



# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### 1. IDENTIFICACION

Entidad 104 Secretaría General  
Proyecto 7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad.  
Versión 5 del 13-OCTUBRE-2020  
Código BPIN 2020110010186

Banco BDPP-ACEP (ADMINISTRACION CENTRAL Y ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS)  
Estado INSCRITO el 15-Junio-2020, REGISTRADO el 17-Junio-2020  
Tipo de proyecto Desarrollo y fortalecimiento institucional  
Etapa del proyecto Preinversión - Diseño final

### 2. CLASIFICACION EN LA ESTRUCTURA DEL PLAN DE DESARROLLO

Plan de Desarrollo 6 Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI  
Propósito 05 Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente  
Programa 56 Gestión Pública Efectiva

### 3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco de la emergencia generada por el COVID 19 en el año 2020, la Entidad diseñó una estrategia virtual de participación que aportó a la formulación del PDD y los proyectos de inversión. Se realizaron 6 FacebookLive con la ciudadanía, expertos y servidores: Bogotá epicentro de paz y reconciliación: 219 asistentes, 19.400 personas alcanzadas, 55 veces compartido, 34 preguntas, 16 comentarios. Bogotá una ciudad inteligente: 235 asistentes, 10.300 personas alcanzadas, 50 veces compartido, 47 preguntas. Gobierno Abierto de Bogotá: 529 asistentes, 70.480 personas alcanzadas, 81 veces compartido, 36 preguntas. Eficiencia en el servicio ciudadano: 285 asistentes, 8.900 personas alcanzadas, 35 veces compartido, 37 preguntas, 90 comentarios. Política del talento humano: 566 asistentes, 8.800 personas alcanzadas, 28 veces compartido, 104 preguntas, 89 comentarios. Valor de lo público: 222 asistentes, 6.651 personas alcanzadas, 17 veces compartido, 62 preguntas, 58 comentarios.

### 4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

La experiencia poco favorable de los ciudadanos en la interacción con el Distrito, es una constante pese a los esfuerzos distritales a lo largo del tiempo, la ciudadanía no se siente satisfecha en el momento de la interacción con la Administración Distrital; puesto que independientemente que haya podido realizar su trámite u obtener el servicio solicitado en algunas de las entidades, la atención brindada durante el ciclo del servicio, ha sido poco favorable. Lo anterior, ha sido consecuencia de la falta de articulación interinstitucional y seguimiento a nivel distrital en la ejecución de los lineamientos en materia de atención al ciudadano y del ejercicio de inspección, vigilancia y control; los cuales se han dado a través de diferentes actos administrativos. Aunado a esto, se ha detectado una brecha en la calidad y en la uniformidad de la prestación del servicio a la ciudadanía a través de los canales de atención.

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

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

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pretende mediante la formulación e implementación de este proyecto de inversión, garantizar a la ciudadanía la prestación de un servicio digno, efectivo, eficiente, de calidad, oportuno, cálido y confiable; que además permita conocer y satisfacer sus necesidades en lo referente a trámites y servicios ofrecidos por la Administración Distrital; contribuyendo así a la calidad de vida de los ciudadanos.



# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### IDENTIFICACION

Entidad 104 Secretaría General  
 Proyecto 7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad.  
 Versión 5 del 13-OCTUBRE-2020  
 Código BPIN 2020110010186

Aunado a lo anterior, se precisa fortalecer la articulación interinstitucional y seguimiento a nivel distrital en la ejecución de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e inspección, vigilancia y control, emitidos a través de diferentes actos administrativos, disminuir la brecha en la uniformidad y en la calidad del servicio.

El proyecto busca generar condiciones necesarias para que la experiencia de la ciudadanía en la interacción con la Administración Distrital sea favorable. Se pretende generar una herramienta que permita realizar el seguimiento y la medición de la efectividad y satisfacción ciudadana frente al servicio prestado por la Administración Distrital. De esta manera, establecer una línea base y la disponibilidad de una herramienta que permitirá mediciones distritales, en el tiempo y de acuerdo con las necesidades.

Por otra parte, se busca que las estrategias implementadas, fortalezcan las herramientas con las que dispone la Secretaría General, como entidad líder en temas de Servicio a la Ciudadanía, para garantizar la adopción de los lineamientos emitidos, por parte de las Entidades y Organismos Distritales.

Por último, se busca generar acciones que le permita a la Secretaria General realizar un mejoramiento continuo e innovación en los diferentes canales de atención que componen la Red CADE, con miras a ofrecer mejores condiciones de accesibilidad para la prestación de los diferentes servicios que ofrecen las Entidades del Distrito adscritas, y en definitiva propiciar las condiciones óptimas para que la experiencia del ciudadano sea más favorable.

### 6. OBJETIVOS

Objetivo general

- 1 Generar las condiciones necesarias para que la experiencia de la ciudadanía en la interacción con la Administración Distrital sea favorable.

Objetivo(s) específico(s)

- 1 Fortalecer la articulación y el seguimiento a nivel distrital de la implementación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e inspección, vigilancia y control.
- 2 Mejorar la calidad del servicio que se presta dentro del modelo multicanal y fortalecer el servicio y atención a la ciudadanía con enfoque diferencial.

