

Documento
CONPES D.C.
Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital

03

“POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Sector: Gestión Pública



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C
Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

Sectores y entidades corresponsables:

Secretaría Distrital de Gobierno
Secretaría Distrital de Hacienda
Secretaría Distrital de Planeación
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Secretaría de Educación Distrital
Secretaría Distrital de Salud
Secretaría Distrital de Integración Social
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
Secretaría Distrital de Ambiente
Secretaría Distrital de Movilidad
Secretaría Distrital de Hábitat
Secretaría Distrital de la Mujer
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
Secretaría Jurídica Distrital
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP)
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones
Instituto para la Economía Social (IPES)
Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP)
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON)
Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD)
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER)
Veeduría Distrital
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV)
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC)
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD)
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC)
Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)
Instituto Distrital de las Artes (IDARTES)
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

**CONSEJO DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL DEL DISTRITO CAPITAL
CONPES D.C.**

Enrique Peñalosa Londoño
Alcalde Mayor de Bogotá
Presidente del CONPES D.C.

Andrés Ortiz Gómez
Secretario Distrital de Planeación
Secretario Técnico del CONPES D.C.

Raúl Buitrago Arias
Secretario General

Iván Casas Ruíz
Secretario Distrital de Gobierno

Beatriz Arbeláez Martínez
Secretaria Distrital de Hacienda

Jairo García Guerrero
Secretario Distrital de Seguridad, Justicia y
Convivencia

Claudia Puentes Riaño
Secretaria de Educación del Distrito

Gladys Sanmiguel Bejarano
Secretaria Distrital de Integración Social

Juan Pablo Bocarejo Suescún
Secretario Distrital de Movilidad

María Claudia López Sorzano
Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y
Deporte

Luis Gonzalo Morales Sánchez
Secretario Distrital de Salud

Francisco Cruz Prada
Secretario Distrital de Ambiente

Guillermo Herrera Castaño
Secretario Distrital de Hábitat

Dalila Hernández Corzo
Secretaria Jurídica Distrital

José Andrés Duarte García
Secretario Distrital de Desarrollo Económico

Ángela Anzola de Toro
Secretaria Distrital de la Mujer



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

Introducción

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.

La Política se encuentra alineada al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y a la Ley 1753 de 2015, que establece la integración del sistema de gestión de calidad con el sistema de desarrollo administrativo, los cuales se articulan con el sistema de control interno. Estos fueron recogidos por el Decreto 1499 de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La PPDSC fue expedida a través del Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014, tras ser aprobada por el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo del Sector Gestión Pública, el 5 de diciembre de 2013. Esta Política fue el resultado de un proceso de construcción, deliberación y concertación entre los principales actores del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía¹, quienes, a partir de su experiencia y conocimiento, identificaron las principales problemáticas, necesidades y expectativas de la ciudadanía. A través de la realización de sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, así como de mesas de trabajo con entidades distritales y la disposición de mecanismos de participación ciudadana, se formuló una Política que ubica al ciudadano en el centro de la gestión pública, y que incorpora enfoques diferenciales, poblacionales, de género y de derechos humanos (Decreto 197 de 2014, art. 4), en la definición de los principios que la rigen, así como de las líneas estratégicas y transversales que la orientan.

No obstante, la Política carecía de una directriz clara en relación a cuáles son los objetivos, indicadores, metas y plazos que deben seguir las entidades distritales para cumplir con sus lineamientos, en virtud que, después de su publicación, no se dio cumplimiento con lo establecido en el Artículo 23, sobre la formulación de un plan de acción que permitiera dar cumplimiento a la misma. En tal sentido, la actual Administración Distrital a través de la Secretaría General, concretó y lideró la formulación del plan de acción, convocando a todas las entidades distritales a participar del proceso.

Teniendo en cuenta que el cumplimiento de los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se fundamenta en líneas estratégicas y transversales, adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, y de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano², el presente Plan de Acción se construyó tomándolas como eje central para la definición de sus objetivos específicos. De tal manera, la Ilustración 1 muestra la relación existente entre estos.

¹ Se efectuaron mesas de trabajo entre coordinadores de la Red CADE, profesionales de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y jefes de servicio de las entidades distritales, una vez efectuadas reuniones con grupos poblacionales de ciudadanos.

² Ver CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C
Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

Ilustración 1
De líneas estratégicas y transversales a objetivos específicos



Líneas estratégicas

1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos

Esta estrategia contempla el fortalecimiento de las facultades de la ciudadanía para acceder a la oferta de trámites y servicios de la administración distrital, y comunicar sus necesidades en condiciones de efectividad, oportunidad, calidez y transparencia, de forma que el Estado garantice un goce efectivo de sus derechos, bajo un enfoque de género, poblacional y diferencial, con mecanismos de atención preferencial. Para avanzar en esta meta, se evidencia la necesidad de lograr un mayor nivel de comunicación y de calidad de la interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital, de forma que las entidades conozcan cada vez más las características y problemáticas de fondo de los usuarios y las usuarias, a partir de sus diferencias, diversidad y pertenencia a grupos poblacionales, permitiendo ofrecer respuestas oportunas y acertadas frente a sus peticiones. Por esta razón, en el plan de acción se plantea el objetivo específico de aumentar los niveles de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital, facilitando la disposición y calidad de los canales y medios para relacionarse, así como los medios para analizar y atender las solicitudes de toda la ciudadanía pueda comunicar sus necesidades de manera oportuna y sencilla a la entidad competente en el Distrito, ejerciendo sus derechos de una manera más efectiva.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía establece la obligación de disponer de una infraestructura física y tecnológica que sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio. En concordancia con este lineamiento, el plan de acción establece un objetivo específico para aumentar y estandarizar la oferta de servicios, bajo los enfoques de género, diferencial, territorial y poblacional. Tomando como punto de partida al Plan Maestro de equipamientos especializados en atención a la ciudadanía, se prioriza la estrategia de aumento en la oferta de servicios de calidad partiendo de las necesidades de la población por localidad y UPZ, así como la cercanía a los proyectos de transporte público en desarrollo. Igualmente, los productos de este objetivo plantean estrategias para facilitar el acceso de los trámites y servicios por parte de todas las personas y grupos poblacionales para asegurar que se apliquen protocolos de servicios estandarizados con atención preferencial o diferencial según sea requerido por la ciudadanía. De esta forma, se espera aumentar la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos en cada canal de atención.

