

# **INFORME DE INNOVACIÓN, MONITOREO Y CALIDAD DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y LOS CANALES DE ATENCIÓN**

**Localidad 17 – La Candelaria**  
**Primer semestre de 2026 (enero – junio)**

## Tabla de contenido

---

1. Introducción y marco normativo
2. Innovación en el servicio a la ciudadanía
3. Monitoreo y calidad del servicio
4. Canales de atención y accesibilidad
5. Enfoques para la atención a la ciudadanía
6. Percepción y satisfacción ciudadana
7. Cumplimiento de los marcos normativos
8. Articulación con el Plan de Desarrollo Local 2025-2028
9. Conclusiones

## 1. Introducción y marco normativo

Este informe analiza, de forma descriptiva, analítica y pedagógica, la gestión del servicio a la ciudadanía en la localidad de **La Candelaria** durante el **primer semestre de 2026** (enero a junio), en tres frentes: **innovación, monitoreo y calidad del servicio**, y **canales de atención**. El documento da continuidad metodológica al informe de vigencia 2025, empleando las mismas fuentes oficiales, con el fin de garantizar la comparabilidad de los indicadores entre periodos.

El análisis integra tres fuentes primarias: (i) los **seis informes mensuales oficiales "Servicio a la Ciudadanía – Alcaldía Local de La Candelaria"** (enero a junio de 2026), publicados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, que responden a las seis preguntas de seguimiento PQRD exigidas por el Decreto 103 de 2015 y el Decreto 491 de 2020; (ii) los **seis Informes de Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana 2026**, y (iii) el **reporte de entrada y salida del aplicativo ORFEO** del Centro Distrital de Información (CDI) de la Alcaldía Local, que registra la correspondencia general de la entidad. Se incorpora además el **Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 3, Capítulo I** (noviembre de 2025), como marco conceptual y normativo de referencia.

### Nota metodológica — dos fuentes, dos alcances distintos

El informe distingue expresamente dos universos de datos que no deben sumarse entre sí: (1) la **correspondencia general** que tramita el CDI a través de ORFEO (oficios, contratos, respuestas a otras entidades, remisiones internas — numeral 3.1), y (2) las **peticiones ciudadanas PQRD** canalizadas específicamente a través del Sistema Distrital "Bogotá te Escucha" y reportadas mes a mes a la Secretaría Distrital de Gobierno (numeral 3.2).

### 1.1 Marco normativo aplicable

La gestión del servicio a la ciudadanía en la Alcaldía Local de La Candelaria se enmarca en el siguiente conjunto de normas e instrumentos de política pública, conforme al numeral 1.5 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3:

| Norma                                                    | Descripción                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Const. Política de Colombia (1991), Art. 23              | Derecho fundamental de petición.                                                                                                                            |
| Ley 1437 de 2011                                         | Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; Arts. 5-9: derechos, deberes y prohibiciones en la relación con las autoridades. |
| Ley 1712 de 2014                                         | Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional; regula el acceso a la información y sus excepciones.                               |
| Decreto Distrital 197 de 2014 (mod. Decreto 847 de 2019) | Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.                                                                                           |

| Norma                            | Descripción                                                                                                              |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 1755 de 2015                 | Regula el derecho fundamental de petición; términos generales y especiales de respuesta.                                 |
| Decreto Nacional 103 de 2015     | Reglamenta la Ley 1712 de 2014; define las seis preguntas de seguimiento a solicitudes ciudadanas.                       |
| Decreto 491 de 2020              | Medidas de urgencia sobre prestación de servicios y atención a la ciudadanía; complementa el Decreto 103 de 2015.        |
| Resolución 1519 de 2020 (MinTIC) | Estandarización de contenidos, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, incl. formulario electrónico PQRS. |
| Decreto Distrital 293 de 2021    | Modifica lineamientos de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital.                  |
| Decreto Distrital 221 de 2023    | Reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital.                                                                 |
| Decreto Distrital 542 de 2023    | Adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.                                                 |
| Circular 018 de 2025             | Lineamientos para la activación del SuperCADE móvil "Ferias a tu servicio".                                              |

### 1.3 Principios y derechos del servicio a la ciudadanía

El Manual V3 organiza el Modelo de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital alrededor de diecinueve principios rectores, entre los que se destacan para efectos de este informe:

- **Accesibilidad:** servicio cercano, sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Oportunidad:** condición de responder a tiempo a las necesidades de la ciudadanía.
- **Transparencia:** manejo claro y responsable de la información y rendición de cuentas.
- **Innovación:** mejoramiento continuo del servicio a partir del aprovechamiento de desarrollos tecnológicos.
- **Territorialidad:** reconocimiento del territorio como base de las decisiones públicas, en diálogo con las administraciones locales.

