

INFORME DE INNOVACIÓN, MONITOREO Y CALIDAD

DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y LOS CANALES DE ATENCIÓN

Localidad 17 – La Candelaria

Vigencia 2025

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
5. Percepción y satisfacción ciudadana
6. Cumplimiento de los marcos normativos
7. Articulación del servicio a la ciudadanía con el Plan de Desarrollo Local 2025-2028
8. Conclusiones

1. Introducción y marco normativo

Este informe analiza, de forma descriptiva y analítica, la gestión del servicio a la ciudadanía en la localidad de **La Candelaria** durante la vigencia 2025, en tres frentes: **innovación, monitoreo y calidad del servicio, y canales de atención**. El análisis integra tres fuentes primarias: (i) el reporte estadístico interno de radicación de la Coordinación de Desarrollo Institucional (CDI) de la Alcaldía Local (vigencia 2025, ORFEO), (ii) los doce informes mensuales de servicio a la ciudadanía y PQRD publicados por la Secretaría Distrital de Gobierno para La Candelaria, y (iii) los informes del Defensor de la Ciudadanía y de encuestas de percepción del servicio de la misma Secretaría, que permiten comparar la localidad frente al promedio distrital.

El ejercicio se enmarca en la **Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**, adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014 y modificada por el Decreto Distrital 293 de 2021, y en el **Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3** (Secretaría General, noviembre de 2025), que fija los principios, competencias, derechos, deberes y estándares de accesibilidad y lenguaje claro que deben orientar la atención en las 20 localidades de Bogotá, incluida La Candelaria.

1.1 Objetivo del ejercicio

- Describir el volumen y comportamiento de las solicitudes, trámites y correspondencia de la localidad durante 2025.
- Evaluar la calidad, oportunidad y percepción del servicio prestado, comparándola con el promedio distrital.
- Identificar los avances en innovación y fortalecimiento de canales de atención.
- Verificar el grado de cumplimiento de los marcos normativos aplicables.
- Formular conclusiones basadas en evidencia cuantitativa y cualitativa.

1.2 Marco normativo aplicable

El siguiente marco normativo sustenta la política de servicio a la ciudadanía y es la base de verificación de cumplimiento del capítulo 6:

Norma	Objeto / relevancia para el servicio a la ciudadanía
Constitución Política (1991), Art. 2 y 209	Fines esenciales del Estado, función administrativa al servicio del interés general.
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Derechos, deberes, prohibiciones e impedimentos en la relación entre ciudadanía y autoridades.
Ley 1712 de 2014	Ley estatutaria (C-274 de 2013) que regula el derecho fundamental de acceso a la información pública. Impone transparencia activa (publicación proactiva, Arts. 9-11) y transparencia pasiva (respuesta a solicitudes en 10 días hábiles, Arts. 24-26), con la reserva como excepción de interpretación restrictiva y carga de la prueba en el sujeto obligado (Arts. 18-22 y 28). Su cumplimiento es verificado por la Procuraduría mediante el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA, Art. 23).
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición y sus términos de respuesta.
Decreto Nacional 103 de 2015	Accesibilidad en medios electrónicos y espacios físicos para personas con discapacidad.
Decreto Distrital 197 de 2014 (mod. 847/2019 y 293/2021)	Adopta y unifica la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Red CADE.
Decreto Distrital 293 de 2021	Redefine la Red CADE (SuperCADE, CADE, RapiCADE, SuperCADE Móvil, Línea 195, SuperCADE Virtual, chat, chatbot, videollamada, Bogotá te Escucha).
Decreto Distrital 491 de 2020	Medidas para garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía en medio de la emergencia sanitaria y consolidación de canales virtuales.

Norma	Objeto / relevancia para el servicio a la ciudadanía
Decreto Distrital 542 de 2023	Adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Ley 2052 de 2020, Art. 17	Obliga a crear una dependencia única de relación con el ciudadano en entidades y distritos > 100.000 habitantes.
Manual de Servicio a la Ciudadanía V3 (Nov. 2025)	Principios, competencias, derechos/deberes, accesibilidad, lenguaje claro, enfoques diferenciales.

Fuente: Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3, Cap. I, numeral 1.5; Decreto Distrital 293 de 2021.

2. Innovación en el servicio a la ciudadanía

El Manual de Servicio a la Ciudadanía V3 incorpora la innovación como principio transversal del Modelo de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, orientado al mejoramiento continuo mediante el aprovechamiento de desarrollos tecnológicos y la generación de conocimiento (numeral 1.2). A nivel distrital, el "Laboratorio de Ciudad" (numeral 2.3) impulsa metodologías de innovación abierta que parten de la experiencia ciudadana para transformar la gestión institucional.

