



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

1. Objetivo

El concurso de innovación y transformación tiene como objetivo fortalecer y potenciar en los (as) servidores (as) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el desarrollo de la creatividad y la ideación, para el diseño de soluciones que se ajusten a las necesidades, problemas de la administración pública. Igualmente, promueve la innovación y crea espacios para identificar, valorar, sistematizar, normalizar, aplicar y difundir las experiencias novedosas que contribuyan a la solución de problemas estructurales de la entidad.

En este orden de ideas, los proyectos deben estar encaminados a aportar al mejoramiento continuo a través de la creación de soluciones a problemáticas o necesidades de los grupos de valor, mejora de los procesos o generación de nuevos productos o servicios.

El diligenciamiento de este formato permitirá entender la lógica de los proyectos presentados, su pertinencia, implementación, impacto y sostenibilidad.

2. Aspectos de política pública que enmarcan el desarrollo del concurso

El desarrollo del Concurso de Innovación y Transformación 2025, desarrollado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., tiene como referentes principales la implementación y fortalecimiento de las políticas de Talento Humano y Gestión del Conocimiento y la Innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política Pública de Gestión Integral del Talento Humano 2019-2030 y el Plan de Desarrollo Distrital como marcos de acción.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- con el objetivo de lograr una gestión y un desempeño institucional que generan valor público estableció siete dimensiones, siendo una de ellas, la enfocada en la Gestión Estratégica del Talento Humano cuya política estableció el propósito de *“permitir que las entidades cuenten con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente, que contribuya a cumplir con la misión institucional y los fines del Estado, para lograr su propio desarrollo personal y laboral”*. De igual forma, estableció la dimensión de Gestión del Conocimiento e Innovación cuya política tiene el propósito de *“facilitar el aprendizaje y la adaptación de las entidades a los cambios y a la evolución de su entorno, a través de la gestión de un conocimiento colectivo y de vanguardia, que permita generar productos/servicios adecuados a las necesidades de los ciudadanos y, además, propicie su transformación en entidades que a través de su dinámica, faciliten la innovación institucional en el marco de un Estado eficiente y productivo”*.

Así mismo, el Plan Distrital de Desarrollo 2024–2027 “Bogotá Camina Segura” definió cinco objetivos estratégicos que orientan la acción de la Administración Distrital. El quinto de ellos, *“Bogotá confía en su gobierno”*, incluye el programa de innovación pública para la generación de confianza ciudadana, el cual se materializa en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., mediante su compromiso con el fortalecimiento de los procesos de innovación pública en las entidades distritales, a través de la implementación



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

de habilitadores, el desarrollo de capacidades en intraemprendimiento, el trabajo colaborativo y la articulación entre actores públicos y privados (PDD, 2024).

Por otro lado, la Política Pública de Gestión Integral de Talento Humano 2019-2030 (CONPES 07-2019) se sustenta en “*el enfoque sobre “potencial humano” que parte de reconocer que las personas trabajadoras tienen necesidades, expectativas y motivaciones personales y una capacidad productiva, de creación, de innovación, de aprendizaje y de crecimiento permanente que debe gestionarse para garantizar un desarrollo organizacional efectivo y adopta el enfoque de “cierre de brechas” porque reconoce que aun cuando se producen avances significativos en la gestión de talentos, es necesario repensar en intervenciones sistémicas y de largo plazo que promuevan el fortalecimiento y potencien las capacidades de las servidoras y los servidores públicos para la provisión efectiva de bienes y servicios públicos y como actores estratégicos para crear confianza y legitimidad ciudadana a partir de la dignificación de su labor.*”

En concordancia, la Política Gestión Integral de Talento Humano 2019 - 2030 tiene como propósito “*gestionar el potencial del talento humano de la administración distrital, como factor estratégico para generar valor en lo público y contribuir al desarrollo de la ciudad, creando confianza y legitimidad en su accionar*” y para el cumplimiento de este fin se debe, entre otros, “*promover la innovación pública y la gestión del conocimiento en las organizaciones distritales.*”

Es así como para la presente versión del Concurso de Innovación se ha considerado fundamental el impulso y reconocimiento de diferentes apuestas, por ello, los proyectos que se pueden postular e inscribir en el concurso podrán tratar temáticas tales como: iniciativas sobre cuidado y protección del medio ambiente, gobierno abierto, big data y analítica, gestión del talento humano, inclusión social, compras públicas, enfoques diferenciales y equidad de género, derechos humanos, cultura ciudadana, confianza ciudadana, responsabilidad social, entre otros.