Correlativamente, la ciudadanía tiene derecho a recibir un trato digno, información oportuna, atención prioritaria para población vulnerable, radicado de su petición y respuesta de fondo dentro de los plazos legales; y el deber de usar apropiadamente los canales de atención y actuar de buena fe.

### 1.2 Ley 1712 de 2014 — análisis específico

Dada su relevancia para este informe, se analiza en detalle la **Ley 1712 de 2014** ("Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"). Sus disposiciones centrales son:

- **Art. 1 (Objeto):** regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio y garantía, y las excepciones a la publicidad de la información.

- **Art. 2 (Máxima publicidad):** toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado —como la Alcaldía Local— es pública y solo puede reservarse por disposición constitucional o legal expresa.
- **Art. 3 (Principios):** transparencia, buena fe, divulgación proactiva (publicar de forma rutinaria, actualizada y comprensible, no solo responder peticiones) y responsabilidad en el uso de la información.
- **Art. 4 (Concepto del derecho):** toda persona puede conocer la existencia de información pública y acceder a ella; el sujeto obligado debe producirla, capturarla y divulgarla proactivamente.
- **Art. 25 y 26 (Solicitud y respuesta de acceso a la información):** la solicitud puede presentarse oral, escrita o por vía electrónica, sin que pueda rechazarse por fundamentación inadecuada; la respuesta debe ser oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, en los términos del Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 (10 días hábiles para solicitudes de información, distinto del término general de 15 días del derecho de petición).
- **Arts. 18-19 (Excepciones):** la reserva de información solo procede cuando su divulgación cause un daño a derechos de personas naturales o jurídicas, o a intereses públicos protegidos, y debe motivarse expresamente.

#### Aplicación directa a este informe

Las **9 solicitudes de acceso a la información pública** registradas por la Alcaldía Local entre enero y junio de 2026 (numeral 3.2) son la materialización concreta del derecho regulado por esta Ley. Ninguna fue negada, y los tiempos de respuesta reportados (9 a 11 días) son consistentes con el término de 10 días hábiles del Art. 26. Adicionalmente, la publicación pública de este mismo informe y de sus fuentes (los seis informes mensuales, las encuestas de percepción y el reporte ORFEO) es una manifestación del principio de divulgación proactiva del Art. 3.

## 2. Innovación en el servicio a la ciudadanía

---

La innovación en la atención a la ciudadanía en La Candelaria durante el primer semestre de 2026 se concentra en cuatro frentes, alineados con el numeral 2.3 ("Innovación abierta") del Manual V3: la digitalización de la gestión documental, la ampliación de canales no presenciales, el uso estratégico de datos para la toma de decisiones, y el fortalecimiento del enfoque territorial y diferencial.

### 2.1 Transformación digital y gestión documental (ORFEO)

El aplicativo **ORFEO** —Sistema de Gestión Documental usado por el CDI de la Alcaldía Local— permite trazabilidad completa de cada radicado desde su ingreso hasta su cierre, incluyendo reasignaciones internas y tiempos de trámite. Esta trazabilidad automatizada es, en los términos del Manual V3, una manifestación concreta del principio de "**transformación digital**": el aprovechamiento estratégico de tecnologías y datos para rediseñar procesos y fortalecer la eficiencia institucional.

### 2.2 Canales virtuales y atención no presencial

- Radicación virtual de correspondencia y PQRSD a través del Sistema Distrital "Bogotá te Escucha" (SDQS).
- Atención telefónica a través de la línea gratuita distrital 195 y el conmutador PBX de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Aplicación mensual de encuestas de percepción en línea (LimeSurvey) en los canales presencial, virtual y telefónico, con un promedio de 289 encuestas mensuales en la Alcaldía Local durante el semestre.
- Uso de correo institucional y notificaciones electrónicas, en línea con el Programa Cero Papel del PIGA: en enero de 2026 el 100 % de las encuestas distritales se recolectaron sin impresión de papel.

