

**INFORME DE SEGUIMIENTO DOCUMENTO CONPES D.C. 03**  
**POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

Corte: diciembre 31 de 2020

---

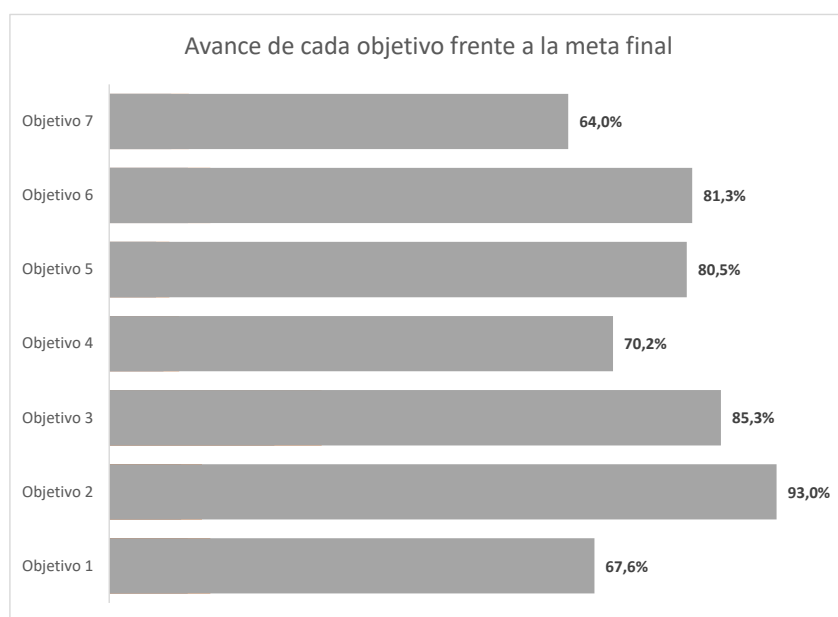
La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía fue expedida a través del Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014. Durante las vigencias 2018 y 2019 se elaboró el plan de acción que fue aprobado en el marco del Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C.) el 24 de septiembre de 2019. A continuación, se presenta el seguimiento a esta política a partir de la presentación del avance acumulado con corte a diciembre 31 de 2020, por objetivos y productos sobre los cuales, de acuerdo con la definición técnica de cada indicador, se deben reportar avances.

El objetivo general de esta política es “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”, y sus 7 objetivos específicos se definieron así:

- Objetivo 1. Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as).
- Objetivo 2. Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades.
- Objetivo 3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital.
- Objetivo 4. Mejorar la cualificación de los servidores(as).
- Objetivo 5. Aumentar la oferta de servicios.
- Objetivo 6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones.
- Objetivo 7. Mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital.

De acuerdo con el reporte entregado por la Secretaría General, el avance acumulado en el cumplimiento de los objetivos de la política con corte al 31 de diciembre de 2020 es del 77,73%. Es importante señalar que, aunque el plan de acción de la política se diseñó con un horizonte de diez años, hasta la vigencia 2027, la mayor parte de los indicadores de producto que fueron propuestos son de tipo creciente y constante, por lo cual si bien se ha cumplido con la ejecución de estos productos en los primeros años de ejecución del plan de acción, la Secretaría General, como entidad líder de la política pública, debe garantizar el mantenimiento de dichos productos a lo largo de la fase de implementación de la política pública.

El avance acumulado de los objetivos específicos se presenta en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte de seguimiento entregado por Secretaría General con corte a diciembre 31 de 2020.

Como se observa, el mayor porcentaje de avance en términos de ejecución los objetivos de la política pública se encuentra en el segundo, referido a “Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades”. Lo anterior se debe principalmente al importante avance que registran los cuatro indicadores de producto; dos de ellos con cumplimiento del 100% (2.1.1 Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía y 2.1.2 Lineamiento para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía).

El menor avance se encuentra en el Objetivo 1. “Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)”, en el cual existen tres indicadores en temas

de estandarización e implementación de servicios de atención a la ciudadanía que deben ser ejecutados en el resto de la vigencia de la política pública.

Cada uno de los objetivos específicos de la política pública tiene asociado un indicador de resultado; sin embargo, seis de estos siete indicadores no cuentan con avance teniendo en cuenta que la fuente de información considerada al momento de formular el plan de acción era la *Encuesta de Percepción Ciudadana* del Departamento Nacional de Planeación y dicha entidad señaló que ya no se llevará a cabo esta encuesta. Por esta razón, la Secretaría General se encuentra en fase de revisión de un instrumento propio de medición, que se aplicará en el segundo semestre del año 2021 en las entidades distritales que pertenezcan o no a la Red CADE.

