



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

1. IDENTIFICACION

Entidad 113 Secretaría Distrital de Movilidad
Proyecto 7653 Implementación de políticas integrales y transparentes al servicio de la ciudadanía en Bogotá
Versión 9 del 14-ENERO-2021
Código BPIN 2020110010111

Banco BDPP-ACEP (ADMINISTRACION CENTRAL Y ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS)
Estado INSCRITO el 08-Junio-2020, REGISTRADO el 12-Junio-2020
Tipo de proyecto Servicios
Etapa del proyecto Preinversión - Prefactibilidad

2. CLASIFICACION EN LA ESTRUCTURA DEL PLAN DE DESARROLLO

Plan de Desarrollo 6 Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI
Propósito 05 Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente
Programa General 56 Gestión Pública Efectiva

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el propósito de crear un marco de colaboración y responsabilidad social en beneficio de la ciudad, la Administración Distrital promocionó y garantizó escenarios participativos para recoger de la ciudadanía sus aportes en la elaboración del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024: UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI. Se asumió el proceso de planeación participativa como un espacio de carácter deliberativo y consultivo entre la sociedad y la Administración Distrital, que busca concretar iniciativas encaminadas a responder efectivamente frente a la complejidad urbana. Para ello, la entidad realizó la publicación de la ficha de formulación en la página web de la entidad, promocionando su consulta y observaciones, en aras de promover la participación de los ciudadanos, y su interés en la construcción del proyecto de inversión.

Las fichas de formulación permanecen publicadas en la página Web de la entidad para consulta y aportes por parte de la ciudadanía.

4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

El problema central radica en la desconfianza e inconformidad de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la entidad. Esta situación se refleja en las quejas y reclamos presentados ante la entidad.

Así las cosas, nace la importancia de definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción.

Cabe resaltar que, la Entidad debe avanzar en la gestión de la peticiones, quejas y reclamos, con el propósito de orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones, dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadanía, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer la eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

Por último, al obtener altos niveles de satisfacción de la ciudadanía a través de la atención eficaz y oportuna de sus manifestaciones, se sentirá satisfecha por haber recibido una respuesta clara y completa a sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes, y de esta manera se contribuye a prestar un mejor servicio y a aumentar la percepción de la ciudadanía frente a la Secretaría Distrital de Movilidad.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La Percepción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la Entidad, directa e indirectamente, es muy importante para determinar el grado de satisfacción en la prestación eficiente de los trámites y servicios que ofrece la entidad.

Para este caso, el problema central radica en la desconfianza e inconformidad de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la entidad. Esta situación se debe a las insuficientes estrategias tecnológicas y de análisis de variables internas y externas desarrollados por la entidad, que afectan la prestación de los servicios, toda vez que, al no contarse con la totalidad de los trámites y servicios racionalizados, así como con inconvenientes o fallas en la prestación del servicio, se genera un flujo creciente y constante de ciudadanos, impactando los tiempos de espera en la atención, y propiciando el inconformismo de los ciudadanos, afectando así percepción frente a la calidad, resultado que va en contra de lo expuesto por la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, que indica como una de sus características, la



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

IDENTIFICACION

Entidad 113 Secretaría Distrital de Movilidad
 Proyecto 7653 Implementación de políticas integrales y transparentes al servicio de la ciudadanía en Bogotá
 Versión 9 del 14-ENERO-2021
 Código BPIN 2020110010111

rapidez del servicio ¿en el tiempo establecido y en el momento solicitado¿.
 Lo anterior, genera efectos negativos para le entidad, por cuanto se aumentan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), por parte de los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad, y por ende la imagen institucional se ve afectada.
 En consecuencia, es de vital importancia que la entidad continúe con la implementación de estrategias tecnológicas que permitan simplificar, estandarizar, eliminar y automatizar los servicios prestados por la Entidad, optimizando de esta manera la oferta de servicio y facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

6. OBJETIVOS

Objetivo general

- 1 Mejorar la experiencia de la ciudadanía frente la prestación de servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Movilidad en sus puntos de atención directos e indirectos.

Objetivo(s) específico(s)

- 1 Desarrollar estrategias de análisis de variables internas y externas, e implementar estrategias tecnologías de simplificación, estandarización, eliminación y automatización de los servicios prestados por la entidad para mejorar la percepción y experiencia de la ciudadanía frente a los trámites y/o servicios prestados por la Entidad directa e indirectamente.

7. METAS (solo se están mostrando las metas del Plan de Desarrollo vigente)

(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 | Realizar el | 100.00 | % | de las actividades necesarias para mejorar la prestación de los servicios prestados por la Entidad a la ciudadanía y partes interesadas. |
| 2 | Racionalizar | 8.00 | trámites/servicios | de la oferta de la Secretaría Distrital de Movilidad. |

8. COMPONENTES

MILLONES DE PESOS DE 2020

| Descripción | Presupuesto | | | | | Total |
|------------------------------|-------------|--------|-------|-------|-------|--------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| Infraestructura | 1,050 | 2,080 | 1,376 | 1,533 | 1,813 | 7,852 |
| Dotación | 340 | 11,083 | 7,328 | 8,171 | 9,662 | 36,584 |
| Recurso humano | 3,078 | 6,147 | 4,064 | 4,532 | 5,359 | 23,180 |
| Administración institucional | 3,226 | 7,410 | 4,900 | 5,464 | 6,461 | 27,461 |

9. FLUJO FINANCIERO

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS DEL AÑO 2020

HORIZONTE REAL DEL PROYECTO (años) 5

| Ejecutado Planes anteriores | Cifras en millones de pesos del año | | | | | Total Proyecto |
|-----------------------------|-------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
| \$0 | \$7,694 | \$26,720 | \$17,668 | \$19,700 | \$23,295 | \$95,077 |

10. POBLACION OBJETIVO

| Año | Grupo de etario | Hombres | Mujeres | Total | Descripcion |
|------|-----------------------------|---------|---------|-----------|-------------------------------------|
| 2020 | z. Grupo etario sin definir | N/A | N/A | 2,322,445 | Personas con licencia de conducción |

11. LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA

Código Descripción localización



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

IDENTIFICACION

Entidad 113 Secretaría Distrital de Movilidad
 Proyecto 7653 Implementación de políticas integrales y transparentes al servicio de la ciudadanía en Bogotá
 Versión 9 del 14-ENERO-2021
 Código BPIN 2020110010111

Código Descripción localización
 77 Distrital

12. ESTUDIOS QUE RESPALDAN LA INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

| Estudio | Nombre entidad estudio | Fecha estudio |
|-----------------------|-----------------------------|---------------|
| 1 Ley 1712 de 2014 | Presidencia de la República | 06-03-2014 |
| 2 Decreto 197 de 2014 | Alcaldía Mayor de Bogotá | 22-05-2014 |
| 3 Decreto 734 de 2012 | Presidencia de la República | 13-04-2012 |
| 4 Decreto 503 DE 2011 | Alcaldía Mayor de Bogotá | 16-11-2011 |
| 5 Decreto 371 de 2010 | Alcaldía Mayor de Bogotá | 10-08-2010 |
| 6 DECRETO 470 DE 2007 | Alcaldía Mayor de Bogotá | 12-10-2007 |
| 7 Ley 1448 de 2011 | Congreso de Colombia | 10-06-2011 |
| 8 Decreto 101 de 2010 | Alcaldía Mayor de Bogotá | 11-03-2010 |
| 9 Decreto 448 de 2007 | Alcaldía Mayor de Bogotá | 28-09-2010 |
| 10 Ley 1150 de 2007 | Senado de la República | 16-07-2017 |

13. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - ESTRATEGIAS

POT - Decreto 190/2004
 Estructura funcional y de servicios - EFS
 Sistema de movilidad

14. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - PLANES MAESTROS

POT - Decreto 190/2004
 Plan maestro de movilidad y estacionamientos

15. OBSERVACIONES

Ninguna

16. GERENCIA DEL PROYECTO

Nombre Alejandra Rojas Posada
 Area Dirección de Atención al Ciudadano
 Cargo Directora
 Correo arojasp@movilidadbogota.gov.co
 Teléfono(s) 3649400

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 |



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

IDENTIFICACION

Entidad 113 Secretaría Distrital de Movilidad
Proyecto 7653 Implementación de políticas integrales y transparentes al servicio de la ciudadanía en Bogotá
Versión 9 del 14-ENERO-2021
Código BPIN 2020110010111

CONCEPTO Y SUSTENTACIÓN:

¿El concepto es favorable? SI

Sustentación:

El proyecto está acorde con lo establecido en el Plan Distrital de Desarrollo 2020 - 2024.

RESPONSABLE CONCEPTO:

Nombre Julieth Rojas Betancour
Area Oficina Asesora de Planeación Institucional
Cargo Jefe de Oficina
Correo jrojas@movilidadbogota.gov.co
Teléfono 3649400 EXT 4400
Fecha del concepto 12-JUN-2020

OBSERVACIONES DEL CONCEPTO:

La formulación del proyecto se realizó con base en los lineamientos de la MGA del DNP