

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 de 2022  
Mayo 2022

## 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 segundo semestre del año 2022 e incluye los avances con corte a diciembre 31 de 2022 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, 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 informe corresponde al segundo semestre de 2022.

## 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.

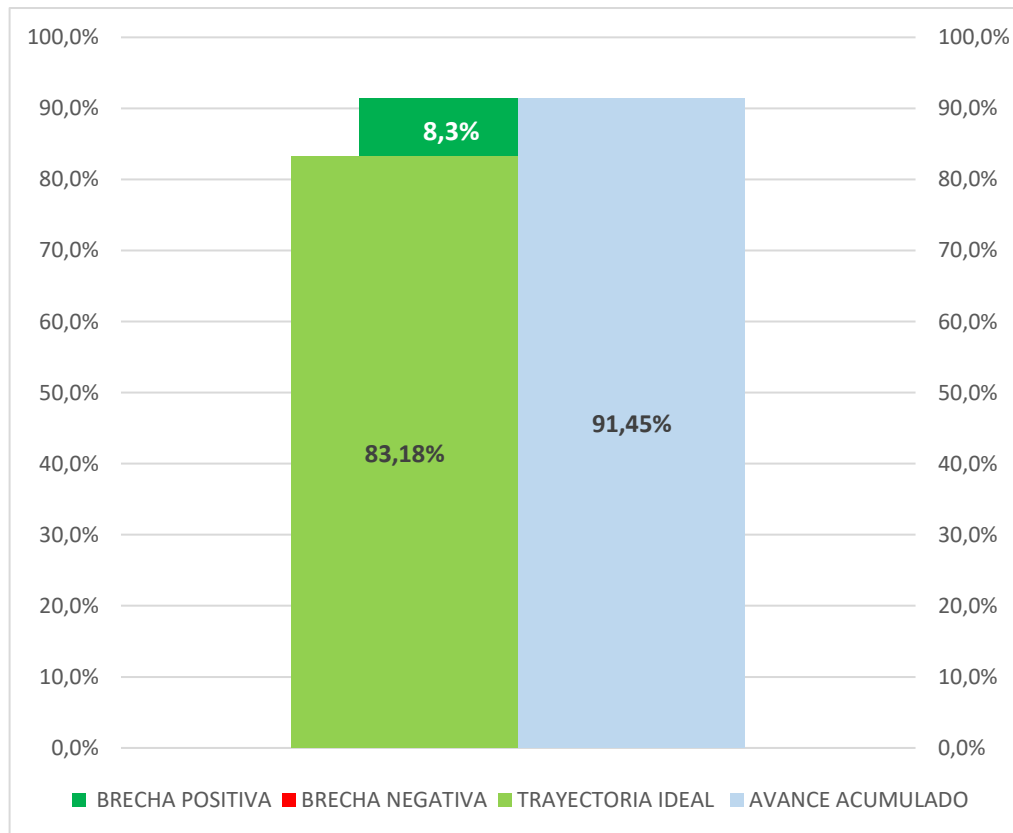
La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) tiene como propósito definir lineamientos que, permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en las entidades públicas distritales, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción. De lo anterior, la Política busca 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 brecha<sup>1</sup> si la política tiene un retraso o una sobre ejecución.

**Gráfico 1. Avance acumulado de la Política Pública**



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

<sup>1</sup> La brecha se calcula restando la trayectoria ideal con el avance.



Para el corte a diciembre 31 de 2022, el avance acumulado de la política alcanzó un 91,45%. Entendiendo que la trayectoria ideal de implementación debería ser de 83,18% de avance, actualmente tiene una brecha positiva de 8,3%. [\(gráfico 1\)](#)