Con respecto al resultado 6.1 “Aumento en el número de ciudadanos de los cuales se tiene conocimiento 360”, la Secretaría General, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, aplicó la encuesta de satisfacción ciudadana de la Red CADE y Centros Locales de Atención a Víctimas del Conflicto Armado a 3.397 personas, aunque la meta establecida para la vigencia era aplicarla a 5.000 personas. Sobre este rezago, la Secretaría General informó que el 19 de marzo de 2020, se suspendió la aplicación de la Encuesta, teniendo en cuenta la expedición del Decreto Distrital 090 de 2020, que limitó la libre circulación de vehículos y personas en el territorio del Distrito Capital de Bogotá, en el marco de las medidas adoptadas por el Coronavirus COVID-19. Estas medidas tuvieron continuidad con la expedición de los Decretos Nacionales:

- Decreto 457 de 2020 (que ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020).
- Decreto 531 de 2020 (que ordenó el aislamiento preventivo obligatorio desde el 13 de abril hasta el 27 de abril de 2020).
- Decreto 593 de 2020 (que ordenó el aislamiento preventivo obligatorio del 27 de abril hasta el 11 de mayo de 2020);
- Decreto 636 del 6 de mayo de 2020 que prorrogó el aislamiento hasta el 25 de mayo de 2020.

- Decreto 749 del 28 de mayo de 2020 (que ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia desde el 1 de junio hasta el 1 de julio).

En aras de garantizar la medición de los objetivos propuestos en el plan de acción de la política pública para el año 2021, la Secretaría General contempla ampliar el universo de aplicación de esta encuesta, realizar los cálculos que sean necesarios y así contribuir a eliminar el rezago en las siguientes vigencias.

Con respecto a los productos del plan de acción, de acuerdo con los datos reportados con corte a 31 de diciembre de 2020, de los 37 productos que contiene la política, 29 iniciaron su ejecución en la vigencia 2019 y 8 en el año 2020.

A continuación, se presenta el detalle de cumplimiento de los productos por objetivo:

**Objetivo 1. Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)**

Producto	Tipo indicador	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
1.1.1. Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía	Creciente	48,00%	48,00%	100,00%	●	80,00%	48,00%	60,00%	●
1.1.2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	Creciente	31,00%	30,00%	96,77%	●	51,00%	30,00%	58,82%	●
1.1.3. Entidades que adoptan e implementan el manual de servicio a la ciudadanía, con enfoque diferencial, vigente	Creciente	29,00	27,00	93,10%	●	29,00	27,00	93,10%	●
1.1.4 Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicios	Creciente	100,00%	100,00%	100,00%	●	100,00%	100,00%	100,00%	●
1.1.5 Estándar del servicio ofrecido en las Alcaldías Locales	Creciente	65,00	79,70	122,62%	●	85,00	79,70	93,76%	●
1.1.6 Entidades Distritales presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios	Constante	100,00%	0,00%	0,00%	●	100,00%	0,00%	0,00%	●

Dentro del reporte cualitativo que realizan los responsables de la ejecución de los productos asociados a este objetivo se destacan los siguientes logros:

- Para el segundo semestre de 2020, las entidades distritales realizaron el ejercicio de planeación de sus plataformas estratégicas alineadas con el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 " Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo

XXI". De esta forma, de las 56 entidades que hacen parte de la estructura general del Distrito, 27 entidades reportaron tener uno de sus objetivos de la plataforma estratégica alineado con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Lo anterior, contribuye a posicionar el área de servicio a la ciudadanía de cada entidad a nivel estratégico y misional, así como el presupuesto necesario para llevar a cabo la ejecución efectiva de diversas actividades esenciales para el mejoramiento de la prestación de servicios.

- Con corte a 31 de diciembre de 2020 la Secretaría General, a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, tiene vinculadas 70 entidades de orden nacional y distrital al SuperCADE Virtual; de las 70 entidades 16 son de orden nacional y privado y 54 son distritales. Actualmente, existe un total de diecisiete (17) Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aprobados entre la Secretaría General y las entidades que cuentan con presencia institucional en el SuperCADE Virtual. Las entidades con ANS son: Secretaría Distrital de Hacienda, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, Secretaría Distrital de Ambiente, Unidad Administrativa de Catastro Distrital, Secretaría Jurídica Distrital, Instituto de Desarrollo Urbano, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de la Mujer, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Educación Distrital, Instituto Distrital de Recreación y Deporte, Cuerpo Oficial de Bomberos, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia. Adicionalmente, se han gestionado cuatro (4) Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con entidades nacionales o privadas tales como CODENSA, DIAN, Registraduría Nacional y Colpensiones y otra más con la Personería de Bogotá.

