



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	8129 Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.
Versión	3 del 24-JUNIO-2024
Código BPIN	2024110010193

Banco	BDPP-ACEP (ADMINISTRACION CENTRAL Y ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS)
Estado	INSCRITO el 08-Junio-2024, REGISTRADO el 24-Junio-2024
Tipo de proyecto	Desarrollo y fortalecimiento institucional
Etapas del proyecto	Inversión Ejecución

2. CLASIFICACION EN LA ESTRUCTURA DEL PLAN DE DESARROLLO

Plan de Desarrollo	7 Bogotá Camina Segura
Objetivo estratégico	05 Bogotá confía en su gobierno
Programa	39 Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco de la formulación del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027, se llevó a cabo entre el 04 de marzo y 16 de abril de 2024 la fase de participación ciudadana a través de la estrategia Pégate al Plan por medio de Chatico. La Secretaría General realizó 21 jornadas de participación ciudadana: 12 territoriales en localidad de Ciudad Bolívar; 7 orientadas a víctimas del conflicto armado; 1 diálogo ciudadano, desarrollado en la Universidad Konrad Lorenz; 1 jornada con jóvenes del IDIPRON y se realizó atención permanente en la RedCade. De otra parte, se analizó y tuvo en cuenta 91 observaciones del CTPD de temas tales como Paz, Víctimas y Reconciliación, atención a la Ciudadanía, Transparencia, TIC, e innovación. Adicionalmente, se recibieron propuestas de más de 15 actores sociales e institucionales sobre: innovación, cierre de brechas tecnológicas, atención diferencial para víctimas del conflicto armado, gobierno abierto, canales de atención, trámites y servicios de la Red CADE, etc

4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

De acuerdo con la medición del desempeño institucional realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, entre 2020 y 2021 hubo un incremento en el número de entidades evaluadas que capacitaron a su personal en atención incluyente y diferencial. Se pasó de 26 a 40 el número de entidades que capacitaron en atención a población indígena y comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales; de 21 a 38 el número de entidades que capacitaron en atención a población Gitana y Rom; y de 25 a 47 el número de entidades que capacitaron en atención a población y grupos LGBTI (DAFP, 2022). En los resultados de la Encuesta Multipropósito de Bogotá se identifica que la percepción de la atención para el 6,9% de la población indígena es mejor, mientras que para el 23% es peor; en el caso de la Población ROM, para el 6.8% es mejor, y para el 36,2% ha empeorado; y, para la población Negra, Afro, Raizal o Palenquera el 8,4% considera ha mejorado, pero para el 27,6% ha empeorado (Secretaría Distrital de Planeación, 2021).

De otra parte, la ciudadanía mantiene la percepción de que aún existen deficiencias en accesibilidad para personas en condición de discapacidad, en el caso de baños dispuestos en los puntos de atención distrital; y fallas a nivel tecnológico en relación a las páginas web, puesto que no tienen herramientas de accesibilidad visual y auditiva, ni tienen la posibilidad de traducción a otros idiomas y finalmente, algunas entidades no disponen de buzón de sugerencias (Veeduría Distrital, 2022): En los Diálogos Ciudadanos liderados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en 2022 y 2023, los grupos de valor manifestaron la necesidad de diseñar e implementar mecanismos para atención a personas en situación de discapacidad de origen auditivo y visual. En consideración, a partir de los 96 monitoreos realizados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio durante el año 2023, se evidencia que la infraestructura disponible cumple con apenas el 76,4% de los requerimientos de accesibilidad; las y los servidores asignados para la prestación del servicio a la ciudadanía, solo cuentan con el 85,9% de conocimiento de los protocolos a aplicar para la atención diferencial (DDCS, 2023).

Durante el 2023, la Secretaría General realizó un autodiagnóstico de los espacios físicos en las sedes dispuestas para el servicio a la ciudadanía, evaluando el nivel de accesibilidad e identificando los ítems que requieren ajuste. Al respecto, se encontró que ninguna de las sedes cuenta con un cumplimiento superior al 90%, y el 8% de las sedes tiene un nivel bajo de accesibilidad.

En cuanto a la infraestructura tecnológica requerida para eliminar barreras de acceso y generar inclusión, se evidenció



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	8129 Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.
Versión	3 del 24-JUNIO-2024
Código BPIN	2024110010193

que los sistemas de información Bogotá Te Escucha, el Sistema de Asignación de Turnos y el Tipificador de atenciones de la Línea 195, no cuentan con las mismas variables de caracterización en sus formularios y no se tiene presente el enfoque poblacional, diferencial y de género.