3. Cualificación de los equipos de trabajo

La Administración Distrital debe desarrollar e implementar estrategias de cualificación permanentes para formar a sus servidores y servidoras públicos, de forma que se atiendan las solicitudes de la ciudadanía a través de respuestas más oportunas, integrales y de calidad. Para llevar a cabo este lineamiento, se establece el objetivo de mejorar la cualificación del servicio público, donde se contempla la realización de jornadas de formación a partir de un diagnóstico de las competencias de servidores y servidoras, y de su conocimiento sobre los protocolos de servicio con enfoque de género y diferencial, establecidos en el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía y articulados con los Planes Institucionales de Capacitación (PIC).

4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía

La prestación de servicio a la ciudadanía en condiciones de efectividad, oportunidad e integralidad es un ejercicio que requiere de una coordinación y articulación adecuada entre los distintos actores involucrados en cada nivel y etapa del ciclo del servicio. Este lineamiento se implementa a través de múltiples objetivos que impactan los procesos de servicio en todas sus etapas; el objetivo de mejorar la articulación y coordinación de las entidades pretende optimizar los espacios y la institucionalidad de articulación existente en temas de atención a la ciudadanía, para asegurar una organización intersectorial adecuada desde las etapas de planeación y toma de decisiones estratégica. Esta articulación se liderará a través de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Paralelamente, los objetivos de estandarizar la oferta de servicios y aumentar las interacciones entre la ciudadanía y la Administración Distrital, incluyen estrategias que demandan una labor coordinada de las entidades en las etapas de implementación y operación en la prestación de servicios.

Líneas transversales

5. Investigación y conocimiento



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

La Administración Distrital debe desarrollar estrategias encaminadas a conocer en profundidad las necesidades y demandas de la ciudadanía, con el fin de poder garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades, bajo los enfoques de género, diferencial y poblacional. Para este lineamiento, se establece el objetivo de utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones, debido a la oportunidad que ofrece la información y datos de servicio a la ciudadanía recopilados por las entidades, para caracterizar a sus ciudadanos y ciudadanas y a las temáticas recurrentes de sus solicitudes. Lo anterior permite priorizar acciones estratégicas conforme a las características y necesidades de los distintos grupos poblacionales que atiende el Distrito.

Por otra parte, se establece también el objetivo de aumentar la interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital, el cual tiene como propósito la implementación de estrategias que permitan incrementar el número de ciudadanos y ciudadanas que se comunican.

6. Uso Intensivo de las TIC

El uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones es un elemento necesario para la modernización, de conformidad con lo establecido en MIPG en materia de gobierno digital y la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Administración Distrital, en una coyuntura donde existe un avance cada vez más acelerado de las plataformas digitales y de la conectividad de la ciudadanía con las mismas. Por esta razón, todos los objetivos dirigidos a aumentar y estandarizar la oferta y la prestación de servicios, así como del uso de evidencia cuantitativa, se desarrollarán implementando un fuerte componente tecnológico.

7. Seguimiento y evaluación

Este lineamiento contempla la necesidad de realizar un seguimiento y evaluación continua a las labores de las entidades distritales, en relación a la calidad de la prestación del servicio y a los resultados alcanzados en términos de satisfacción y percepción ciudadana, de forma que se obtenga información sobre las fortalezas y debilidades para mejorar las actividades realizadas. Esto se logra a través de los objetivos de utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones, mejorar los espacios de articulación y coordinación de las entidades y mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital.

8. Mejoramiento continuo

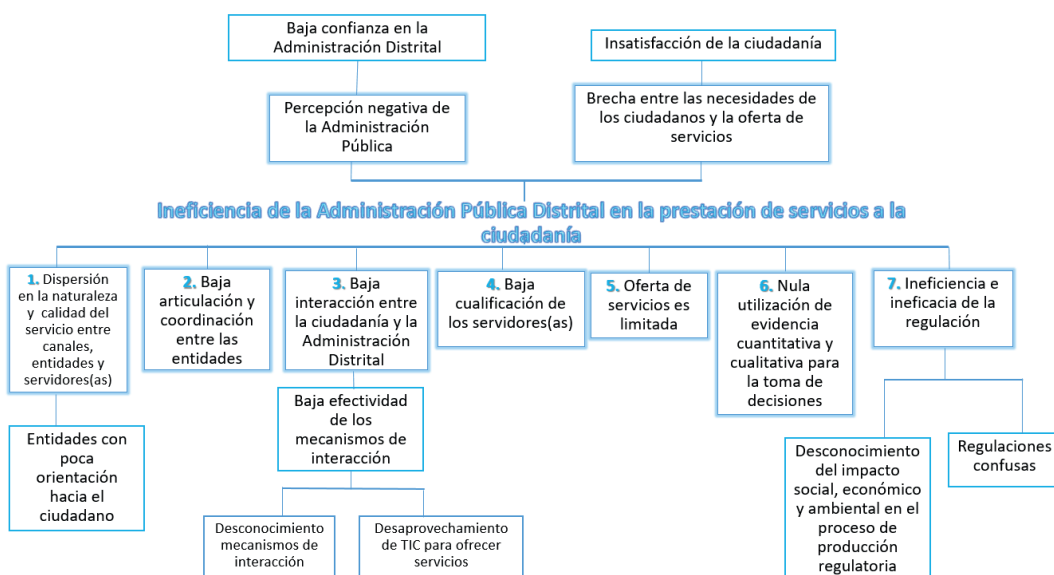
Los objetivos del plan de acción de la PPDSC están orientados a lograr un mejoramiento continuo en la prestación de servicios a la ciudadanía, estableciendo mecanismos de seguimiento y evaluación además de herramientas normativas, institucionales y tecnológicas con el potencial para generar incluso más desarrollos futuros dirigidos a ampliar la cobertura, alcance y calidad de los trámites y servicios ofrecidos. En particular, este lineamiento se implementa a través de los objetivos de estandarizar y aumentar la oferta de servicios, mejorar la articulación entre entidades, utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones y mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital, de conformidad con MIPG.