Lo anterior garantiza que la ciudadanía cuente con mayores canales de interacción con las entidades distritales, lo que permite reducir la brecha en acceso a este tipo de información. Además, permite trabajar de la mano con las entidades distritales para

buscar mejores estrategias colaborativas de divulgación de su oferta de servicios y trámites.

- Con relación al aumento en el estándar de servicio en las Alcaldías Locales, en el año 2020, la Secretaría General llevó a cabo un proceso de monitoreo a las Alcaldías Locales con el objetivo de identificar y evaluar el ciclo del servicio en los siguientes aspectos: Acceso, Orientación, Oportunidad en el Servicio, Atención, Resultado, Infraestructura y Administración, así como realizar tomas de tiempo del servicio prestado en cada uno de los puntos. En la vigencia 2020 se obtuvo un promedio general de 83 puntos, encontrando que solo cinco Alcaldías Locales están aún por debajo de dicho promedio: La Candelaria, Antonio Nariño, Santa Fe, Teusaquillo y Usaquén.
- El indicador del producto 1.1.6 “Entidades Distritales presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios” no presenta avance en la vigencia debido a que durante el año no se firmó ningún acuerdo interadministrativo. Desde el equipo de reparación de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación- ACDVPR- se recibió asesoría para el establecimiento de los borradores de los acuerdos de servicio por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. A partir de julio de 2020 con la aprobación del Plan de Acción Distrital, se adelantaron acciones de caracterización de oferta con las diferentes entidades del Sistema Distrital de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas -SDARIV- a fin de identificar la oferta de servicios y de sensibilizar sobre la importancia de la consolidación de una ruta de atención articulada.

## **Objetivo 2. Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades**

Producto	Tipo indicador	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
2.1.1 Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía	Creciente	100,00%	100,00%	100,00%	●	100,00%	100,00%	100,00%	●
2.1.2 Lineamiento para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía	Suma	NA	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%	●
2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	Creciente	13,00	14,00	107,69%	●	15,00	14,00	93,33%	●
2.1.4 Entidades Distritales que implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y Reclamos	Creciente	71,00%	65,32%	92,00%	●	83,00%	65,32%	78,70%	●

Dentro de los logros reportados por la Secretaría General en el marco del cumplimiento del segundo objetivo se destacan:

- El 30 de diciembre de 2019 se adoptó el Decreto 847 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de Servicio a la Ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”. La expedición de este decreto da por cumplida la ejecución total de los productos 2.1.1. “Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía” y 2.1.2 “Lineamiento para el ejercicio del rol del defensor de la ciudadanía”.
- Durante la vigencia 2020, catorce (14) entidades distritales reportaron tener un sistema de asignación de turnos implementado en alguno de sus puntos de atención. Estas entidades fueron: Instituto de Desarrollo Urbano; Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital; Departamento Administrativo del Espacio Público; Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia; Secretaría Distrital de Ambiente; Secretaría Distrital de Integración Social; Secretaría Distrital de Desarrollo Económico; Secretaría Distrital de Gobierno; Secretaría Distrital del Hábitat; Secretaría General; Secretaría Distrital de Planeación; Secretaría de Educación del Distrito; Secretaría Distrital de Salud e Instituto para la Economía Social.

Los sistemas de asignación de turnos (SAT) permiten contar con datos detallados de las interacciones de la ciudadanía, por canal, punto, fecha, tipo de trámite y tiempos de atención o de espera. A través de estos sistemas, las entidades pueden tener una

visión integral del estado de la atención de forma centralizada, contando con más herramientas para coordinar su operación de forma efectiva.