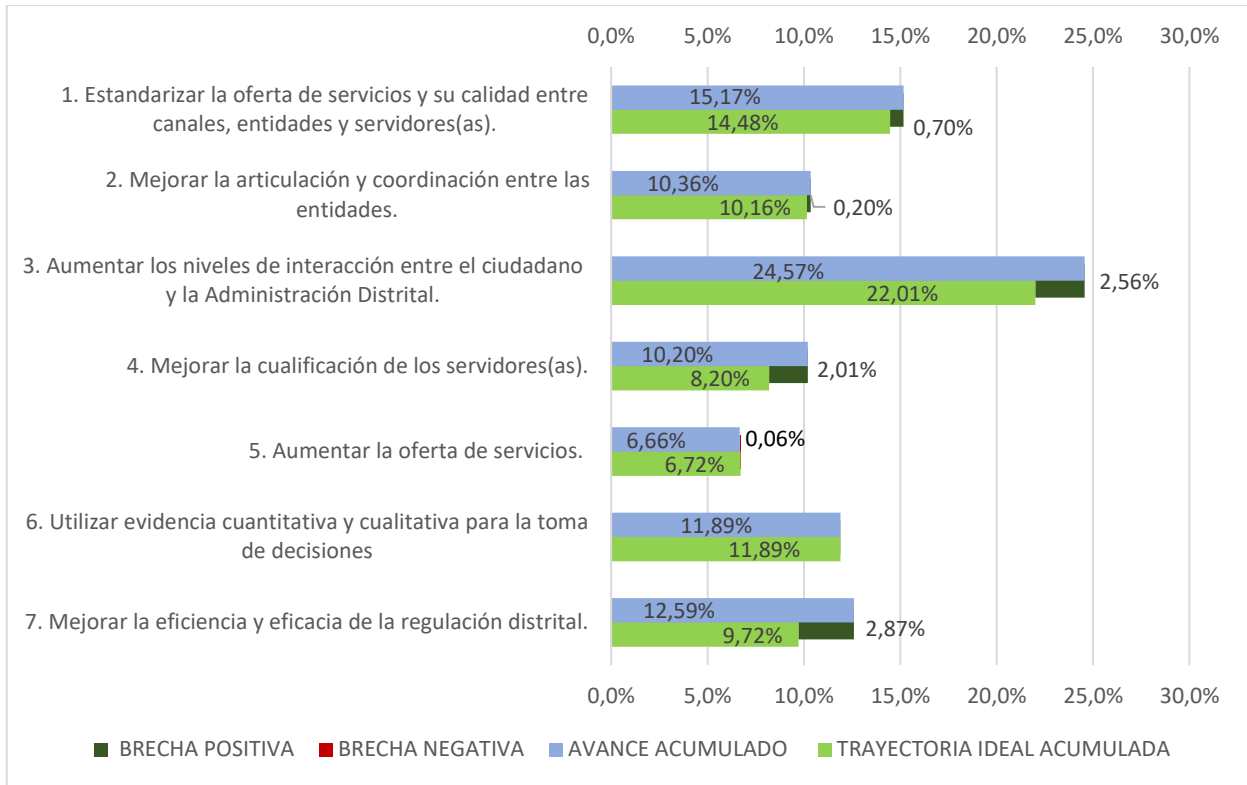
#### 4. AVANCES POR OBJETIVOS.

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 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 existe 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 2022-2 Política Pública

**Objetivo 1:** Está conformado por 6 productos y la ponderación es de 16,22%, el cual presenta una brecha positiva de 0,70% por el producto 1.1.5 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 2,56% por los productos 3.1.3 cuya ponderación es de 2,70% y el producto 3.1.8 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 2,01% por la sobre ejecución los productos 4.1.3 cuya ponderación es de 2,70% y productos 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 0,06% 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 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 cuya ponderación es de 2,70%.

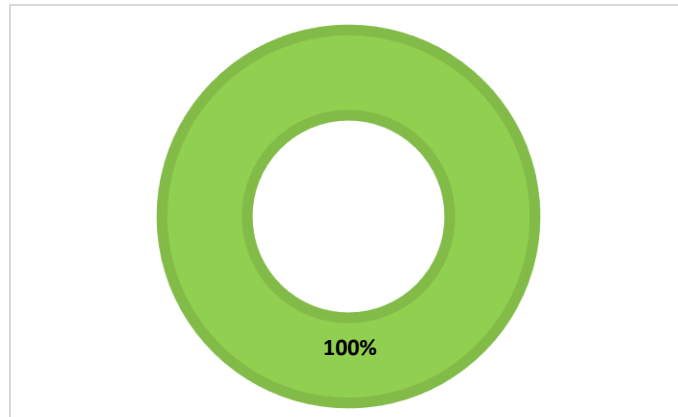
## 5. ESTADO DE AVANCE DE LOS PRODUCTOS

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 puedan 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 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 2022-2 Política Pública