Problemática o situación que atiende la política pública

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía toma como referencia los lineamientos de los documentos CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano” y CONPES 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”, y se alinea al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para atender la problemática de la ineficiencia en la prestación de servicios a la ciudadanía a nivel distrital. En el diagnóstico de la Política realizado por la Secretaría General en el 2017, la entidad utiliza la metodología de Marco Lógico para identificar los elementos que afectan esta ineficiencia, y los problemas que se derivan de la misma, con el fin de definir los objetivos específicos del plan de acción.

Ilustración 2
Árbol de problemas



Para realizar este ejercicio, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía tomó como punto de partida el problema central de la ineficiencia en la prestación de servicios, entendido como la baja capacidad de las entidades distritales para prestar sus servicios acordes a las expectativas ciudadanas. Este problema ha generado consecuencias al crear una percepción negativa de la ciudadanía hacia la Administración Pública, reduciendo su confianza, incrementando su nivel de insatisfacción y aumentando la brecha entre las necesidades de la ciudadanía y la oferta de servicios. Para diagnosticar esta problemática, se identificaron las siete causas principales o factores estratégicos que han generado ineficiencia en la prestación de servicios.

1. Brecha en la calidad del servicio entre canales, entidades y servidores

En la actualidad existe un alto grado de heterogeneidad en relación con el servicio que prestan las entidades de la Administración Distrital, debido a que cada una maneja, de manera independiente,



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)
su personal de trabajo y sus protocolos de atención. Esto lleva a que se encuentren diferencias en la calidad del servicio, información y/o direccionamiento que se brinda a la ciudadanía entre los diferentes canales de atención.

1.1 Canal presencial

Red CADE

La Red CADE integra un conjunto de espacios físicos donde participan distintas entidades, de orden distrital y nacional, para poner a disposición de la ciudadanía su oferta de trámites y servicios. De acuerdo al diagnóstico realizado por la Secretaría General (2017), la ciudadanía que ingresa a la Red puede percibir una calidad de servicio muy variable de acuerdo con el CADE o SuperCADE (Centros de Atención Distritales Especializados en trámites y servicios públicos) que visita, dependiendo de la disposición de los funcionarios que realizan la atención, a la aplicación de los protocolos utilizados por cada entidad y el momento del mes o del día en que realiza el requerimiento.

En consecuencia, el servicio percibido por la ciudadanía difiere entre puntos de atención y entidades. Mientras entidades como la Secretaría Distrital de Salud y el Instituto de Desarrollo Urbano han obtenido calificaciones de “excelencia” en el servicio por más del 70% de la ciudadanía, las Secretarías de Planeación y Hacienda no llegan al 40% en el mismo indicador para la Red CADE (SSC, 2016). Por otra parte, para las entidades en Bogotá, tan solo un 5% de las y los usuarios ha considerado que la calidad de la prestación del servicio es alta, mientras que un 58% la sitúa en un nivel medio. Esto se relaciona a que más del 50% de los usuarios califica negativamente, para el canal presencial, a la agilidad de la atención, al seguimiento de peticiones y la falta de rapidez, interés y claridad frente a las mismas (DNP, 2015).

Es importante notar que, desde una perspectiva con enfoques de género, poblacional y diferencial, si bien este problema genera dispersión en la calidad del servicio a todos los ciudadanos y las ciudadanas que acuden a la Red CADE, se puede afectar de manera especial el servicio de las personas que requieren de una atención preferencial. A pesar de que la Red CADE cuenta con protocolos de atención preferenciales y diferenciales, su falta de aplicación adecuada en algunos puntos de atención vulnera la atención de grupos de ciudadanos como personas adultas mayores, las mujeres embarazadas y personas con algún tipo de condición especial física, auditiva o visual. Así, en algunos puntos no se establecen filas o turnos preferenciales o no se garantizan los mecanismos requeridos para ofrecer una atención idónea. Este problema se evidencia, por ejemplo, con la alta dispersión de la percepción frente a la adecuación de instalaciones habilitadas para personas con discapacidad por puntos de atención (Secretaría General, 2017).

Por otra parte, cabe resaltar cómo el desconocimiento y falta de aplicación de protocolos de atención adecuados afectan la calidad del servicio recibido por parte de poblaciones que históricamente han sido sujetas a discriminación y exclusión social. Ejemplo de esto, es el mal uso del lenguaje corporal y verbal de los funcionarios al dirigirse a personas LGBTI, según datos de la Línea de Base LGBTI 2014, en la encuesta representaciones sociales servidores públicos, “respecto



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

al grado de facilidad o dificultad en la atención de diferentes grupos poblacionales y sectoriales”, llevando a que la ciudadanía no se sienta bienvenida y tenga una experiencia negativa del servicio. Este tipo de situaciones indican que se requiere revisión, socialización y evaluación de la aplicación de los protocolos de atención diferenciales en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

1.2 Canal telefónico

El estándar de calidad de servicio en la Línea 195 está definido por la meta del 80/20, que establece como criterio de calidad el que el 80% de las llamadas sean atendidas en menos de 20 segundos. En el diagnóstico de la Secretaría General (2017) se observa un cumplimiento de este estándar, pero con caídas importantes en periodos de contingencia, cuando se presentó un crecimiento significativo de las llamadas. En las encuestas realizadas se observa insatisfacción en relación con la facilidad para que la llamada sea atendida. Además, cerca del 20% de las y los usuarios se queja de la agilidad de la atención y de la capacidad del personal para solucionar sus requerimientos.

Por otra parte, cabe resaltar como, en la actualidad, se encuentra gran dispersión en la calidad del servicio ofrecido a través del canal telefónico, debido a que cada entidad tiene autonomía para definir el modelo de gestión y de evaluación en las más de 50 líneas telefónicas existentes en la Administración Distrital. Como consecuencia, en ocasiones la ciudadanía se debe comunicar a múltiples líneas de atención con diferentes estándares de servicio para acceder a la instancia competente para atender su requerimiento.

