



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

# CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

## OFERTA Y DEMANDA DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN EL DISTRITO CAPITAL

# 2020

  
**BOGOTÁ**  
Secretaría General



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# **Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

**Alcaldesa Mayor de Bogotá D.C.**

Claudia Nayibe López Hernández

**Secretaria General**

Margarita Barraquer

**Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**

Diana Marcela Velasco Rincón

**Jefe de Oficina Asesora de Planeación**

Alexandra Cecilia Rivera Pardo

## **Equipo Técnico**

**Oficina Asesora de Planeación**

Ramses Cruz, profesional contratista

Nathalia Pineda profesional contratista

**Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía**

Paula Paez, profesional contratista

Gloria Sanchez, profesional contratista

Lina Camelo, profesional contratista

Carolina Castro, profesional contratista

Giovanni Girón, profesional contratista

## **Diagramación y Diseño**

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

## **Coordinación Editorial**

Oficina Asesora de Comunicaciones

Edición: diciembre de 2020.

# Contenido

- 01 Introducción
- 02 Objetivos
- 03 Alcance
- 04 Fecha de la muestra
- 05 Fuentes de información
- 06 Información general canales de atención
- 07 Información general trámites y servicios
- 08 Prestación de servicios RedCADE - Covid 19
- 09 Recomendaciones



## Fuentes de Información

El presente documento ofrece elementos metodológicos cuantitativos y cualitativos ...



## Canales de Atención

Durante la vigencia 2020, se efectuaron 12.404.786 interacciones entre la ciudadanía y las entidades distritales...



## Trámites y Servicios

El trámite o servicio que presentó mayor número de consultas por la Ciudadanía mediante el canal telefónico, fue...



## Recomendaciones

Una vez analizadas las diferentes fuentes de información y las bases de datos, se evidencia que es necesario estandarizar...



# 1 INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Distrito Capital, como cabeza del sector gestión pública, lidera el diseño e implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad. De conformidad con el Acuerdo Distrital 257 de 2006, es misión de la Secretaría coordinar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas asociada al fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá D.C., promover el desarrollo institucional y el servicio a la ciudadanía con calidad, mediante el diseño e implementación de lineamientos, instrumentos y canales que faciliten el relacionamiento con los distintos grupos de valor.

Dentro de las acciones estratégicas de la Secretaría General se consideró necesario comprender el comportamiento de la oferta y de la demanda de servicios en Bogotá D.C. Para esto, es importante detallar, por un lado, las particularidades de la ciudadanía, a partir del análisis de sus necesidades, intereses y expectativas, con el fin de segmentarla en grupos de valor que compartan atributos similares. Dicha agrupación facilita la toma de decisiones en política pública y el diseño de estrategias que respondan de manera acertada a las expectativas de la Ciudadanía. Por otro lado, el análisis de oferta de servicios por parte de las entidades en la RedCADE permite esclarecer cómo las entidades están dando respuesta a las expectativas ciudadanas, siguiendo los criterios de transparencia, de acceso a la información, de oportunidad y de calidad en el servicio .

Así, la caracterización está orientada a obtener información de los grupos de valor y la demanda y la oferta de información, trámites y servicios, a través de análisis de datos que se capturan por los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría General en la RedCADE.

# 1 INTRODUCCIÓN

En el cruce posterior entre la demanda y la oferta, es que se puede hablar de las características de un “mercado” generado en torno a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, de las entidades del Distrito Capital. En este punto se obtiene información que permite establecer, particularidades, necesidades, intereses, preferencias, segmentación de clientes, oportunidades de mejora e innovación. Esto representa una reducción de las expectativas que tiene la ciudadanía y la satisfacción de las mismas por cuenta del Estado.

Aunado a esto, este ejercicio ha permitido identificar cuáles son las necesidades de información que no capturan los formularios o instrumentos de recolección de datos de la Red CADE, que permitan contar con estadísticas claras de análisis en las que se tengan en cuenta la diversidad poblacional que requiere servicios, y así mejorar la atención y propender por una racionalización de trámites que permita hacer más sencillos los requerimientos de las personas que los solicitan.