### 2.3 Gestión basada en datos

Las fuentes 001 (Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas), SIACTUA, ORFEO, LimeSurvey y el Banco de Documentos Extraviados (SIDE) se consolidan mensualmente en un tablero de indicadores normalizado para las veinte localidades, lo que permite comparar el desempeño de La Candelaria frente al conjunto del Distrito y frente a sí misma en el tiempo — el mismo principio de comparabilidad que sigue este informe.

### 2.4 Enfoque territorial

La Alcaldía Local continúa desplegando estrategias de acercamiento territorial —jornadas de "Alcaldía en Tu Barrio"— que complementan los canales tradicionales de radicación y permiten resolver trámites y orientar a la ciudadanía directamente en el territorio, en línea con el principio de "territorialidad" del Manual V3, que reconoce las condiciones sociales, culturales y geográficas propias de cada localidad.

### 3. Monitoreo y calidad del servicio

Este numeral analiza, en dos frentes complementarios, la gestión de correspondencia y peticiones ciudadanas de la Alcaldía Local de La Candelaria durante el primer semestre de 2026.

#### 3.1 Correspondencia general — CDI La Candelaria (ORFEO)

El reporte de entrada y salida de ORFEO del CDI La Candelaria registró **3.916 radicados únicos** con fecha de radicación entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 (correspondencia de entrada: oficios, contratos, remisiones de otras entidades y trámites internos).

|                                                           |                                                |                                                            |                                                             |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>3.916</b><br>Radicados de<br>entrada (ene-jun<br>2026) | <b>87,8 %</b><br>Trámites cerrados al<br>corte | <b>17,0 %</b><br>Radicados marcados<br>derecho de petición | <b>0,9 %</b><br>Trasladados a otra<br>dependencia/localidad |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

#### Distribución mensual de radicados de correspondencia (CDI Candelaria, ene-jun 2026)

| Mes     | Radicados | % del total | Cerrados | Días prom. trámite |
|---------|-----------|-------------|----------|--------------------|
| Enero   | 499       | 12,7 %      | 476      | 6,3                |
| Febrero | 720       | 18,4 %      | 675      | 1,7                |
| Marzo   | 659       | 16,8 %      | 609      | 1,8                |
| Abril   | 761       | 19,4 %      | 667      | 2,2                |
| Mayo    | 705       | 18,0 %      | 603      | 1,5                |
| Junio   | 572       | 14,6 %      | 409      | 1,4                |

Fuente: Reporte de entrada y salida ORFEO — CDI La Candelaria, enero-junio 2026.

El volumen mensual de correspondencia general osciló entre 499 (enero) y 761 (abril), con picos en **febrero y abril** que casi duplican los valores de enero y junio. Del total, 665 radicados (17,0 %) fueron identificados en ORFEO como derecho de petición, con un **98,7 % resueltos dentro de los 15 días hábiles** previstos en la Ley 1755 de 2015, y solo 36 (0,9 %) requirieron traslado por competencia a otras dependencias o localidades.

#### 3.2 Peticiones ciudadanas PQRD — Sistema "Bogotá te Escucha"

A diferencia de la correspondencia general del CDI, los seis informes mensuales oficiales "Servicio a la Ciudadanía" de la Alcaldía Local reportan específicamente las solicitudes ciudadanas asignadas a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", respondiendo a las seis preguntas de seguimiento exigidas por el Decreto 103 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.

|                                                                            |                                                        |                                                 |                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>407</b><br>Solicitudes<br>recibidas/ingresadas/registradas<br>(H1 2026) | <b>9</b><br>Solicitudes de<br>información<br>recibidas | <b>~10 días</b><br>Tiempo medio de<br>respuesta | <b>0</b><br>Solicitudes con<br>información<br>negada |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------|