Adicionalmente, el canal telefónico se ve afectado por el bajo alcance de sus trámites y servicios frente a los ofrecidos en el canal presencial, sin incorporar el estándar de servicio definido por el concepto de “omnicanalidad”. La “omnicanalidad” denomina a todas aquellas estrategias que buscan la integración, alineación y estandarización de la oferta de servicios en los canales de atención disponibles. Adoptarla como meta a seguir implica lograr que un ciudadano o ciudadana pueda acceder, a través de la Línea 195 y demás líneas distritales, a los mismos trámites o servicios que podría proponerse efectuar a través del canal presencial o virtual. En la actualidad, los servicios del canal telefónico se encuentran lejos de esta meta debido a que, o no posibilitan realizar procedimientos necesarios para gestionar varios trámites y servicios, o no se articulan lo suficientemente bien con el canal virtual para lograrlos. Como consecuencia, la persona deja de utilizar el canal telefónico o virtual por no percibirlo como un medio útil para satisfacer sus necesidades; en Bogotá, un 67% de la ciudadanía prefiere realizar trámites o solicitar servicios a través de canales presenciales como los puntos de las entidades o los centros de atención especializados, mientras que tan solo un 22% prefiere visitar la página web de la entidad y 2% utilizar su línea telefónica. Esto se ve reflejado en el bajo porcentaje de usuarios y usuarias que percibe útil realizar trámites por teléfono (63%) frente al canal presencial (83%) (DNP, 2015).

Los problemas del canal telefónico asociados a la aplicación de su estándar de servicio, a su distribución en numerosas líneas de atención y a su bajo desarrollo frente al canal presencial genera dificultades para garantizar la accesibilidad de la ciudadanía a la oferta de servicios de la



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

Administración. En particular, se afecta de forma notable el servicio ofrecido a las personas con discapacidades físicas o con restricciones para movilizarse, debido a que estas personas se ven obligadas a acudir al canal presencial, donde deben incurrir en esfuerzos físicos y gastos adicionales, o contar con la colaboración extensa de un tercero para poder transportarse y aguardar su turno en una sala de espera. Por lo anterior, para atender de forma efectiva las necesidades de esta población, se evidencia el requerimiento no solo de mejorar los servicios de este canal sino de ampliar su alcance más allá del suministro de información.

1.3 Canal virtual

Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La plataforma de Bogotá Te Escucha recibe toda clase de quejas, reclamos, felicitaciones y demás peticiones de la ciudadanía. Si bien se han establecido estándares y protocolos para gestionar estas solicitudes de forma adecuada, las evaluaciones de la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio indican que existen diferencias significativas en términos de la profundidad, alcance, claridad y oportunidad de las respuestas ofrecidas por las entidades distritales (Secretaría General, 2017). Mientras que algunas entidades efectúan respuestas cumpliendo con todos los criterios en la mayoría de sus peticiones, otras entidades no llegan a este nivel de cumplimiento en el 10% de los requerimientos.

Otros medios virtuales

Los portales web de las distintas entidades distritales presentan gran dispersión en el alcance y calidad de sus servicios. Mientras algunas páginas poseen información completa de sus metas, objetivos, trámites y servicios, además de la posibilidad de realizar estos últimos de manera virtual a través del mismo portal, otras páginas no permiten cargar la información de manera rápida y efectiva, o se encuentran con información incompleta. Sin embargo, estos medios han sido reglamentados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la resolución 3564 de 2015, que establece los lineamientos respecto a los estándares para publicación y divulgación de la información en medios electrónicos, de conformidad con la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1474 de 2011. Por otra parte, se requieren avances en términos de integración de servicios y de estrategias de omnicanalidad en el canal virtual, para lograr que quienes lo utilizan puedan realizar todos sus trámites desde cualquier dispositivo con acceso a la web y que se garantice la accesibilidad de todos los grupos poblacionales a los servicios ofrecidos por la Administración.

2. Baja articulación y coordinación entre las entidades

La Administración Distrital cuenta con múltiples canales y espacios de interacción con la ciudadanía en los que participan diversos actores del servicio que deberían estar coordinados en el desarrollo de su labor. Sin embargo, este objetivo no se ha logrado de manera adecuada y eficiente; 16% de la ciudadanía reporta que la descoordinación o desarticulación entre entidades es uno de los



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

principales problemas para interactuar con las mismas (DNP, 2015). Este problema afecta la habilidad de la Administración para atender las necesidades de todas las personas, sectores y grupos poblacionales al momento de tomar decisiones e implementar acciones para mejorar la calidad y eficacia de los servicios.

La principal instancia de coordinación para la Política es la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. En el 2017, las sesiones de la Comisión fueron espacios de socialización de actividades y rendición de cuentas, pero no permitieron la toma de decisiones y creación de planes únicos y articulados en el Distrito. Esto se debió, en gran parte, a que su metodología de trabajo no permitió suficiente participación de las entidades para establecer sus roles y compromisos, y a la ausencia de compromisos claros debido a que no existía un plan de acción de la Política.

Otra de las instancias en la que se trabaja de manera articulada, es la Red Distrital de Quejas y Reclamos, en ella confluyen aproximadamente el 87% de las entidades del Distrito y la misma es coordinada por la Veeduría Distrital, se ha constituido como un espacio de cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, como contribución a su fortalecimiento y estandarización; no obstante, es necesario el compromiso de todas las entidades para el logro de un mejor servicio a la ciudadanía en el Distrito en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).

En el caso del canal presencial, las principales oportunidades de coordinación y articulación se encuentran en la Red CADE. Si bien en estos espacios se ha buscado mayor accesibilidad a las y los usuarios a través de la integración de servicios, estos han mantenido “estructuras fragmentadas” (Farias et. Al., 2016) al momento de operar e interactuar con la ciudadanía. Algunos elementos que evidencian dicha situación incluyen la falta de coordinación y de directrices oportunas para atender necesidades operativas, la ausencia de un criterio único para responder a situaciones de contingencia y la falta de comunicación entre los actores del servicio al interior de cada entidad y entre entidades. De acuerdo con la opinión de funcionarios y funcionarias en algunas entidades Distritales³, hacen falta espacios de coordinación y retroalimentación respecto a la implementación de la Política adicionales a la Comisión, y se requiere mayor comunicación entre los actores del servicio en relación a planes y metas concretas para aplicar los objetivos de la misma.