3. Indicaciones generales

- Puede expandir las filas de las tablas establecidas en caso de ser requerido, apoyarse de infografías, gráficas y otros recursos para ampliar la información de la iniciativa.
- Deberá enviar el documento final, por medio de memorando electrónico a través de SIGA, dirigido a la Dirección de Talento Humano.
- La fecha máxima de entrega del informe será el **29 de agosto de 2025**.
- En caso de presentar inquietudes sobre el diligenciamiento del formato, puede remitirlas a los correos electrónicos bienestarintegral@alcaldiabogota.gov.co ymcmartinez@alcaldiabogota.gov.co.
-

4. Diligenciamiento del formato

Por favor complete la información solicitada a continuación:



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

4.1. Título del proyecto

Salas Especializadas de Atención Flexibles

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

Se recomienda contextualizar brevemente el problema (2 o 3 frases), presentar la idea central de tu solución o enfoque innovador, mencionar que se ha hecho hasta ahora y qué impacto se espera, y establecer de manera clara el valor que representa para la entidad o los grupos de valor.

Con el inicio de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia Covid-19, se fortaleció la digitalización de los trámites, sin embargo, la brecha digital, generó que para un segmento de la población percibiera la digitalización como una barrera entre el ciudadano y las entidades públicas; lo anterior ocasionó que un grupo poblacional tuviera que acudir a la atención presencial de manera masiva, generando diversas problemáticas que afectaban tanto ciudadanía como a los servidores. Por lo anterior nació el modelo de atención Salas Especializadas De Atención Flexibles; basado en el aprovechamiento del espacio físico, con orientación, verificación y filtro directo por parte de funcionarios de cada entidad, organizado, con espacios señalizados, mobiliario numerado, acceso información de calidad de primera mano, garantizando la efectividad en el trámite, reduciendo el tiempo de espera al ciudadano, promoviendo atención digna, eficiente, calidad y amable, reduciendo el número de quejas y aumentando la reputación de la entidad. durante el desarrollo del proyecto se ha logrado implementar y mantener un total de 5 salas especializadas de atención flexibles; esperando replicar este modelo de atención a otros puntos de servicio de la red cade, ya que aporta un alto valor a los funcionarios de la Secretaría General y a su vez que reduce la exposición a situaciones de agresión.

4.3. Nombres de los(as) integrantes del grupo

Nombre	Grupo o equipo de trabajo	Dependencia	Tipo de vinculación	Email
Juan Guillermo Rios	SEAF	Oficina Asesora De Planeación	Carrera Administrativa	jgrios@alcaldiabogota.gov.co
José German Vargas Malaver	SEAF	Dirección Del Sistema Distrital De Servicio A La Ciudadanía	Carrera Administrativa	jgvargas@alcaldiabogota.gov.co
Juan David Bermúdez León	SEAF	Dirección Del Sistema Distrital De Servicio A La Ciudadanía	Carrera Administrativa	jdbermudez@alcaldiabogota.gov.co

4.4. Objetivos

4.4.1. Objetivo General

Brindar una atención eficiente, transparente, digna, igualitaria, equitativa y de calidad a



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

la ciudadanía, en el marco de un ambiente más digno, seguro y organizado tanto para los funcionarios como para los ciudadanos que hacen presencia en esta sede.

