



# 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	1126 Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía
Versión	42 del 05-JULIO-2019

Banco	BDPP-ACEP (ADMINISTRACION CENTRAL Y ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS)
Estado	, REGISTRADO el 10-Junio-2016
Tipo de proyecto	Desarrollo y fortalecimiento institucional
Etapa del proyecto	Operación

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

Plan de Desarrollo	5 Bogotá mejor para todos
Pilar o Eje transversal	07 Eje transversal Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia
Programa	42 Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía

### 3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Posibilitar la interacción de los ciudadanos con la Administración Distrital a través de diversos medios tales como encuestas de satisfacción ciudadana, la Línea 195, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el portal Bogotá, entre otros.

El proyecto tuvo en cuenta la participación de la ciudadanía, a partir de las propuestas consignadas en la Plataforma de Bogotá Abierta, la cual sirvió como estrategia de participación e involucramiento de la población de la capital en la formulación del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Mejor para todos".

### 4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

El principal problema principal que se pretende solucionar es que los ciudadanos no confían en la administración, en que le sea garantizado su derecho de acceder oportuna y eficazmente a los servicios que presta el Estado en el ámbito Distrital.

A pesar de los grandes esfuerzos e iniciativas emprendidos por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía para mantener y mejorar el servicio al ciudadano en el Distrito, los ciudadanos no confían en las labores de la administración y en la garantía del cumplimiento de sus derechos a un acceso oportuno y eficaz a los servicios prestados por las diferentes entidades. Se ha identificado como posibles causas de esta situación: la baja capacidad de formulación, seguimiento y evaluación de la política pública de servicio a la ciudadanía; los bajos estándares de calidad en el servicio que se presta actualmente; la cobertura de servicios para la ciudad es inadecuada e insuficiente para el tamaño de la demanda; y finalmente, los trámites son costosos y demorados. De tal manera, se ha evidenciado la necesidad de innovar la estrategia de servicio al ciudadano basada en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual implica implementar mejoras en la infraestructura física y tecnológica de la Red CADE, cualificación de servidores de puntos de atención, divulgación de los servicios que se prestan a la ciudadanía y la ampliación de la oferta de servicios y de puntos de atención. De lo anterior se puede inferir que el modelo de servicio actual no es efectivo.

Lo anterior se deriva de una baja capacidad de formulación, seguimiento y evaluación de la política pública de servicio a la ciudadanía; una baja calidad del servicio; inadecuada cobertura de servicios y trámites demorados, costosos y dispendiosos.

Esto provoca percepción de corrupción e ineficiencia en la administración pública por parte de la ciudadanía, baja participación de la ciudadanía y acción desarticulada de las entidades de la administración Distrital.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

A partir de la expedición del Decreto 197 de 2014, en el cual se registraron los principios y propósitos estratégicos para dotar al Distrito Capital de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía, se formula el presente proyecto de inversión que involucra fortalecer la capacidad de la Secretaría General para formular y evaluar políticas, aumentar la cobertura de servicios prestados a través de la Red CADE y mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relacionamiento con la administración Distrital. Este proyecto debe contribuir a mejorar la calidad y oportunidad en la atención de trámites y servicios en los puntos de atención de entidades y organismos del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Con el desarrollo de este proyecto, los principales beneficiados serán los ciudadanos, quienes recibirán más servicios de



# 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	1126 Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía
Versión	42 del 05-JULIO-2019

calidad, que resuelvan sus necesidades y faciliten el ejercicio de sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital.

Las principales líneas de acción se enfocan en:

1. Fortalecer la capacidad de formulación, implementación, seguimiento, evaluación y coordinación de la política pública de competencia de la Secretaría General.
2. Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana.
3. Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital.
4. Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para contribuir al mejoramiento del clima de negocios y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía.

