



## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

### 1. Título del proyecto

**Bitácora Digital SuperCADE Suba**

### 2. Introducción / Presentación general del proyecto (máximo 450 palabras)

La Bitácora Digital SuperCADE Suba, es una herramienta de ambiente web articulada, que nos permite consolidar e integrar los aspectos más importantes del servicio del SuperCADE, en un solo módulo centralizado adaptado al funcionamiento del punto de atención y su entorno.

Para la elaboración de la Bitácora Digital utilizamos software online de código abierto (gratuito) como lo son Padlet (tablero digital) y Google Sites (página web), herramientas que permiten adaptarse a los requerimientos de los usuarios permitiendo configurar en este caso, un aplicativo web ajustado a las necesidades del servicio del superCADE, a los servidores públicos (informadores, guía de trámites, profesionales responsables de punto) y a la ciudadanía usuarios del punto de atención SuperCADE Suba.

Por medio de Padlet contamos con un tablero digital online, con acceso desde cualquier tipo de dispositivo, permite la comunicación entre los actores (funcionarios y ciudadanos) en tiempo real, apto para compartir publicaciones, documentos, requisitos, texto, archivos, imágenes, videos, códigos QR, Urls, entre otras alternativas, lo que nos permitió diseñar una estructura organizada y enfocada a lo que son las necesidades puntuales del punto de atención SuperCADE Suba.

A través de Google Sites, contamos con un sitio web online gratuito, con enfoque directo al punto de atención SuperCADE Suba, donde publicamos lo más esencial del servicio del punto, como lo son entidades presentes, horarios, trámites, servicios, novedades locales y de la red CADE en general, también contar con una estructura que promocióne e incentive el uso de las principales páginas web del distrito como lo son: Bogotá te escucha, Secretaria General, Bogota.gov, guía de trámites y servicios, entre otras.

En la articulación de lo que hoy es Bitácora Digital SuperCADE Suba, logramos establecer un ecosistema de trabajo colaborativo, para el manejo eficiente de la información con acceso conveniente e inmediato, la interacción adecuada de los funcionarios del punto de atención, y lo más importante la comunicación asertiva con el ciudadano.

La herramienta Bitácora Digital SuperCADE Suba surge para apoyar el servicio a la ciudadanía del punto de atención SuperCADE Suba, contribuyendo en la reducción de vulnerabilidades existentes en los diferentes procesos del servicio, así como promoviendo el cumplimiento de las funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como es el de formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital; Así como también liderar, orientar y coordinar la política del sistema integral de información y su desarrollo tecnológico.

## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

3. Nombres de los integrantes del grupo				
Nombre	Grupo o equipo de trabajo	Dependencia	Tipo de vinculación	Email
Luis Felipe García Lozano	Bitácora Digital	DSDSC	Carrera	lfgarcial@alcaldiabogota.gov.co
Julio Cesar González Bejarano	Bitácora Digital	DSDSC	Temporal	jcgonzalezb@alcaldiabogota.gov.co
4. Objetivos				
<p><b>4.1. Objetivo General</b></p> <p>La Bitácora Digital SuperCADE Suba, busca consolidarse como una herramienta estratégica, de apoyo al servidor público y a la ciudadanía, fomentando el manejo óptimo de la información, facilitando el trabajo en equipo de los servidores y estableciendo un canal de comunicación asertiva con el ciudadano.</p>				
<p><b>4.2. Objetivos Específicos</b></p> <p>4.2.1. Facilitar la implementación del protocolo de servicio a la ciudadanía.</p> <p>4.2.2. Fortalecer el trabajo en equipo e individual, de los funcionarios públicos del SuperCADE Suba.</p> <p>4.2.3. Mejorar la comunicación entre funcionarios y ciudadanos implementando procesos comunicativos modernos.</p> <p>4.2.4. Consolidar e integrar la información inherente al punto de atención de forma ágil y dinámica.</p> <p>4.2.5. Integrar la aplicación web con otras plataformas y sistemas del distrito, facilitando la interoperabilidad y permitiendo el intercambio de información entre diferentes entidades.</p> <p>4.2.6. Recursos informativos creativos para empoderar a los ciudadanos y facilitar su comprensión de los servicios y trámites disponibles.</p> <p>4.2.7. Mantener la información actualizada con enfoque de calidad y oportunidad.</p> <p>4.2.8. Contribuir el cumplimiento de las funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y los objetivos estratégicos de la entidad.</p> <p>4.2.9. Buscar estrategias permanentes a los desafíos nuevos planteados por el servicio.</p> <p>4.2.10. Promover el uso de aplicaciones de vanguardia por parte de funcionarios y ciudadanos.</p>				

## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

### 5. Justificación y motivación (necesidad u oportunidad) del proyecto que incluya fases de la implementación de la propuesta (máximo 1000 palabras)

Además de mencionar los objetivos y la fase de implementación, en esta sección se presenta el marco de referencia del proyecto utilizando las siguientes preguntas orientadoras que permiten identificar y la situación que se abordó con la iniciativa:

- ¿Qué?: Definición puntual del tema de proyecto, con el que se abordó el problema o transformó la situación.

Nuestro ámbito laboral es el SuperCADE Suba, en donde prestamos el servicio a la ciudadanía, cumpliendo con los protocolos de atención, atendiendo los desafíos planteados por el servicio y teniendo como directriz el manual de servicio a la ciudadanía para la atención presencial. No obstante se presentan situaciones que alteran el funcionamiento normal o vulnerabilidades que actúan en contra de un buen servicio, afectando la percepción institucional.

Nuestro equipo comenzó a definir aspectos clave del servicio que podríamos mejorar y a buscar una solución para reducir riesgos y fortalecer el canal de atención presencial. Identificamos la necesidad de implementar una herramienta tecnológica con características específicas para abordar e integrar estos temas y contrarrestar debilidades en el servicio.

La Bitácora Digital SuperCADE Suba surge por la necesidad de contar con una herramienta virtual que apoye la prestación del servicio, facilite la labor del servidor público, integre los principales aspectos inherentes al servicio del SuperCADE, dinamice los protocolos de atención de la secretaria general mejorando la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

*Preguntas orientadoras para la descripción del problema: ¿Por qué lo que estábamos haciendo no funcionó? ¿Qué intentos había realizado la entidad o un tercero para solucionar el problema? ¿Existen datos que contribuyeron a la comprensión del problema? ¿Cómo afectó el problema a los(as) servidores(as) públicos(as), ciudadanía o grupos de valor de la entidad?*

En todos los temas planteados por el servicio a la ciudadanía en la red CADE y SUPERCADÉS, siempre hay que estar un paso más adelante para permitir la calidad en el servicio y una óptima percepción por parte de la ciudadanía a la hora de realizar sus trámites y servicios. Identificamos los siguientes aspectos como vulnerabilidades o desafíos de oportunidad.

- VOLUMEN DE INFORMACIÓN:

El manejo de información a gran escala se presenta como un reto importante en diversas áreas. El crecimiento exponencial de la cantidad de datos generados, junto con la necesidad de procesarlos y analizarlos de manera eficiente, plantea numerosos desafíos.

Solamente en el SuperCADE Suba se manejan:

- \* 34 entidades
- \* + 190 trámites activos

La correcta gestión y manejo de la información es fundamental para brindar un servicio eficiente y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

- **REGISTRO DE NOVEDADES:**

En el día a día, en el desarrollo de las labores de cada entidad, pueden suceder novedades o eventos que afectan el servicio como lo son caídas de sistema, retrasos de personal, citas médicas, capacitaciones, reuniones, permisos, vacaciones, etc...

- **INTEGRAR AGENDAMIENTOS:**

La documentación entregada por las entidades como los son agendamientos del día y documentos de consulta se entregan de forma individual por entidad, en un punto de alta visita de ciudadanos y con bastantes entidades, el manejo de esta información es engorrosa generalmente ocasiona pérdidas de tiempo importante.

