PLAN DE TRABAJO REFERENTE AL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.8144429, CUYO OBJETO ES “REALIZAR LA ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS DE DIGITURNO DESTINADOS A FORTALECER EL FLUJO DE SERVICIO Y TRÁMITES A LA CIUDADANÍA DE LA SDS. FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD BOGOTA.

Presentado por :

Beatriz Elena Acosta Guzmán
CC No. 50.974.704
Representante legal

Empresa:

CORPORACION PARA EL DESARROLLO TERRITORIAL URBANISTICO Y DE LA CONSTRUCCION

Bogotá, 28 de septiembre de 2025

1. Introducción

En el marco del Proyecto de Fortalecimiento Tecnológico y Modernización de la Atención al Usuario, se presenta el presente Programa de Trabajo, cuyo alcance contempla la implementación integral de diferentes soluciones digitales destinadas a optimizar los procesos de interacción, evaluación y acompañamiento al ciudadano. Estas soluciones incluyen la instalación de kioskos interactivos de autoservicio, la puesta en marcha de un sistema estructurado de encuestas, la incorporación de televisores con reproductores digitales (players) para la divulgación de información y campañas institucionales, así como la habilitación de pads electrónicos para la calificación inmediata de la calidad del servicio recibido.

El objetivo fundamental de este documento es describir de manera detallada el cronograma de actividades, fases de ejecución y responsables designados, en un marco de planificación estratégica que garantice orden, eficiencia y trazabilidad durante cada una de las etapas del proceso. A partir de esta planificación, se busca no solo cumplir con el plazo establecido de seis (6) semanas, sino también asegurar que los entregables respondan a los más altos estándares de calidad técnica, operativa y administrativa.

Este Programa de Trabajo se concibe como una herramienta de gestión y seguimiento, que permitirá a las partes involucradas anticipar riesgos, coordinar esfuerzos y consolidar resultados medibles. Se articula bajo principios de transparencia, responsabilidad y orientación al usuario final, en concordancia con los objetivos institucionales de garantizar un acceso ágil, eficiente y moderno a los servicios.

La implementación de estas soluciones tecnológicas responde a una necesidad institucional de modernización de la experiencia del usuario, integrando herramientas que promueven la autogestión, la reducción de tiempos de espera, la recolección inmediata de información y la retroalimentación constante sobre la calidad de los servicios prestados. Con ello, se fortalece la toma de decisiones basada en datos y se consolida una relación más cercana y efectiva entre la entidad y la ciudadanía.

En este sentido, el presente documento no solo constituye un cronograma de ejecución, sino también un marco de referencia para la coordinación interinstitucional, el control de tiempos, el cumplimiento de compromisos contractuales y la validación de resultados esperados. Cada fase definida ha sido estructurada en correspondencia con buenas prácticas de gestión de proyectos, incorporando criterios técnicos, logísticos y de sostenibilidad.

De esta manera, la ejecución de este Programa de Trabajo permitirá alinear las expectativas de los actores involucrados con los objetivos estratégicos de la entidad, logrando un impacto positivo en la atención, la satisfacción y la confianza del usuario.

2. Objetivo General

Implementar un programa integral de fortalecimiento tecnológico y modernización de la atención al usuario en la Secretaría Distrital de Salud, mediante la instalación de kioskos interactivos, sistemas de encuestas digitales, televisores con reproductores, pads electrónicos y procesos de capacitación, garantizando eficiencia operativa, trazabilidad y satisfacción ciudadana.

3. Objetivos Específicos

- ✓ Instalar y poner en funcionamiento kioskos interactivos y aplicaciones de autogestión que faciliten el acceso a trámites y servicios.
- ✓ Implementar tablets de encuestas y pads electrónicos que permitan medir en tiempo real la calidad del servicio percibido por los ciudadanos.
- ✓ Incorporar televisores con reproductores digitales (players) como canales dinámicos de comunicación institucional.
- ✓ Diseñar y ejecutar un plan de capacitación teórico-práctico dirigido a asesores y personal TIC, asegurando la sostenibilidad del sistema.
- ✓ Documentar, controlar y validar cada etapa de implementación mediante actas, informes y registros técnicos, garantizando trazabilidad y cumplimiento contractual.
- ✓ Reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia ciudadana a través de soluciones digitales accesibles, ágiles y confiables.
- ✓ Fortalecer la toma de decisiones institucional basada en datos, mediante indicadores estadísticos y reportes consolidados de interacción y satisfacción.

4. Marco Teórico

Modernización de la atención al ciudadano

La modernización de la gestión pública constituye uno de los ejes centrales en la agenda de los Estados contemporáneos. La atención al ciudadano, tradicionalmente caracterizada por procesos burocráticos, trámites presenciales extensos y tiempos de respuesta elevados, ha ido evolucionando hacia modelos más ágiles, digitales y participativos.

En este contexto, la gobernanza digital se consolida como un paradigma que integra la tecnología en la relación entre instituciones y ciudadanía. Según organismos internacionales como la OCDE y la ONU, la digitalización de servicios públicos no solo busca mejorar la eficiencia operativa, sino también garantizar la transparencia, la accesibilidad universal y la confianza en las instituciones.