### Objetivo 3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital

Producto	Tipo indicador	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
3.1.1 Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas	Suma	NA	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%	
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	Creciente	78,00%	81,00%	103,85%		95,00%	81,00%	85,26%	
3.1.3 Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha - SDQS	Creciente	11.000	20.979	190,72%		18.000	20.979	116,55%	
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	Creciente	16,00	17,00	106,25%		24,00	17,00	70,83%	
3.1.5 Implementación de módulos para facilitar denuncias por tratamiento discriminatorio en la Red CADE	Creciente	7,00	7,00	100,00%		7,00	7,00	100,00%	
3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención	Constante	17,00	17,00	100,00%		17,00	17,00	100,00%	
3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centros de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva	Creciente	12,00	13,00	108,33%		16,00	13,00	81,25%	
3.1.8 Interacciones de la ciudadanía con la Red CADE	Creciente	33.687.158	70.517.496	209,33%		36.000.000	70.517.496	195,88%	
3.1.9 Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano	Suma	4,00	6,00	150,00%		37,00	36,00	97,30%	
3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía en sus esquemas de rendición de cuentas	Constante	10,00	10,00	100%		56,00	10,00	17,86%	

- En el año 2020, la Secretaría General realizó la actualización y socialización de la nueva versión del “Manual de Gestión de peticiones ciudadanas” y de la “Guía para la administración funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”. Contar con este tipo de herramientas permite orientar, de forma clara y concreta, a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.
- En la vigencia 2020, la Secretaría General evaluó en total 20.979 respuestas a peticiones ciudadanas, y realizó acciones de acompañamiento para fortalecer al



interior de cada entidad los procesos y procedimientos de gestión de peticiones ciudadanas, garantizando que la ciudadanía reciba respuestas de fondo, cálidas, oportunas, claras y coherentes, de acuerdo a sus peticiones. Igualmente, durante el año 2020, la Secretaría General prestó asistencia técnica para orientar a las entidades en el proceso de integración de la plataforma Bogotá Te Escucha y los Web Service propios de las entidades.

- Para facilitar la atención a la ciudadanía sobre denuncias por tratamiento discriminatorio se implementaron siete (7) módulos en los siguientes puntos: SuperCADE CAD, SuperCADE Suba, SuperCADE Bosa, SuperCADE Calle 13, SuperCADE Américas, SuperCADE Engativá, SuperCADE 20 de Julio. Para el cumplimiento de este indicador adicionalmente se realizaron capacitaciones a los servidores que están en dichos módulos y se parametrizaron las posibles denuncias que se puedan recibir.

Con estos módulos se busca que la ciudadanía se sienta más cercana al Distrito, a través de la implementación de un espacio físico en cual puedan expresar libremente la situación discriminatoria a la que fueron expuestos y se tomen medidas para garantizar que no ocurra nuevamente.

- Con corte a 31 de diciembre de 2020, 17 entidades reportaron tener mecanismos de radicación calificada, bien sea con talento humano dedicado a ello o a través de la contratación de una empresa encargada de la labor; en cualquiera de los dos casos, se cumplen los procesos y procedimientos de cada entidad para lograr que la ciudadanía radique sus PQRS con todos los requerimientos solicitados para diversos trámites y servicios ofrecidos por las entidades.
- En la vigencia 2020, se reporta un total de interacciones de la ciudadanía de 70.517.496. Este indicador mide qué tanto interactúan las entidades distritales con la ciudadanía a través de cada uno de los canales de atención, permitiendo conocer los cambios en el nivel de comunicación y de oferta de servicios entre ambas partes. El reporte sobrepasó la meta proyectada para 2020, toda vez que por la emergencia

sanitaria, ambiental y social ocasionada por el COVID 19, la ciudadanía hizo mayor uso de los canales dispuestos para su interacción con la Administración Distrital.

- Las campañas de comunicación en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía desarrolladas en la vigencia fueron:
  1. Publicación de noticias relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en el portal web de la ciudad “Portal Bogotá ([www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co))”
  2. Campaña de divulgación y promoción de las ferias de servicio “SuperCADE Móvil” en las diferentes localidades de la ciudad, a través de medios digitales y videowalls de la Red CADE.
  3. Campaña de divulgación de información de temas relacionados con servicio a la ciudadanía y trámites y servicios de las diferentes entidades del orden nacional y distrital que hacen presencia en la Red CADE, a través de los videowalls de los SuperCADE CAD y Suba.
  4. Publicación de noticias relacionadas con servicio a la ciudadanía, canales de atención y trámites y servicios en la página web de la Secretaría General ([www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)).
  5. Divulgación de información de interés para la ciudadanía sobre canales de atención y trámites y servicios a través de la realización de Facebook Live.
  6. Publicación de información relacionada con servicio a la ciudadanía a través de la red social Twitter de la Secretaría General.
- Otro logro importante para la política pública con corte a 31 de diciembre del 2020, es contar con 13 entidades distritales que reportan que dentro de su planta de personal cuentan con servidores cualificados en lengua de señas colombianas o se apoyan en centros de relevo.