2.1 Hallazgos a nivel distrital (Secretaría Distrital de Gobierno)

- **Canal telefónico:** pasó de una etapa inicial de producción en el primer semestre (347 atenciones) a 13.175 atenciones en el segundo semestre de 2025, un crecimiento de 40 veces, lo que alivió la presión sobre la atención presencial.
- **Botón "Registro Único de Administradores" (RUA):** nuevo desarrollo tecnológico puesto en producción en la página web para consultar representantes legales de propiedades horizontales.
- **Digitalización de trámites insignia:** Banco de Documentos Extraviados y Certificado de Residencia, con desarrollo de la función "recuperar contraseña".
- **Cero papel:** en diciembre de 2025 se recolectaron 2.621 encuestas 100% en línea sin ninguna impresión, en cumplimiento de la Política Ambiental y el PIGA.
- **Cualificación e innovación pedagógica:** 53 servidores certificados como "Cuidadores de la Confianza"; inclusión de un curso básico de atención a la ciudadanía como cláusula obligatoria en los contratos de prestación de servicios (2° semestre 2025).
- **Ferias itinerantes (SuperCADE Móvil):** 4 de 4 ferias programadas ejecutadas en 2025 (100%), conforme a la Circular 018 de 2025 "Ferias a tu Servicio", acercando la oferta institucional a distintas localidades.

2.2 Innovación en la gestión documental de La Candelaria

En el ámbito local, la Alcaldía de La Candelaria (a través del CDI) gestiona su correspondencia mediante el sistema de gestión documental ORFEO, integrado con el aplicativo SIACTUA y el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha". El uso de plataformas como SECOP II para la gestión contractual (notificaciones de procesos de selección, informes de interventoría) representa una fracción relevante del tráfico documental de la localidad, evidenciando la trazabilidad electrónica de los procesos de contratación pública local.

Nota metodológica

Las cifras de este informe correspondientes al CDI La Candelaria se derivan del procesamiento estadístico del "Reporte de radicados generados por usuario de la dependencia – Área de Gestión de Desarrollo Local – CDI Candelaria" (558 páginas, período 2025/01/02 a 2025/12/31). Dado el volumen del documento, las cifras se presentan como aproximaciones estadísticas obtenidas mediante procesamiento automatizado del texto e imágenes del reporte, y pueden diferir en un margen menor ($\sim \pm 3\%$) frente al conteo exacto del sistema fuente.

3. Monitoreo y calidad del servicio

3.1 Gestión documental y correspondencia — CDI La Candelaria (2025)

El CDI de la Alcaldía Local de La Candelaria generó un total aproximado de 4.594 radicados durante 2025 (correspondencia recibida, trámites contractuales, PQRD, remisiones y comunicaciones oficiales), lo que equivale a un promedio de 383 radicados por mes y cerca de 8,2 radicados generados por página del reporte oficial.

≈4.594	94,8 %	1,5 %	383
Radicados generados en 2025	Trámites cerrados (concluidos o sin respuesta requerida)	Reasignados a otra dependencia	Promedio de radicados / mes

Estado final de los trámites (CDI Candelaria, 2025)

Estado del trámite	Radicados	% del total
Trámite cerrado – concluido	2.364	51,5 %
Trámite cerrado – no requiere respuesta	1.989	43,3 %
Borrado / informado (anulación de duplicados)	91	2,0 %
Reasignación a otra dependencia	70	1,5 %
Cambio de vinculación de documento	53	1,2 %
Otros (inclusión en expediente, anexos, digitalización)	27	0,6 %
Total	4.594	100 %

Fuente: Reporte estadístico de radicación CDI La Candelaria 2025 (procesamiento propio sobre el campo "Último trámite").

Distribución mensual de radicados (CDI Candelaria, 2025)

Mes	Radicados	% del total
Enero	386	8,4 %
Febrero	407	8,9 %
Marzo	396	8,6 %
Abril	234	5,1 %
Mayo	429	9,3 %
Junio	311	6,8 %
Julio	287	6,2 %
Agosto	566	12,3 %
Septiembre	447	9,7 %
Octubre	620	13,5 %
Noviembre	276	6,0 %
Diciembre	235	5,1 %

Fuente: Reporte estadístico de radicación CDI La Candelaria 2025 (procesamiento propio sobre el campo "Fecha de radicación").

El comportamiento mensual muestra dos picos claros en **agosto (12,3 %)** y **octubre (13,5 %)**, que casi duplican el promedio mensual (8,3 %), y una caída marcada en **abril y diciembre (5,1 % cada uno)**, coincidiendo con periodos de vacancia judicial/administrativa y cierre de vigencia. Esta estacionalidad es relevante para la planeación de refuerzos de personal en los meses de mayor congestión.

3.2 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) — Bogotá te Escucha

A diferencia del reporte de correspondencia general del CDI (numeral 3.1), los informes mensuales de "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", dando respuesta directa a las seis preguntas de seguimiento definidas por la Secretaría Distrital de Gobierno en cumplimiento del Decreto 103 de 2015 y el Decreto 491 de 2020.