Avance +75% Productos con cumplimiento alto



Avance +50%-75% Productos con cumplimiento medio



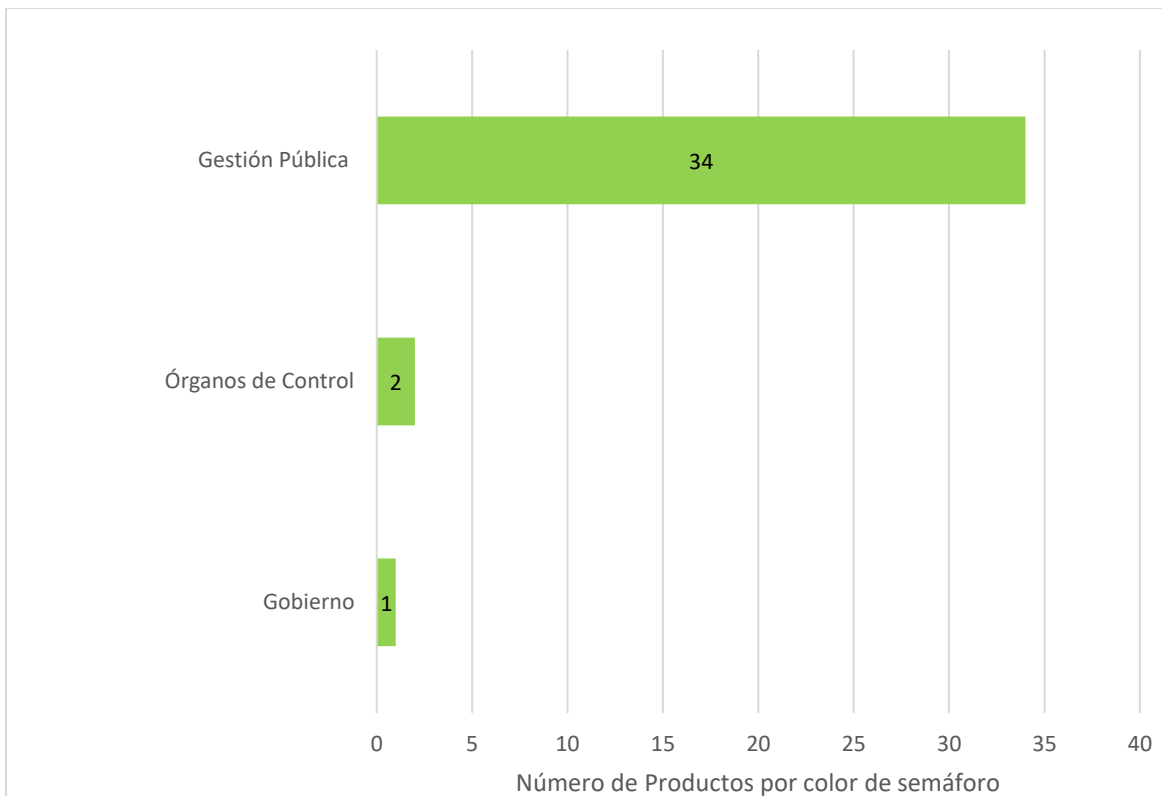
Avance menor o igual al 50% Productos con cumplimiento bajo

La gráfica 3 muestra el porcentaje de productos que se encuentran en los respectivos rangos de avance mencionados. Para esta política, el 97% 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, y el sector con más productos a su cargo, es Gestión Pública, tiene 34 productos con nivel de cumplimiento alto (gráfico 4)





## **LOGROS Y ALERTAS**

### **Logros:**

Los principales avances en esta política se centran en los siguientes productos, con los que se materializa el compromiso adquirido por las entidades que participan en esta iniciativa.

### **Atención Red CADE**

Se implementó la estrategia “intégrate” la cual está dirigida a los nuevos bogotanos para la atención e integración social, económica y cultural en 3 puntos de atención presencial de la Red CADE (SuperCADE Suba, SuperCADE Centro Administrativo Distrital (CAD) y SuperCADE Engativá), esta iniciativa cuenta con el compromiso de la Administración Distrital, la Presidencia de la República, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID y la Organización Internacional para las Migraciones – OIM, facilitando el acceso de la población migrante a la educación, a la salud y a oportunidades laborales.

Se actualizó el Manual de Servicio a la Ciudadanía y se socializó mediante Circular 006 del 9 de febrero de 2022 a Entidades Distritales, el cual establece parámetros para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la administración distrital brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía.

### **Accesibilidad en los canales de atención**

En el canal presencial, se logró la estandarización de espacios físicos, mediante la señalización en braille en los puntos de atención de la Red CADE, y fortalecimiento de las competencias frente a la atención inclusiva de los colaboradores de servicio a la ciudadanía, sobre el abordaje en la atención con enfoque diferencial.



En el canal virtual, se logró la estandarización de espacios virtuales mediante la inclusión de videos en lengua de señas colombiana (LSC) en la web de Portal Bogotá y de la Secretaría General.

### **Mejora en la virtualización y racionalización de trámites**

A través del Programa de dinamización de la racionalización de trámites del Distrito Capital, que tiene como objetivo implementar y coordinar una estrategia de agilización para la racionalización de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consultas de información, como pilar del Gobierno Abierto de Bogotá D.C., se logró en el 2022:

- Reducir los trámites presenciales en un 49% pasando de 259 a 132.
- Aumentar los trámites parcialmente presenciales en un 35% pasando de 193 a 260.

Con estas mejoras, se está facilitando a los grupos de valor el acceso a los diferentes trámites del Distrito, mejorando la experiencia de la ciudadanía en sus relaciones con las entidades públicas, y garantizando el derecho y el cumplimiento de los deberes de 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 diciembre 2022, 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 2022	Avance 2022	% de avance durante la vigencia	Meta Final	Acumulado 2022	% 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	57%	57%	● 100%	80,4%	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	39	66	● 169%	51,0%	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	29	37	● 127,6%	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	1	0,98	● 96%	1	0,98	● 96%
1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías	Puntaje de ciclo de servicio ofrecido por las	2,70%	Creciente	75	80	● 106%	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	Termino 2021	Termino 2021	Termino 2021	1	1	● 100%
2.1.1 Decreto para regulación de aspectos institucionales de	Porcentaje de avance en la creación y expedición	2,70%	Creciente	Termino 2021	Termino 2021	Termino 2021	100,0%	1	● 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	Termino 2019	Termino 2019	Termino 2019	1	1	● 100%
2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de	Entidades que reportan tener un sistema de	2,70%	Creciente	13	14	● 125%	15	14	● 83%



2.1.4 Entidades Distritales que implementan los	Porcentaje de entidades que implementan los	2,70%	Creciente	0,74	0,86	● 116%	0,83	0,86	● 104%
3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones	Porcentaje de avance en la creación y expedición	2,70%	Suma	Termino 2019	Termino 2019	Termino 2019	1	1	● 100%
3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de	Número de entidades distritales que incluyen	2,70%	Constante	15	15	● 100%	56	15	● 27%
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a	Porcentaje de peticiones evaluadas con	2,70%	Creciente	0,82	0,7817	● 95%	0,95	0,7817	● 82%
3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de	Respuestas a peticiones evaluadas de las	2,70%	Creciente	15000	58278	● 389%	18000	58278	● 324%
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la	Entidades con Sistemas de Gestión Documental	2,70%	Creciente	24	34	● 150%	24	34	● 150%
3.1.5 Implementación de módulos para facilitar	Número de módulos de denuncias de	2,70%	Creciente	Termino 2021	Termino 2021	Termino 2021	7	7	● 100%
3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de	Entidades distritales que reportan tener al menos	2,70%	Constante	17	17	● 100%	17	17	● 100%
3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos	Entidades distritales con servidores públicos	2,70%	Creciente	16	19	● 125%	16	19	● 125%
3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	Número de interacciones de la ciudadanía con la	2,70%	Creciente	34265368	197240351	● 4576%	40000000	197240351	● 1777%
3.1.9 Producción de campañas comunicacionales	Número de campañas comunicacionales de	2,70%	Suma	4	4	● 133%	37	50	● 135%
4.1.1 Cualificación de informadores y	Número de informadores y coordinadores de la	2,70%	Constante	140	177	● 126%	140	177	● 126%
4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de	Número de pruebas de conocimiento aplicadas a	2,70%	Suma	140	280	● 200%	1260	976	● 77%

4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las	Número de servidores públicos de las entidades	2,70%	Creciente	2860	11490	● 402%	2860	11490	● 402%
4.1.4 Aplicación de pruebas de confirmación de	Número de pruebas de conocimiento aplicadas a	2,70%	Creciente	2000	9757	● 488%	2860	9757	● 341%
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos	Número de Entidades Distritales con avance de	2,70%	Creciente	9	10	● 111%	14	10	● 71%
5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	Puntos de atención CADE y SuperCADE en	2,70%	Creciente	27	24	● 89%	32	24	● 75%
5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE	Módulos del SuperCADE Virtual en operación	2,70%	Creciente	4	11	● 275%	4	11	● 275%
6.1.1 Elaboración de evaluaciones de	Evaluaciones de cumplimiento de los	2,70%	Creciente	51	127	● 249%	51	127	● 249%
6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía	Número de Informes de satisfacción de la	2,70%	Constante	1	1	● 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	Termino 2020	Termino 2020	Termino 2020	1	1	● 100%
6.1.4 Tablero de Control Ciudadano en operación	Tablero de Control Ciudadano Actualizado	2,70%	Suma	12	12	● 100%	120	48	● 40%
6.1.5 Encuesta distrital del nivel de satisfacción de la	Número de encuestas distritales del nivel de	2,70%	Constante	1	1	● 100%	1	1	● 100%
I Trámites racionalizados	Número de trámites racionalizados	2,70%	Creciente	131	423	● 323%	243	423	● 174%
7.1.2 Expedición de protocolo de protección de datos	Protocolo de protección de datos personales	2,70%	Suma	Termino 2020	Termino 2020	Termino 2020	1	1	● 100%
7.1.3 Implementación de metodología de cálculo de	Número de entidades con metodología de	2,70%	Creciente	25	25	● 100%	38	25	● 66%
7.1.4 Implementación de matrices de riesgo para	Número de matrices de riesgo para procesos de	2,70%	Constante	4	4	● 100%	4	4	● 100%
7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría	Número de trámites de la Secretaría Distrital de	2,70%	Suma	1	5	● 500%	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, 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 del 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.





SECRETARÍA DE  
PLANEACIÓN



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.