En el caso del canal telefónico, los problemas de articulación se relacionan a la falta de integración entre la Línea 195 y el resto de los más de 50 números telefónicos habilitados para atención de la ciudadanía en las entidades Distritales (Secretaría General, 2017). En la actualidad, la ciudadanía debe identificar a la entidad competente para su requerimiento, o averiguarlo tras llamar o ser trasladado entre distintos números equivocados. De manera similar, para el canal virtual, a pesar de la existencia de ventanillas que agrupan trámites virtualizados, se requiere mayor integración y eliminación de requisitos.

En el caso de la plataforma Bogotá Te Escucha, para el 2016 y 2017 se limitó la articulación por

³ Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Encuesta sobre el Decreto 197 de 2014, febrero 2017.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

problemas de interoperabilidad interna (dificultades de realizar traslados, depurar usuarios o realizar seguimiento debido a características del sistema) e interoperabilidad externa (falta de integración de la plataforma con sistemas de gestión documental y uso de otros sistemas de gestión).

3. Baja interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital

La Administración Distrital ha dispuesto diferentes medios de interacción para que la ciudadanía tenga contacto con ella. Para ello se han habilitado múltiples canales de atención a través de los cuales la ciudadanía puede demandar servicios y manifestar sus inquietudes, quejas, reclamos, felicitaciones y demás peticiones, realizando un seguimiento constante al estado de la solicitud y efectuando control social respecto a la labor desarrollada por las entidades. Esto, de forma que la Administración pueda identificar y priorizar las necesidades existentes para grupos poblacionales y para cada territorio a nivel de localidad, UPZ y barrio en la ciudad, además de tomar las oportunidades de mejora.

Sin embargo, se han encontrado dificultades al interactuar con la ciudadanía e identificar las necesidades más urgentes. Esto se debe, en parte, a que el reconocimiento de los procedimientos y canales de atención existentes por parte de la ciudadanía es reducido. Alrededor del 20% de los ciudadanos encuestados reporta dificultades para comunicarse con las entidades como uno de los principales obstáculos para interactuar con el sector público (DNP, 2015). Constantemente, la ciudadanía expresa sus opiniones o solicitudes mediante canales de comunicación que no son oficiales. Adicionalmente, los sistemas de información de las entidades no siempre presentan herramientas útiles para su análisis, dificultando la identificación de dichas necesidades, así como su pronta atención y respuesta.

En el caso del canal presencial, en el diagnóstico de la Secretaría General se encuentra una reducción del número de servicios prestados en algunos puntos de atención para el primer semestre de 2017 frente al mismo periodo del año anterior, debido al cese de operación de entidades como la Cámara de Comercio de Bogotá y la Secretaría Distrital de Hacienda en varios CADE y/o SuperCADE. De manera similar, para el canal telefónico se observa una reducción de las llamadas atendidas a través de la Línea 195 de 67% entre el primer trimestre de 2017 y 2016, debido en gran parte al cese del servicio de agendamientos de citas ofrecidos por la Secretaría Distrital de Salud.

Por el contrario, en el caso del canal virtual se observa una tendencia creciente de interacciones, con un aumento de 22,8% en las peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha en el 2017, frente a las recibidas en el 2016. A pesar de esto, existen diversos elementos que limitan un nivel de interacción óptimo de acuerdo a la demanda de servicios en el Distrito Capital. Esto se evidencia con la baja tasa de recepción de solicitudes en el Bogotá Te Escucha frente a la totalidad de peticiones recibidas por las entidades de la Administración Distrital; de acuerdo con la normativa, las entidades distritales deben garantizar “el registro de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, por los diferentes canales ... en el Sistema Distrital de



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

Quejas y Soluciones” (Decreto 371 de 2010, art. 3 inc. 3). Sin embargo, los reportes presentados por las entidades evidencian como, de la totalidad de peticiones recibidas por el Distrito, en promedio, menos del 45% son registradas en el Sistema en mención.

El diagnóstico de la interacción entre la ciudadanía y la Administración, examinado a través de los procesos del servicio en cada uno de los canales de interacción, revela que existe una tendencia de reducción en el número de servicios ofrecidos en algunos puntos del canal presencial y una necesidad de aprovechar de una mejor manera a las tecnologías de información y las comunicaciones en todos los canales. Las TIC brindan numerosas oportunidades para dar los siguientes pasos hacia la visión del servicio expuesta en la PPDSC y concebida en los referentes a nivel mundial. Este es el caso de las posibles estrategias hacia la omnicanalidad en el canal telefónico y virtual, permitiendo que las personas que hacen uso de los servicios puedan realizar a través de estos canales los mismos servicios que efectúan de manera presencial, o integrando los servicios virtuales al canal presencial.

4. Baja cualificación de los servidores(as)

Uno de los pilares fundamentales para garantizar una adecuada calidad del servicio a la ciudadanía es la cualificación de servidores y servidoras que conforman el sistema. Sin los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para servir, la labor de las entidades se alejaría de la visión del modelo de servicio que sitúa a la ciudadanía como su razón de ser; no se podrían satisfacer de forma completa y eficaz los requerimientos y necesidades de las y los usuarios, generando una percepción negativa frente a la Administración y sus canales de atención.

Los servidores y servidoras cuentan con diferentes niveles de cualificación, tanto por falta de acceso a los procesos como por la falta de interiorización del contenido de los mismos, llevando a la reducción de la calidad de la atención en ciertos puntos de atención y de la aplicación de protocolos necesarios para atender a la población con discapacidad o algún tipo de vulnerabilidad. Las deficiencias en los procesos de cualificación se evidencian en que un 21% de la ciudadanía afirma que la falta de amabilidad o interés de las y los funcionarios ha sido uno de los principales problemas para interactuar con las entidades públicas, mientras que un 17% reporta como factor la falta de conocimiento o de preparación del servidor o servidora (DNP, 2015). Es necesario notar, además, que se han presentado situaciones en el ejercicio del día a día de la labor del servicio que han exigido la generación de capacidades y habilidades adicionales a los temas tradicionalmente tratados en los módulos de cualificación, tales como la resolución de conflictos o protocolos específicos diferenciales para evitar actos que sean percibidos como discriminatorios por parte de personas LGBTI.