### 7. METAS

(La programación de la meta se encuentra en el Plan de Acción - Componente de inversión de la Entidad)

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de medida	Descripción
<b>Meta(s) del Plan de Desarrollo vigente (ver ítem 2. Clasificación)</b>				
1	Implementar	100.00	por ciento	una estrategia de seguimiento de la efectividad y calidad en la atención a la ciudadanía en las entidades distritales, en el marco de los lineamientos y estándares del modelo de servicio omnicanal.
2	Implementar	100.00	por ciento	las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC
3	Implementar	100.00	por ciento	las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red Cade.

### 8. COMPONENTES

MILLONES DE PESOS DE 2020

Descripción	Presupuesto					Total
	2020	2021	2022	2023	2024	
Mano de obra calificada	1,643	3,101	2,776	2,943	2,485	12,948
Mano de obra no calificada	616	933	1,535	1,627	1,006	5,717
Materiales	0	0	57	61	483	601
Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	226	200	263	287	4,631	5,607
Servicios de venta y de distribución	0	0	480	500	4,500	5,480



# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### IDENTIFICACION

Entidad 104 Secretaría General  
 Proyecto 7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad.  
 Versión 5 del 13-OCTUBRE-2020  
 Código BPIN 2020110010186

### 9. FLUJO FINANCIERO

		CIFRAS EN MILLONES DE PESOS DEL AÑO 2020				HORIZONTE REAL DEL PROYECTO (años) 5	
Ejecutado Planes anteriores	2020	2021	2022	2023	2024	Total Proyecto	
\$0	\$2,485	\$4,234	\$5,111	\$5,418	\$13,105	\$30,353	

### 10. POBLACION OBJETIVO

Año	Grupo de etario	Hombres	Mujeres	Total	Descripcion
2020	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	7,743,955	Bogota
2021	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	7,834,167	Bogotá
2022	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	7,901,653	Bogotá
2023	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	7,968,095	Bogotá
2024	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	8,035,096	Bogotá

### 11. LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA

Código Descripción localización  
 77 Distrital

### 12. ESTUDIOS QUE RESPALDAN LA INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

Estudio	Nombre entidad estudio	Fecha estudio
1 Guía del Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital	Secretaría General, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	01-09-2019
2 Estadísticas de la Operación de la Red CADE	Secretaría General, Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	01-12-2019
3 Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019	Secretaría General, Dirección Distrital de Calidad del Servicio	01-12-2019
4 Monitoreos de Calidad del Servicio en los puntos de Atención del Distrito	Secretaría General, Dirección Distrital de Calidad del Servicio	01-12-2019
5 Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital	Secretaría General, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	01-12-2019
6 Encuesta de Percepción Ciudadana	Bogotá Cómo Vamos	01-11-2019

### 13. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - ESTRATEGIAS

### 14. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - PLANES MAESTROS

POT - Decreto 190/2004  
 Sin asociar

### 15. OBSERVACIONES

2020\_06\_15: Formulación inicial de proyecto para su registro en el Banco de Programas y Proyectos Distrital según el Plan de Desarrollo Distrital un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI 2020 - 2024, acuerdo distrital 761 de 2020.

2020\_06\_17 Se genera versión ajustando el proyecto conforme a las observaciones y sugerencias realizadas por SDP recibidas el 16 de junio 2020-06-17: Se registra el proyecto de inversión jefe O. Planeación. 2020-10-13: Modificación por ajuste de la programación presupuestal 2020 y asignación de cuota global de gasto 2021, radicado 2020EE18500201.



# ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

## Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

### IDENTIFICACION

Entidad 104 Secretaría General  
Proyecto 7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad.  
Versión 5 del 13-OCTUBRE-2020  
Código BPIN 2020110010186

### 16. GERENCIA DEL PROYECTO

Nombre Diana Marcela Velasco Rincón  
Area Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía  
Cargo Subsecretaría  
Correo dmvelasco@alcaldiabogota.gov.co  
Teléfono(s) 3813000 ext 1300

### 17. CONCEPTO DE VIABILIDAD

#### ASPECTOS A REVISAR:

- ¿Cumple con los lineamientos para la elaboración del documento "Formulación y Evaluación de Proyectos"? SI
- ¿Es coherente la solución que plantea el proyecto con el problema o situación que se pretende solucionar? SI
- ¿Es competencia de la entidad / localidad ejecutar este tipo de proyectos? SI
- ¿Es concordante el proyecto con los lineamientos y políticas del Plan de Desarrollo Distrital? SI
- ¿Se valoraron los aportes de la ciudadanía en la formulación del proyecto? SI

#### CONCEPTO Y SUSTENTACIÓN:

¿El concepto es favorable? SI

#### Sustentación:

El proyecto de inversión cumple con los requisitos del proceso de formulación, se realizó de forma participativa a través diferentes canales virtuales y aporta al cumplimiento del PDD un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI

#### RESPONSABLE CONCEPTO:

Nombre Alexandra Cecilia Rivera Pardo  
Area Oficina Asesora de Planeación  
Cargo Jefe de Oficina  
Correo acrivera@alcaldiabogota.gov.co  
Teléfono 3813000 EXT. 1130  
Fecha del concepto 17-JUN-2020

#### OBSERVACIONES DEL CONCEPTO:

Ninguna