4.4.2. Objetivos Específicos

- 4.4.3. Atender contingencias previsibles y las que no, de acuerdo con la dinámica del servicio del SuperCADE Bosa teniendo en cuenta los factores socioeconómicos necesidades de la localidad, calendarios tributarios entre otras.
- 4.4.4. Fortalecer el primer contacto con la ciudadanía, garantizando trato digno, acceso a información reducción en los tiempos de atención y una mayor organización para los ciudadanos que acuden a súper CADE bosa
- 4.4.5. Garantizar la atención efectiva, conforme a los filtros previos y requisitos establecidos.
- 4.4.6. Generar Atención personalizada por parte de un funcionario de las entidades, eliminando barreras de acceso a la información y atención socialmente percibidas por la ciudadanía
- 4.4.7. Descongestionar las salas de espera, garantizando que los turnos asignados sean trámites efectivos, al contar con un funcionario de la entidad en rol de filtro, en sala se valida los requisitos del trámite.

Nota: se utilizarán las siguientes en el documento, para facilitar la lectura de las misma y evitar extender el mismo:

DSDSC: Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

SEFA: Salas Especializadas de Atención flexibles.

Red Cade: Centros de Atención Distrital Especializada, centros que agrupan entidades Distritales, Nacionales y privadas para atención de la ciudadanía.

SEAF: Salas Especializadas de Atención flexibles.

SGAMB: Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

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

Además de detallar la fase de implementación, en esta sección se presenta el marco de referencia del proyecto. Deben utilizar como referencia las siguientes preguntas orientadoras, las cuales permitirán identificar la situación que se abordó con la iniciativa:

Salas Especializadas de Atención Flexibles – SuperCADE Bosa

Con el inicio, de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia Covid-19 el 06 de marzo de 2020 la Red CADE, afrontó diversos retos a nivel administrativo, operativo , logístico y social, como lo fueron; garantizar la continuidad en la atención a la ciudadanía, y el acceso a la información, trámites y servicios para los habitantes de la ciudad de Bogotá, y el estricto cumplimiento de las medidas sanitarias de prevención establecidas por el gobierno nacional y local, mediante la elaboración y aplicación de estrictos protocolos de bioseguridad para el manejo y control del Covid-19.

Como respuesta de control sanitarios el acceso a la información y realización de trámites se volcó al canal virtual, por lo cual un gran número de entidades presentes en la Red CADE, establecieron el agendamiento de cita previa, para atención a la ciudadanía.



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

El agendamiento previo para atención presencial, realización de trámites virtuales y barreras de acceso a la información continuaron aun después de la finalización de la emergencia sanitaria, rezagando a un importante grupo poblacional que por sus características socioeconómicas, demográficas y culturales (analfabetismo tecnológico o digital, bajos niveles de acceso a información, inaccesibilidad a mecanismos tecnológicos,) obligando así a la atención presencial, acudiendo así a los diferentes puntos de atención sin agendamiento previo de cita y con una alta expectativa de resolver sus diferentes problemáticas.

Durante la vigencia 2024, en el SuperCADE Bosa se identificaron diversas problemáticas que impactan de manera adversa el ciclo de atención, potenciadas por los bajos niveles de acceso a información, analfabetismo tecnológico por parte de la ciudadanía en general, alta demanda de atención y/o acceso a trámites y servicios, al igual que cambios en los procesos de facturación por parte de las Empresas de Servicios Públicos (ESP), cumplimiento de calendarios tributarios, convocatorias de los diversos programas que los entes territoriales o nacionales que se ofertan a la ciudadanía, y cierres o reubicaciones de puntos de atención propios de las entidades, lo que conlleva a la red CADE a una mayor carga operativa y administrativa en pro de garantizar la adecuada prestación del servicio.