#### Objetivo 4. Mejorar la cualificación de los servidores(as)

Producto	Tipo indicador	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
4.1.1 Cualificación de informadores y coordinadores de la Red CADE en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía	Constante	140	437	312,14%	●	140	437	312,14%	●
4.1.2 Aplicación de pruebas de confirmación de entendimiento a informadores y coordinadores de la Red CADE	Suma	140	276	197,14%	●	1.260	276	21,90%	●
4.1.3 Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía	Creciente	2.860	5.596	195,66%	●	2.860	5.596	195,66%	●
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	Creciente	1.000	1.686	168,60%	●	2.860	1.686	58,95%	●

- La Secretaría General cualificó a 437 informadores y profesionales encargados de puntos de la Red CADE. Con esta capacitación se busca incrementar los conocimientos, habilidades y actitudes de los informadores y coordinadores de la Red CADE, para el mejoramiento en la prestación del servicio a la ciudadanía, en el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. Es importante mencionar que el uso de las TIC, debido a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19, ha permitido tener un alcance mayor en la cualificación de informadores y coordinadores, en comparación con los canales presenciales en los que se acostumbraba a realizar este tipo de cualificación. Esta situación ha provocado un aumento especial en el avance y cumplimiento de esta meta.
- De manera paralela, en la vigencia 2020, la Secretaría General presentó una ejecución mayor a la meta programada en el producto 4.1.3 “Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía”, cualificando 5.593 servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas con el servicio a la ciudadanía. Lo anterior fue posible gracias a la utilización de aplicaciones como la Plataforma Teams y E cualificación Soy 10 Aprende en el Servicio, módulo Conceptos de Servicio.

### Objetivo 5. Aumentar la oferta de servicios

Producto	Tipo indicador	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	Creciente	7,00	8,00	114,29%	●	14,00	8,00	57,14%	●
5.1.2 Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación	Creciente	27,00	27,00	100,00%	●	32,00	27,00	84,38%	●
5.1.3 Implementación de módulos de SuperCADE Virtual	Creciente	4,00	4,00	100,00%	●	4,00	4,00	100,00%	●

- Con corte a 31 de diciembre de 2020, ocho (8) entidades reportaron adecuaciones en infraestructura para disponer de espacios idóneos para la atención a la ciudadanía; estas entidades son: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Hacienda, Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Ambiente. Las adecuaciones realizadas fueron en temas de señalética, infraestructura, control de accesos, solicitud de turnos, radicación, correspondencia, salas de espera, entre otras.

Contar con espacios idóneos para la atención a la ciudadanía, garantiza el derecho de acceso a la información de la ciudadanía, así como, trato digno, de calidad y oportuno para toda la población por parte de las entidades distritales.

- Con respecto a la puesta en marcha de nuevos puntos de atención CADE y SuperCADE, en la vigencia 2020 se puso en operación del SuperCADE Manitas, ubicado en la localidad de Ciudad Bolívar, siendo el punto No. 27 de la Red CADE. Este punto, se constituye en un sistema integrado de servicios, en donde la ciudadanía puede acceder a más de 200 trámites en un mismo punto, en el que además encuentran a entidades de orden nacional, distrital y privado. Además, cuenta con espacios idóneos para el acceso y atención a la ciudadanía lo que contribuye a la ampliación de portafolio de servicios y puntos en operación donde convergen entidades, para garantizar a la ciudadanía el acceso a la información, trámites y servicios brindados por la Administración Distrital.

- Por otra parte, la Secretaría General gestionó el nuevo *front* del SuperCADE Virtual y el nuevo módulo de "*Gestiona sin salir de casa*", contando a la fecha con la versión publicada en tiendas *Play Store* de cuatro módulos: "Consulta y Paga", "Puntos de atención RED CADE", "Oferta de trámites y servicios" y "Gestiona sin salir de casa". Este último módulo cuenta con facilidades de acceso a más de 200 servicios y trámites 100% virtuales de una manera fácil y práctica, y están segmentados en las siguientes categorías: 1. Reactivación económica; 2. Mis servicios públicos; 3. Mis cuentas con Bogotá; 4. Licencias, permisos y autorizaciones; 5. Conéctate con movilidad y hábitat; 6. Docentes y estudiantes; 7. Para mi trabajo; 8. Más 100% virtual.