En los últimos años la Dirección de Calidad del Servicio, de la Secretaría General, ha impartido un gran número de cualificaciones, llevando a cabo en el 2016 y 2017 más de 3.200 y 4.100 procesos, respectivamente, con una duración de aproximadamente dos horas y un promedio de 30 personas en cada uno. Es necesario notar que, de los 6 módulos impartidos, 86% de las cualificaciones se



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C) realizaron en el módulo I “Conceptos de servicio”. Adicional a estos procesos, en los primeros tres trimestres de 2017 se certificaron más de 160 servidores y servidoras en “Competencia Laboral al Servicio al Cliente interno y externo”, quienes también tuvieron la posibilidad de participar en un diplomado de 144 horas en Servicio a la Ciudadanía, a través de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

A pesar de los grandes esfuerzos realizados en materia, el alcance de los módulos a las diferentes entidades del Distrito es limitado. La gran mayoría de entidades sólo ha cualificado a sus funcionarios y funcionarias en los contenidos del módulo I, que, si bien permite conocer los manuales y protocolos del servicio, es insuficiente para interiorizar todas las competencias y habilidades necesarias para mejorar la orientación, disposición y aptitudes, con los criterios preferenciales y diferenciales requeridos para una atención óptima hacia toda la ciudadanía.

De otra parte, es importante anotar que existen diferentes niveles de recepción entre las entidades distritales hacia los procesos de cualificación, dificultando la labor de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. La efectividad de los procesos con cada entidad depende, en gran parte, de las capacidades y disposición de los líderes de cualificación presentes en cada una. Esto lleva a que se pierda la continuidad entre procesos o que no se demanden los cursos.

5. Oferta de servicios es limitada

Desde la creación de la Red CADE en 1991 y a la fecha, se ha expandido de manera importante la oferta de servicios y trámites a la población del Distrito Capital, permitiéndole a la ciudadanía el acceso a información relevante y detallada desde una amplia variedad de canales. La Red se ha ubicado particularmente en las zonas de mayor tráfico de personas, en zonas cercanas al sistema de transporte masivo del Distrito Capital, llegando incluso a municipios vecinos como Soacha, Chía y Zipaquirá. No obstante, al aplicar un enfoque territorial, se observa que todavía hay zonas de la ciudad en las que se evidencia segregación socio espacial, con un déficit de la oferta de servicios, especialmente en aquellos sectores en que se congregan habitantes de los estratos socioeconómicos 1 y 2, los cuales tienen menor incidencia de bancarización y acceso a servicios especializados en línea.

De acuerdo al diagnóstico de la Secretaría General (2017), a pesar de la gran cantidad de puntos de la red presencial, en las localidades de Santa Fe, Antonio Nariño, La Candelaria y Barrios Unidos, en la actualidad no hay puntos de la red presencial que provean servicios transaccionales a sus habitantes (SuperCADES y CADES). Más importante aún, hay 16 UPZ con más de 50.000 habitantes de los estratos 1 y 2 en las que en este momento no hay oferta de servicios. De esta forma, los más de 1,5 millones de habitantes de los estratos 1 y 2 que viven en estas UPZ, y que corresponden a un poco menos del 20% de la población total del Distrito Capital, necesariamente tienen que desplazarse a un punto fuera de su zona para poder llevar a cabo los trámites que deben realizar para dar cumplimiento a la normativa vigente o acceder a servicios del Estado nacional y distrital.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

Pareja et al. (2016) estudiaron para Chile, Ecuador, Panamá, Paraguay, Trinidad y Tobago, y Uruguay la calidad de los servicios transaccionales, tanto desde el punto de vista de la oferta (entendida como la entidad u organización que facilita trámites) como desde la demanda (las empresas y ciudadanía). Entre otros aspectos, los autores encuentran que los factores que más valoran la ciudadanía, en orden de importancia, son el tiempo total del trámite (el cual abarca el tiempo de espera para la atención y el tiempo que requiere el trámite), el desempeño de las y los funcionarios (en términos de su competencia y disposición) y la comodidad de las instalaciones físicas. Estos resultados también indican el potencial de la expansión de la oferta de servicios en el canal telefónico y virtual, para aumentar el beneficio de la ciudadanía al permitir la gestión de trámites y servicios sin requerir tiempos de desplazamiento.

Desde una perspectiva con enfoque ambiental, también es necesario notar que los puntos de atención ubicados estratégicamente cerca de sistemas de transporte masivo y la virtualización de servicios, no sólo permiten reducir los tiempos, sino que contribuyen a la reducción de las emisiones atmosféricas. Esto, debido a que estas acciones posibilitan el uso de los canales de atención, sin uso de transporte automotriz, permitiendo disminuir las fuentes de contaminantes.

6. Nula utilización de evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones

La Administración Distrital recolecta información de múltiples fuentes que permiten dar cuenta del estado y evolución de cada uno de los procesos que realiza. Si bien estas fuentes representan abundantes minas de datos, como los de la plataforma datos.gov.co, de gran utilidad para la formulación de estrategias de mejoramiento continuo, en la actualidad su uso es limitado. Algunas de las razones que restringen el uso de las fuentes de información son las dificultades tecnológicas de los sistemas de datos, problemas en la recolección de la información y diferencias en las cifras reportadas por parte de distintas fuentes. En particular, algunos de los casos relevantes resaltados en el diagnóstico de la Secretaría General (2017) son el uso inadecuado del Sistema de Asignación de Turnos de la Red CADE, la recolección limitada de datos e información sobre la satisfacción ciudadana, las dificultades para consolidar información del Sistema de Inspección, Vigilancia y Control y del análisis de reportes en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