- **CALIDAD Y CONFIABILIDAD:**

Otro desafío es la calidad y confiabilidad de los datos. A medida que la información se va propagando en distintas fuentes y se comparte a gran escala, existe el riesgo de que se introduzcan errores o datos incorrectos. Garantizar la precisión y la integridad de los datos se convierte en una tarea clave.

- **PROMOCIÓN TECNOLÓGICA:**

En la era digital en la que nos encontramos, contar con tecnología de última generación nos permite ofrecer información de manera más precisa, rápida y confiable. La tecnología nos permite tener acceso a bases de datos actualizadas constantemente, realizar análisis en tiempo real y mantener procesos de comunicación ágiles y dinámicos.

- **HERRAMIENTA APROPIADA AL ENTORNO:**

Actualmente se utiliza un medio de comunicación entre los funcionarios como lo es el WhatsApp una aplicación moderna, donde se reportan las novedades pero que presenta las siguientes desventajas: Cuando la información es bastante amplia, es difícil buscar un tema concreto en el chat generando demora en los tiempos de respuesta.

*Preguntas orientadoras para la descripción de la solución innovadora: ¿Se tienen lecciones aprendidas sobre las respuestas fallidas al problema? ¿Qué ideas habían desarrollado los(as) servidores(as) públicos(as), la ciudadanía o los grupos de valor para afrontar el problema? ¿Qué buenas prácticas se conocen de otras entidades o de la misma Entidad para solucionar el problema? ¿Por qué la propuesta de solución presentada era la más indicada? ¿La iniciativa es una solución, representó un cambio significativo en la manera en que se han venido realizando las cosas? ¿Por qué considera su iniciativa como innovadora? ¿Qué proceso ha adelantado la iniciativa (por ejemplo, prototipado, testeo, evaluación y pilotaje, etc.)?-*

La Bitácora Digital SuperCADE Suba, se diseñó pensando en los desafíos presentes en la prestación del servicio a la ciudadanía en el punto de atención del distrito SuperCADE Suba, esta herramienta de apoyo nos permite estar a la altura en los aspectos demandados por el servicio, ya que permite en su estructura organizar los diferentes aspectos más importantes del servicio como lo son:

## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

- **MANEJO INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN:**

Gestión completa y eficiente de la información del SuperCADE Suba. Esto implica la recolección, almacenamiento, organización, análisis y uso estratégico de los datos.

- Manejo seguro y responsable de la información a cargo del grupo de trabajo de la Secretaría General.
- Banners informativos desde la entrada del punto de atención, con las fichas técnicas de las entidades más consultadas con accesos QR.

- **FACILITA EL TRABAJO EN EQUIPO:**

Permite que todos los funcionarios trabajen articuladamente en las estrategias desarrolladas para la prestación del servicio.

- Interacción de los funcionarios de la Secretaría General en el punto de trabajo en una plataforma centralizada.
- Permite articular estrategias de servicio.

- **COMUNICACIÓN EFICIENTE:**

Es fundamental para garantizar una transmisión clara y efectiva de información entre las partes. Implica utilizar los medios y canales adecuados, transmitir el mensaje de manera concisa y comprensible, y asegurarse de que se entienda correctamente entre los servidores públicos, las entidades presentes en el SuperCADE y la ciudadanía.

- Calidad del mensaje
- Velocidad de respuesta

- **PROCESOS TECNOLÓGICOS DE LA ACTUALIDAD:**

Los códigos QR permiten a los usuarios escanearlos con sus dispositivos móviles y acceder instantáneamente a información detallada de las Entidades, Trámites, Productos y Servicios.

- Aumento de productividad.
- Accesibilidad a la información.

## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

- **ACTUALIZACIÓN EN TIEMPO REAL:**

La información se actualiza de manera inmediata y sincronizada a medida que ocurren los cambios, los datos se actualizan de forma instantánea y los usuarios pueden acceder a la información más actualizada en cualquier momento desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

- Información del punto de atención actualizada permanentemente como lo son: Novedades en el servicio, caídas de sistema, horarios de almuerzo, permisos, reuniones, capacitaciones, calamidades, citas médicas, etc...