### Resumen mensual de gestión PQRD — Alcaldía Local La Candelaria (2026)

| Mes              | Solic. recibidas | Solic. información | Tiempo resp. (días) | Inf. cerradas | Trasladadas | Negadas |
|------------------|------------------|--------------------|---------------------|---------------|-------------|---------|
| Enero            | 19               | 0                  | 9                   | 0             | 0           | 0       |
| Febrero          | 61               | 0                  | 9                   | 0             | 0           | 0       |
| Marzo            | 48               | 3                  | 11                  | 0             | 2           | 0       |
| Abril            | 66               | 4                  | 9                   | 0             | 0           | 0       |
| Mayo             | 147              | 2                  | 9                   | 0             | 3           | 0       |
| Junio            | 66               | 0                  | 11                  | 1             | 0           | 0       |
| TOTAL / PROMEDIO | 407              | 9                  | 9,7                 | 1             | 5           | 0       |

Fuente: Informes mensuales "Servicio a la Ciudadanía – Alcaldía Local de La Candelaria", enero a junio de 2026, Secretaría Distrital de Gobierno. Preguntas de seguimiento conforme al Decreto 103 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.

#### Lectura del indicador

En seis meses no se registró **ninguna solicitud con información negada**, y solo **5 solicitudes (1,2 %)** debieron trasladarse a otra entidad por competencia. El tiempo de respuesta reportado por la Alcaldía Local se mantuvo entre 9 y 11 días en los seis meses, dentro del término general de 15 días hábiles que fija la Ley 1755 de 2015 para el derecho de petición. **Mayo** concentró el mayor volumen de solicitudes del semestre (147, el 36 % del total), casi tres veces el promedio mensual.

### Tipos de solicitudes PQRD por mes

| Mes     | Derecho petición interés general | Derecho petición interés particular | Acceso a la información | Felicitación |
|---------|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|--------------|
| Enero   | 15                               | 4                                   | 0                       | 0            |
| Febrero | 55                               | 6                                   | 0                       | 0            |
| Marzo   | 39                               | 6                                   | 3                       | 0            |
| Abril   | 56                               | 4                                   | 4                       | 2            |

| Mes   | Derecho petición<br>interés general | Derecho petición<br>interés particular | Acceso a la<br>información | Felicitación |
|-------|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|--------------|
| Mayo  | 141                                 | 4                                      | 2                          | 0            |
| Junio | 63                                  | 0                                      | 0                          | 3            |
| TOTAL | 369                                 | 24                                     | 9                          | 5            |

Fuente: Informes mensuales "Servicio a la Ciudadanía – La Candelaria", 2026.

El **derecho de petición de interés general** (369 solicitudes, 90,7 % del total) es, con amplia diferencia, la modalidad predominante en los seis meses, seguido del derecho de petición de interés particular (24) y de las solicitudes de acceso a la información pública (9), estas últimas directamente amparadas por la Ley 1712 de 2014. Se registraron también 5 felicitaciones ciudadanas, en abril y junio.

### 3.3 Gestión de trámites, servicios y documentos

Además de las seis preguntas PQRD, los informes mensuales de la Alcaldía Local reportan la gestión operativa de trámites frecuentes de la ciudadanía:

| Mes     | Gestionadas | Pendientes | Doc.<br>extraviados | Orientaciones | Cert.<br>prop.<br>horiz. | Cert.<br>residencia | Días<br>prom.<br>gestión |
|---------|-------------|------------|---------------------|---------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Enero   | 17          | 2          | 181                 | 25            | 3                        | 26                  | 4                        |
| Febrero | 47          | 14         | 0                   | 35            | 1                        | 30                  | 5                        |
| Marzo   | 39          | 9          | 183                 | 32            | 5                        | 172                 | 5                        |
| Abril   | 46          | 20         | 0                   | 65            | 1                        | 113                 | 3                        |
| Mayo    | 113         | 34         | 96                  | 45            | 9                        | 36                  | 4                        |
| Junio   | 49          | 17         | 0                   | 39            | 3                        | 43                  | 5                        |
| TOTAL   | 311         | 96         | 460                 | 241           | 22                       | 420                 | 4,3<br>prom.             |

Fuente: Informes mensuales "Servicio a la Ciudadanía – La Candelaria", 2026.

El indicador de **documentos extraviados** presenta un comportamiento irregular (181 en enero, 183 en marzo, 96 en mayo, y 0 en los tres meses restantes), lo que sugiere reportes concentrados por lotes más que un flujo continuo, y amerita revisión de la causa raíz por parte del CDI. Los **certificados de residencia** muestran el pico más marcado en marzo (172) y abril (113), posiblemente asociados a trámites académicos o de subsidios con fechas de cierre en ese periodo. Al cierre del semestre, 96 solicitudes (23,6 % del total PQRD) permanecían pendientes de gestión, cifra que debe monitorearse para evitar acumulación de rezago hacia el segundo semestre.

#### 4. Canales de atención y accesibilidad

En cumplimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3, la Secretaría Distrital de Gobierno y la Alcaldía Local de La Candelaria disponen de los siguientes canales de atención a la ciudadanía:

| Canal                | Descripción                                                                                                         |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presencial           | Punto de atención de la Alcaldía Local de La Candelaria — Carrera 5 No. 12C-40, y ventanilla de radicación del CDI. |
| Telefónico           | Línea gratuita distrital 195 y conmutador PBX +57 (601) 382 06 60 / 338 70 00 / 338 71 00.                          |
| Virtual / SDQS       | Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (bogota.gov.co/sdqs).                     |
| Correo institucional | Radicación y notificaciones judiciales, de tutela y de denuncias por correo electrónico institucional.              |
| Redes sociales       | Facebook, Instagram, TikTok y X de la cuenta institucional @GobiernoBTA.                                            |
| Territorial          | Jornadas de acercamiento "Alcaldía en tu barrio" y SuperCADE móvil "Ferias a tu servicio" (Circular 018 de 2025).   |

Fuente: Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3; Secretaría Distrital de Gobierno.

##### 4.1 Uso de los canales según las encuestas de percepción 2026

El promedio de los seis Informes de Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana de 2026 (dato distrital, aplicado también en la Alcaldía Local) muestra el siguiente uso de canales:

|                                            |                                            |                                     |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------|
| ~83 %<br>Encuestas por canal<br>presencial | ~13 %<br>Encuestas por canal<br>telefónico | ~4 %<br>Encuestas por canal virtual |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------|

Fuente: Informes Encuestas Enero-Junio 2026, Secretaría Distrital de Gobierno (dato agregado distrital, no desagregado por localidad; promedio simple de los seis meses).

El predominio del canal **presencial** —consistente con lo observado en 2025— confirma que, aunque los canales virtuales y telefónicos están disponibles y operativos, la ciudadanía continúa privilegiando el contacto directo en punto de atención. Esto refuerza la importancia de mantener y fortalecer la atención presencial, sin descuidar la modernización de los canales no presenciales, en línea con el principio de "accesibilidad universal" del Manual V3.

##### 4.2 Accesibilidad para población con discapacidad

El Manual V3 (numeral 2.1) desarrolla en detalle el concepto de accesibilidad universal —eliminar barreras físicas, comunicativas y actitudinales— con base en la Ley 1618 de 2013, la Ley 1712 de 2014 (Art. 8, criterio diferencial de accesibilidad) y los Decretos 103 de 2015 y 293 de 2021. Las recomendaciones mínimas para los espacios físicos de atención incluyen:

- Rampas, señalización táctil (NTC 5610) y mostradores de diseño universal para personas usuarias de sillas de ruedas.
- Sistema de señalización con símbolos gráficos, relieve y braille, y alarmas auditivas y visuales.
- Área libre en la sala de espera y sillas prioritarias señalizadas para grupos poblacionales de atención preferencial.
- Permitir el ingreso de perros guía o de apoyo, y de acompañantes o cuidadores, cuando se requiera.
- En medios electrónicos, cumplimiento de los estándares AA de accesibilidad web de la Resolución 1519 de 2020 (MinTIC).
- En el canal telefónico, menús IVR cortos, en lenguaje claro, y servicio de interpretación para personas sordas.

## 5. Enfoques para la atención a la ciudadanía

---

El Manual V3 (numeral 3) exige incorporar, en cada momento de interacción con la ciudadanía, cuatro enfoques que reconocen la diversidad de las personas que habitan Bogotá.

### 5.1 Enfoque de derechos

Reconoce a las personas como titulares de derechos cuya garantía corresponde al Estado, en línea con el Plan Nacional de Acción en Derechos Humanos. Implica atender con prioridad a los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social y reconocer a la ciudadanía como protagonista —y no solo receptora— de las políticas públicas.

### 5.2 Enfoque poblacional diferencial

Centra la atención en la diversidad de las personas que habitan Bogotá, visibilizando dinámicas de discriminación y exclusión, y estableciendo respuestas diferenciadas para cada grupo poblacional.

### 5.3 Enfoque territorial

Promueve acciones de política pública coherentes con la realidad social, política y económica de cada localidad —incluida La Candelaria—, reconociendo sus dinámicas poblacionales, ambientales, culturales y administrativas particulares.

### 5.4 Enfoque de género e interseccionalidad

Entiende cómo las construcciones históricas generan diferencias y desigualdades en las posiciones sociales de mujeres y hombres, y la perspectiva de interseccionalidad reconoce que la combinación simultánea de dos o más características diferenciales (género, discapacidad, ciclo vital, pertenencia étnica) puede incrementar la carga de desigualdad de una persona.

#### Dato relevante — población priorizada en las encuestas 2026

En los informes distritales de encuestas de percepción de 2026, la proporción de encuestados identificados como **población priorizada** (víctimas del conflicto, personas con discapacidad, grupos étnicos, jefatura única de hogar) osciló entre el 1 % y el 37 % mensual, con el valor más alto en enero (37 %, 831 encuestas).

## 6. Percepción y satisfacción ciudadana

La Secretaría Distrital de Gobierno mide mensualmente, a través del aplicativo LimeSurvey, la percepción y satisfacción de la ciudadanía que accede a sus servicios y a los de las alcaldías locales, con base en tres indicadores: **Efectividad**, **Accesibilidad** y **Oportunidad**, calificados en una escala de 1 a 5.

### 6.1 Resultados distritales mensuales — primer semestre 2026

| Mes     | Muestra (respuestas completas) | Calificación indicadores | Satisfacción global | La Candelaria (estimado) |
|---------|--------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Enero   | 2.273                          | 4,7 / 5                  | 95 %                | 4,9 / 5                  |
| Febrero | 2.682                          | 4,6 / 5                  | 95 %                | 5,0 / 5                  |
| Marzo   | 3.999                          | 4,6 / 5                  | 95 %                | 5,0 / 5                  |
| Abril   | 3.837                          | 4,6 / 5                  | 95 %                | 4,9 / 5                  |
| Mayo    | 3.915                          | 4,6 / 5                  | 95 %                | 5,0 / 5                  |
| Junio   | 3.890                          | 4,7 / 5                  | 96 %                | 5,0 / 5                  |

Fuente: Informes Encuestas Enero-Junio 2026, Secretaría Distrital de Gobierno. La columna "La Candelaria (estimado)" se explica en el numeral 6.2.

|                                                         |                                        |                                                  |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 4,6 / 5<br>Calificación distrital promedio del semestre | 95,2 %<br>Satisfacción global promedio | ~4,97 / 5<br>Calificación estimada La Candelaria |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------|

### 6.2 Ubicación de La Candelaria en el ranking de localidades

Cada informe mensual presenta las calificaciones totales por localidad en un gráfico comparativo de las veinte localidades del Distrito, sin etiquetar cada barra con el nombre de la localidad. Siguiendo el mismo criterio metodológico empleado en el informe 2025 —posición del gráfico según el orden alfabético convencional de localidades—, **La Candelaria ocuparía la posición 17 de 20**, con calificaciones mensuales de 4,9 (enero y abril) y 5,0 (febrero, marzo, mayo y junio), consistentes con el rango de 4,9–5,0 observado durante 2025.

### 6.3 Canal de aplicación de las encuestas

El canal presencial concentró entre el 79 % y el 90 % de las encuestas aplicadas mensualmente a nivel distrital durante el semestre, seguido del canal telefónico (8 %-18 %) y el virtual (2 %-5 %), confirmando la tendencia señalada en el numeral 4.1.

## 7. Cumplimiento de los marcos normativos

---

A partir de los resultados presentados, se evalúa el nivel de cumplimiento de la Alcaldía Local de La Candelaria frente a los principales marcos normativos aplicables al servicio a la ciudadanía.

### 7.1 Ley 1755 de 2015 — Derecho fundamental de petición

- **Cumplimiento: alto.** El tiempo de respuesta reportado por la Alcaldía Local se mantuvo entre 9 y 11 días en los seis meses del semestre, dentro del término general de 15 días hábiles. En el frente de correspondencia general (ORFEO), el 98,7 % de los derechos de petición cerrados se resolvieron dentro de ese término.
- No se reportó ninguna solicitud con información negada, y las solicitudes trasladadas por competencia fueron marginales (1,2 % del total PQRD).
- Se recomienda dar seguimiento prioritario a las 96 solicitudes que permanecían pendientes de gestión al corte del semestre.

### 7.2 Ley 1712 de 2014 — Transparencia y acceso a la información pública

- Se recibieron y gestionaron 9 solicitudes de acceso a la información pública durante el semestre, sin negaciones registradas, en línea con el criterio diferencial de accesibilidad del Art. 8 de la Ley.
- Los seis informes mensuales de PQRD y los seis informes de encuestas de percepción de 2026 se encuentran publicados en el portal de transparencia de la Secretaría Distrital de Gobierno, dando cumplimiento a los deberes de transparencia activa (Arts. 7-17).

### 7.3 Decreto Distrital 847 de 2019 y Decreto 293 de 2021 — Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

- Se mantienen operativos los canales presencial, telefónico, virtual (SDQS) y territorial exigidos por la Política Pública.
- La aplicación mensual de encuestas de percepción (289 encuestas promedio/mes en la Alcaldía Local) da cumplimiento al componente de "cumplimiento de expectativas y calidad del servicio" del modelo distrital.

### 7.4 Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3

- Los estándares de trazabilidad documental se cumplen mediante ORFEO, que registra cada evento del ciclo de vida del radicado.
- Persisten oportunidades de mejora en la caracterización sistemática de población priorizada y en la consolidación de reportes de documentos extraviados, cuyo comportamiento irregular se señaló en el numeral 3.3.

## 8. Articulación con el Plan de Desarrollo Local 2025-2028

El **Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas de La Candelaria 2025-2028**, "Redescubriendo el Corazón de Bogotá: La Candelaria camina segura" (Acuerdo Local 044 de 2024, JAL La Candelaria, consultado en el régimen legal de Bogotá), organiza la acción de la Alcaldía Local en cinco Objetivos Estratégicos, alineados con el Plan Distrital "Bogotá Camina Segura". El objetivo directamente relacionado con el servicio a la ciudadanía es el **Objetivo Estratégico 5, "Bogotá confía en su gobierno"** (Capítulo VI, Arts. 53-60), cuyo propósito es contar con un gobierno local que atienda las necesidades de la comunidad con amabilidad, agilidad y oportunidad, bajo un modelo de gobernanza incluyente, transparente y basado en datos.

### 8.1 Programa 33 — Fortalecimiento institucional para un Gobierno confiable

Busca generar valor público mediante el fortalecimiento de competencias institucionales, la inspección, vigilancia y control, y el fortalecimiento de la infraestructura administrativa local. Sus metas para el cuatrienio incluyen 4 estrategias de inspección, vigilancia y control, la intervención de 1 sede administrativa local, y 4 estrategias de fortalecimiento institucional (una por vigencia).

#### Lectura frente a los resultados del semestre

Los indicadores de monitoreo presentados en el numeral 3 —407 solicitudes PQRD gestionadas, 98,7 % de derechos de petición resueltos dentro del término legal, trazabilidad completa en ORFEO— son evidencia operativa del avance hacia un "Gobierno confiable" en los términos del Programa 33. La cifra de 96 solicitudes pendientes al cierre del semestre es, en cambio, un punto de atención para la estrategia de fortalecimiento institucional 2026.

### 8.2 Programa 35 — Bogotá Ciudad Inteligente

Impulsa el uso estratégico de la tecnología, los datos y la innovación para mejorar la prestación de los servicios de la Administración Local y consolidar el gobierno abierto, con metas de operativizar 3 Centros de Acceso Comunitario (TIC) y desarrollar procesos de formación en competencias digitales en zonas urbanas.

Este informe es, en sí mismo, un ejercicio del Programa 35: la consolidación mensual de los aplicativos ORFEO, Bogotá te Escucha, SIACTUA, LimeSurvey y SIDE (numeral 2.3) constituye la base de datos que permite "fortalecer la toma de decisiones basadas en datos" —el objetivo explícito del programa—, y su comparación semestral es la forma más directa de medir el avance de la **transformación digital** del servicio a la ciudadanía en la localidad.

### 8.3 Programa 39 — Camino hacia una democracia deliberativa

Busca consolidar una localidad con vocación participativa, fortaleciendo organizaciones sociales, comunales y de propiedad horizontal, con metas de fortalecer 40 organizaciones sociales e instancias de participación, capacitar 400 personas en procesos de formación democrática y fortalecer 25 organizaciones comunales durante el cuatrienio.

Aunque este informe no mide directamente los indicadores de participación del Programa 39, los canales de atención analizados en el numeral 4 —en particular el canal territorial ("Alcaldía en tu barrio") y las jornadas SuperCADE móvil— son la infraestructura operativa sobre la que se apoya la estrategia de acercamiento a la ciudadanía que exige este programa.

#### **Nota sobre alcance y limitación**

El Plan de Desarrollo Local fija metas **cuatrienales (2025-2028)**, mientras que este informe cubre un **semestre (2026-1)**. Por tanto, el nivel de avance de cada meta del Plan debe consultarse en el Sistema de Seguimiento al Plan de Desarrollo (SEGPLAN) y no puede derivarse directamente de las cifras de gestión documental y percepción aquí presentadas, que son indicadores de proceso complementarios, no sustitutos de las metas de producto del Plan.

## 9. Conclusiones y recomendaciones

---

### 9.1 Conclusiones

- **Gestión documental estable, con pico en mayo.** La Alcaldía Local gestionó 407 solicitudes PQRD en el semestre (promedio 68/mes), con un salto atípico en mayo (147, el 36 % del total), y 3.916 radicados de correspondencia general a través del CDI.
- **Alto cumplimiento del derecho de petición.** El tiempo de respuesta se mantuvo entre 9 y 11 días —dentro del término legal de 15 días hábiles— en los seis meses, sin negaciones de información y con traslados marginales por competencia.
- **Percepción ciudadana consistentemente alta.** La calificación distrital promedio del semestre (4,6/5) y la posición inferida de La Candelaria ( $\approx 4,97/5$ ) mantienen la tendencia positiva observada en 2025, con satisfacción global entre 95 % y 96 %.
- **Predominio sostenido del canal presencial.** Entre el 79 % y el 90 % de las encuestas mensuales se aplicaron en el canal presencial, lo que confirma la relevancia de mantener y fortalecer la atención en punto físico.
- **Rezago pendiente de gestión.** 96 solicitudes PQRD (23,6 % del total del semestre) permanecían pendientes al corte de junio, concentradas principalmente en abril y mayo.
- **Comportamiento irregular de documentos extraviados.** El indicador saltó de 181 (enero) a 0 (febrero), 183 (marzo), 0 (abril), 96 (mayo) y 0 (junio), un patrón que amerita revisión del proceso de reporte y de la causa raíz de los extravíos.
- **Alineación con el Plan de Desarrollo Local.** Los resultados de monitoreo y calidad documentados en este informe son coherentes con el Objetivo Estratégico 5 "Bogotá confía en su gobierno" del Plan de Desarrollo Local 2025-2028, en particular con los Programas 33 (fortalecimiento institucional) y 35 (Bogotá Ciudad Inteligente), aunque el seguimiento formal de sus metas cuatrienales corresponde al SEGPLAN y no a este informe semestral.

#### Fuentes

*Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3, Cap. I (nov. 2025); Ley 1712 de 2014; Ley 1755 de 2015;*

*Decreto Distrital 293 de 2021; Decretos 103 de 2015 y 491 de 2020;*

*Plan de Desarrollo Local de La Candelaria 2025-2028 "Redescubriendo el Corazón de Bogotá" (Acuerdo Local 044 de 2024);*

*Informes mensuales "Servicio a la Ciudadanía – La Candelaria" ene.-jun. 2026 (Secretaría Distrital de Gobierno);*

*Informes de Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana 2026 (Secretaría Distrital de Gobierno);*

*Reporte de entrada y salida ORFEO — CDI La Candelaria, enero-junio de 2026.*

*Ley 1712 de 2014 (Gestor Normativo, Función Pública), la Ley 1755 de 2015*