Finalmente, este ejercicio permite dar cumplimiento a las disposiciones legales del Decreto 847 de 2019, Art. 9 en donde se estiman la caracterización de usuarios como un proceso permanente y necesario: “Con el propósito de estructurar mecanismos idóneos para la entrega efectiva del portafolio institucional, la racionalización de trámites y la prestación de servicios relevantes para la ciudadanía, las entidades distritales deberán llevar a cabo procesos de caracterización que les permita conocer las condiciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés”.

# 2 OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de las ciudadanas y los ciudadanos, que solicitan información o acceden a un trámite o servicio ofrecido por las entidades distritales, mediante los diferentes canales de interacción ciudadana dispuestos por la Alcaldía Mayor de Bogotá; D.C, con el propósito de identificar acciones de mejora en los servicios prestados.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades, intereses, preferencias y características de la Ciudadanía que accede a los trámites y servicios, mediante los diferentes canales de interacción ciudadana dispuestos por la Secretaría General.
- Identificar la demanda o uso de trámites y servicios de los diferentes canales de interacción ciudadana.
- Identificar los trámites y servicios más consultados o solicitados por la Ciudadanía.
- Analizar el comportamiento de la oferta y la demanda de los trámites y servicios en la emergencia sanitaria causada por el coronavirus (COVID-19).
- Brindar insumos que permitan la racionalización de los trámites y los servicios que ofrecen las entidades del Distrito Capital a la Ciudadanía por los diferentes canales de interacción ciudadana.



# 3 ALCANCE

El presente documento ofrece elementos metodológicos cuantitativos y cualitativos que permiten identificar y caracterizar la demanda y la oferta de productos y servicios institucionales, con el fin de realizar análisis que favorezcan la toma de decisiones en torno a la satisfacción de expectativas y necesidades de los grupos de valor de la entidad.

# 4 FECHA DE MUESTRA

La Caracterización se realizará con los datos de las fuentes de información de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, analizando el conjunto de datos que evidencian cual ha sido el comportamiento de la oferta y la demanda de los trámites y servicios durante periodo comprendido entre el 1/01/2020 al 30/11/2020.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA  
GENERAL

BOGOTÁ



# 5 FUENTES DE INFORMACIÓN

El presente documento ofrece elementos metodológicos cuantitativos y cualitativos que permiten identificar y caracterizar la demanda y la oferta de productos y servicios institucionales, con el fin de realizar análisis que favorezcan la toma de decisiones en torno a la satisfacción de expectativas y necesidades de los grupos de valor de la entidad.

Las fuentes de información a usar son los datos almacenados y procesados en los siguientes sistemas de información:

- Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha
- Sistema de Asignación de Turnos - SAT
- Tipificador Línea 195
- Aplicación web Guía de Trámites y Servicios
- Aplicación Móvil SuperCADE Virtual - GAB

