

1. IDENTIFICACIÓN

Entidad

0104 - Secretaría General

Proyecto

8129 Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.

Versión

13 del 16 de octubre de 2025

Código BPIN

2024110010193

Banco

01 - BDPP-ACEP (ADMINISTRACION CENTRAL Y ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS)

Estado

Inscrito el 08 de junio de 2024 - Registrado 24 de junio de 2024

Tipo de Proyecto

Desarrollo y fortalecimiento institucional

Eta

Inversión Ejecución

2. CLASIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN EN LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

Plan de Desarrollo

17-Bogotá Camina Segura

Nivel 1

5-Bogotá confía en su gobierno

Nivel 2

39-Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana

Política Pública

Política Pública de la Población Negra, Afrocolombiana y Palenquera en Bogotá, Política Pública de Participación Incidente, Política Pública Bogotá Territorio Inteligente, Política Pública de Discapacidad para Bogotá, Política Pública para la garantía plena de los Derechos de las Personas LGBTI y

POT

No Aplica

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Otros aportes y procesos de participación ciudadana

Consecutivo

Otros aportes y procesos de participación ciudadana

1

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 Chatco. 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

Antecedentes

En la vigencia 2012, la entonces Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano formuló el proyecto de inversión 1122 "Servicios a la ciudadanía con calidad humana", cuyo objetivo central era aumentar la cantidad y la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía, aplicando las tecnologías de la información y las comunicaciones y optimizando las condiciones físicas de los puntos de atención, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes del Distrito. Así mismo, en el año 2016 la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía formuló el proyecto de inversión 1126 "Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía", cuyo objetivo central era fortalecer el modelo actual de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital, fortaleciendo e implementando el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, ampliando la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana, simplificando, racionalizando y virtualizando 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. Por último, en 2020 formuló el proyecto de inversión 7870 "Servicio a la Ciudadanía Moderno, Eficiente y de Calidad" que tenía por objeto generar las condiciones necesarias para que la experiencia de la ciudadanía en la interacción con la Administración Distrital fuera favorable, fortaleciendo 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 y mejorando la calidad del servicio que se presta dentro del modelo multicanal, y fortaleciendo el servicio y atención a la ciudadanía con enfoque diferencial.

Situación Actual

Existe un "bajo nivel en la calidad del servicio que prestan las entidades distritales a la ciudadanía generando pérdida de confianza en la Administración Distrital", a pesar de los esfuerzos, aún hay barreras para el acceso a los servicios ofrecidos a través de los canales de atención, las cuales impiden un relacionamiento con la administración confiable, ágil y sencillo, generando brechas entre las necesidades y expectativas de la población y la oferta de servicios. Dichas barreras se refieren, no solamente a aspectos relacionados con infraestructura física en términos de accesibilidad, sino también a aspectos actitudinales y comportamentales del personal que atiende a la ciudadanía, y de organización de la oferta de acuerdo con la caracterización de la población con enfoque territorial, poblacional, diferencial y de género, que en la actualidad solo llega 20% del total de la ciudadanía atendida en los diferentes canales. Tampoco existe articulación, voluntad e integración de las entidades distritales, solamente 38 entidades hacen parte del canal presencial de la Red CADE, generando un porcentaje de ocupación de espacios (módulos y salas) del 77,25 (DSDSC a marzo de 2024). Adicionalmente, se evidencia que la estrategia de consolidación y divulgación de la información de trámites y servicios 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.

Descripción del Universo

Bogotá cuenta con 8.034.649 personas de las cuales 4.187.057 son mujeres y 3.847.592 son hombres según la desagregación del grupo etario en Primera infancia 0 - 5 años se registraron 567.816, en Infancia 6 - 12 años 670.052, Adolescencia 13 - 17 AÑOS 487.520, Juventud 18 - 26 años 1.121.110, Adultez 27 - 59 años 3.910.558 y Vejez 60 años y más 1.277.593. Fuente Proyecciones de población desagregadas por localidades 2018-2035 y UPZ 2018-2024, con base en el CNPV 2018- DANE

Cuantificación del Universo

8034649 Persona(s)

Localización del Univeso

Distrital

Árbol de Problemas

8129-0104-Arbolproblema.pdf(Archivo Adjunto)

Fecha de Incorporación

25/09/2024

Unidad de Planeación Zonal (UPZ)

Secretaria Distrital de Planeación / Subsecretaría de Planeación de la Inversión
Sistema de Seguimiento al Plan Distrital de Desarrollo - Segplan 2

Fecha de Impresión:
Código del Reporte:
Fecha de la versión del diseño:

lunes 27 octubre 2025 04:43
Ficha EB – 27
01/12/2021

Página 1 de 5

Barrio

Unidad de Planeamiento Rural (UPR)

Vereda

Unidad de Planeamiento Local (UPL)

No aplica

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 null

6. CADENA DE VALOR

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

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

Código Metas Plan de Desarrollo

2339 Crear, 1, Portal(es), transaccional para el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital

Producto MGA

Denominación	Magnitud
4599025 (V0624) - Servicios de información implementados	1

Actividades

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de Medida	Descripción	Estado
3	Diseñar	1	Portal(es)	transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital.	Vigente
4	Acompañar al	100	Porcentaje	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.	Vigente

Objetivos Específicos

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

Código Metas Plan de Desarrollo

2343 Fortalecer la capacidad de los, 3, Canal(es), de atención (presencial virtual y telefónico) para atender orientar y responder a las necesidades de la población con un enfoque diferencial en cada rincón de la Ciudad

Producto MGA

Denominación	Magnitud
4599019 (V0624) - Documentos de planeación	4

Actividades

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de Medida	Descripción	Estado
1	Fortalecer	3	Canal(es)	de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Vigente
2	Implementar	1	Sistema(s)	actualizado de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	Vigente

7. FUENTES DE FINANCIACIÓN

(Cifras en millones de pesos corrientes)

Fuente de financiación	2023	2024	2025	2026	2027
Recursos Distrito	\$ 0,00	\$ 1.377,17	\$ 6.900,00	\$ 8.095,48	\$ 7.575,98
Totales	\$ 0,00	\$ 1.377,17	\$ 6.900,00	\$ 8.095,48	\$ 7.575,98

8. COMPONENTES DE INVERSIÓN Y FLUJO FINANCIERO							(Cifras en millones de pesos corrientes)
Producto MGA	Actividad	Insumo	2023	2024	2025	2026	2027
4599025 (V0624) -	Diseñar 1 Portal(es) transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital.	Mano de obra calificada	\$ 0,00	\$ 48,11	\$ 509,35	\$ 2.994,65	\$ 2.232,54
4599025 (V0624) -	Acompañar al 100 Por ciento 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.	Mano de obra calificada	\$ 0,00	\$ 250,66	\$ 592,45	\$ 701,61	\$ 722,66
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Mano de obra calificada	\$ 0,00	\$ 801,11	\$ 2.225,08	\$ 2.122,29	\$ 2.185,96
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Maquinaria y equipo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 42,62	\$ 43,90
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Materiales	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 30,00	\$ 0,00	\$ 0,00
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	\$ 0,00	\$ 98,26	\$ 1.418,92	\$ 693,55	\$ 723,68
4599025 (V0624) -	Diseñar 1 Portal(es) transaccional que permita el acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital.	Servicios prestados a empresas y servicios de producción	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.400,00	\$ 0,00	\$ 0,00
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Mano de obra no calificada	\$ 0,00	\$ 143,38	\$ 344,21	\$ 405,55	\$ 417,72
4599019 (V0624) -	Fortalecer 3 Canal(es) de relacionamiento (presencial virtual y telefónico) de la Red CADE para atender, orientar y responder a las necesidades de la población.	Servicios de venta y distribución	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 380,00	\$ 1.135,21	\$ 1.249,53
4599019 (V0624) -	Implementar 1 Sistema(s) actualizado de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha	Mano de obra calificada	\$ 0,00	\$ 35,64	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Totales			\$ 0,00	\$ 1.377,17	\$ 6.900,00	\$ 8.095,48	\$ 7.575,98

Ejecutado en Años Anteriores (Cifras en millones de pesos corrientes)	
Año	Valor

Proyección Años Posteriores (Cifras en millones de pesos corrientes)	
Año	Valor
2028	\$ 0,00

Vigencias Futuras:		
Acto Administrativo	Número	Fecha



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI_D

9. POBLACIÓN OBJETIVO				
Grupo Etario		Número de Personas	Descripción	
z. Grupo etario sin definir / Población no etaria		8034649	Habitantes de Bogotá	
Grupos / Situaciones / Condiciones / Sectores		Número de Personas	Descripción	
TPIEG(GI2).Indirecto-C91.01.Adecuación institucional con enfoque de género para la garantía de derechos.		8034649		
TPPD(DII).Indirecto-C05.18.Comunicación incluyente y accesible.		8034649		
Total Grupo Etario:		8034649		
Enfoque de género				
No aplica.				
10. UBICACIÓN DE LA INVERSIÓN				
Nivel Geográfico		Nombre		
Distrital		BOGOTÁ D.C.		
11. GERENCIA DE PROYECTO				
Nombre Gerente del Proyecto	Guimar Adriana Vargas Tamayo			
Correo Electrónico	gvargas@alcaldiabogota.gov.co			
Teléfono	3813000			
Cargo	Subsecretaría de Despacho			
Área	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía			
Fecha	18/10/2024			
12. FORMULACIÓN Y ESTUDIOS DE RESPALDO				
Formulación del proyecto de inversión				
Nombre Archivo	8129-0104-Perfilproyecto.pdf	Fecha Cargue	25/09/2024	
Estudios de respaldo				
Consecutivo	Nombre del Estudio	Realizado por	Fecha Estudio	Archivo Relacionado
2	Encuesta de Percepción Ciudadana	Bogotá Como Vamos	07/11/2023	EncuestaPercepcionCiudadana.pdf
1	Encuesta Nacional de Percepción	Departamento Nacional de Planeación	31/03/2018	EncuestaNacionaldePercepcionCiudadana
13. OBSERVACIONES				
12/06/2024: diligenciamiento componente población objetivo y estudios que respaldan formulación del proyecto. 20/06/2024: Actualización presupuestal para la vigencia 2024.19 /09/2024. Diligenciamiento campos requeridos en Segplan 2.0. 25/09/2024. Actualización información poblacional y Trazador presupuestal. 18/10/2024 Se ajustó fuentes financiación, componente inversión y flujo financiero, trazador presupuestal, Política y Gerencia responsable. 15/01/2025 Se actualizó fuentes financiación; y componente inversión y flujo financiero. 24/02/2025 Se reprogramó fuentes financiación vigencia 2024, Componentes inversión y flujo financiero vigencias 2024 y 2025. 28/03/2025 Solicitud CONFIS aprobación de VF vigencias 2026 y 2027 por valor de \$4.064.958.923 precios constantes y \$4.237.304.256 precios corrientes.16/04/2025 Ajuste componente inversión y flujo financiero. 10/07/2025 Ajuste componente inversión y flujo financiero.. 15/10/2025 Ajuste componente inversión y flujo financiero.				
14. CONCEPTO DE VIABILIDAD				
Aspectos revisados				
Aspecto				Cumple ?
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
Es coherente la solución que plantea el proyecto con el problema o situación que se pretende solucionar				Si
Cumple con los lineamientos para la elaboración del documento "Formulación y Evaluación de Proyectos"				Si
Es competencia de la entidad / localidad ejecutar este tipo de proyectos				Si
Sustentación del concepto de viabilidad				
El proyecto de inversión cumple con los lineamientos de formulación y participación ciudadana establecidos por la Secretaria Distrital de Planeación y aporta al cumplimiento del PDD Bogotá Camina Segura 2024-2027				
Observación				
Ninguna				
Responsable del concepto de viabilidad entidad				
Nombre	Doris Bibiana Cardozo Peña		Cargo	Jefe de oficina
Teléfono	3813000 EXT. 11		Correo	dcardozo@alcaldiabogota.gov.co
Área	Oficina Asesora de Planeación		Fecha	24/06/2024

16. ARCHIVOS QUE RESPALDAN LA VIABILIDAD DEL PROYECTO		
#	Nombre	Realizado Por



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI_D

--	--	--