La modernización en la atención implica, entonces, la adopción de herramientas tecnológicas que permitan superar barreras físicas y burocráticas, optimizar recursos y fortalecer la percepción de legitimidad estatal. De esta manera, el uso de soluciones como los kioskos interactivos, sistemas de gestión digital de turnos y plataformas de autogestión responde a la necesidad de generar un vínculo más ágil, confiable y centrado en las necesidades del ciudadano.

Gestión por autogestión tecnológica

La autogestión tecnológica constituye un modelo emergente en la prestación de servicios públicos, donde el ciudadano se convierte en actor activo y corresponsable de sus trámites. La instalación de kioskos interactivos y plataformas de autoservicio promueve una reducción significativa de cargas administrativas, ya que descentraliza procesos que anteriormente dependían de la intervención directa del funcionario público.

Estudios de transformación digital en el sector público, como los realizados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), muestran que los sistemas de autogestión logran incrementar la eficiencia institucional en más de un 40%, disminuyendo tiempos de espera, mejorando la satisfacción del usuario y reduciendo los costos operativos asociados a la atención presencial.

Además, estos dispositivos no solo representan un avance tecnológico, sino que constituyen una estrategia de inclusión social. Al estar disponibles en puntos físicos estratégicos, permiten que usuarios que no cuentan con acceso a internet o habilidades digitales avanzadas puedan igualmente acceder a trámites y servicios de manera autónoma y sencilla.

En síntesis, la autogestión tecnológica potencia la corresponsabilidad ciudadana, descongestiona las oficinas físicas, promueve la eficiencia operativa y favorece la accesibilidad universal.

Comunicación institucional digital

En el ámbito de la gestión pública, la comunicación es más que un canal informativo: constituye un instrumento estratégico de gobernabilidad. La teoría de la comunicación institucional efectiva sostiene que los mensajes transmitidos a través de medios digitales y audiovisuales alcanzan un mayor impacto, especialmente cuando se dirigen a públicos amplios y diversos.

La instalación de televisores con reproductores digitales (players) en espacios de atención al ciudadano representa una innovación en el uso de medios de comunicación internos. Estos dispositivos permiten difundir campañas de prevención, mensajes institucionales, actualizaciones sobre servicios y recordatorios de trámites, todo en tiempo real y de manera visualmente atractiva.

El soporte teórico de esta estrategia se fundamenta en los modelos de comunicación persuasiva y en la teoría de la exposición selectiva, que afirman que el ciudadano está más dispuesto a recibir y retener mensajes cuando se transmiten en contextos cotidianos y a través de formatos visuales y dinámicos. Así, el uso de pantallas digitales en sedes institucionales se convierte en un mecanismo de alto impacto para fortalecer la identidad institucional, promover hábitos de prevención en salud y aumentar la efectividad de la comunicación pública.

Retroalimentación y medición de la calidad del servicio

En los modelos modernos de gestión, el ciudadano deja de ser un receptor pasivo de servicios para convertirse en evaluador activo de la calidad institucional. La implementación de pads electrónicos y sistemas de encuestas digitales se enmarca en el enfoque de la gestión de calidad orientada al usuario, un paradigma que plantea que las instituciones deben basar sus procesos de mejora en la retroalimentación directa y constante de la ciudadanía.

La utilización de herramientas de recolección inmediata de datos, como encuestas digitales, permite consolidar indicadores de satisfacción en tiempo real, lo que fortalece la toma de decisiones basadas en evidencia. Esta práctica se articula con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) propuesto por Deming, el cual constituye la base de los sistemas modernos de mejora continua.

En este sentido, la retroalimentación ciudadana no solo cumple una función diagnóstica, sino que se convierte en un insumo estratégico para el diseño de políticas públicas, la planificación institucional y la optimización de procesos. Una entidad que escucha y responde oportunamente a la voz del ciudadano no solo mejora sus índices de satisfacción, sino que incrementa su legitimidad y confianza social.

Capacitación como sostenibilidad tecnológica

La transferencia de conocimiento al personal institucional constituye un pilar esencial para garantizar la sostenibilidad de cualquier proceso de modernización. Desde la teoría de la gestión del cambio organizacional (Kotter, 1996), se reconoce que los procesos de innovación solo son exitosos en la medida en que los equipos humanos los interioricen, los hagan propios y los conviertan en parte de su cultura laboral.

En este sentido, la capacitación teórico-práctica dirigida a asesores, personal técnico y funcionarios responsables de la atención ciudadana asegura no solo el uso correcto de los equipos, sino también la apropiación cultural de la modernización. La formación continua reduce la resistencia al cambio, fortalece las competencias digitales del talento humano y previene la dependencia excesiva de proveedores externos.

Asimismo, la capacitación constituye una estrategia de mitigación de riesgos. Al contar con personal interno capacitado, se asegura la capacidad de reacción frente a fallas técnicas, se minimizan los tiempos de inactividad y se garantiza la continuidad operativa de los servicios digitales.