**CANALES  
DE ATENCIÓN  
INFORMACIÓN GENERAL**

6



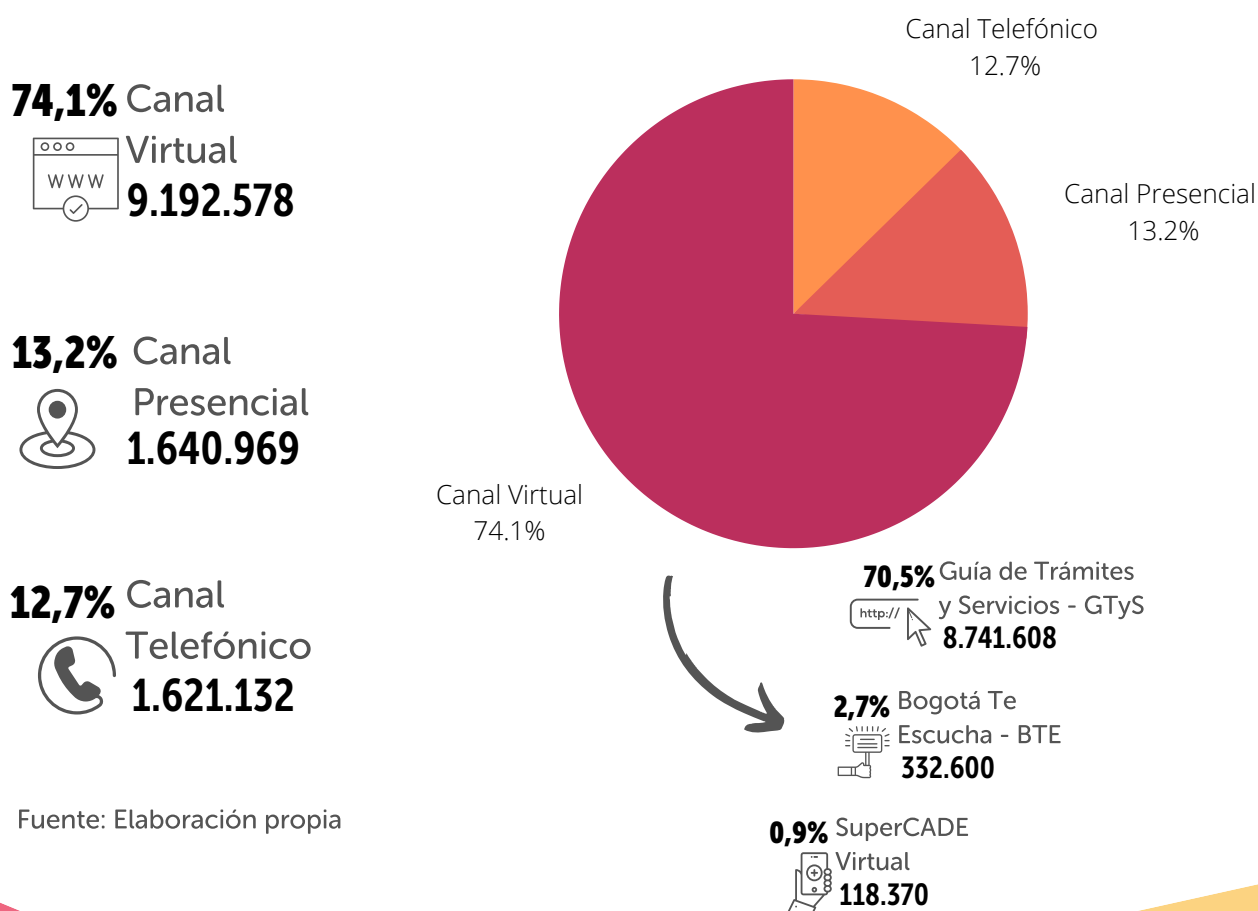
# CANALES DE ATENCIÓN 6

## INFORMACIÓN GENERAL

Durante la vigencia 2020, se efectuaron **12.404.786** de interacciones entre la ciudadanía y las entidades distritales por los diferentes canales de atención de la Red CADE de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

La administración distrital cuenta con un modelo multicanal de servicio que integra distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos de los servicios que se prestan a través de ellos. Los datos obtenidos para este ejercicio de caracterización de ciudadanos y de análisis de oferta y demanda de trámites y servicios han sido recopilados de los siguientes canales de atención:

Gráfica 1. Participación por Canal de atención



Fuente: Elaboración propia

 **Canal  
Presencial**

Este canal tuvo una representación del **13,2%** del total de las interacciones. De acuerdo con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía (2019), los canales presenciales existentes en Bogotá son:



**CADE y SuperCADE**

Centros de Atención Distrital especializados en información, recaudo y atención de trámites y servicios de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que ejercen funciones públicas, que se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía. La diferencia entre CADE y SuperCADE consiste en el horario de atención, la oferta institucional y la capacidad instalada.



**RapiCADE**

Centros de Atención Distrital Especializados en servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales y recepción de pagos de servicios públicos en general.



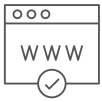
**SuperCADE Móvil**

Son Centros de Atención Distrital cuya estrategia consiste en movilizar la oferta de servicios de las entidades distritales y nacionales públicas y privadas, a las diferentes localidades para brindar servicios de información, programas y trámites a la ciudadanía, dando prioridad a las poblaciones y sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad.



**Puntos y oficinas de atención a la ciudadanía en las entidades Distritales**

Son oficinas o puntos de atención a la ciudadanía de cada entidad distrital, que prestan servicios de información y trámites de competencia de la entidad.