La Veeduría Distrital con el apoyo de Bloomberg Associates y la Secretaría General desarrolló el Tablero de Control Ciudadano (TCC), una herramienta web de control preventivo y social que presenta el comportamiento de denuncias, quejas, reclamos y/o felicitaciones que interponen los ciudadanos ante las entidades distritales y que permite a los directivos y Defensores ciudadanos de las entidades públicas y la ciudadanía, el análisis, el monitoreo y la formulación de soluciones a los problemas reportados a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” (SDQS). La herramienta visibiliza datos que alertan acciones preventivas y/o correctivas en la prestación de los trámites y servicios de las entidades, ya que utilizando múltiples requerimientos ciudadanos y agrupándolos, permite una mirada agregada a las entidades para mejorar la calidad de los servicios que presta la Administración Distrital. El análisis de los datos en esta herramienta es descriptivo y la ciudad debe avanzar en análisis de datos predictivos y de inteligencia artificial para estar a la vanguardia en materia de servicio al ciudadano y gestión de conocimiento.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C
Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

7. Ineficiencia e ineficacia de la regulación distrital

Las iniciativas de simplificación de trámites que se han desarrollado en Colombia (y en buena parte de América Latina)⁴, se han centrado en la reducción de los costos de transacción; no obstante, no se ha priorizado de igual manera la alineación de los objetivos institucionales y la mejora de la normativa aplicable para tal fin. De esta forma, es importante tener en cuenta que la simplificación de trámites no es un proceso aislado, sino que incorpora la alineación de los trámites con los perfiles de usuarios sujetos del mismo, y la revisión del marco regulatorio aplicable a cada trámite. Esto último no es de menor importancia: en la medida en que los marcos normativos adquirieron la obligación de solucionar cada problema público que se presente o se pueda presentar, se generó la denominada “*inflación regulatoria*” es decir, un acervo creciente de normas que buscan regular actividades puntuales, y que se convierte en una carga onerosa para la ciudadanía, las empresas, e incluso para el mismo gobierno.

Lo anterior ha impulsado la toma de medidas tendientes a la desregulación de aspectos específicos, e incluso de sectores determinados, y ha dado fuerza al concepto de mejora/gobernanza regulatoria, la cual indica la OCDE (2016) “*implica el entendimiento de los mecanismos mediante los cuales las prácticas regulatorias pueden mejorar el funcionamiento de los mercados, la efectividad del sector público y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos*” (p. 18). De esta forma, la mejora regulatoria no solo implica la simplificación de la regulación aplicable, sino que está orientada a la producción de normas que cumplan con un estándar de calidad que garantice una visión integral de la regulación, y el establecimiento de un esquema de seguimiento y monitoreo periódico, que redunden en el adecuado cumplimiento de los objetivos que se proponen las políticas públicas de las entidades gubernamentales.

Lo anterior es de particular importancia para el Distrito Capital, por cuanto de conformidad con los análisis realizados por la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica de la Secretaría Distrital de Planeación (Modelo Conceptual para el seguimiento y evaluación de políticas pública en Bogotá 2017), algunas políticas públicas distritales actualmente en aplicación, se caracterizan por:

- Tener un proceso de participación ciudadana corto y de baja incidencia
- Se formularon sin un diagnóstico adecuado que sustente sus postulados
- No incorporan enfoques diferenciales
- Su implementación es deficiente
- Están desarticuladas de los elementos de planeación institucional y distrital
- No son claras en cuanto a los participantes y sus responsabilidades
- No se conoce el costo de su implementación

De esta forma, si el Distrito Capital desea producir las condiciones para atraer inversión, generar

⁴ Farias, P. Goldsmith, S., Flumian, M. Mendoza, G., Wiseman J., Porrúa M., Castillo, P., García de Alba, A.C., Zanabria, G. (2016) Gobiernos que sirven: Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos. Recuperado de <https://publications.iadb.org/handle/11319/7971?locale-attribute=es&>



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

empleos, incrementar la competitividad, ahorrar recursos en la provisión de servicios públicos transaccionales, elevar la eficiencia y la efectividad de las políticas que expide, entre otros, es necesario realizar los análisis pertinentes sobre los trámites y las normas vigentes, y generar un esquema de aplicación de los elementos de mejora regulatoria de manera coordinada e integral, alineado a la Política de Racionalización de Trámites dispuesta en MIPG, y a los intereses políticos y sociales para alcanzar los consensos necesarios para realizar las reformas aplicables.



Antecedentes

El proceso de formulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se efectuó entre el 2010 y el 2014, durante las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, con representantes de todas las entidades distritales. En estas sesiones, se desarrollaron 4 mesas de trabajo divididas por temáticas; 1). Mesa de lineamientos de la Política, 2). Mesa de la Calidad del Servicio, 3). Mesa del componente tecnológico del servicio y 4). Mesa del componente de comunicaciones. Las mesas desarrollaron propuestas para la formulación de la Política utilizando como insumo los siguientes elementos:

1. Las encuestas anuales de satisfacción y percepción ciudadana de la Secretaría General realizadas en la Red CADE y diversos puntos de atención de las entidades distritales.
2. Los informes mensuales del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
3. Los informes mensuales de la gestión operativa de la Red CADE y de la Subdirección de Inspección Vigilancia y Control
4. Reuniones de participación ciudadana con grupos poblacionales y sectores sociales realizadas en el 2013.

Las reuniones con grupos poblacionales se desarrollaron con el objetivo de garantizar espacios para que la ciudadanía realizara aportes en la formulación y revisión de acciones clave que les afectaran, permitiendo tomar un enfoque diferencial y poblacional para el análisis de las problemáticas y los objetivos del servicio. En estas reuniones, se buscaba analizar las características de distintos grupos poblacionales para asegurar que la oferta de trámites y servicios se ajustara a sus necesidades específicas. La Secretaría General indagó por las prioridades de los distintos grupos; como ejemplo de esto, se identificaron trámites prioritarios para personas LGBTI, como cambio de nombre, sexo y cédula o cambio o pensión entre parejas del mismo sexo, ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, para su inclusión en la Guía de Trámites y Servicios (DSDSC, 2013). Además, se estableció la necesidad de incluir en la Política o el Manual de Servicio a la Ciudadanía, postulados respecto a la adecuación de instalaciones y la concientización de los servidores públicos en relación a la atención preferencial y diferencial, para eliminar o reducir las desigualdades existentes en la atención a la ciudadanía.

Una vez finalizada la labor de las mesas de trabajo, se presentó la Política ante la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía en sesión plenaria, en noviembre de 2013, y se puso a disposición de la ciudadanía a través del canal virtual, para su validación y retroalimentación. Finalmente, la Política fue aprobada por el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo en diciembre de 2013, y expedida a través del Decreto 197 del 22 de mayo de 2014.