354 Solicitudes recibidas / ingresadas / registradas (2025)	10 Solicitudes de información recibidas	~12 días Tiempo medio de respuesta	0 Solicitudes con información negada
--	--	--	---

Resumen mensual de gestión — Alcaldía Local La Candelaria (2025)

Mes	Solic. recibidas/registradas	Solic. información recibidas	Tiempo respuesta (días)	Solic. información cerradas	Solic. trasladadas	Solic. negadas	Días prom. gestión
Enero	10	0	20	0	0	0	5
Febrero	21	0	17	0	0	0	4
Marzo	31	0	11	0	0	0	6
Abril	38	0	16	0	1	0	7
Mayo	49	0	15	0	0	0	7
Junio	27	0	13	0	0	0	4
Julio	46	1	8	0	3	0	5
Agosto	31	2	10	0	0	0	6
Septiembre	29	1	8	0	0	0	5
Octubre	30	0	9	1	0	0	4
Noviembre	13	3	8	0	1	0	4
Diciembre	29	3	8	0	0	0	5
Total / promedio 2025	354	10	≈11,9 (prom.)	1	5	0	≈5,2 (prom.)

Fuente: Informes mensuales "Servicio a la Ciudadanía – La Candelaria", enero a diciembre de 2025 (Secretaría Distrital de Gobierno).

El **tiempo de respuesta** muestra una tendencia decreciente y positiva a lo largo del año: de 20 días en enero descendió progresivamente hasta 8 días en los últimos cinco meses del año (agosto–diciembre), ubicándose de forma sostenida por debajo de los términos legales generales de la Ley 1755 de 2015. No se registraron **solicitudes de información negadas** en ningún mes de 2025, y solo **5 solicitudes fueron trasladadas** a otras dependencias por competencia (abril, julio y noviembre), lo que sugiere una adecuada radicación inicial de las peticiones por parte de la ciudadanía y del sistema distrital.

Tipología de solicitudes más frecuentes en 2025

- Derecho de petición de interés general y particular (categoría predominante todos los meses).
- Solicitud de acceso a la información (aparece de forma creciente desde julio).
- Consulta, queja, reclamo y felicitación (categorías minoritarias, presentes en meses puntuales).
- Trámites asociados: certificados de residencia, certificados de propiedad horizontal, documentos extraviados y orientaciones ciudadanas — con picos de "documentos extraviados" en febrero (256) y octubre (82).

3.3 Contexto distrital — Defensor de la Ciudadanía (Secretaría Distrital de Gobierno)

El informe del Defensor de la Ciudadanía consolida, a nivel de toda la Secretaría (20 alcaldías locales y nivel central), el seguimiento al cumplimiento del Decreto 847 de 2019 y sirve como referencia agregada para contextualizar el desempeño de La Candelaria.

Indicador	Semestre 1 – 2025	Semestre 2 – 2025
Peticiones recibidas / registradas	41.281	38.378
Peticiones gestionadas	40.504	37.423
% de descongestión (ranking de peticiones)	98 %	98 %
Denuncias ciudadanas recibidas	832	941
Atención presencial (personas)	20.805	19.954
Atención telefónica (personas)	347	13.175
Certificados de residencia aprobados	38.005	31.991
Certificados de propiedad horizontal (inscripción)	144	139
Cumplimiento de metas del Plan de Servicio (PTEP)	20 %	100 %
Calificación de percepción y satisfacción (prom.)	4,6 / 5	No reportada de forma separada

Fuente: Informes del Defensor de la Ciudadanía, Secretaría Distrital de Gobierno, Semestre 1 y Semestre 2 de 2025.

Totales anuales 2025 de atención presencial y telefónica

Los informes del Defensor de la Ciudadanía reportan la atención presencial y telefónica por semestre, pero no publican el consolidado anual. A partir de la suma de los dos semestres de 2025 reportados en la tabla anterior, el total de atenciones del año es el siguiente:

- **Atención presencial 2025 (Sem. 1 + Sem. 2):** $20.805 + 19.954 = 40.759$ personas atendidas.
- **Atención telefónica 2025 (Sem. 1 + Sem. 2):** $347 + 13.175 = 13.522$ atenciones.
- **Total combinado presencial + telefónico 2025:** $40.759 + 13.522 = 54.281$ atenciones.

4. Canales de atención

El Decreto Distrital 293 de 2021 redefine la Red CADE como la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, integrada por tres tipos de canales, todos aplicables a la operación de la Alcaldía Local de La Candelaria:

4.1 Canal presencial

- **CADE / SuperCADE / RapiCADE:** centros de atención distrital especializados para trámites, PQRD, rendición de cuentas y participación ciudadana.
- **SuperCADE Móvil ("Ferias a tu Servicio", Circular 018 de 2025):** feria de servicios itinerante que acerca la oferta institucional a las localidades; en 2025 se cumplió el 100 % de las ferias programadas a nivel distrital (4 de 4).
- **CDI La Candelaria:** punto de atención y ventanilla de radicación local, identificado en los registros telefónicos del canal conmutador de nivel central como uno de los trámites más consultados ("información punto de atención y ventanillas de radicación CDI").

