial, en 11 módulos y 1 curso virtual, con el objetivo de mejorar sus habilidades de servicio.
- Los 24 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.
- 9.773 respuestas evaluadas a peticiones ciudadanas formuladas en "Bogotá Te Escucha", contribuyen a identificar áreas de mejora en la calidad de los servicios y de las respuestas emitidas por las entidades distritales.

## 8. IMPLEMENTACIÓN DE LOS ENFOQUES<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 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.



En relación con la implementación de los enfoques en esta Política, es importante resaltar el trabajo que se ha hecho con el **producto 1.1.3. Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente**. A continuación, se describe la forma en la que se entiende y ejecuta la implementación de los diferentes enfoques en este producto.

#### Enfoque de Derechos Humanos:

Con la implementación del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, las entidades distritales se comprometen a contar y prestar con un servicio a la ciudadanía cálido, confiable, cercano y de calidad. Así pues, se asegura el acceso a la ciudadanía bogotana a trámites y servicios que permiten el ejercicio de derechos fundamentales (salud, educación, vivienda, etc.) y el cumplimiento de obligaciones. Este enfoque se transversaliza en todo el Manual de Servicio a la Ciudadanía y se considera, de manera específica, en el capítulo 3, sección 3.1. de dicho documento.

#### Enfoque de Género

El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá cuenta con la descripción de los protocolos de atención para mujeres que deben implementar las entidades distritales en su servicio a la ciudadanía (sección 3.4). A través de estos protocolos se garantiza un servicio digno y de calidad, y además libre de discriminación, estereotipos y que garantice la equidad y la igualdad de acceso a los servicios distritales y el uso del lenguaje incluyente que reconozca a las mujeres como sujetas de derechos que acceden a los canales de atención.

#### Enfoque Poblacional - Diferencial

El Manual de Servicio a la Ciudadanía v2 expedido por la Secretaría General y adoptado por las entidades distritales reportadas, busca tener en cuenta las necesidades particulares de las poblaciones a nivel individual y colectivo,

---



reconociendo la diversidad poblacional que habita la ciudad y que busca acceder a las ofertas de servicios disponibles en la ciudad, tanto por orientaciones sexuales diversas e identidades de género, por grupos etarios, grupos étnicos y por situación o condición. Este enfoque está contenido en la sección 3.3. del documento. De manera particular se identifican los aportes así:

- a. Enfoque diferencial por Orientaciones sexuales e identidades de género (LGBTIQ+): El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá cuenta con la descripción de los protocolos de atención para población diversa, en la sección 3.1.6. incluyendo los conceptos relevantes para su atención, y recomendaciones para su atención.
- b. Enfoque Poblacional-diferencial por grupos etarios (curso de vida): El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. establece en la sección 3.3. el protocolo de atención para personas mayores (3.3.1.).
- c. Enfoque poblacional-diferencial por condición o situación (discapacidad, grupo etario, víctimas): El Manual de Servicio a la Ciudadanía contempla, en el capítulo 2.1. las consideraciones para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad considerando pautas y ajustes razonables para el acceso a espacios físicos (numeral 2.1.1.), la accesibilidad en medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales (numeral 2.1.2.), Accesibilidad en Canal telefónico (2.1.3.). Así mismo, relaciona en la sección 3.1.2. el protocolo de atención para personas con discapacidad incluyendo las recomendaciones para su atención y servicios de apoyo desagregadas por tipo de discapacidad (visual, auditiva, sordoceguera, física, intelectual, psicosocial, múltiple).

En cuanto al grupo étnico, el Manual incluye una sección específica con el protocolo de atención a personas pertenecientes a comunidades étnicas (3.3.3.), estableciendo diferencias entre las personas que se autorreconocen como indígenas, NARP o Rrom.



Así mismo, incluye el protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado en la sección 3.3.4., considerando como hechos victimizantes el desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

#### Enfoque Ambiental:

En la medida en que se adopten e implementen satisfactoriamente los lineamientos establecidos en el manual de servicio a la ciudadanía, que contempla atención por diferentes canales, las entidades contribuirán a que la ciudadanía desde su lugar de vivienda o trabajo, lleve a cabo trámites, servicio y otros; que permitirán la reducción en la emisión de gases y material contaminante generado por desplazamientos, aglomeraciones, impresiones de papel, entre otros, lo que impacta directamente en el tema ambiental.

## 9. ACCIONES PARA MEJORAR

Durante el seguimiento a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía se ha identificado la necesidad de ajustar algunas metas, debido a que se lograron mucho antes de la fecha de finalización de la política. Estos ajustes se encuentran en trámite para ser considerados a partir del segundo semestre de 2024. Por otra parte, y como resultado de un ejercicio de evaluación, esta política avanza en un proceso de reformulación que tendrá en cuenta los aprendizajes y resultados que se identificaron durante la implementación.

A continuación, se describen los productos con sobre ejecución, que de acuerdo con lo señalado en el capítulo 5 corresponden al 35,14% (13 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.

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

3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.

3.1.7 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.

3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano

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

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.

Para los productos sobre ejecutados, es necesario tener en cuenta que esto no es algo positivo en sí mismo, pues de alguna manera también está mostrando una



planeación desajustada a la realidad de la implementación, En este sentido, la sugerencia es identificar para cada producto sobre ejecutado si esto es algo temporal, por alguna situación externa pasajera, o si por el contrario afecta de manera continua la dinámica de implementación. Considerando lo anterior, en caso de que sea pertinente, se recomienda al sector líder analizar cada caso y verificar un posible ajuste de las metas.