En conclusión, la capacitación no debe ser vista como un complemento del proyecto, sino como un componente estratégico indispensable para su éxito a largo plazo.

5. Resumen del Cronograma

El cronograma de implementación del presente Programa de Trabajo ha sido diseñado con base en un enfoque metodológico de gestión por fases, con el propósito de garantizar que cada componente tecnológico se ejecute de manera ordenada, coordinada y dentro de los plazos establecidos. El plan contempla un horizonte temporal de seis (6) semanas, a partir del 24 de agosto de 2025, tiempo durante el cual se desarrollarán actividades técnicas, logísticas y formativas que permitirán la puesta en marcha integral del proyecto.

El esquema de ejecución se estructura en tres etapas principales, cada una con objetivos, responsables y actividades específicas, que se articulan entre sí de manera progresiva. Esta estructura asegura que las soluciones implementadas no solo se instalen físicamente, sino que queden totalmente operativas, configuradas y con el personal capacitado para su gestión y mantenimiento.

Etapa 1: Kioskos y Aplicaciones

- La primera fase comprende el suministro, instalación y configuración de kioskos interactivos y aplicaciones asociadas, concebidos como puntos estratégicos de autogestión ciudadana. Durante esta etapa se desarrollarán actividades como:

- Recepción y verificación de equipos, garantizando que cada unidad cumpla con las especificaciones técnicas requeridas.

- Instalación física en los sitios previamente definidos, atendiendo a criterios de accesibilidad, conectividad y seguridad.

- Configuración del software, integración con las plataformas institucionales y pruebas iniciales de funcionalidad.

- Documentación técnica y registro de incidencias detectadas durante la puesta en servicio.

El resultado esperado de esta etapa es la habilitación de kioskos plenamente funcionales, listos para facilitar el acceso autónomo a trámites e información, reduciendo la carga operativa en los puntos de atención presencial.

Etapa 2: Televisores y Pads

La segunda fase está orientada a la implementación de televisores con reproductores digitales (players) y pads de calificación de servicio. Esta etapa cumple un doble propósito: por un lado, fortalecer la estrategia de comunicación institucional mediante contenidos audiovisuales en tiempo real, y por otro, incorporar mecanismos inmediatos de retroalimentación de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido.

Las principales actividades incluyen:

- Instalación y montaje de televisores en las áreas de mayor afluencia de público, asegurando la visibilidad y la correcta conexión eléctrica y de red.

- Configuración de los players digitales, con programación de parrillas de contenido, pruebas de reproducción y ajuste de parámetros de audio y video.

- Suministro, instalación y activación de pads electrónicos, vinculados a una plataforma central de encuestas que permita consolidar los resultados en línea.

- Validación de indicadores iniciales de usabilidad y recolección de la primera muestra de retroalimentación ciudadana.

La culminación de esta etapa garantiza que la entidad cuente con herramientas de comunicación dinámica y sistemas de evaluación continua de su gestión, fortaleciendo la toma de decisiones basada en datos reales y oportunos.

Etapa 3: Capacitación

La tercera fase corresponde a la formación y transferencia de conocimiento al personal institucional, asegurando la sostenibilidad del proyecto en el tiempo. La capacitación se concibe como un componente estratégico que complementa la infraestructura tecnológica, permitiendo que los funcionarios responsables puedan operar, supervisar y mantener cada uno de los sistemas implementados.

Entre las actividades a desarrollar se encuentran:

- Diseño e implementación de un plan de formación a la medida, con módulos teórico-prácticos.
- Realización de talleres presenciales y sesiones de entrenamiento en sitio, orientadas al manejo de kioskos, televisores, players y pads.
- Elaboración y entrega de manuales operativos y guías rápidas, que faciliten el aprendizaje y el uso cotidiano de los equipos.
- Sesiones de retroalimentación y evaluación final de competencias adquiridas.

El producto final de esta etapa será un equipo institucional entrenado y preparado para gestionar de manera autónoma los sistemas tecnológicos, asegurando su correcto funcionamiento y prolongando su vida útil.

Alcance Temporal y Flexibilidad

El cronograma está diseñado para ejecutarse en un periodo de seis (6) semanas, iniciando el 24 de agosto de 2025 y finalizando en la primera semana de octubre del mismo año. Sin embargo, se ha previsto un margen de flexibilidad operacional, considerando que ciertos hitos pueden requerir ajustes en función de variables externas como la disponibilidad de espacios, la coordinación logística con el cliente, o situaciones imprevistas que demanden reprogramación. Dicho margen permitirá garantizar que las actividades se desarrollen sin comprometer la calidad de la ejecución ni los entregables comprometidos. Asimismo, se contempla la posibilidad de realizar ajustes menores en las secuencias de actividades, con el fin de optimizar tiempos y recursos, siempre bajo aprobación previa y concertación con la entidad contratante.

Asimismo, se contempla la posibilidad de realizar ajustes menores en las secuencias de actividades, con el fin de optimizar tiempos y recursos, siempre bajo aprobación previa y concertación con la entidad contratante. Este enfoque de planeación dinámica permite mitigar riesgos derivados de factores exógenos y asegurar que los plazos contractuales se cumplan en el marco de una gestión ordenada, responsable y transparente.