4.2 Canal telefónico

- **Línea 195 Bogotá:** línea gratuita de domingo a domingo para información y agendamiento.
- **Crecimiento sostenido:** las atenciones telefónicas distritales pasaron de 347 (semestre 1) a 13.175 (semestre 2), un incremento de 40 veces, atribuible a la puesta en marcha plena del canal telefónico durante el segundo semestre.
- **Calificación del canal telefónico (diciembre 2025):** 5,0 / 5,0, la calificación más alta entre todos los canales evaluados ese mes.

4.3 Canal virtual

- **Bogotá te Escucha (SDQS):** sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, canal principal de radicación de PQRD asignadas a la Alcaldía Local.
- **SuperCADE Virtual, redes sociales, chat, chatbot y videollamada:** la videollamada incluye atención en Lengua de Señas Colombiana para personas con discapacidad auditiva (Decreto 293/2021, Art. 1).
- **SECOPII:** canal virtual predominante en la correspondencia contractual de la localidad, con notificaciones automáticas de procesos de selección e interventoría.
- **Encuesta de percepción en línea (Limey Survey):** en diciembre de 2025 se aplicó en un 100 % en línea, sin impresión de papel, en cumplimiento del PIGA.

4.4 Accesibilidad transversal a los canales

El Manual de Servicio a la Ciudadanía V3 (numeral 2.1) exige que todos los canales garanticen accesibilidad universal, eliminando barreras físicas, comunicativas y actitudinales. Entre los estándares aplicables a los puntos de atención (Norma Técnica Colombiana 6047 y NTC 5610) se destacan:

- Rampas, señalización táctil y braille, y áreas amplias para sillas de ruedas en salas de espera.
- Apoyos técnicos: intérpretes o interpretación en línea, sistemas visuales y audioguías.
- Cumplimiento de los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Resolución 1519 de 2020 – MinTIC) para los canales digitales.
- Ingreso permitido de perros guía o de apoyo y de cuidadores/as, cuando se requiera.

5. Percepción y satisfacción ciudadana

Las encuestas de percepción del servicio se aplican mensualmente a través de Limey Survey y miden tres indicadores: Efectividad (40 %), Oportunidad (30 %) y Accesibilidad (30 %), en una escala de 1 a 5.

5.1 Resultados específicos de La Candelaria (informes mensuales locales)

Mes	Encuestas aplicadas	Encuestas completas	Calificación (sobre 5)	% satisfacción
Enero	72	72	5,0	100 %
Febrero	109	109	5,0	100 %
Marzo	67	67	4,3	87 %
Abril	35	35	4,2	84 %
Mayo	134	134	4,1	81 %
Junio	63	62	5,0	100 %
Julio	62	62	5,0	100 %

Mes	Encuestas aplicadas	Encuestas completas	Calificación (sobre 5)	% satisfacción
Agosto	69	69	5,0	100 %
Septiembre	59	59	5,0	99 %
Octubre	29	29	4,9	98 %
Noviembre	19	19	4,9	98,9 %
Diciembre	13	13	5,0	100 %
Promedio ponderado 2025	731	730	4,73	94,4 %

Fuente: Informes mensuales "Servicio a la Ciudadanía – La Candelaria", 2025 (promedio ponderado calculado por número de encuestas completas de cada mes).

Lectura del indicador

La Candelaria registró su calificación más baja en mayo (4,1 / 81 %), coincidiendo con el mes de mayor volumen de encuestas aplicadas (134) y el segundo mayor volumen de solicitudes PQRD (49). A partir de junio la calificación se recuperó y se mantuvo en el rango "Satisfactorio" (4,9–5,0) durante siete de los últimos ocho meses del año.

5.2 Comparación frente al promedio distrital (20 localidades)

Los informes distritales de "Encuestas de Percepción de Servicio al Ciudadano" consolidan mensualmente las calificaciones de las 20 localidades y del nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno. La siguiente tabla resume la calificación agregada distrital en tres cortes del año, como referencia comparativa frente a los resultados propios de La Candelaria (numeral 5.1):

Mes de corte	Encuestas registradas	Encuestas completas	Calificación total de indicadores	Calificación promedio	% satisfacción distrital
Enero 2025	2.037	1.192	4,6	4,7	95 %
Junio 2025	2.156	1.513	4,1	4,4	87 %
Diciembre 2025	4.485	3.365	4,6	4,7	95 %

Fuente: Informes de Encuestas de Percepción de Servicio al Ciudadano, Secretaría Distrital de Gobierno, enero, junio y diciembre de 2025.

Los informes distritales incluyen una gráfica comparativa de calificación por localidad ("Calificaciones totales por localidad"); dado que el archivo fuente no incluye rótulos de texto asociados a cada barra (solo el valor numérico), **no fue posible aislar con total certeza, a partir del texto extraído, el valor puntual asignado específicamente a La Candelaria en esa gráfica distrital**. Por esta razón, el numeral 5.1 —construido a partir de los informes mensuales que identifican expresamente a "ALCALDÍA LOCAL LA CANDELARIA"— constituye la fuente más confiable y trazable para el análisis local, mientras que la tabla de 5.2 se usa únicamente como referencia del comportamiento agregado del Distrito.