### 6. OBJETIVOS

Objetivo general

- 1 Fortalecer el modelo actual de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital

Objetivo(s) específico(s)

- 1 Fortalecer la capacidad de formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública de servicio a la ciudadanía
- 2 Incrementar la cobertura de servicios prestados en la RED CADE
- 3 Mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Administración Distrital
- 4 Reducir el costo, el tiempo y el número de procedimientos y trámites al ciudadano

### 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	Desarrollar e implementar	3.00	herramientas de gestión del conocimiento	para facilitar la prestación del servicio a la ciudadanía
2	Desarrollar e implementar	1.00	documento	COOPES
3	Construir y poner en operación	1.00	puntos	de atención presencial en el Distrito Capital
4	Mantener y mejorar	2.00	puntos	de atención en el Distrito Capital
5	Optimizar	3.00	herramientas tecnológicas	del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
8	Realizar	1.00	campana	de divulgación del servicio y cultura ciudadana.
9	Realizar	42.00	eventos y ferias	del Servicio al Ciudadano.
10	Prestar	152,900,000.00	servicios y trámites	en la RED CADE.
11	Desarrollar	1.00	mecanismos	de evaluación del servicio.
15	Elaborar	4.00	evaluaciones	de la formulación e implementación del modelo de prestación de servicios y seguimiento para la atención a la ciudadanía
16	Mantener en	3.00	el número de días promedio	en el direccionamiento de las peticiones ciudadanas
17	Elaborar	4.00	propuestas	de simplificación, racionalización y virtualización de trámites

### 8. COMPONENTES

MILLONES DE PESOS DE 2019

Descripción	Presupuesto					Total
	2016	2017	2018	2019	2020	
Fortalecimiento de canales de comunicación entre la administración y la ciudadanía	0	0	3	0	700	703
Estudios de investigación y evaluación de datos y encuestas	0	0	0	0	1,140	1,140



# 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	1126 Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía
Versión	42 del 05-JULIO-2019

Descripción	Presupuesto					Total
	2016	2017	2018	2019	2020	
Dotación y adquisición de equipos de oficina para las diferentes sedes de la secretaría general	0	204	0	0	1,659	1,863
Apoyo tecnico, operativo y logistico para la realización de eventos de divulgación institucional	0	202	905	925	0	2,032
Realización de estudios, diagnósticos e investigaciones aplicadas	0	1,466	1,999	0	374	3,839
Prestación de servicios profesionales para el desarrollo de los proyectos de inversión de la secretaría general	0	1,569	2,558	1,497	460	6,084
Personal contratado para apoyar las actividades propias de los proyectos de inversión de la entidad	0	919	1,501	767	0	3,187
Adquisición de hardware y/o software	0	1,601	343	1,253	3,630	6,827
Adquisición de maquinaria, equipos, muebles y suministros para la secretaría general	0	1,693	318	891	853	3,755
Interventoría tecnica a las obras de construcción y adecuación de la secretaría general	0	217	414	758	1,621	3,010
Construcción y adecuación de la infraestructura física de la red cade	637	1,518	9,855	8,651	580	21,241
Adecuación de las sedes de la entidad	0	0	662	0	0	662
Arrendamiento de inmuebles	0	0	36	0	0	36
Actividades de capacitación institucional a los funcionarios de las entidades	0	0	119	157	0	276
Recursos pasivos exigibles	0	0	0	346	0	346
Arrendamiento de hardware y software - outsourcing	0	0	0	43	0	43

### 9. FLUJO FINANCIERO

Ejecutado Planes anteriores	CIFRAS EN MILLONES DE PESOS DEL AÑO 2019					HORIZONTE REAL DEL PROYECTO (años) 5	
	2016	2017	2018	2019	2020	Total Proyecto	
\$0	\$637	\$9,389	\$18,713	\$15,288	\$11,017	\$55,044	