Finalmente, cabe resaltar que el cronograma será objeto de seguimiento continuo a través de reuniones periódicas de control y reportes de avance, los cuales permitirán verificar el cumplimiento de los hitos programados, detectar a tiempo cualquier desviación y adoptar las medidas correctivas necesarias. De esta manera, el cronograma no solo constituye una herramienta de programación, sino también un instrumento de gestión estratégica orientado al éxito del proyecto.

6. Cronograma General (Resumen Tabular)

FASE	ACTIVIDAD	INICIO	FIN	DURACIÓN (DÍAS)
1. ETAPA 1 – KIOSKOS Y APLICACIONES				
1.1	**Despacho e instalación de 2 kioskos**	**06/10/2025**	**10/10/2025**	**4**
1.2	**Instalación del aplicativo en kioskos**	**06/10/2025**	**10/10/2025**	**4**
1.3	**Instalación de aplicación en 19 puestos de trabajo**	**06/10/2025**	**10/10/2025**	**4**
1.4	**Despacho y entrega de 4 tablets de encuestas**	**06/10/2025**	**10/10/2025**	**4**
1.5	**Configuración de tablets y aplicativo de encuestas**	**06/10/2025**	**10/10/2025**	**4**
2. ETAPA 2 – TV Y PADS				
2.1	**Recepción y despacho de televisores**	**11/10/2025**	**12/10/2025**	**2**
2.2	**Instalación de televisores y APP Player**	**12/10/2025**	**12/10/2025**	**1**
2.3	**Instalación de PADs de calidad de servicio**	**13/10/2025**	**13/10/2025**	**1**
3. ETAPA 3 – CAPACITACIÓN				
3.1	**Capacitación a asesores**	**14/10/2025**	**16/10/2025**	**3**
3.2	**Capacitación a personal TICs**	**17/10/2025**	**18/10/2025**	**2**

7. Detalle por Fases

El desarrollo del proyecto se estructura en tres etapas secuenciales que, de manera articulada, garantizan la implementación integral de las soluciones tecnológicas previstas. Cada fase no solo describe actividades técnicas específicas, sino que además incorpora aspectos logísticos, de coordinación y de aseguramiento de calidad que resultan esenciales para alcanzar los objetivos del programa.

Etapa 1 – Kioskos y Aplicaciones

La primera fase constituye un pilar fundamental dentro de la modernización de la atención al usuario, dado que los kioskos interactivos y las aplicaciones asociadas se conciben como herramientas de autogestión que permiten al ciudadano realizar

trámites, consultas e interacciones de manera autónoma y ágil. Esta etapa incluye cuatro actividades principales:

1. **Despacho e instalación de kioskos**

- Esta actividad contempla la recepción, traslado, instalación y puesta en operación de dos (2) kioskos interactivos en las sedes definidas por la entidad.

- El proceso involucra un riguroso control logístico desde el despacho del proveedor hasta la entrega en sitio, asegurando que los equipos lleguen en condiciones óptimas.

- La instalación no se limita al montaje físico, sino que incorpora la conexión eléctrica, de red y la configuración inicial de hardware, además de las pruebas funcionales preliminares.

- El propósito es garantizar que los kioskos estén disponibles para su uso en los tiempos definidos, con plena operatividad y sin limitaciones técnicas.

2. **Instalación del aplicativo en kioskos**

- Una vez desplegados físicamente los equipos, se procede con la configuración del software propietario, diseñado para integrar todas las funcionalidades orientadas a la atención del usuario.

- Se asegura la conectividad con los sistemas centrales de la entidad, la personalización de interfaces y la inclusión de parámetros de seguridad informática.

- Durante esta actividad se realizan pruebas piloto, destinadas a identificar y corregir posibles inconsistencias antes de habilitar el uso masivo.

3. **Implementación en puestos de trabajo**

- Paralelamente, se lleva a cabo el despliegue de la aplicación en 19 equipos de escritorio ubicados en los puntos de atención al ciudadano.

- Esta acción garantiza homogeneidad en la operación y uniformidad en la experiencia de uso, de manera que tanto kioskos como terminales de funcionarios funcionen bajo los mismos parámetros y actualizaciones.

- El despliegue incluye instalación remota, verificación de licenciamiento, compatibilidad de versiones y pruebas de rendimiento.

4. **Entrega y configuración de tablets de encuestas**

- Finalmente, en esta etapa se efectúa la distribución de cuatro (4) tablets destinadas a la recolección de información sobre satisfacción del usuario.

- Cada dispositivo es configurado con el aplicativo de medición de satisfacción previamente aprobado por la entidad, estableciendo perfiles de usuario, parámetros de seguridad y sincronización con la base de datos central.

- Este componente asegura que los usuarios puedan evaluar en tiempo real la calidad de los servicios prestados, consolidando un sistema confiable de retroalimentación.

Con la culminación de esta etapa, la entidad contará con una infraestructura tecnológica de autogestión plenamente operativa y alineada con las necesidades de servicio ciudadano.