De la misma forma, es importante relacionar el impacto que presentaba en la prestación del servicio:

1. Dificultad para el acceso a la información parte de la ciudadanía.
2. Transferencia del riesgo operacional de las entidades hacia la Secretaría General.
3. Falta de organización, (la ciudadanía no tiene claridad de dónde ubicarse al interior del punto, la ciudadanía no sabe el orden de llegada cuando un servicio, atención o entidad no puede prestar la atención de inmediato, la ciudadanía en su afán de ser atendida deambula entre los módulos de atención, interrumpiendo la atención y o ciclo de servicio).
4. Altos tiempo de espera para la ciudadanía, sin garantía en la efectividad del trámite a realizar.
5. Entidades con capacidad operativa bajo agendamiento insuficiente.
6. Perdida reputacional de la Secretaría General y de las entidades presentes en este punto de atención.

Preguntas orientadoras para la descripción del problema:

- ¿Por qué lo que estábamos haciendo no funcionó?

El modelo de atención postpandemia seguía orientado a la ciudadanía a los canales digitales, pero no consideraba las barreras tecnológicas, educativas y culturales de buena parte de la ciudadanía. El acceso por agendamiento virtual excluyó a quienes más necesitan servicios presenciales

- ¿Qué intentos había realizado la entidad o un tercero para solucionar el problema?

Por parte de la DSDSC se dio cumplimiento a los lineamientos de atención adoptados por cada entidad, algunas optaron por ampliar el canal virtual y agendar atención presencial, pero la capacidad operativa fue insuficiente. Se recurrió a señalización básica, aumento de personal en algunos casos, pero sin una solución estructural ni flexible.

- ¿Existen datos que contribuyeron a la comprensión del problema?

Si, algunos de ellos son:



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

- Altas tasas de PQRS. (Bogotá te escucha) Ver Anexo 1, página 13
- Fotos y registros de filas desbordadas, conflictos y tiempos excesivos de espera. Ver Anexo 1, páginas 3,4 y 5
- Reportes de aglomeración y riesgo público.
- Monitoreo del Sistema de Asignación de Turnos (SAT). Ver Anexo 1, paginas 10, 11 y 12
- Alta demanda en entidades específicas como DIAN, SISBEN, Vanti, ENEL y SECRETARÍA DE HACIENDA – SDH Ver Anexo 1, pagina 4 contingencia Sisbén

¿Cómo afectó el problema a los(as) servidores(as) públicos(as), ciudadanía o grupos de valor de la entidad?

- Servidores(as) públicos(as): los principales problemas se presentan como resultado de la exposición a factores de riesgo como: físico, psicosocial, y públicos por intentos de asonada generando hacia los funcionarios agresiones físicas, maltrato verbal y emocional, desgaste en factores emocionales, sobrecarga operativa y trasferencia de riesgo operacional por parte de las entidades.
- Ciudadanía: se vio expuesta a condiciones climáticas, desinformación, desorganización, falta de atención, brechas de acceso a la información, sesgos informativos y sociales, los ciudadanos debían acudir a terceros no autorizados para realizar sus trámites, ciudadanía víctima de estafadores que aprovechaban la falta de atención por parte de las entidades, las situaciones mencionadas pueden llegar a permear la capacidad económica de los ciudadanos que hace uso de la red cade.
- La SGAMB: sufrió pérdida reputacional, aumento en quejas y riesgos administrativos.

Marco de Referencia de la Solución: Salas Especializadas de Atención Flexibles

El proyecto nace como una reingeniería, utilizando recursos existentes del SuperCADE Bosa. Se creó un nuevo modelo de atención basado en el aprovechamiento del espacio físico para diseñar salas especializadas de atención flexibles, con orientación, verificación y filtro directo por parte de funcionarios de cada entidad, organizado, con espacios señalizados, mobiliario numerado.

CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025



Ver Anexo 1, página 6

El ciudadano ingresa al interior del SuperCade y no se encuentra con barreras o filas de acceso al exterior del punto, donde es recibido por **el anfitrión** de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, quien identifica las necesidades particulares del mismo y se dirige según corresponda, y si cumple con los requisitos para su atención, lo **remite a la sala flexible**, donde se encontrará con un funcionario de la DSDSC el cual cumple **el rol de gestor de Sala**, y será el encargado de dirigir al ciudadano hasta el lugar donde debe tomar asiento. Posteriormente el ciudadano, es atendido por **el asesor de la entidad** del cual se pueden presentar tres escenarios:

- La orientación inicial, es suficiente y no es necesario para el ciudadano pasar al módulo.
- El ciudadano no cumple con los requisitos del trámite, pero se lleva la información de los requisitos
- Puntos de atención horarios etc., estableciendo un contacto directo con la entidad en términos y tiempos acordes, garantizando el acceso a la información generando sentimientos de tranquilidad, confianza y transparencia.
- Por la naturaleza del trámite se hace necesario que el ciudadano pase al módulo para lo cual el filtro gestionara lo pertinente para la atención del ciudadano, para ello hace uso de diferentes herramientas como el pre-turno físico y digital, agendamiento de cita, autorización de atención.

Resultados e Impacto

- Reducción significativa de PQRS.
- Mejora en la organización y acceso a información.
- Eliminación de aglomeraciones y tiempos excesivos de espera.



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

- Mayor dignidad y trato humanizado.
- Atención sin exclusión para adultos mayores y ciudadanos sin recursos tecnológicos.
- Reputación institucional fortalecida.
- El modelo garantiza, que la ciudadanía es atendida por la entidad.

El proyecto representa una oportunidad clave de transformación del modelo tradicional de atención en Bogotá. Demuestra que con recursos propios (a cero (o) costo) y reingeniería es posible garantizar y optimizar los servicios, construyendo espacios inclusivos, con dignidad y eficiencia en la atención a la ciudadanía.

- (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>)

4.6. Cronograma de ejecución del proyecto

El proyecto inicio, en febrero de 2024 y termino en octubre de 2024 el cual fue un proyecto a corto plazo y se ejecutó por fases las cuales se relaciona a continuación:

Fases de Implementación del Proyecto

1. Diagnóstico y Prioridades (Fase 1):

- Monitoreo del SAT y revisión de PQRS.
- Identificación de entidades con mayor demanda (DIAN, SISBEN, Vanti, ENEL, Hacienda).
- Evaluación de espacio disponible, mobiliario y señalización reciclada.

2. Diseño de la Solución (Fase 2):

- Organización por bloques estratégicos.
- Numeración y señalización de mobiliario.
- Instalación de funcionarios-filtro por entidad.
- Enlace directo con personal DSDSC para orientación inicial.

3. Ejecución e Instalación (Fase 3):

- Montaje de salas al interior del SuperCADE.
- Eliminación de barreras externas.
- Articulación en tiempo real entre DSDSC y entidades.
- Inclusión de ciudadanos sin cita y atención preferencial.

4. Operación y Evaluación (Fase 4):

- Funcionamiento sin interrupción con monitoreo continuo.
- Asignación de pre-turnos y control de flujo.
- Medición de impacto: disminución de filas, quejas y mejora en percepción ciudadana.



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

5. Ajustes y Escalabilidad (Fase 5):

- Redistribución de sillas y espacios según ciclos de demanda.
- Capacitación continua de funcionarios.
- Planeación de integración con pantallas informativas y reportes SAT.

Nota: Es importante mencionar que durante la vigencia 2025, este modelo de atención a la ciudadana fue revisado por el nivel central de la DSDSC, en un ejercicio donde participaron los funcionarios del Super cade Bosa, así como a los funcionarios de las entidades que cada día hacen uso de las salas especializadas de atención flexible; a su vez este modelo de servicio está en evaluación para ser replicado en otros puntos de atención de la red cade

4.7. Factores claves para el éxito (150 palabras)

Se deben identificar los elementos o condiciones que fueron determinantes para que el proyecto avanzara de manera exitosa. Pueden incluir factores internos o externos, tales como:

- Aprovechamiento de espacio y mobiliario disponible.
- Articulación con las entidades de más alto impacto en la operación.
- Apoyo a la iniciativa por parte de los funcionarios de la SGAMB del Super Cade Bosa.
- Compromiso de los funcionarios de las entidades para afrontar el nuevo rol del filtro.
- Articulación institucional de las entidades usuarias de sala al asignar el talento humano necesario.
- Vocación de servicio.
- Transparencia y claridad en la entrega de información al ciudadano
- Términos y condiciones de uso de las salas especializadas claros y precisos tanto para los ciudadanos las entidades y los funcionarios de la SGAMB

Recuerden que no se trata de enumerar logros, sino de destacar los aspectos que hicieron posible alcanzar resultados y superar obstáculos. Estos factores deben ser concretos y reflejar cómo aportaron al éxito del proyecto o a su sostenibilidad.

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

Se debe describir de forma concreta qué necesita el proyecto para funcionar o implementarse adecuadamente, tanto desde el punto de vista técnico como operativo. Pueden mencionar las condiciones necesarias para que el producto o servicio innovador pueda funcionar o prestarse correctamente (características técnicas, funcionales o de diseño, plataformas tecnológicas o herramientas requeridas, recursos humanos o capacidades específicas, manuales, protocolos o lineamientos que se deben desarrollar).

Es importante mencionar que el proyecto de salas especializadas de atención flexible ya funciona de manera correcta en el super cade bosa y ha estado en funcionamiento desde el año 2024, a continuación, se listaran los requerimientos necesarios para un mejor funcionamiento, una mayor cobertura del proyecto y una mayor perduración en el tiempo.



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

Requerimientos técnicos:

- Adopción e implementación de la estrategia por parte de la Secretaría General como un parámetro del servicio en cada punto de la red que lo requiera.
- Inclusión de la estrategia en manuales y guías del servicio al ciudadano
- Inclusión de la estrategia en los acuerdos de nivel de servicio.
- Mantener la naturaleza de las salas ya que estas son flexibles porque se adaptan a las necesidades, dinámicas y/o contingencias que se presenta continuidad a la flexibilidad de la sala.
- Priorizar la naturaleza flexible de este modelo de atención, como su mayor atributo, dado que se puede adaptar a la necesidad, dinámica y/o la contingencia que presente en el punto de atención, garantizando la operatividad de las demás entidades optimizando así los recursos

Requerimientos operativos:

- Asignación del suficiente talento humano tanto de la Secretaría General como de las entidades usuarias de las salas para la implementación de la estrategia.
- Señalización y demarcación de los espacios con materiales más resistentes adecuados y con un diseño institucional estandarizado.
- Sistemas de asignación de pre-turnos digitales y estandarizados.

No es necesario que tengan todos los requerimientos asegurados en este momento, pero sí que puedan identificarlos claramente para prever su gestión y garantizar la viabilidad del proyecto.

4.9. ¿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 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.:

Mediante la identificación, evaluación e implementación del modelo de operación de salas flexibles en los puntos de la Red CADE que cumplan las condiciones necesarias para su desarrollo.

- b) Alcance frente al Distrito Capital:

La inclusión de las salas especializadas de atención flexibles en acuerdos de nivel de servicio manuales de atención e inclusión en la política pública de servicio al ciudadano.

- c) Alcances adicionales identificados: N/A

4.10. Riesgos positivos y negativos (Indique como mínimo 3 y máximo 5)



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

Un riesgo negativo es un evento que, de materializarse, podría retrasar, limitar o comprometer el éxito del proyecto. Un riesgo positivo (también llamado oportunidad) es un evento que, si ocurre, puede potenciar los resultados o generar valor adicional. Igualmente, para cada riesgo pueden considerar:

Positivos:

- Implementación del proyecto en otros puntos de la red cade
- Inclusión de la estrategia en manuales, acuerdos de nivel de servicio, procesos y procedimientos de la entidad
- Inclusión de la estrategia dentro de las políticas de servicio al ciudadano
- Implementación de un sistema de valoración ciudadana frente a la experiencia de servicio
- Reducción de los tiempos de Atención.
- Eliminación de barreras de acceso a la información y atención personalizadas
- Trato digno a los ciudadanos ya que no deben hacer filas de pie.