### 10. POBLACION OBJETIVO

Año	Grupo de etario	Hombres	Mujeres	Total	Descripcion
2016	a. 0 - 5 (Primera infancia)	315,000	300,000	615,000	
	b. 6 - 12 (Infancia)	600,000	580,000	1,180,000	
	c. 13 - 17 (Adolescencia)	315,000	300,000	615,000	
	d. 18 - 26 (Juventud)	650,000	640,000	1,290,000	
	e. 27 - 59 (Aduldez)	1,600,000	1,800,000	3,400,000	
	f. 60 + Adelante (Envejecimiento y vejez)	500,000	660,000	1,160,000	
2017	a. 0 - 5 (Primera infancia)	315,000	300,000	615,000	
	b. 6 - 12 (Infancia)	600,000	580,000	1,180,000	
	c. 13 - 17 (Adolescencia)	315,000	300,000	615,000	
	d. 18 - 26 (Juventud)	650,000	640,000	1,290,000	
	e. 27 - 59 (Aduldez)	1,600,000	1,800,000	3,400,000	

### 11. LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA



# 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	1126 Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía
Versión	42 del 05-JULIO-2019

Año	Grupo de etario	Hombres	Mujeres	Total	Descripcion
	f. 60 + Adelante (Envejecimiento y vejez)	500,000	660,000	1,160,000	
2018	a. 0 - 5 (Primera infancia)	315,000	300,000	615,000	
	b. 6 - 12 (Infancia)	600,000	580,000	1,180,000	
	c. 13 - 17 (Adolescencia)	315,000	300,000	615,000	
	d. 18 - 26 (Juventud)	650,000	640,000	1,290,000	
	e. 27 - 59 (Adulthood)	1,600,000	1,800,000	3,400,000	
	f. 60 + Adelante (Envejecimiento y vejez)	500,000	660,000	1,160,000	
	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	8,260,000	Ciudadanía en general
2019	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	8,181,047	Ciudadanía en general

### Código Descripción localización

- 01 Usaquen
- 02 Chapinero
- 03 Santa Fe
- 04 San Cristobal
- 05 Usme
- 06 Tunjuelito
- 07 Bosa
- 08 Kennedy
- 09 Fontibon
- 10 Engativa
- 11 Suba
- 12 Barrios Unidos
- 13 Teusaquillo
- 14 Los Martires
- 15 Antonio Narino
- 16 Puente Aranda
- 17 La Candelaria
- 18 Rafael Uribe Uribe
- 19 Ciudad Bolivar
- 20 Sumapaz
- 77 Distrital

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

Estudio	Nombre entidad estudio	Fecha estudio
1 Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."	Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	22-05-2014
2 Informes de gestión de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	30-12-2015
3 Estadísticas de la operación de la Red CADE	Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	30-12-2015
4 Encuesta de satisfacción ciudadana	Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	30-12-2015

### 13. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - ESTRATEGIAS

VERSIÓN FORMATO FICHA EBI: 03



# 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	1126 Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía
Versión	42 del 05-JULIO-2019

Estudio	Nombre entidad estudio	Fecha estudio
5 Decreto 425 de 2016 "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor"	Alcaldía Mayor de Bogotá	03-10-2016

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

POT - Decreto 190/2004  
Sin asociar

### 15. OBSERVACIONES

Este proyecto se formula para fortalecer el modelo actual de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital

### 16. GERENCIA DEL PROYECTO

Nombre Fernando Jose Estupiñan Vargas  
Area Subsecretaria de Servicio a la Ciudadania  
Cargo Subsecretario  
Correo fjestupinan@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:

Del análisis de los documentos de formulación se concluye que existe claridad y cumplimiento respecto a los criterios emitidos por la Secretaria Distrital de Planeación y la Secretaria General, para la formulación del proyecto de inversión en el marco del Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos.

#### RESPONSABLE CONCEPTO:

Nombre Adriana Del Pilar Acosta Roa  
Area Oficina Asesora de Planeación  
Cargo Jefe de Oficina  
Correo apacosta@alcaldiabogota.gov.co  
Teléfono 3813000 EXT-1131  
Fecha del concepto 10-JUN-2016

#### OBSERVACIONES DEL CONCEPTO:

El proyecto se formula con el objeto de fortalecer el modelo de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital.