1. IDENTIFICACIÓN

Entidad	0104 - Secretaria General
Proyecto	8129 Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.
Versión	19 del 15 de octubre de 2026
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
Etapa de Proyecto	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 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

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 ciudadanía, 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)	

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

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 Desarollo
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

Objetivos Específicos

Fortalecer la consolidación y divulgación de la informacion 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 Desarollo
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	Porciento	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

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	$ 6.877,17	$ 12.095,52	$ 8.500,00
Totales	**$ 0,00**	**$ 1.377,17**	**$ 6.877,17**	**$ 12.095,52**	**$ 8.500,00**

8. COMPONENTES DE INVERSIÓN Y FLUJO FINANCIERO							(Cifras en millones de pesos corrientes)
Producto MGA	Actividad	Insumo	2023	2024	2025	2026	2027
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
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.	Mano de obra no calificada	$ 0,00	$ 143,38	$ 323,70	$ 396,65	$ 287,72
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.	Mano de obra calificada	$ 0,00	$ 801,11	$ 2.228,68	$ 3.206,02	$ 3.018,64
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	$ 1.676,70	$ 5.274,36	$ 2.353,81
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	$ 549,51	$ 712,48
4599025 (V0624) -	Acompañar al 100 Porciento 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	$ 590,31	$ 690,49	$ 450,68
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	$ 140,03	$ 0,00	$ 0,00
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 las empresas y servicios de producción	$ 0,00	$ 0,00	$ 1.378,41	$ 1.956,74	$ 1.638,58
4599025 (V0624) -	Acompañar al 100 Porciento 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 no calificada	$ 0,00	$ 0,00	$ 0,00	$ 21,74	$ 38,08
Totales			**$ 0,00**	**$ 1.377,17**	**$ 6.877,17**	**$ 12.095,52**	**$ 8.500,00**

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
Acta CONFIS	19	27/08/2025
Acta Confis	9	29/04/2025

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	Guiomar Adriana Vargas Tamayo
Correo Electrónico	gvargas@alcaldiabogota.gov.co
Teléfono	3813000
Cargo	Subsecretaria 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: Población objetivo y estudios.
20/06/2024: Presupuesto 2024.
19/09/2024: Campos SEGPLAN 2.0.
25/09/2024: Población y trazador.
18/10/2024: Financiación, inversión, flujo, trazador, política y gerencia.
15/01/2025: Financiación, inversión y flujo financiero.
24/02/2025: Financiación 2024 e inversión y flujo 2024–2025.
28/03/2025: Solicitud CONFIS VF 2026–2027: $4.064.958.923 constantes y $4.237.304.256 corrientes.
16/04/2025: Inversión y flujo financiero.
10/07/2025: Inversión y flujo financiero.
15/10/2025: Inversión y flujo financiero.
06/01/2026: Inversión y flujo financiero.
12/02/2026: Presupuesto 2025–2026.
15/04/2026: Inversión y flujo financiero.
08/10/2026: Actualización POAI 2027
15/10/2026: Solicitud SDP

14. CONCEPTO DE VIABILIDAD

Aspectos revisados

Aspecto	Cumple ?
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
Cumple con los lineamientos para la elaboración del documento "Formulación y Evaluación de Proyectos"	Si

Se valoraron los aportes de la ciudadanía en la formulación del proyecto	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