



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	36 del 09-ENERO-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 Subsecretaría 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	36 del 09-ENERO-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
Meta(s) del Plan de Desarrollo vigente (ver ítem 2. Clasificación)				
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 numero de dias 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 2018

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	36 del 09-ENERO-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	198	0	0	1,659	1,857
Apoyo tecnico, operativo y logístico para la realización de eventos de divulgación institucional	0	196	900	900	0	1,996
Realización de estudios, diagnósticos e investigaciones aplicadas	0	1,421	1,988	1,878	374	5,661
Prestación de servicios profesionales para el desarrollo de los proyectos de inversión de la secretaría general	0	1,521	2,544	2,630	460	7,155
Personal contratado para apoyar las actividades propias de los proyectos de inversión de la entidad	0	891	1,493	938	0	3,322
Adquisición de hardware y/o software	0	1,552	341	695	3,630	6,218
Adquisición de maquinaria, equipos, muebles y suministros para la secretaría general	0	1,641	316	670	853	3,480
Interventoría técnica a las obras de construcción y adecuación de la secretaría general	0	210	412	849	1,621	3,092
Construcción y adecuación de la infraestructura física de la red cede	617	1,470	9,802	6,691	580	19,160
Adecuación de las sedes de la entidad	0	0	659	0	0	659
Arrendamiento de inmuebles	0	0	36	0	0	36
Actividades de capacitación institucional a los funcionarios de las entidades	0	0	118	36	0	154

9. FLUJO FINANCIERO

Ejecutado Planes anteriores	CIFRAS EN MILLONES DE PESOS DEL AÑO 2018					HORIZONTE REAL DEL PROYECTO (años) 5	
	2016	2017	2018	2019	2020	Total Proyecto	
\$0	\$617	\$9,100	\$18,612	\$15,287	\$11,017	\$54,633	

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 (Adulthood)	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 (Adulthood)	1,600,000	1,800,000	3,400,000	
	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	



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	36 del 09-ENERO-2019

Año	Grupo de etario	Hombres	Mujeres	Total	Descripcion
	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 (Adultez)	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

11. LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA

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
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

13. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - ESTRATEGIAS



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	36 del 09-ENERO-2019

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.