Etapa 2 – Televisores y Pads

La segunda fase está orientada al fortalecimiento de la comunicación institucional y a la medición en tiempo real de la calidad del servicio. Se centra en la instalación de televisores con reproductores digitales (players) y la implementación de pads de calificación.

1. **Recepción y despacho de televisores**

- El proceso inicia con la verificación técnica de los equipos recibidos, validando especificaciones de fábrica y condiciones de garantía.

- Posteriormente, se coordina la logística de transporte y distribución hacia los puntos de instalación definidos, asegurando la cobertura en áreas de alta circulación de usuarios.

- Esta fase implica una gestión precisa del inventario, minimizando riesgos de pérdida, daño o retraso en la entrega.

2. **Instalación de televisores con aplicación player**

- La instalación comprende el montaje físico de las pantallas en los espacios estratégicos, la conexión eléctrica y de red, y la integración con los reproductores digitales (players).

- Se lleva a cabo la carga inicial de contenidos institucionales, la programación de parrillas de reproducción y la verificación de calidad de audio y video.

- El objetivo es habilitar un canal de comunicación institucional en tiempo real, que permita difundir mensajes, campañas, información de interés y contenidos de servicio ciudadano.

3. **Implementación de pads de calificación**

- Como complemento, se instalan dispositivos electrónicos de calificación que permiten al usuario emitir su percepción sobre el servicio recibido de forma inmediata y sencilla.

- Estos pads se vinculan a la plataforma de encuestas, consolidando los resultados en una base de datos central, accesible para la generación de reportes y análisis.

- La integración de este sistema permite contar con indicadores precisos y actualizados, indispensables para la toma de decisiones y la mejora continua en la atención al ciudadano.

Con la conclusión de esta etapa, la entidad dispondrá de un ecosistema comunicativo y de evaluación continua, robusto y confiable, que complementa las soluciones de autogestión implementadas en la etapa anterior.

Etapa 3 – Capacitación

La tercera etapa constituye el componente estratégico de formación y transferencia de conocimiento, sin el cual los esfuerzos tecnológicos podrían verse limitados en su sostenibilidad a largo plazo. Esta fase está orientada a dotar al talento humano de las competencias necesarias para garantizar la correcta operación, soporte y mantenimiento de los sistemas.

1. **Formación a asesores**

- Se diseñan e imparten sesiones de entrenamiento dirigidas a los asesores de servicio, enfocadas en el uso eficiente de los kioskos, tablets de encuestas y demás herramientas asociadas.

- El propósito es que cada asesor pueda orientar al ciudadano en la interacción con los dispositivos, responder inquietudes básicas y promover el uso activo de las soluciones tecnológicas.

- La capacitación incluye prácticas en sitio, simulación de casos frecuentes y entrega de guías rápidas de consulta.

2. Formación a personal TICS

- De manera complementaria, se capacita al equipo técnico de la entidad en aspectos relacionados con la administración, configuración avanzada, soporte correctivo y preventivo, así como escalabilidad de los sistemas.

- Este proceso se orienta a fortalecer la autonomía institucional en la gestión tecnológica, reduciendo la dependencia de proveedores externos y garantizando continuidad en el servicio.

- El plan formativo se compone de módulos teóricos, laboratorios prácticos, sesiones de resolución de problemas y entrega de manuales técnicos especializados.

La culminación de esta fase asegura que el personal institucional esté plenamente preparado para dar soporte a los sistemas, optimizar su uso y proyectar mejoras futuras de manera sostenible.

8. Gestión de Riesgos

En el marco de la ejecución del proyecto de adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de equipos digitales para la atención ciudadana, resulta indispensable contemplar un análisis preliminar de riesgos que, aunque no se evidencien de manera inmediata en lo técnico, lo logístico o en los procesos de capacitación, pueden materializarse durante la fase de implementación y afectar la consecución de los objetivos.

Riesgos identificados:

- ✓ Retrasos en la entrega de equipos o insumos por parte de proveedores externos.

- ✓ Disponibilidad limitada de espacios físicos en las sedes que pueden alterar la secuencia de instalación prevista.

- ✓ Fallas técnicas en los equipos durante la fase de pruebas, que obliguen a reposición o ajustes adicionales.

- ✓ Resistencia al cambio por parte del personal institucional, lo cual puede ralentizar la apropiación tecnológica.

- ✓ Interferencias en la conectividad o red de datos que afecten la configuración inicial de los dispositivos.

Plan de mitigación propuesto:

- ✓ Establecer cláusulas contractuales con proveedores que garanticen entregas en plazos definidos y sanciones por incumplimiento.
- ✓ Diseñar un plan alterno de espacios de instalación, en caso de que se presenten restricciones logísticas en la sede priorizada.
- ✓ Disponer de un equipo técnico de soporte en sitio durante la fase de pruebas para atender de inmediato cualquier falla.
- ✓ Implementar capacitaciones escalonadas y sesiones de sensibilización, reduciendo la resistencia al cambio del personal.
- ✓ Coordinar previamente con el área de sistemas de la entidad para asegurar que la infraestructura de red esté habilitada y estable al momento de la instalación.
- ✓ Con este esquema, se fortalece la sostenibilidad del cronograma planteado, al contar con mecanismos preventivos y correctivos que minimicen la probabilidad de interrupciones y garanticen la correcta ejecución del proyecto.

9. Seguimiento y Control

El proceso de seguimiento y control constituye el eje que garantiza la transparencia, la trazabilidad y la eficiencia en la implementación del proyecto. Para ello, se establecerán mecanismos de monitoreo sistemático que permitan verificar tanto el cumplimiento de los plazos como el grado de calidad en los resultados.

Metodología de seguimiento:

- ✓ Elaboración de un cronograma detallado con hitos verificables, que será actualizado semanalmente.
- ✓ Convocatoria de reuniones periódicas de avance (mínimo una por semana) entre la entidad y el contratista, con registro en actas formales.
- ✓ Creación de informes de avance quincenales, donde se documenten actividades ejecutadas, porcentajes de cumplimiento y dificultades presentadas.
- ✓ Implementación de un tablero de control digital (dashboard) que consolide los indicadores de gestión y permita la consulta en tiempo real.

Indicadores de éxito propuestos:

- ✓ Cumplimiento del cronograma: porcentaje de actividades ejecutadas en el plazo establecido.
- ✓ Eficiencia en la instalación: porcentaje de kioscos, televisores y pads instalados y operativos frente al total previsto.

- ✓ Capacitación: número de funcionarios capacitados vs. número proyectado.
- ✓ Satisfacción del usuario: nivel de percepción positiva medido a través de encuestas digitales posteriores a la capacitación y uso de los equipos.
- ✓ Continuidad operativa: porcentaje de equipos en funcionamiento sin fallas durante el primer mes de operación.

Mecanismos de control correctivo:

- ✓ Activación de planes de contingencia en caso de desviaciones en tiempo o calidad.
- ✓ Ajuste inmediato de cronogramas con la aprobación de la interventoría, en caso de contingencias logísticas o técnicas.
- ✓ Registro de todas las acciones correctivas en informes documentados para asegurar trazabilidad y aprendizaje institucional.

Con este esquema, la entidad contará con herramientas objetivas para evaluar el avance, identificar oportunamente desviaciones y asegurar el cumplimiento integral de los objetivos planteados.

10. Consideraciones Finales

El presente Programa de Trabajo se ha estructurado con el fin de ofrecer un marco de ejecución integral, ordenado y verificable, que permita a la entidad alcanzar los objetivos de fortalecimiento tecnológico y modernización de la atención al usuario en un plazo razonable y con altos estándares de calidad. En ese sentido, se plantean las siguientes consideraciones finales:

1. Entregas progresivas y controladas

- La planificación contempla un esquema de entregas escalonadas que favorece una transición ordenada hacia la adopción de las nuevas herramientas tecnológicas.
- Cada etapa ha sido diseñada para desplegar componentes de manera progresiva, asegurando que los usuarios y el personal institucional se familiaricen gradualmente con las soluciones, reduciendo riesgos asociados a cambios abruptos en la operación.
- Este modelo permite la corrección temprana de posibles desviaciones, fortaleciendo la efectividad del cronograma y asegurando la calidad en cada uno de los entregables.

2. Documentación y trazabilidad de procesos

- Todas las fases de implementación serán registradas y verificadas mediante actas de entrega, instalación y capacitación, lo cual garantiza una trazabilidad completa del proceso.

- Esta documentación no solo servirá como evidencia de cumplimiento contractual, sino que además funcionará como insumo para auditorías internas, procesos de interventoría y revisiones posteriores.
- Se fortalecerá la transparencia institucional, al contar con registros formales y verificables de cada hito alcanzado.

3. Cumplimiento integral y sin costos adicionales

- El programa se ejecutará bajo un esquema de cumplimiento integral, que incluye la entrega, instalación, configuración y formación, sin que ello implique cargos adicionales para la entidad.

- Este enfoque asegura que el alcance inicialmente definido se cumpla a cabalidad, consolidando la confianza en la gestión del proveedor y minimizando el riesgo de sobrecostos o modificaciones contractuales no previstas.

- El compromiso de cumplimiento a todo costo refleja un modelo de ejecución responsable y transparente, alineado con las mejores prácticas de administración de proyectos tecnológicos.

4. Flexibilidad y capacidad de ajuste

- Si bien se ha establecido un cronograma claro y preciso, se reconoce que la naturaleza de los proyectos tecnológicos requiere cierto nivel de flexibilidad.

- En este sentido, se contempla la posibilidad de realizar ajustes menores en las fechas de ejecución, los cuales estarán sujetos a la disponibilidad de recursos, factores logísticos y coordinación conjunta con la entidad.

- Esta capacidad de adaptación asegura que, aun ante eventualidades, se mantenga la continuidad del proyecto sin comprometer la calidad de los entregables.

Conclusiones

En síntesis, el presente Programa de Trabajo se erige como una hoja de ruta integral y sólida, respaldada en principios de eficiencia, responsabilidad, sostenibilidad y orientación plena al usuario. El diseño planteado no se limita únicamente a la adquisición e instalación de infraestructura tecnológica de vanguardia, sino que incorpora de manera explícita mecanismos de gestión, formación y aseguramiento de calidad que permiten garantizar la continuidad y estabilidad del sistema en el tiempo.

Este plan reconoce que la modernización tecnológica solo alcanza su verdadero valor cuando está acompañada de un proceso de adopción ordenado y de una gestión institucional consciente. Por ello, la estructura del cronograma contempla entregas progresivas y fases interdependientes que favorecen la transición controlada, evitando interrupciones en la operación y asegurando la apropiación gradual de las herramientas por parte de usuarios y funcionarios.

Asimismo, la inclusión de documentación formal y trazabilidad de cada entrega se constituye en un elemento diferenciador que fortalece la transparencia y la confiabilidad del proceso, generando evidencia verificable para la entidad y garantizando un alto nivel de control sobre el cumplimiento de los compromisos asumidos. A esto se suma un enfoque de cumplimiento integral y sin costos adicionales, lo que refleja el compromiso absoluto del proveedor con la calidad, la eficiencia y la transparencia en el desarrollo del proyecto.

Otro aspecto fundamental es la previsión de flexibilidad operativa, que reconoce la naturaleza dinámica de este tipo de procesos y abre la posibilidad de realizar ajustes menores en el cronograma sin comprometer la calidad de los resultados. Este componente dota al proyecto de resiliencia y capacidad de adaptación frente a imprevistos, fortaleciendo la gestión de riesgos y asegurando la entrega dentro de los plazos razonables.

En conjunto, este Programa de Trabajo no solo responde a una necesidad inmediata de fortalecimiento tecnológico, sino que también sienta las bases para la construcción de un modelo sostenible de atención al ciudadano, en el cual la tecnología actúa como un facilitador de la eficiencia institucional, la transparencia administrativa y la mejora continua en los servicios prestados.

Con la implementación de los kioskos interactivos, las aplicaciones, los televisores con reproductores digitales, los pads de calificación y las herramientas de capacitación, la entidad no solo optimizará sus procesos de interacción, sino que también consolidará un vínculo de mayor confianza con la ciudadanía, ofreciendo canales modernos, accesibles y efectivos de comunicación y retroalimentación.

En definitiva, el presente Programa de Trabajo constituye un paso estratégico hacia la transformación digital institucional, proyectándose como un referente de innovación y servicio público orientado a la excelencia. La combinación de infraestructura tecnológica, planeación meticulosa, capacitación de talento humano y compromiso con la satisfacción del usuario final, asegura que el proyecto no solo cumpla con las expectativas planteadas, sino que trascienda como una experiencia positiva, medible y replicable en futuras iniciativas de modernización.

Cordialmente,

Beatriz Acosta Guzman

BEATRIZ ELENA ACOSTA GUZMAN
CC No. 50.974.704
RL CORDETURC

PLAN DE TRABAJO CONSOLIDADO - DIGITURNOS SDS

1. Roles y Responsabilidades (Matriz RACI)

Fase / Actividad	Responsable (R)	Aprobador (A)	Consultado (C)	Informado (I)
Instalación de kioskos y aplicaciones	Contratista	Supervisor	Área TIC SDS	Usuarios
Configuración de software	Contratista	Área TIC SDS	Interventoría	Usuarios
Pruebas funcionales iniciales	Contratista	Supervisor	Área TIC SDS	Dirección SDS
Instalación de televisores y players	Contratista	Supervisor	Área Comunic.	Usuarios
Activación de pads electrónicos	Contratista	Supervisor	Área Calidad	Dirección SDS
Plan de capacitación (asesores y TIC)	Contratista	Supervisor	Área Talento	Todos
Entregables y actas de cierre	Contratista	Supervisor	Dirección SDS	Todos

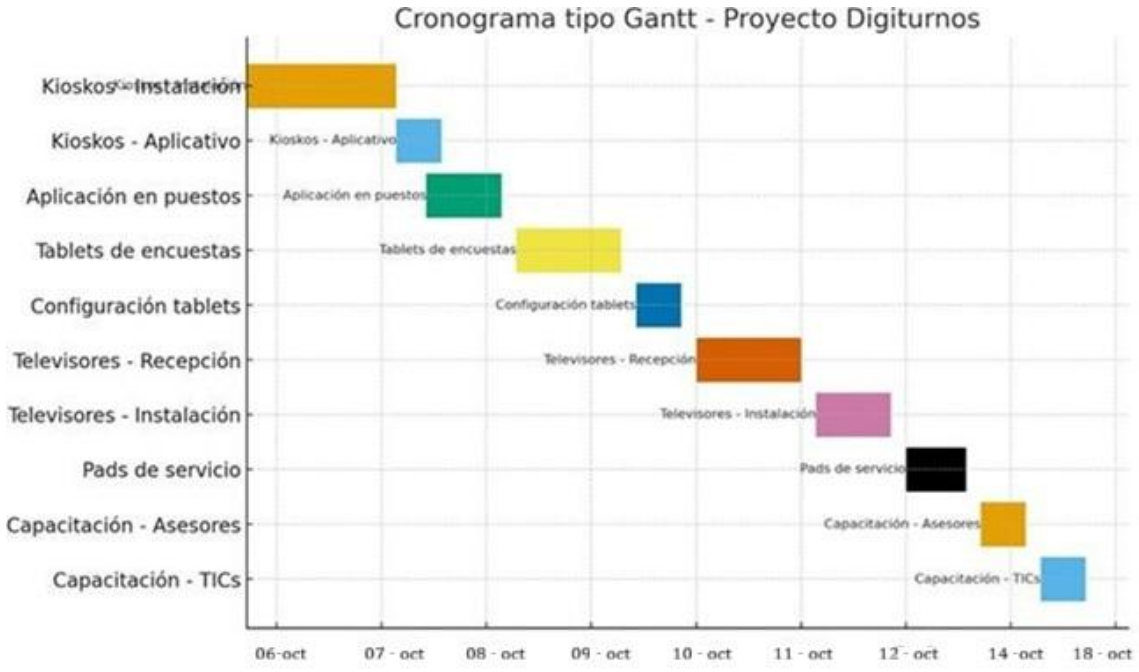
2. Criterios de Aceptación y Validación

Entregable	Criterio de aceptación	Validación
Kioskos instalados	Funcionamiento estable, conectividad y accesibilidad	Actas de recibo + pruebas funcionales
Aplicativo Kioskos	Compatibilidad y sincronización de sistemas	Checklist técnico + prueba piloto
Tablets encuestas	Datos en tiempo real y sincronización	Acta de entrega + simulación de encuestas
Televisores y players	Reproducción continua con calidad	Checklist audiovisual + acta de instalación
Pads electrónicos	Envío inmediato de datos	Pruebas funcionales + acta validacion
Capacitación asesores	Evaluación final ≥80%	Asistencia + evaluación practica
Capacitacion TIC	Soporte preventivo ejecutado	Informe + checklist competencia

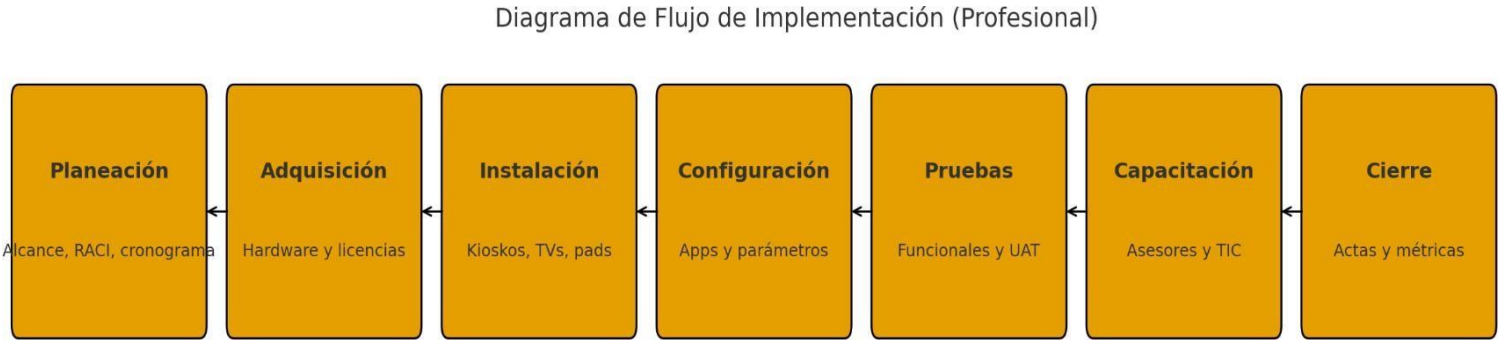
3. Indicadores de Impacto

Reducción de tiempo promedio de espera: Meta: -30% frente a línea base. **% de ciudadanos que usan kioskos vs atención presencial:** Meta: mínimo 40% en 1er trimestre. **Nivel de satisfacción ciudadana:** Meta: >85% calificaciones positivas. **Disponibilidad operativa de equipos:** Meta: 95% uptime en primeros 3 meses.

4. Cronograma tipo Gantt



5. Flujo de Fases



6. Checklist de Entregables por Fase

Etapa	Entregable
Kioskos y Aplicaciones	Acta de recibo de kioskos
Kioskos y Aplicaciones	Pruebas funcionales de software
Kioskos y Aplicaciones	Informe de integración con sistemas
Kioskos y Aplicaciones	Acta de instalación de tablets
Televisores y Pads	Acta de entrega de televisores y players
Televisores y Pads	Checklist de calidad audiovisual
Televisores y Pads	Informe de validación de pads
Capacitación	Plan de formación aprobado
Capacitación	Listas de asistencia firmadas
Capacitación	Evaluaciones prácticas de asesores y TIC
Capacitación	Acta de cierre de capacitación

Se entrega a los 28 días del mes de septiembre de 2025.

Cordialmente,

BEATRIZ ELENA ACOSTA GUZMAN
CC No. 50.974.704
RL CORDETURC