- **TIEMPOS DE RESPUESTA:**

Uno de los factores determinantes del servicio es la velocidad con que se responden los requerimientos de los ciudadanos, La herramienta nos permite tener centralizada la información facilitando el acceso, consulta y promoción.

- Habladores del punto de atención, en la entrada del SuperCADE, con la información más importante y relevante del servicio.
- Fichas técnicas de apoyo con la información requerida, ubicadas en el aplicativo para ser promocionadas con acceso desde el celular.

- **INTEROPERABILIDAD:**

Integrar la aplicación web con otras plataformas y sistemas del distrito, facilitando la interoperabilidad y permitiendo el intercambio de información entre diferentes entidades.

- Promoción de Bogotá te escucha, Guía de Trámites y Servicios y las paginas directas de las entidades inherentes.

- **PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA:**

La implementación de la herramienta Bitácora Digital SuperCADE Suba, crea un ambiente apropiado para brindar el servicio, fortaleciendo los protocolos de atención del distrito y mejorando la imagen institucional, aumentando favorablemente la percepción ciudadana.

- Aplicativo con imagen institucional.
- Por medio del aplicativo prestar un servicio de calidad.

## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

- HERRAMIENTA APROPIADA AL ENTORNO:

Promover la imagen institucional es clave para encontrar confianza, credibilidad, diferenciación y valorización de la imagen corporativa.

- Imagen adecuada al servicio del SuperCADE Suba.
- Puerta de entrada a los servicios prestados en el punto de atención.

*-¿Dónde?: Contexto para definir la cobertura. Localización, dependencias o áreas en las que se desarrolló el proyecto. Ejemplo: Red de SuperCades, sede de la Secretaría General, casa de Servidores(as) y/o contratistas (por medio de redes sociales o intranet) etc.*

La herramienta Bitácora Digital SuperCADE Suba, se implementó en el SuperCADE Suba, punto de atención presencial, de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, perteneciente a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

*-¿Quiénes?: Población objetivo, es decir grupo al que se dirigieron las acciones y recibieron sus beneficios, Ejemplo: Servidores (as) y contratistas de la Secretaría General, grupos de valor externos de la entidad, personal de aseo de la entidad, etc.*

Se diseñó para los actores principales del servicio: servidores públicos de la Secretaría General, los funcionarios de las entidades presentes en el SuperCADE y la ciudadanía en general.

*-¿Para qué? ¿Qué se esperaba alcanzar o se alcanzó con el desarrollo del proyecto?*

En términos generales exaltamos la posibilidad de mejorar la calidad en el servicio a la ciudadanía, como argumento principal, ya que nuestra razón de ser es el ciudadano y todo aquello que mejore el servicio va en beneficio de nuestra entidad y del desarrollo social.

*-¿Cuáles y Cómo se abordaron enfoques del Plan de Desarrollo?*

Nuestro proyecto se identifica con el Enfoque de participación ciudadana. Es un proceso que se entiende como un derecho, mediante el cual, se aproxima la ciudadanía a la construcción del Nuevo Contrato Social y Ambiental, así como la forma, en que el gobierno de manera transversal a su acción entiende su relación con ésta, a través, fundamentalmente, del modelo de gobierno abierto, con el objeto de construir colectivamente, generando confianza y empoderamiento ciudadano para la defensa y reconocimiento de sus intereses y los de la ciudad.

*¿A qué Objetivos de Desarrollo Sostenible apuntó su proyecto?*

Dentro de los principales objetivos de desarrollo sostenible ODS, con los que nos identificamos en nuestro proyecto y nos sentimos partícipes están:

- Igualdad de género, Alianzas para lograr los objetivos y Trabajo decente y crecimiento económico.

## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

### 6. Cronograma de ejecución del proyecto

*¿Cuándo inició proyecto?*

El proyecto comienza en el segundo semestre del 2022.

*¿Qué etapas contempló/ará?*

Etapa 1: Herramienta únicamente para Funcionarios de la Secretaria General. II-2022

Etapa 2: Herramienta con acceso al ciudadano I-2023

Etapa 3: Herramienta con acceso a las entidades presentes en el SuperCADE Suba II-2023

*¿Es un proyecto a corto, mediano o largo plazo?*

El proyecto Digital SuperCADE Suba es un proyecto a mediano plazo. Está pensado para el SuperCADE Suba en tres fases, si se implementara en otro punto de atención el tiempo se reduciría por tener la experiencia inicial.

*¿Cuáles son las etapas que se han ejecutado?*

Se ejecutó la etapa 1, se está implementando la etapa 2 está en fase de aprobación. I-2023

*¿El proyecto continuará siendo mejorado o actualizado?*

Hemos pensado en nuestro grupo de trabajo agregar otros componentes que están en estudio, si identificamos aspectos del servicio en los que podamos mejorar por medio de la aplicación, está abierta la puerta para nuevos desafíos.

*¿El proyecto continuará más allá del tiempo de ejecución?*

La idea es implementar la herramienta el tiempo que sea necesario para acompañar la labor de servicio al ciudadano en la red de CADES Y SUPERCADES, hasta que el servicio lo demande o hasta que aparezca otra solución mejor a la que propone la Bitácora Digital SuperCADE Suba.

### 7. Factores claves para el éxito (150 palabras)

La Secretaria General es la entidad líder del sector Gestión Pública, dentro de sus objetivos estratégicos esta: Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores. La herramienta Bitácora Digital SuperCADE Suba, llega para reforzar la atención del servicio a la ciudadanía, contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad así como el cumplimiento de los derechos y deberes de la Secretaría General. Con este enfoque de servicio, definimos los aspectos más relevantes de la herramienta para promocionarla exitosamente entre los usuarios.

1. Diseño intuitivo y fácil de usar
2. Funcionalidades útiles y relevantes



## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

3. Accesibilidad
4. Seguridad de la información
5. Soporte técnico
6. Actualizaciones y mejoras constantes
7. Diseño Responsive

### 8. Requerimientos del producto o servicio y del proyecto (350 palabras)

#### 1. Registro y autenticación de usuarios:

- El aplicativo debe permitir el ingreso a los funcionarios de la Secretaria General registrados para el uso de la herramienta por medio del correo electrónico institucional.
- Acceso básico sin registro, solo consultar la información (ciudadanía).

#### 2. Gestión de usuarios y roles:

- Se requiere un sistema que permita la gestión de usuarios y la asignación de roles y permisos para controlar el acceso a las funciones y los datos del sistema.
- El profesional responsable del punto de atención determina los niveles de acceso.

#### 3. Crear Elementos:

El sistema debe ser capaz de almacenar, modificar y recuperar datos de manera eficiente y precisa, garantizando la integridad y la confidencialidad de la información.

- El usuario registrado podrá crear elementos.
- Acceso básico, no podrá crear elementos (ciudadanía).

#### 4. Consultar Elementos:

- El usuario registrado podrá consultar elementos.
- Acceso básico, podrá consultar elementos (ciudadanía).

## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

### 5. Actualización de Elementos:

- El usuario registrado podrá actualizar elementos.
- Acceso básico, no podrá actualizar elementos (ciudadanía).

### 6. Borrado de Elementos:

- El usuario registrado podrá borrar elementos.
- Acceso básico, no podrá borrar elementos (ciudadanía).

### 7. Rendimiento y tiempos de respuesta:

- Es importante establecer los requerimientos de rendimiento de la aplicación web, como los tiempos de carga de las páginas, la capacidad de respuesta y la escalabilidad para manejar un alto volumen de usuarios simultáneos.

### 8. Diseño Responsive:

- Es importante que la aplicación web sea compatible con diferentes dispositivos y tamaños de pantalla. Debe ser responsiva y adaptarse a computadoras de escritorio, tablets y dispositivos móviles.

### 9. ¿Cómo se proyecta a largo plazo el proyecto en la entidad, el Distrito Capital u otras entidades públicas del orden nacional? (300 palabras)

#### a) Alcance a la Secretaría General

El alcance de nuestro proyecto está orientado principalmente a la Secretaría General, a contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad así como el cumplimiento de los derechos y deberes de la Secretaría General. La entidad en sus diferentes puntos de atención del distrito, necesita implementar soluciones novedosas para los grandes desafíos que plantea el servicio día a día.

A largo plazo el concepto Bitácora Digital SuperCADE Suba, podrá ser implementado en los diferentes CADES Y SUPERCADERES de la ciudad, la experiencia obtenida nos da fe de la importancia de la implementación de una herramienta tecnológica con enfoque al servicio a la ciudadanía.

## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

b) Alcance a la Alcaldía Mayor

c) Alcances adicionales identificados

### 10. Riesgos (Positivos y negativos) (Indique como mínimo 3 y máximo 5)

#### POSITIVOS

1. Mayor eficiencia y rapidez en los trámites: Una aplicación web bien diseñada y funcional puede agilizar los procesos administrativos, lo que resulta en una mayor eficiencia y una respuesta más rápida a las necesidades de los ciudadanos.
2. Mayor transparencia y rendición de cuentas: Una aplicación web puede facilitar el acceso a información pública, ayudando a promover la transparencia y garantizar una mayor rendición de cuentas por parte de las instituciones y organismos que brindan servicios a la ciudadanía.
3. Participación ciudadana: Estos mecanismos permiten una mayor participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios prestados en el SuperCADE.
4. Mejora en la comunicación y atención al cliente: Facilitar la comunicación y el contacto entre los ciudadanos y los responsables de brindar los servicios. Esto puede resultar en una mejor atención al cliente, ya que los usuarios tienen la posibilidad de realizar consultas, identificar trámites y obtener respuestas más rápidas a sus inquietudes.

#### NEGATIVOS

1. Riesgos de seguridad de los datos: Una aplicación web puede estar expuesta a riesgos de seguridad cibernética, como piratería informática, robo de información personal o filtraciones de datos. Esto podría comprometer la privacidad y confidencialidad de la información de los ciudadanos.
2. Exclusión digital: Aunque una aplicación web puede ofrecer beneficios, es importante considerar aquellos ciudadanos que no tienen acceso a internet o que no están familiarizados con la tecnología. Esto podría resultar en una exclusión digital y limitar el acceso a los servicios para ciertos segmentos de la población.
3. Fallos técnicos y tiempos de inactividad: Las aplicaciones web están sujetas a posibles fallas técnicas o interrupciones del servicio. Esto puede ocasionar retrasos en los trámites, frustración de los usuarios y una mala experiencia en general.
4. Resistencia al cambio y adaptación: Al introducir una nueva aplicación web, puede haber resistencia o dificultad de los ciudadanos para adaptarse al nuevo sistema. Esto puede generar rechazo, falta de confianza y limitar la adopción de la plataforma.



## CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2023

5. Dependencia tecnológica: Al depender de una aplicación web para el servicio a la ciudadanía, existe el riesgo de que, si ocurren fallas, interrupciones prolongadas o discontinuación del servicio, los ciudadanos queden sin acceso a los servicios esenciales o enfrenten dificultades para llevar a cabo sus trámites.

### 6. Hitos claves y resultados (150 palabras)

La calidad del servicio a la ciudadanía es de suma importancia para garantizar la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos. Se refiere a la manera en que los servicios públicos y los organismos gubernamentales cumplen con las necesidades y expectativas de la población. La calidad del servicio se puede evaluar a través de diversos aspectos, como la eficiencia en la atención a las solicitudes, la prontitud en la resolución de problemas, la transparencia en la información proporcionada, la amabilidad y el respeto en el trato con los ciudadanos, entre otros. Para mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía, es importante que las instituciones se enfoquen en escuchar las necesidades de las personas, implementar procesos eficientes y transparentes, capacitar al personal en servicio al cliente y fomentar una cultura de mejora continua. De esta manera, se contribuirá a una relación más positiva entre los ciudadanos y los proveedores de servicios públicos.

### 7. Presupuesto

*Resuma los ítems que han financiado y/o financiarán el proyecto*

Presupuesto detallado			
Rubro	Valor/unidad	Total	Fuente de la cotización
Membresía PADLET	0	0	Aplicativo de código abierto
Membresía Google Sites	0	0	Aplicativo de código abierto