Adicionalmente se evidencia que la estrategia de consolidación y divulgación de la información de trámites y servicios de las entidades distritales tiene debilidades. Solamente el 65% de la información de trámites, OPA y CAIP se encuentra en la actualidad armonizada y consolidada en Guía de Trámites y Servicios y el SUIT (SSC 2024) y la información allí publicada en algunos casos no es clara. Tampoco es posible realizar en ese espacio los trámites que se encuentran digitalizados y sin necesidad de tener que autenticarse muchas veces y diligenciar la misma información en diferentes páginas, como consecuencia de la falta de interoperabilidad de los sistemas de información. Así mismo, muchos trámites no han sido racionalizados como consecuencia de la baja implementación de la Política de Racionalización de Trámites, que de acuerdo con la medición efectuada en FURAG para este Índice de Desempeño Institucional arrojó un 67,20% para 2022.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá pretende garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía en condiciones de calidad, con enfoque territorial, poblacional, diferencial y de género. Para lograrlo, se centrará la inversión en el fortalecimiento de los tres canales de atención (presencial virtual y telefónico), y en el fortalecimiento de la consolidación y divulgación de la información de trámites y servicios. 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, ocasionada por las deficiencias en la atención brindada a la ciudadanía en cualquier punto del ciclo del servicio por los diferentes canales de interacción ciudadana.

Componente 1: Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por la administración distrital mediante la optimización del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Este componente tiene como finalidad mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía para responder de manera oportuna, armónica y organizada, a las necesidades de la población, con enfoque territorial, poblacional, diferencial y de género. Está conformado por las siguientes actividades:

1.1. Fortalecer 3 canales de relacionamiento (presencial, virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población. A partir de un ejercicio anual de caracterización, se formulará la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, se reorganizarán los puntos de atención de la Red CADE para conformar CADES Sociales. Así mismo se efectuarán acciones para garantizar la accesibilidad y la atención integral a la ciudadanía, como son, ferias de servicio itinerantes y ajustes razonables.

1.2. Implementar 1 sistema actualizado de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha: Se modernizará el sistema de gestión de peticiones ciudadanas, para mejorar la experiencia de la y el usuario en el proceso de radicación y seguimiento de la petición, así como la automatización del proceso de redireccionamiento hacia la entidad responsable.

Componente 2: Fortalecer la consolidación y divulgación de la información mediante el diseño de un portal transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital. Corresponde a una herramienta virtual para implementar servicios ciudadanos digitales de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Está conformado por las siguientes actividades:

2.1 Diseñar 1 portal transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital: Se efectuará el diseño, desarrollo y puesta en operación de un portal en el cual se publique la información que en la actualidad reposa en la Guía de Trámites y Servicios y permita a las y los ciudadanos autenticarse digitalmente,



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	8129 Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.
Versión	3 del 24-JUNIO-2024
Código BPIN	2024110010193

autogestionar aquellos trámites que se encuentren digitalizados o automatizados, y efectuar el pago en línea para aquellos que tengan costo.

2.2. Acompañar al 100% de entidades del Distrito Capital programadas en el desarrollo de las políticas de racionalización de trámites, de servicio a la ciudadanía y el modelo de relacionamiento con la ciudadanía: Se ejecutaran dos planes de trabajo para brindar asistencia técnica a las entidades programadas en la identificación e implementación de acciones de racionalización de trámites, la implementación de la política de servicio a la ciudadanía y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

6. OBJETIVOS

Objetivo general

- Mejorar la calidad del servicio que prestan las entidades distritales a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital.

Objetivo(s) específico(s)

- Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por la administración distrital mediante la optimización del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Fortalecer la consolidación y divulgación de la información mediante el diseño de un portal transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital.