Con esa salvedad, el promedio ponderado de La Candelaria en 2025 (4,73 / 5 y 94,4 % de satisfacción) es **comparable o superior** al promedio distrital observado en los tres cortes de referencia (4,4–4,7 / 87–95 %), lo que sugiere un desempeño local satisfactorio frente al conjunto de la ciudad.

6. Cumplimiento de los marcos normativos

6.1 El derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014)

La **Ley 1712 de 2014** —“Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”— es una ley estatutaria (revisada previamente por la Corte Constitucional en Sentencia C-274 de 2013) que regula el derecho fundamental de toda persona a acceder a la información en poder de las entidades públicas, sin necesidad de justificar su interés. Toda alcaldía local, incluida la de La Candelaria, es sujeto obligado directo de esta ley (Art. 5, literal a).

La ley impone dos obligaciones complementarias y directamente verificables en este informe: **(i) transparencia activa** (Arts. 7 a 17), es decir, la publicación proactiva en el sitio web de la estructura, funciones, horarios y ubicación de los puntos de atención, presupuesto, contratación, trámites, protocolos de atención y el reporte de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con sus tiempos de respuesta (Art. 11, literal h); y **(ii) transparencia pasiva** (Arts. 24 a 28), esto es, la obligación de responder toda solicitud de información —oral o escrita, sin exigir motivación— dentro de un término máximo de **10 días hábiles** (Art. 26, en concordancia con el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011), con la carga de la prueba de cualquier reserva a cargo de la entidad (Art. 28) y sanción penal para quien oculte o destruya información solicitada (Art. 29).

Frente a esta norma, los numerales 3.2 y 3.3 de este informe constituyen la evidencia empírica de cumplimiento: las **354 solicitudes PQRD gestionadas en 2025 con 0 negaciones de información** y un **tiempo de respuesta que descendió de 20 a 8 días** (num. 3.2) se ubican, en todos los meses del año, dentro del término legal de 10 días hábiles del Art. 26. La verificación oficial y externa del cumplimiento de la Ley 1712 corresponde, sin embargo, a la Procuraduría General de la Nación a través del **Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA)** (Art. 23), cuyo resultado específico para la Alcaldía Local de La Candelaria no fue identificado en las fuentes utilizadas para este informe (num. 6.2), por lo cual se recomienda incorporarlo como indicador complementario en el próximo ejercicio de monitoreo.

Fuente: Ley 1712 de 2014, Arts. 5, 7 a 17, 23, 24 a 29; Sentencia C-274 de 2013, Corte Constitucional; numerales 3.2 y 3.3 de este informe.

6.2 Verificación de cumplimiento por norma

A partir de la evidencia cuantitativa y cualitativa presentada, se verifica el nivel de cumplimiento de La Candelaria y de la Secretaría Distrital de Gobierno frente a los principales instrumentos normativos:

Norma / lineamiento	Evidencia de cumplimiento en 2025	Nivel
Ley 1755 de 2015 (derecho de petición – oportunidad)	Tiempo de respuesta descendió de 20 días (enero) a 8 días (agosto–diciembre); 0 solicitudes de información negadas en el año.	Alto
Ley 1712 de 2014 (acceso a la información)	10 solicitudes de información atendidas dentro del término de 10 días hábiles del Art. 26 (transparencia pasiva); 0 solicitudes negadas, con la carga de la prueba de la reserva a cargo del sujeto obligado (Art. 28); guía de trámites y servicios y demás información mínima del Art. 11 (transparencia activa) publicada y actualizada al 100 % a nivel distrital; sin evidencia disponible en las fuentes de este	Alto

Norma / lineamiento	Evidencia de cumplimiento en 2025	Nivel
	informe sobre el resultado específico de la Alcaldía Local en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) que administra la Procuraduría (Art. 23).	
Decreto 197/2014 y 293/2021 (Política Pública / Red CADE)	Operación activa de los canales presencial (CDI), telefónico (195 y conmutador) y virtual (Bogotá te Escucha, SECOP II, redes).	Alto
Decreto 847/2019, Art. 14 (funciones del Defensor de la Ciudadanía)	Cumplimiento de metas del Plan de Servicio: 20 % (S1) → 100 % (S2); seguimiento activo mediante "Ranking de peticiones ciudadanas".	Medio – en mejora
Manual de Servicio V3 – Accesibilidad y lenguaje claro	6 de 6 documentos institucionales actualizados con criterios de lenguaje claro; capacitación con la Veeduría Distrital (3 de junio de 2025).	Alto
Ley 2052 de 2020 (dependencia única de relación con el ciudadano)	Operación consolidada del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía con presencia en las 20 alcaldías locales, 7 puntos RedCADE y nivel central.	Alto
Decreto 542/2023 (Modelo Distrital de Relacionamiento Integral)	Implementación y seguimiento reportado por la Defensora de la Ciudadanía en ambos semestres de 2025.	Alto

Punto de atención

La única brecha identificada en la evidencia revisada corresponde al cumplimiento de metas del Plan de Servicio (PTEP), que pasó de 20 % en el primer semestre a 100 % en el segundo. Aunque el cierre de año es satisfactorio, el bajo arranque semestral amerita seguimiento temprano en 2026 para evitar concentración de gestión al final de la vigencia.