## Canal Virtual

Este canal tuvo una representación del **74,1%** del total de interacciones realizadas a través de la Red CADE. Continuando con el Manual de Servicio a la Ciudadanía (2019), se han establecido los siguientes canales virtuales:



### Bogotá Te Escucha

Es una herramienta de gerencia y de control, para gestionar eficiente y eficazmente peticiones interpuestas por la ciudadanía. Tiene una representación del **2,6%** del total de interacciones.



### Guía de Trámites y Servicios

Sistema de información distrital que orienta a la ciudadanía sobre los requisitos de los trámites y servicios, sitios de atención, campañas, eventos y horarios de atención que prestan las entidades distritales, nacionales públicas y privadas. A este servicio se puede acceder mediante el Portal Bogotá y el SuperCADE Virtual. Tiene una representación del **70,5%** del total de interacciones.



### SuperCADE Virtual

Aplicación móvil que permite acceder a la información sobre la red de servicios de la Administración Distrital, realizar trámites virtuales, e interponer peticiones ciudadanas a través de Bogotá te Escucha. Tiene una representación del **0,9%** del total de interacciones.



## Canal Telefónico

Este canal tuvo una representación del **12,7%** . De acuerdo con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía (2019), el canal telefónico está conformado por:



### Línea 195

Es el canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información acerca de los trámites, servicios, horarios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales públicas y privadas.



# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN INFORMACIÓN GENERAL

# 7



# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL



### Canal Presencial

#### Sistema de Asignación de Turnos - SAT

La información recopilada para el Canal Presencial surge de los datos del Sistema de Asignación de Turnos (SAT) de la Red CADE de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2020.

El Sistema de Asignación de Turnos es un aplicativo web que tiene como objetivo facilitar el proceso de atención a la ciudadanía en los puntos de la Red CADE –en específico, 9 SuperCADE y 18 CADE–, organizando a la ciudadanía en espacios de espera físicos para la atención que ofrecen las entidades vinculadas a ellos. De esta forma se logra mejorar la experiencia de los ciudadanos en los puntos de atención, ofreciendo tiempos de espera y de resolución de los servicios requeridos.

Para el análisis de la atención a la ciudadanía se tendrán en cuenta las siguientes variables de los reportes generados por el Sistema:

- Puntos de atención: Corresponde a cada uno de los 27 puntos de atención que hacen parte de la Red CADE: 9 SuperCADE y 18 CADE.
- Entidades: Obedece a las entidades que hacen parte de un CADE o SuperCADE que se encuentran ubicadas en los puntos de atención.
- Turnos expedidos: Son todos aquellos tiquetes expedidos a cada persona con el fin de ser atendida por una de las entidades que hacen parte de un CADE o SuperCADE.
- Servicios atendidos: Corresponden a los trámites, otros procedimientos administrativos o servicios atendidos por la entidad solicitada por la ciudadanía. Estos pueden ser mayores, menores o iguales a los turnos expedidos, ya que la persona puede realizar varios trámites, OPA o consultas de información con un turno expedido.

### Datos generales

Teniendo en cuenta la información consignada en la base del Sistema de Asignación de Turnos se expedieron **1.640.969** turnos y se atendieron **1.666.716** servicios, lo que nos da una diferencia de **25.747** atenciones más que turnos entregados, lo que significa que algunas personas realizaron más de un trámite con el mismo turno expedido.

### Turnos expedidos Vs Servicios atendidos

A partir de los datos revisados podemos evidenciar que de los 9 Super CADE existentes los tres que cuentan con el mayor número de turnos expedidos frente a los servicios atendidos a la ciudadanía son:

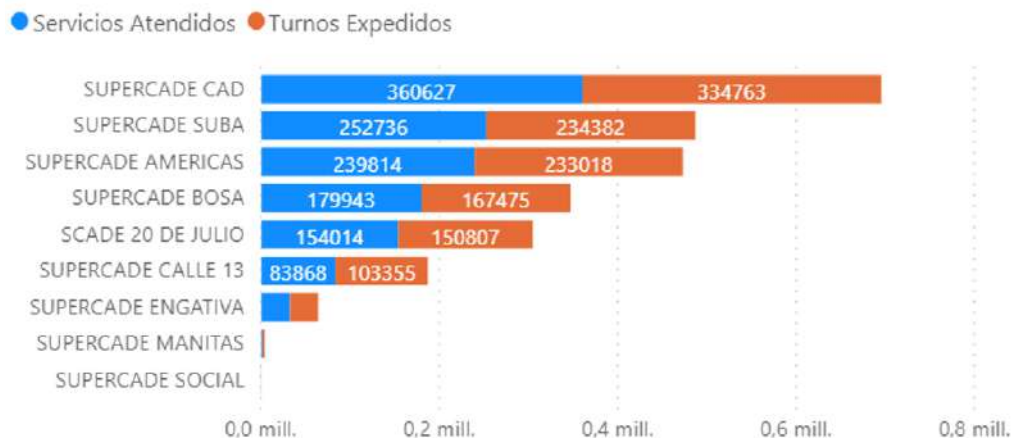
- SuperCADE CAD, ubicado en la localidad Teusaquillo con 334.763 turnos expedidos y 360.627 servicios atendidos. Se generaron 25.864 servicios más que turnos, es decir el 7.7%.
- SuperCADE Suba, ubicado en la localidad Suba con 234.382 turnos expedidos y 252.736 servicios atendidos. Se generaron 18.354 servicios más que turnos, es decir el 7.8%.



## Turnos expedidos Vs servicios atendidos

- SuperCADE Américas, ubicado en la localidad Kennedy con 233.018 turnos expedidos y 239.814 servicios atendidos. Se generaron 6.796 servicios más que turnos, es decir el 2.9%.

Gráfica 2. Turnos expedidos y servicios atendidos (SuperCADE)  
Servicios Atendidos y Turnos Expedidos (SuperCADE)



Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema de Asignación de Turnos de la Secretaría General

Es importante resaltar las atenciones que se han prestado en el SuperCADE Manitas, que fue abierto al público el 27 de octubre de 2020 y ya cuenta con 2083 turnos expedidos.

Frente a los CADE con mayor número de turnos expedidos y mayores atenciones fueron:

- CADE Santa Lucía, ubicado en la localidad Rafael Uribe Uribe, con 53.998 turnos expedidos y 50.518 servicios atendidos. Se generaron 3.480 servicios más que turnos, es decir el 6.4%.

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL



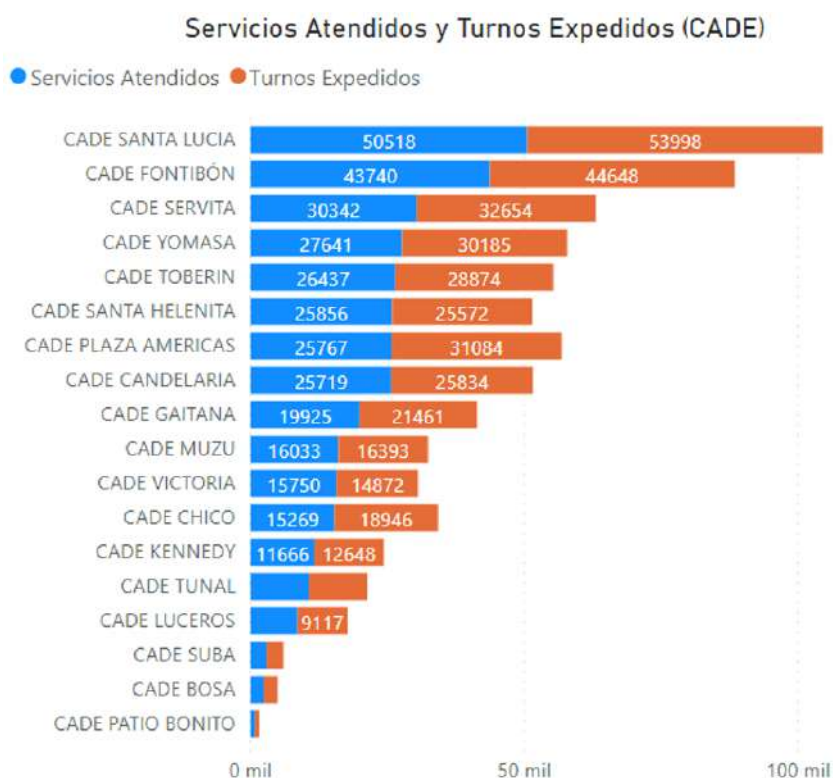
Canal Presencial  
Sistema de Asignación de Turnos - SAT