Los ajustes al plan de acción solicitados están en clasificados en las siguientes tipologías:

- Terminación de productos que tenían sobre ejecución en sus indicadores.
- Solicitud de creación de nuevos productos que aportan al objetivo de la política pública.

Con la actualización del plan de acción de la política pública se logró que algunos de los productos tuvieran terminación anticipada, toda vez que se tuvo el cumplimiento de la meta total en razón a la implementación y puesta en marcha de mecanismos para la mejora del servicio a la ciudadanía. Estos ajustes podrán verse en el seguimiento del segundo semestre de 2024.

Así mismo, se solicitó el ajuste o creación de nuevos productos que permitan evidenciar lo necesario para adoptar ajustes físicos y tecnológicos, así como características o lineamientos necesarios para contar con un mejor seguimiento a los propósitos y metas centradas en los contextos y condiciones actuales en los que se encuentran las entidades en torno a los temas relacionados con los tramites y servicios que se tienen en el Distrito.



### 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	Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su	Creciente	Anual				 114%	 86%
1.1.2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su	Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su	Creciente	Semestral	62,50%	1200%	 148%	 148%	 123%
1.1.3. Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la	Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la	Creciente	Anual		1		 134%	 134%
1.1.4 Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de	Porcentaje de entidades en la Red CADE con acuerdo de nivel de	Constante	Anual		15800%		 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				 94%	 88%
1.1.6 Entidades Distritales presentes en los Centros Locales de Atención a	Porcentaje de entidades en los Centros Locales de Atención a Víctimas	Constante	Anual		34		 100%	 100%
2.1.1 Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio	Porcentaje de avance en la creación y expedición de Decreto para regular	Creciente	Anual		4		 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	Suma	Anual		1		 100%	 100%
2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en	Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en	Creciente	Anual		15		 117%	 117%



2.1.4 Entidades Distritales que implementan los lineamientos establecidos	Porcentaje de entidades que implementan los lineamientos	Creciente	Anual		77%		108%	98%
3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas	Porcentaje de avance en la creación y expedición de acto administrativo	Suma	Anual				100%	100%
3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la	Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a	Creciente	Anual		23		195%	66%
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas	Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los	Creciente	Trimestral	81,41%	86%	96%	96%	86%
3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales	Respuestas a peticiones evaluadas de las Entidades Distritales en	Creciente	Trimestral	87640	18000	487%	487%	487%
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te	Entidades con Sistemas de Gestión Documental conectados a la	Creciente	Anual		39		127%	102%
3.1.5 Implementación de módulos para facilitar denuncias por tratamiento	Número de módulos de denuncias de discriminación	Creciente	Trimestral				100%	100%
3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en	Entidades distritales que reportan tener al menos un punto de atención con	Constante	Anual		17		106%	106%
3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de	Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de	Creciente	Anual		16		167%	167%
3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	Número de interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	Creciente	Mensual	237654441	247609075	101%	101%	67%



3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de	Número de campañas comunicacionales de cualificación del	Suma	Trimestral	4	4	⚠ 400%	⚠ 389%	⚠ 200%
4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red	Número de informadores y coordinadores de la Red CADE cualificados en	Constante	Anual		140		● 113%	● 113%
4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a	Número de pruebas de conocimiento aplicadas a los informadores y	Suma	Trimestral	90	140	⚠ 129%	⚠ 198%	● 99%
4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en	Número de servidores públicos de las entidades distritales cualificados en	Creciente	Trimestral	16569	12600	⚠ 136%	⚠ 136%	● 105%
4.1.4 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a	Número de pruebas de conocimiento aplicadas a los servidores públicos de	Creciente	Trimestral	22369	2860	⚠ 835%	⚠ 835%	⚠ 782%
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a	Número de Entidades Distritales con avance de 100% en implementación	Creciente	Anual		12		● 120%	● 86%
5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	Creciente	Trimestral	24	32	● 75%	● 75%	● 75%
5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual	Módulos del SuperCADE Virtual en operación	Creciente	Trimestral	11	4	⚠ 275%	⚠ 275%	⚠ 275%
6.1.1 Elaboración de evaluaciones de cumplimiento de los	Evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de	Constante	Semestral	62	51	● 122%	● 122%	● 122%



6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la	Número de Informes de satisfacción de la ciudadanía respecto a la	Constante	Anual		1		100%	100%
6.1.3 Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en servicio a	Diseño de modelo de gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía	Suma	Anual				100%	100%
6.1.4 Tablero de Control Ciudadano en operación	Tablero de Control Ciudadano Actualizado	Suma	Anual		12		100%	50%
6.1.5 Encuesta distrital del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los	Número de encuestas distritales del nivel de satisfacción de la	Constante	Anual		1		100%	100%
7.1.1 Trámites racionalizados	Número de trámites racionalizados	Creciente	Anual		158		335%	197%
7.1.2 Expedición de protocolo de protección de datos personales	Protocolo de protección de datos personales expedido	Suma	Anual				100%	100%
7.1.3 Implementación de metodología de cálculo de ahorro por racionalización	Número de entidades con metodología de cálculo de ahorros por	Creciente	Anual		34		100%	79%
7.1.4 Implementación de matrices de riesgo para procesos de inspección,	Número de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y	Constante	Anual		4		100%	100%
7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno	Número de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno virtualizados	Suma	Anual		1		480%	240%



