



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 4 del 18-JUNIO-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 4 del 18-JUNIO-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 |
|---|-------------|----------|------------------|---|
| Meta(s) del Plan de Desarrollo vigente (ver ítem 2. Clasificación) | | | | |
| 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 | 1,744 | 2,777 | 2,776 | 2,943 | 2,485 | 12,725 |
| Mano de obra no calificada | 622 | 1,448 | 1,535 | 1,627 | 1,006 | 6,238 |
| Materiales | 0 | 55 | 57 | 61 | 483 | 656 |
| Servicios prestados a las empresas y servicios de producción | 636 | 209 | 263 | 287 | 4,631 | 6,026 |
| Terrenos | 55 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| Servicios de venta y de distribución | 0 | 471 | 480 | 500 | 4,500 | 5,951 |



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 4 del 18-JUNIO-2020
 Código BPIN 2020110010186

9. FLUJO FINANCIERO

| Ejecutado Planes anteriores | CIFRAS EN MILLONES DE PESOS DEL AÑO 2020 | | | | | HORIZONTE REAL DEL PROYECTO (años) 5 | |
|-----------------------------|--|---------|---------|---------|----------|--------------------------------------|--|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total Proyecto | |
| \$0 | \$3,057 | \$4,960 | \$5,111 | \$5,418 | \$13,105 | \$31,651 | |

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.



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 4 del 18-JUNIO-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