## Turnos expedidos Vs servicios atendidos

- CADE Fontibón, ubicado en la Localidad: Fontibón con 44.648 turnos expedidos y 43.740 servicios atendidos. Se generaron 908 servicios más que turnos, es decir el 2%.
- CADE Servitá, ubicado en la Localidad: Usaquén con 32.654 turnos expedidos y 30.342 servicios atendidos. Se generaron 2.312 servicios más que turnos, es decir el 7%.

Gráfica 3. Turnos expedidos y servicios atendidos (CADE)



Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema de Asignación de Turnos de la Secretaría General

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL



Canal Presencial  
Sistema de Asignación de Turnos - SAT

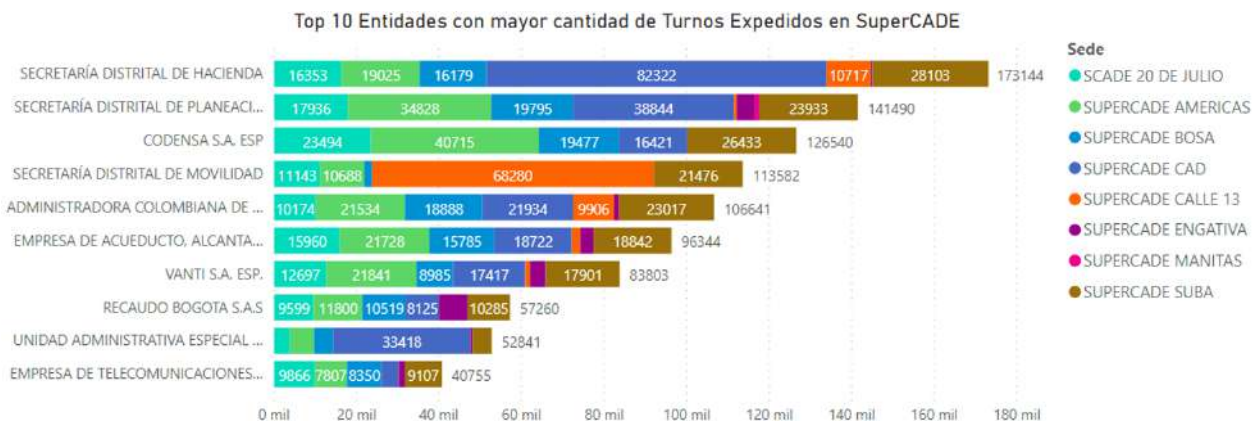
### Entidades con mayor cantidad de turnos expedidos por punto

En cuanto a las 45 entidades del orden Nacional, Distrital, Mixto y Privado, que hacen parte del Canal Presencial de la Red CADE las que mayor número de atenciones presentaron en el mismo rango de tiempo, por cada uno de los puntos con mayor demanda, fueron:

SuperCADE

- En el SuperCADE CAD las entidades más solicitadas por la ciudadanía fueron, en primer lugar la Secretaría Distrital de Hacienda seguida por la Secretaría Distrital de Planeación y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD).
- En el Super CADE Suba, las entidades con mayor número de turnos expedidos fueron: Secretaría Distrital de Hacienda, ENEL - Codensa y la Secretaría Distrital de Planeación.
- En el SuperCADE Américas las entidades con más turnos expedidos por la ciudadanía fueron: ENEL - Codensa, Secretaría Distrital de Planeación y VANTI.

Gráfica 4. Las 10 entidades con mayor cantidad de turnos expedidos en los SuperCADE



Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema de Asignación de Turnos de la Secretaría General

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL



Canal Presencial  
Sistema de Asignación de Turnos - SAT

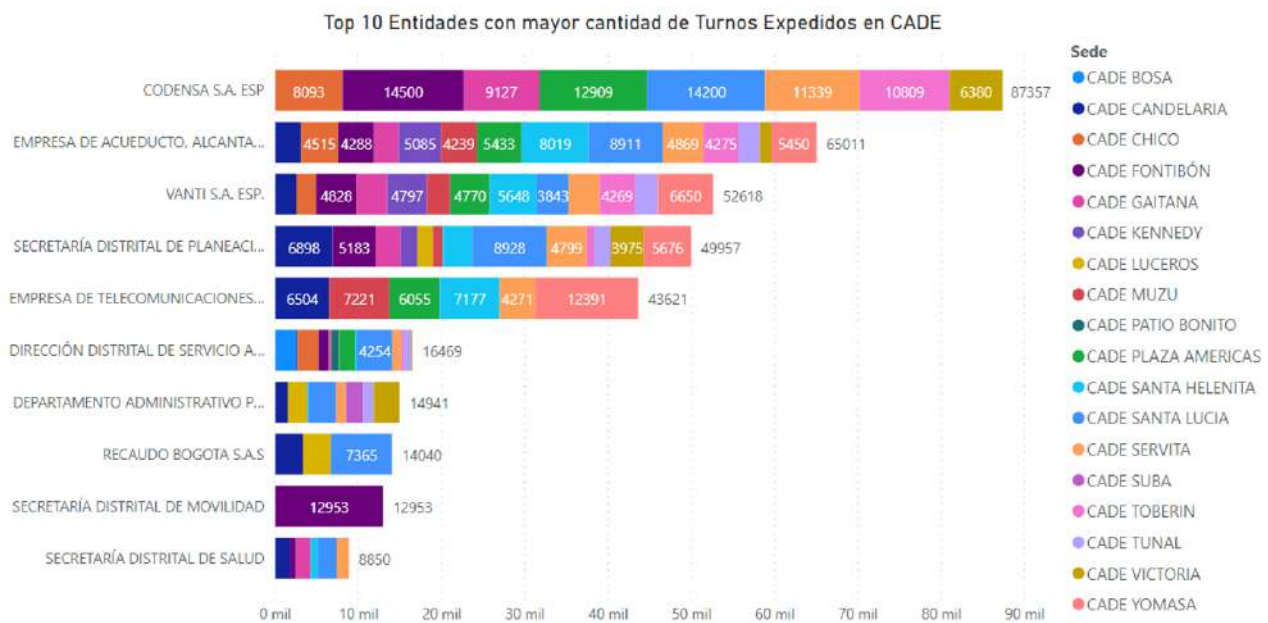
### Entidades con mayor cantidad de turnos expedidos por punto

En lo que tiene que ver con la atención de los CADE:

CADE

- En el CADE Santa Lucía las entidades con mayor demanda fueron: ENELCodensa, Secretaría Distrital de Planeación y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- En el CADE Fontibón las entidades con mayores turnos expedidos fueron: ENELCodensa, Secretaría Distrital de Movilidad y Secretaría Distrital de Planeación.
- En el CADE Servitá las entidades que mayores turnos expedidos fueron: ENELCodensa, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, y Secretaría Distrital de Planeación

Gráfica 5. Las 10 entidades con mayor cantidad de turnos expedidos en los CADE



Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema de Asignación de Turnos de la Secretaría General



### Entidades con mayor cantidad de servicios atendidos por punto

En el SuperCADE CAD las entidades más visitadas por la ciudadanía fueron en orden descendente:

#### SuperCADE CAD

- Secretaría Distrital de Hacienda (92.801) con Impuesto predial unificado.
- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD(39.642) con Certificación CATASTRAL.
- Secretaría Distrital de Planeación (38.266) con Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN.

En el SuperCADE Suba, las entidades con mayor número de atenciones fueron:

#### Super CADE Suba

- Secretaría Distrital de Hacienda (40.827), Impuesto predial unificado
- Colpensiones (27.988) con Certificado y copia de historia laboral
- ENEL Codensa (25.401), Información crédito fácil ENEL CODENSA y PSVAs

En el SuperCADE Américas las entidades las entidades más requeridas por la ciudadanía fueron:

#### SuperCADE Américas

- ENEL Codensa (39.748) Información crédito fácil ENEL CODENSA y PSVAs
- Secretaría Distrital de Planeación (35.838) con Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN.
- Secretaría Distrital de Hacienda(24.289) Impuesto predial unificado





## Entidades con mayor cantidad de servicios atendidos por punto

Gráfica 6. Las 10 entidades con mayor cantidad de servicios atendidos en SuperCADE



Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema de Asignación de Turnos de la Secretaría General

En el CADE Santa Lucía las entidades con mayor demanda fueron:

### CADE Santa Lucía

- ENEL Codensa (12.764) con Información crédito fácil ENEL Codensa y PSVAs.
- Secretaría Distrital de Planeación(8.553) con Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN.
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá(7.804), con duplicado de recibos de pago EAB ESP.