Proceso de participación

El plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se desarrolló a través de procesos participativos con los principales actores del servicio. En el 2017, a través de jornadas de



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

trabajo realizadas con los coordinadores de la Red CADE, se construyeron los objetivos específicos (Ilustración no. 2) a partir de los lineamientos establecidos por la Política y tomando como insumo, las necesidades evidenciadas en un diagnóstico realizado por la Secretaría General en ese año. A partir del 2018, se iniciaron procesos de validación de las actividades con los coordinadores y con las entidades con mayor demanda de servicios de la Red CADE, se llevaron a cabo reuniones con los jefes de servicio al ciudadano en las secretarías de Hacienda, Planeación, Educación, Salud y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

En el mes de mayo, se inició el proceso de articulación de las entidades distritales al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Para este ejercicio, se envió a las entidades la matriz del plan de acción, conforme al formato requerido por el CONPES Distrital, para que establecieran sus compromisos dentro del mencionado plan. En la primera Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de 2018, realizada el 31 de mayo, se realizaron mesas de trabajo para socializar el contenido del plan de acción, validar sus actividades y solucionar inquietudes de los jefes o profesionales de servicio a la ciudadanía de las entidades en relación al diligenciamiento de sus compromisos. A partir de esa fecha, en el mes de junio, se enviaron comunicados para orientar a las entidades sobre este compromiso y se realizaron sesiones presenciales o telefónicas adicionales con las entidades que lo requirieron. Paralelamente, la Secretaría General se reunió con la Secretaría Distrital de Planeación, para consultar la incorporación de cambios y de nuevos elementos al plan de acción, resultado de las sesiones de trabajo de la Comisión.

En el mes de septiembre se consolidaron todos los compromisos de las entidades distritales con sus respectivos indicadores, y se envió el plan de acción a la Secretaría Distrital de Planeación, para validación.



Generalidades de la política pública

Objetivo general de la política

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC tiene como 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.

Objetivos específicos

Objetivo	Indicador de resultado asociado	Línea base 2018	Meta 2028
1. Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as)	Brecha en la percepción ciudadana en Bogotá respecto a la utilidad de realizar trámites y servicios en el canal presencial frente al canal telefónico y el canal virtual, disminuida	33,1	10
2. Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades	Porcentaje de ciudadanos encuestados que considera que las entidades públicas se coordinan y cooperan entre ellas para ofrecer un mejor servicio, en la ciudad de Bogotá D.C.	6,5%	25%
3. Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital	Porcentaje de ciudadanos encuestados que consideran estar satisfechos con los trámites y servicios brindados por las entidades distritales, en la ciudad de Bogotá D.C.	ND	90%
4. Mejorar la cualificación de los servidores (as)	Porcentaje de ciudadanos encuestados con percepción positiva respecto a la idoneidad de los servidores públicos distritales, en la ciudad de Bogotá D.C.	12,9	33
5. Aumentar la oferta de servicios	Porcentaje de ciudadanos que consideran que las entidades públicas garantizan la idoneidad de los espacios públicos de atención, en la ciudad de Bogotá D.C.	ND	70
6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones	Número de ciudadanos de los cuales se tiene conocimiento 360	0	300.000



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

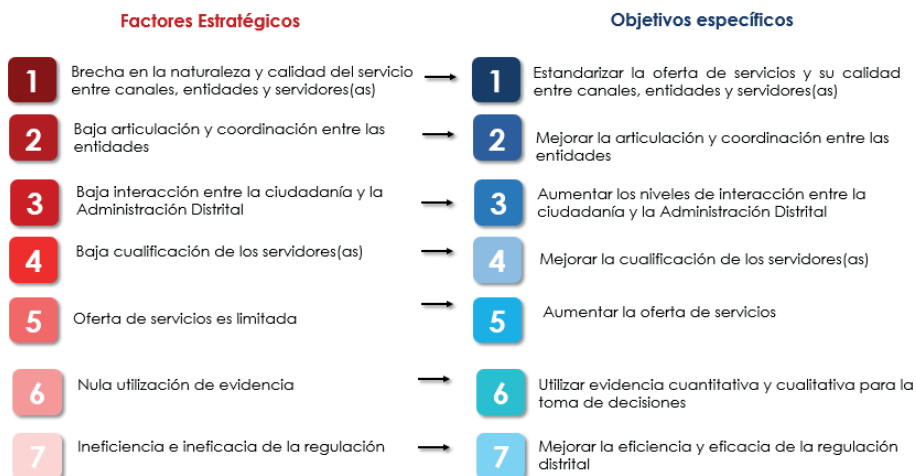
Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital (CONPES D.C)

7. Mejorar la eficiencia y la eficacia de la regulación distrital	Porcentaje de ciudadanos con percepción positiva respecto a la pertinencia, calidad, sencillez y claridad de los trámites, procesos y la información ofrecida por la Administración Distrital a través de sus canales de atención, en la ciudad de Bogotá D.C.	12,5	25
---	--	------	----

Estructura

Los objetivos específicos se estructuran a partir de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para responder a cada uno de los factores estratégicos identificados en el diagnóstico realizado por la Secretaría General. En la ilustración No. 2 se observa cómo a través de la metodología de marco lógico, se reformula el problema representado por cada factor planteándolo en términos de una meta/objetivo concreto.

Ilustración No. 2



En el plan de acción se establecen los productos, resultados, metas y presupuestos indicativos de ejecución para la vigencia de la Política, conforme a los requerimientos del CONPES D.C.

Seguimiento y evaluación

Conforme a lo establecido en la Guía de Seguimiento y Evaluación del CONPES Distrital, se realizará seguimiento trimestral de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de conformidad con lo establecido en MIPG. Además, como indicador general del avance de la Política, a partir de 2019 se realizará medición semestral de la *satisfacción ciudadana con los trámites y servicios ofrecidos por las entidades distritales*. Por otra parte, con el fin de medir los resultados obtenidos de la implementación de las acciones definidas en la Política, se efectuarán dos evaluaciones de resultados del Plan de Acción, la primera durante la vigencia 2020 y la segunda en el 2025.