Negativos

- Falta de apoyo por parte de la DSDSC
- Falta de apoyo por parte de profesional responsable del punto
- Falta de compromiso por parte de las entidades para la implementación de la estrategia
- Mal manejo de las salas de atención flexible por parte de los funcionarios o ciudadanos podría ocasionar una disminución reputacional a la Secretaría General y las entidades presentes en este punto de atención.
- Conatos de conflictos entre ciudadanía y funcionarios, conflictos individuales y grupales (asonadas) tanto al interior como al exterior de las sedes

4.11. Hitos claves y resultados (150 palabras)

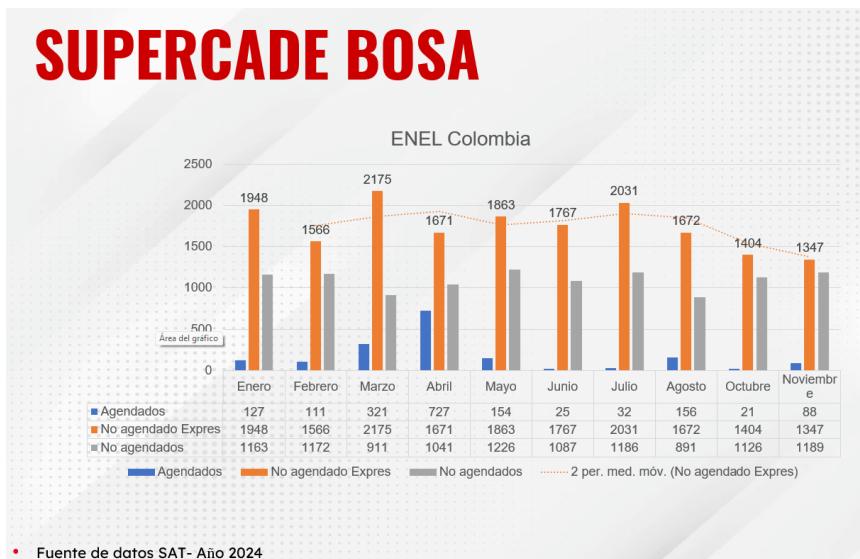
Se debe presentar una síntesis breve de los principales logros o avances alcanzados durante el desarrollo del proyecto. Pueden incluir:

- Apropiación de las salas de atención flexible por parte de las entidades usuarias
- Designación de talento humano por parte de las entidades usuarias para la atención de las salas atención flexible
- Implementación de sistema de asignación de pre-turnos digitales por parte de la entidad ENEL Colombia
- Efectividad de más del 97 % de los trámites realizados, gracias al proceso de depuración en las salas atención flexible
- Reducción de carga social, emocional, administrativa y operativa para los grupos de valor involucrados.
- Puntos de atención seguros
- Verificación de estadísticas de atención del año 2024.

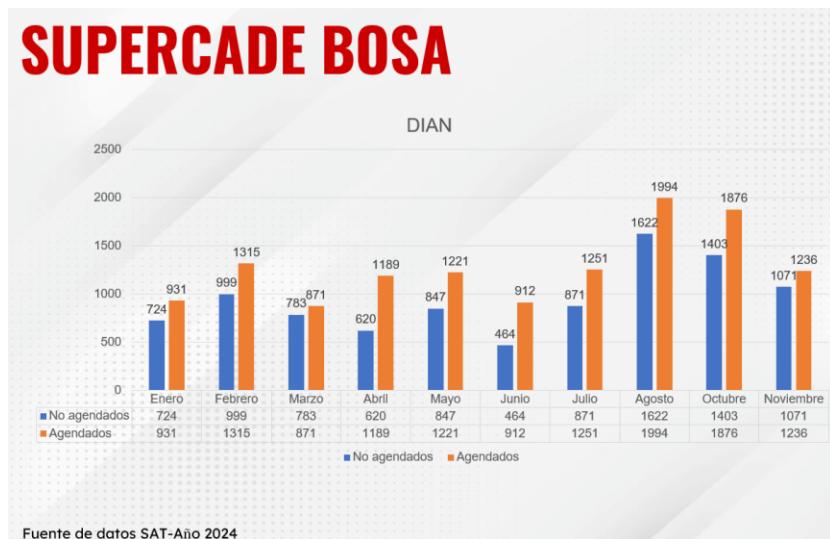
CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