#### Objetivo 6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones

Producto	Tipo indicador	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
6.1.1 Elaboración de evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios suscritos	Creciente	51	44	86,27%	●	51	44	86,27%	●
6.1.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido, con caracterización de ciudadanos 360	Constante	1	1	100,00%	●	1	1	100,00%	●
6.1.3 Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, alineado con MIPG	Suma	100%	1,00	100,00%	●	100%	100,00%	100,00%	●
6.1.4 Tablero de Control Ciudadano en operación	Suma	12	12	100,00%	●	120	24	20,00%	●
6.1.5 Encuesta distrital del nivel de satisfacción de la Ciudadanía con los trámites y servicios prestados por las entidades distritales	Constante	1	1	100,00%	●	1	1	100,00%	●

- Con el fin de mejorar la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido, la Secretaría General aplicó una encuesta de satisfacción a la ciudadanía en los siguientes puntos: SuperCADE Suba, SuperCADE Engativá, SuperCADE Calle 13, SuperCADE CAD, SuperCADE Bosa, SuperCADE Américas, SuperCADE 20 de Julio, CADE Los Luceros, CADE Chicó, CADE Bosa. Es importante indicar que la aplicación de las encuestas se suspendió el 19 de marzo, debido al inicio del simulacro de confinamiento ocasionado por COVID 19 y posteriormente el estado de emergencia sanitario, social y ambiental decretado por el Gobierno Nacional.
- Con el objetivo de promover un mejor relacionamiento entre la ciudadanía y la administración distrital, la Secretaría General elaboró un documento con

recomendaciones para la gestión del conocimiento y la promoción de la innovación en el servicio a la ciudadanía alineados al Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Este documento, hace integral parte del Modelo de Gestión del Conocimiento en Servicio a la Ciudadanía y busca servir de guía y orientación para los servidores públicos que quieran apostarle a mejorar la relación de la administración con la ciudadanía a través del mejor manejo del conocimiento y de la incorporación de la innovación en todos los procesos de la entidad.

### Objetivo 7. Mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital

Producto	Tipo indicador	Meta 2020	Avance 2020	% de avance 2020	Semáforo 2020	Meta PP	Avance PP	% Avance PP	Semáforo acumulado
7.1.1 Trámites racionalizados	Creciente	107	74	69,16%	●	243	74	30,45%	●
7.1.2 Expedición de protocolo de protección de datos personales	Suma	100%	1,00	100,00%	●	100%	1,00	100,00%	●
7.1.3 Implementación de metodología de cálculo de ahorro por racionalización de trámites en el Distrito	Creciente	15	15	100,00%	●	38	15	39,47%	●
7.1.4 Implementación de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control	Constante	4	4	100,00%	●	4	4	100,00%	●
7.1.5 Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno	Suma	1	1	100,00%	●	10	5	50,00%	●

- El producto que presenta menor avance en el séptimo objetivo de la política pública fue el 7.1.1 “Trámites racionalizados”; mientras que la meta programada para la vigencia 2020 era contar con 107 trámites, solo se alcanzaron a racionalizar 74. La principal causa de este incumplimiento fue la emergencia sanitaria por COVID 19 que ocasionó que los procesos fueran lentos y que las entidades se vieran avocadas a priorizar la entrega de respuestas inmediatas a las exigencias que ha demandado la coyuntura y a establecer planes de acción para adaptar muchos de sus trámites a la realización por medios virtuales, las cuales, por sus características, no cumplen los requerimientos para ser inscritas en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.

- Con corte a 31 de diciembre de 2020, la Secretaría General implementó la metodología de cálculo de ahorros por racionalización de trámites de 15 entidades distritales. El cálculo de estos ahorros permitirá evidenciar la importancia de las estrategias de racionalización en la reducción de costos para la ciudadanía, el aumento de su satisfacción y los avances hacia un modelo de servicio más eficiente y centrado en el ciudadano.

En general se observa que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía ha realizado importantes avances en el cumplimiento de los productos establecidos en el plan de acción y se evidencia un adecuado cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia 2020.

Con relación a los indicadores de resultado es lamentable no poder contar con información teniendo en cuenta que la fuente de información no estará disponible, pero se espera que el instrumento de medición distrital pueda ser implementado en la vigencia 2021 y se puedan reportar los avances en los indicadores correspondiente con el fin de evidenciar que el cumplimiento en la ejecución de los productos se ve reflejada en la consecución del objetivo general establecido como “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”.