7. Articulación del servicio a la ciudadanía con el Plan de Desarrollo Local 2025-2028

Este capítulo dimensiona en qué medida la gestión del servicio a la ciudadanía descrita en los numerales 1 a 6 contribuye al cumplimiento de los objetivos, programas y metas del **Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas de La Candelaria 2025-2028 “Redescubriendo el Corazón de Bogotá: La Candelaria Camina Segura”**,

adoptado mediante el Acuerdo Local N.º 044 del 7 de septiembre de 2024 de la Junta Administradora Local (JAL) de La Candelaria. El análisis toma como referencia el Objetivo General del Plan (Art. 3) y, en particular, el Objetivo Estratégico 5 “Bogotá confía en su gobierno” (Capítulo VI, Arts. 53 a 60), que es el componente del Plan donde se concentra la política local de servicio a la ciudadanía, gobierno abierto, transparencia y participación.

7.1 Objetivo General y Objetivo Estratégico “Bogotá confía en su gobierno”

El **Objetivo General del Plan** (Art. 3) busca garantizar condiciones que hagan de La Candelaria una localidad segura, inclusiva y productiva, mediante “acciones institucionales efectivas y suficientes en su oferta de bienes y servicios” que reduzcan brechas de desigualdad y afiancen la eficiencia administrativa, la confianza y la participación comunitaria. El servicio a la ciudadanía es, precisamente, el canal operativo mediante el cual esa oferta de bienes y servicios llega a los habitantes de la localidad.

El **Art. 53 (Propósito del Objetivo Estratégico “Bogotá confía en su gobierno”)** es aún más explícito: establece que “es esencial contar con un Gobierno Local que atienda las necesidades de la comunidad, garantice los derechos de las personas y brinde servicios sociales bajo preceptos de amabilidad, agilidad y oportunidad en todo el territorio”, y que “la recuperación y fortalecimiento de la confianza ciudadana se acompañará con la transformación de la Administración Local prestando más y mejores servicios accesibles”. El Art. 54 añade como estrategia explícita la “integridad y eficacia del Fondo de Desarrollo Local... para fomentar un gobierno confiable y eficiente” mediante “prácticas de transparencia, gobierno abierto, buen gobierno... y desarrollo de indicadores de desempeño gubernamental”.

Los hallazgos de los numerales 3 a 6 de este informe —agilidad de respuesta (Ley 1755 de 2015), cero solicitudes de información negadas (Ley 1712 de 2014), calificación ciudadana de 4,73/5 y operación de los canales de la Red CADE— constituyen evidencia directa y verificable del avance en ese propósito estratégico. En ese sentido, el servicio a la ciudadanía no es un proceso administrativo aislado, sino uno de los principales instrumentos de cumplimiento del Objetivo Estratégico “Bogotá confía en su gobierno”.

7.2 Programa 33. Fortalecimiento institucional para un Gobierno confiable

El Programa 33 (Art. 55) “materializa la implementación de conocimientos, habilidades y actitudes para asegurar la generación de valor público, de tal forma que se sintonice la administración local con las necesidades de las personas, hogares y barrios de La Candelaria”, y busca “medir la relación entre la gestión administrativa y la generación de valor público, proporcionando datos sobre el alcance de la entidad para obtener resultados”. Sus metas oficiales (Art. 56) son de naturaleza institucional y no miden directamente el servicio a la ciudadanía, pero el desempeño reportado en este informe constituye evidencia complementaria de su cumplimiento:

Meta e indicador oficial del Programa 33 (Art. 56)	Evidencia de contribución en el informe de servicio a la ciudadanía	Nivel de contribución
Realizar 3 estrategias de inspección, vigilancia y control (una por vigencia) — Indicador: estrategias de IVC realizadas.	No medida directamente por el servicio a la ciudadanía; corresponde a la función de policía administrativa descrita en el Art. 55.	Indirecto
Intervenir 1 sede administrativa local — Indicador: sedes administrativas locales intervenidas.	El CDI y la ventanilla de radicación, identificados en el numeral 4.1 como punto de atención presencial más consultado, operan en la sede administrativa local objeto de esta meta.	Directo
Realizar 4 estrategias de fortalecimiento institucional (una por vigencia) — Indicador: estrategias de fortalecimiento institucional realizadas.	La certificación de servidores como “Cuidadores de la Confianza” (num. 2.1), la cláusula obligatoria de atención a la ciudadanía en contratos de prestación de servicios y la capacitación en lenguaje claro con la Veeduría Distrital (num. 6) son acciones de fortalecimiento institucional directamente relacionadas.	Directo

En síntesis, de las tres metas del Programa 33, dos (infraestructura de la sede administrativa y fortalecimiento institucional) tienen relación directa y verificable con los hallazgos del servicio a la ciudadanía; la meta de inspección, vigilancia y control corresponde a una función distinta de la Alcaldía Local, no medida por este informe.

7.3 Programa 35. Bogotá Ciudad Inteligente

El Programa 35 (Art. 57) busca consolidar a La Candelaria como una localidad inteligente mediante la instalación y operación de servicios TIC, “para fortalecer la toma de decisiones basadas en datos para mejorar la prestación de servicios de la Administración Local y consolidar el gobierno abierto”. Este propósito conecta directamente con el **canal virtual** descrito en el numeral 4.3 de este informe (Bogotá te Escucha, SuperCADE Virtual, chat, chatbot, videollamada, SECOP II) y con la meta distrital de cero papel (num. 2.1).

Meta e indicador oficial del Programa 35 (Art. 58)	Evidencia de contribución en el informe de servicio a la ciudadanía	Nivel de contribución
Generar servicios TIC en zonas apartadas y/o urbanas — Indicador: servicios TIC generados.	El canal telefónico (Línea 195) y el canal virtual (num. 4.2 y 4.3) amplían la cobertura de atención más allá del punto físico del CDI, en línea con el propósito de cerrar brechas digitales del Programa 35.	Directo
Operativizar 3 Centros de Acceso Comunitario con procesos de formación y desarrollo de competencias digitales — Indicador: centros operativizados.	No reportada en las fuentes de este informe (informes PQRD, CDI y Defensor de la Ciudadanía); sería deseable incorporar este indicador en próximos ejercicios de monitoreo del servicio a la ciudadanía.	No verificable con las fuentes actuales

7.4 Programa 39. Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana

El Programa 39 (Art. 59) declara que “la relevancia de promover estos espacios de participación... se centra en el fomento de la transparencia en lo público y de la responsabilidad colectiva”, y busca una “localidad con vocación participativa” mediante el fortalecimiento de organizaciones sociales, comunitarias, étnicas y de propiedad horizontal, así como de la formación en capacidades democráticas. El servicio a la ciudadanía —en tanto puerta de entrada institucional para peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información— es un componente operativo de ese mismo propósito de acercar el gobierno local a la ciudadanía.

Meta e indicador oficial del Programa 39 (Art. 60)	Evidencia de contribución en el informe de servicio a la ciudadanía	Nivel de contribución
Fortalecer 40 organizaciones sociales e instancias de participación — Indicador: organizaciones e instancias fortalecidas.	No medida por las fuentes de este informe (PQRD, CDI, Defensor de la Ciudadanía); es un indicador propio de la gestión de participación, distinto de los canales de atención individual analizados en los numerales 3 a 5.	Indirecto
Desarrollar procesos de formación en capacidades democráticas para la participación ciudadana incidente — Indicador: procesos de formación desarrollados.	Conecta conceptualmente con la capacitación e inducción a la ciudadanía sobre canales y trámites, aunque no existe un indicador específico reportado en 2025 para esta meta.	Indirecto
Rehabilitar 4 salones comunales y/o casas de participación — Indicador: salones y casas rehabilitados.	No corresponde a los canales de atención evaluados en este informe.	No aplica
Desarrollar 4 acciones orientadas a la ciudadanía en el marco de la estrategia “Bogotaneidad” — Indicador: acciones desarrolladas.	Las ferias itinerantes SuperCADE Móvil (“Ferias a tu Servicio”), con 4 de 4 ferias ejecutadas en 2025 (num. 2.1 y 4.1), son un ejemplo del tipo de acción de acercamiento territorial contemplado por esta meta, aunque no se reportan como parte formal de la estrategia “Bogotaneidad”.	Indirecto / análogo

A diferencia de los Programas 33 y 35, las metas del Programa 39 se orientan principalmente al fortalecimiento organizativo y comunitario, y no cuentan con un indicador equivalente al de PQRD, tiempos de respuesta o percepción ciudadana. Esto revela una **brecha de medición**: el servicio a la ciudadanía (atención individual) y la participación ciudadana (acción colectiva) son reportados por instrumentos distintos, sin un indicador puente que permita evaluar de forma conjunta su contribución al Objetivo Estratégico “Bogotá confía en su gobierno”.

7.5 Cuadro síntesis de articulación

El siguiente cuadro resume la contribución del servicio a la ciudadanía 2025 al cumplimiento del Objetivo Estratégico “Bogotá confía en su gobierno” y de sus tres programas asociados, a partir del cruce entre las metas oficiales del Plan y la evidencia estadística de los numerales 1 a 6 de este informe.