- Hitos clave: momentos significativos que marcaron el avance del proyecto, como el inicio del piloto, validación de usuarios, generación de una herramienta, firma de alianzas, etc.
- Resultados: efectos o cambios concretos observados o medidos, tales como mejoras en un proceso, ahorro de tiempo o recursos, aumento en la satisfacción, entre otros.

A continuación, se relacionan la ciudadanía atendida en la vigencia 2024 para las entidades ENEL, DIAN y SISBEN, el cual demuestra de manera clara lo valioso de la iniciativa, en términos de ciudadanos atendidos.

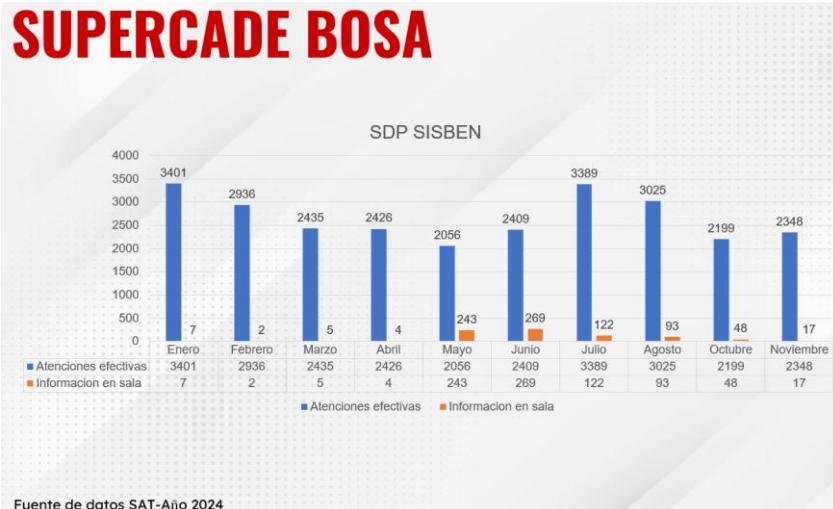


Para ENEL Colombia en el año 2024, con la implementación por medio de las Salas flexibles se logró aumentar la atención, como se evidencia en (no agendados y nos agendados expres), corresponde a los ciudadanos atendidos en SEAF, que para vigencia 2024 fue de 28.427 ciudadanos atendidos



CONCURSO DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN 2025

Para Dian en el año 2024, con la implementación por medio de las Salas flexibles se logró aumentar la atención, como se evidencia en (no agendados), corresponde a los ciudadanos atendidos en SEAF, que para vigencia 2024 fue de 13.196 ciudadanos atendidos.



Para SISBEN en el año 2024, con la implementación por medio de las Salas flexibles se logró aumentar la atención, como se evidencia en (Atenciones efectivas e información en sala), corresponde a los ciudadanos atendidos en SEAF, que para vigencia 2024 fue de 27.434 ciudadanos atendidos.

Gracias a la iniciativa de Innovación de las Salas Especializadas de Atención Flexibles, se atendieron 69.057 ciudadanos durante la vigencia 2024.

4.12. Presupuesto detallado (resuma los ítems que han financiado y/o financiarán el proyecto)			
Rubro	Valor/unidad	Total	Fuente de la cotización
Salas Especializadas De Atención Flexibles	0	0	

El proyecto, no requiere de financiación ya que es un proyecto de reingeniería, el cual optimiza los recursos actuales, el cual optimizo el servicio de atención a la ciudadanía