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	Fortalecer	3.00	canales	de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.
2	Implementar	1.00	sistema	actualizado de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha
3	Diseñar	1.00	portal	transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital.
4	Acompañar al	100.00	%	de entidades del Distrito Capital programadas en el desarrollo de las políticas de racionalización de trámites, de servicio a la ciudadanía y el modelo de relacionamiento con la ciudadanía

8. COMPONENTES

MILLONES DE PESOS DE 2024

Descripción	Presupuesto					Total
	2024	2025	2026	2027	2028	
Mano de obra calificada	1,355	4,328	5,819	5,141	0	16,643
Mano de obra no calificada	170	394	405	418	0	1,387
Maquinaria y equipo	40	41	43	44	0	168
Servicios de venta y de distribución	0	967	1,135	1,249	0	3,351
Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	38	665	693	724	0	2,120

9. FLUJO FINANCIERO

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS DEL AÑO 2024

HORIZONTE REAL DEL PROYECTO (años) 4

Ejecutado Planes anteriores	2024	2025	2026	2027	Total Proyecto
\$0	\$1,603	\$6,395	\$8,095	\$7,576	\$23,669



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	8129 Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.
Versión	3 del 24-JUNIO-2024
Código BPIN	2024110010193

10. POBLACION OBJETIVO

Año	Grupo de etario	Hombres	Mujeres	Total	Descripcion
2024	a. 0 - 5 (Primera infancia)	289,415	278,401	567,816	
	b. 6 - 12 (Infancia)	341,061	328,991	670,052	
	c. 13 - 17 (Adolescencia)	247,192	240,328	487,520	
	d. 18 - 26 (Juventud)	560,777	560,333	1,121,110	
	e. 27 - 59 (Adultez)	1,871,106	2,039,452	3,910,558	
	f. 60 + Adelante (Personas mayores)	538,041	739,552	1,277,593	
2025	a. 0 - 5 (Primera infancia)	287,534	276,631	564,165	
	b. 6 - 12 (Infancia)	339,582	327,938	667,520	
	c. 13 - 17 (Adolescencia)	245,319	238,357	483,676	
	d. 18 - 26 (Juventud)	544,184	543,271	1,087,455	
	e. 27 - 59 (Adultez)	1,901,716	2,063,590	3,965,306	
	f. 60 + Adelante (Personas mayores)	561,346	771,944	1,333,290	
2026	a. 0 - 5 (Primera infancia)	286,228	275,382	561,610	
	b. 6 - 12 (Infancia)	337,667	326,441	664,108	
	c. 13 - 17 (Adolescencia)	244,026	237,004	481,030	
	d. 18 - 26 (Juventud)	529,190	527,751	1,056,941	
	e. 27 - 59 (Adultez)	1,930,341	2,085,757	4,016,098	
	f. 60 + Adelante (Personas mayores)	584,522	804,112	1,388,634	
2027	a. 0 - 5 (Primera infancia)	284,565	273,771	558,336	
	b. 6 - 12 (Infancia)	336,160	325,299	661,459	
	c. 13 - 17 (Adolescencia)	243,207	236,158	479,365	
	d. 18 - 26 (Juventud)	516,366	514,315	1,030,681	
	e. 27 - 59 (Adultez)	1,956,725	2,105,789	4,062,514	
	f. 60 + Adelante (Personas mayores)	607,380	835,777	1,443,157	

11. LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA

Código	Descripción localización
77	Distrital

12. ESTUDIOS QUE RESPALDAN LA INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

Estudio	Nombre entidad estudio	Fecha estudio
1 Encuesta Nacional de Percepción Ciudadana	Departamento Nacional de Planeación	31-03-2018
2 Encuesta de Percepción Ciudadana	Bogotá Como Vamos	07-11-2023

13. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - ESTRATEGIAS

14. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - PLANES MAESTROS

POT - Decreto 555 de 2021
Sin asociar

15. OBSERVACIONES

12/06/2024: diligenciamiento del componente de población objetivo y estudios que respaldan la formulación del proyecto.
20/06/2024: Actualización presupuestal para la vigencia 2024.



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	8129 Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.
Versión	3 del 24-JUNIO-2024
Código BPIN	2024110010193

16. GERENCIA DEL PROYECTO

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

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 lineamientos de formulación y participación ciudadana establecidos por la Secretaría Distrital de Planeación y aporta al cumplimiento del PDD Bogotá Camina Segura 2024-2027

RESPONSABLE CONCEPTO:

Nombre	Doris Bibiana Cardozo Peña
Area	Oficina Asesora de Planeación
Cargo	Jefe de oficina
Correo	dcardozo@alcaldiabogota.gov.co
Teléfono	3813000 EXT. 1130
Fecha del concepto	24-JUN-2024

OBSERVACIONES DEL CONCEPTO:

Ninguna