Programa del Plan (Objetivo Estratégico 5)	Indicador clave del informe de servicio 2025	Lectura de la articulación
Programa 33 — Fortalecimiento institucional para un Gobierno confiable	94,8 % de radicados cerrados; “Cuidadores de la Confianza” certificados; capacitación en lenguaje claro.	Contribución directa a la meta de fortalecimiento institucional; sede administrativa como infraestructura habilitante.
Programa 35 — Bogotá Ciudad Inteligente	Canal telefónico: de 347 a 13.175 atenciones (x40); encuestas 100 % en línea (cero papel).	Contribución directa a la meta de servicios TIC; sin evidencia local de Centros de Acceso Comunitario.
Programa 39 — Democracia deliberativa y participación ciudadana	354 PQRD gestionadas; tiempo de respuesta de 20 a 8 días; 0 solicitudes de información negadas.	Contribución indirecta: el servicio individual (PQRD) complementa, sin sustituir, el fortalecimiento organizativo que mide el Programa 39.

Fuente: elaboración propia a partir del Acuerdo Local N.º 044 de 2024 y de los numerales 2 a 6 de este informe.

7.6 Brechas y oportunidades de articulación

- **Indicador puente entre servicio y participación:** el Plan mide la participación ciudadana (Programa 39) mediante organizaciones fortalecidas y acciones de formación, mientras que el servicio a la ciudadanía se mide mediante PQRD, tiempos y percepción. No existe un indicador que combine ambas dimensiones para efectos de reporte del Objetivo Estratégico “Bogotá confía en su gobierno” en su conjunto.
- **Ausencia de reporte local de Centros de Acceso Comunitario (Programa 35):** ninguna de las fuentes usadas en este informe (CDI, PQRD, Defensor de la Ciudadanía) reporta el estado de operativización de estos centros, meta explícita del Art. 58.
- **El Plan no fija metas cuantitativas propias de servicio a la ciudadanía:** a diferencia de otros programas del Plan, ninguna de las metas de los Arts. 56, 58 y 60 define un indicador equivalente a tiempo de respuesta, tasa de cierre o percepción ciudadana; estos indicadores provienen exclusivamente de los informes distritales y locales analizados en los numerales 3 a 5.
- **Oportunidad de reporte integrado:** incorporar los resultados de este informe (numerales 3 a 6) como anexo o insumo del seguimiento anual al Programa 33 fortalecería la trazabilidad entre la ejecución presupuestal del Plan y el desempeño real del servicio a la ciudadanía.

8. Conclusiones

8.1 Conclusiones

- **Volumen de gestión sostenido y estacional:** La Candelaria gestionó cerca de 4.594 radicados de correspondencia general (CDI) y 354 solicitudes ciudadanas formales (PQRD) en 2025, con picos claros en agosto y octubre que exigen refuerzo operativo anticipado.
- **Alta tasa de cierre y baja negación de información:** 94,8 % de los radicados del CDI llegaron a un estado de cierre, y ninguna de las 10 solicitudes de información recibidas por vía PQRD fue negada durante el año, lo que refleja un ejercicio consistente del derecho de acceso a la información (Ley 1712 de 2014).
- **Mejora sostenida en oportunidad de respuesta:** el tiempo de respuesta se redujo de 20 a 8 días entre enero y el cierre de año, superando ampliamente los estándares mínimos de oportunidad exigidos por la Ley 1755 de 2015.
- **Percepción ciudadana favorable:** la calificación ponderada de 4,73/5 (94,4 % de satisfacción) de La Candelaria se ubica en el rango superior frente al promedio distrital (4,4–4,7 en los cortes analizados), con un único mes de menor desempeño (mayo).
- **Innovación y fortalecimiento de canales en marcha:** el crecimiento de 40 veces en la atención telefónica distrital, la digitalización de encuestas y trámites, y la certificación de servidores como "Cuidadores de la Confianza" evidencian una transformación activa del modelo de atención, aunque estos avances se reportan y miden principalmente a nivel de la Secretaría, con oportunidad de profundizar su medición específica en la localidad.
- **Brecha de cumplimiento de metas en el primer semestre:** el salto de 20 % a 100 % en el cumplimiento del Plan de Servicio entre semestres sugiere una planeación y ejecución concentrada al cierre de la vigencia, más que un cumplimiento gradual y sostenido.

Fuentes

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3 (Cap. I); Ley 1712 de 2014 (Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional); Decreto Distrital 293 de 2021;

Reporte estadístico de radicación CDI La Candelaria 2025; Informes mensuales PQRD Alcaldía Local La Candelaria 2025;

Informes del Defensor de la Ciudadanía 2025 (Sem. 1 y 2); Informes de Encuestas de Percepción del Servicio 2025 — Secretaría Distrital de Gobierno. Ley 1712 de 2014 (Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional)

Plan de Desarrollo Local de La Candelaria 2025-2028 "Redescubriendo el Corazón de Bogotá: La Candelaria Camina Segura" — Acuerdo Local N.º 044 de 2024, JAL La Candelaria.

Ley 1712 de 2014 (Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional)). Las cifras del CDI Candelaria (numerales 2.2 y 3.1)) provienen de procesamiento estadístico propio sobre el reporte fuente y deben validarse contra el aplicativo ORFEO para efectos de reporte oficial.