En el CADE Fontibón las entidades con mayores atenciones fueron:

### CADE Fontibón

- Secretaría Distrital de Movilidad(15.740) con cursos pedagógicos por infracción a las normas de tránsito.
- ENEL Codensa(11.605) con registro en línea.
- Secretaría Distrital de Planeación(5.198) con Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN.

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL



**Canal Presencial**  
Sistema de Asignación de Turnos - SAT



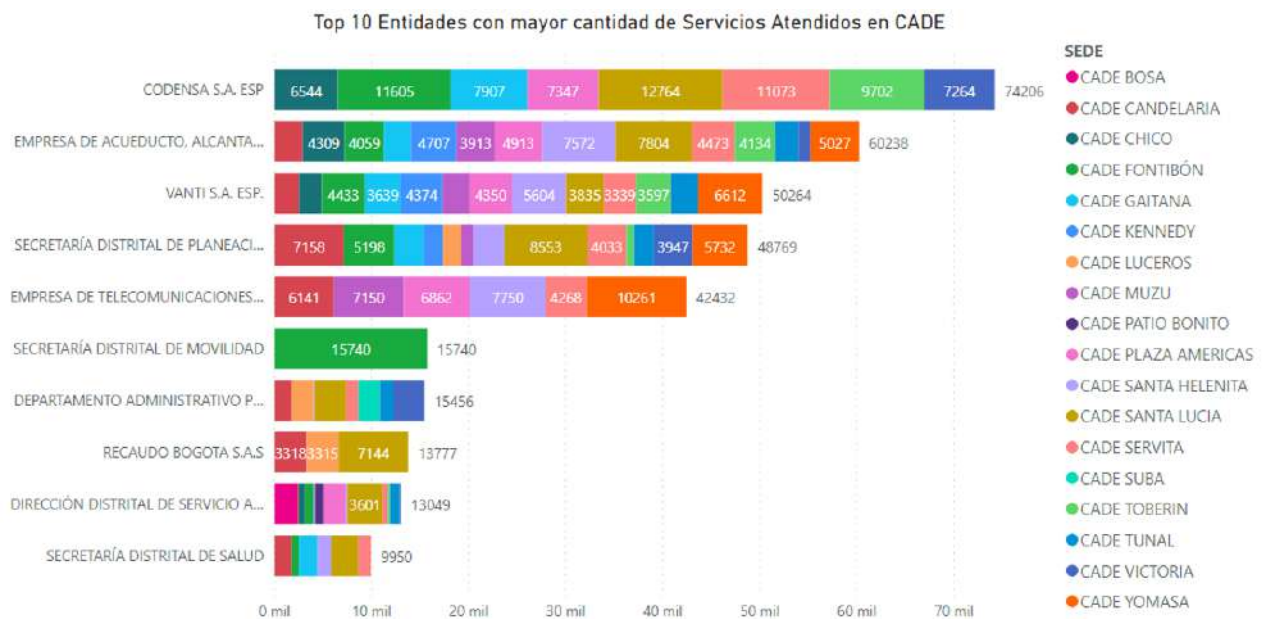
## Entidades con mayor cantidad de servicios atendidos por punto

En el CADE Servitá las entidades que mayores servicios prestaron fueron:

CADE Servitá

- ENELCodensa (11.073), información crédito fácil ENEL CODENSA y PSVAs.
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá(4.473) con Duplicado de recibos de pago EAB ESP.
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB (4.268), con duplicado de factura ETB.

Gráfica 7. Las 10 entidades con mayor cantidad de servicios atendidos en CADE



Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema de Asignación de Turnos de la Secretaría General

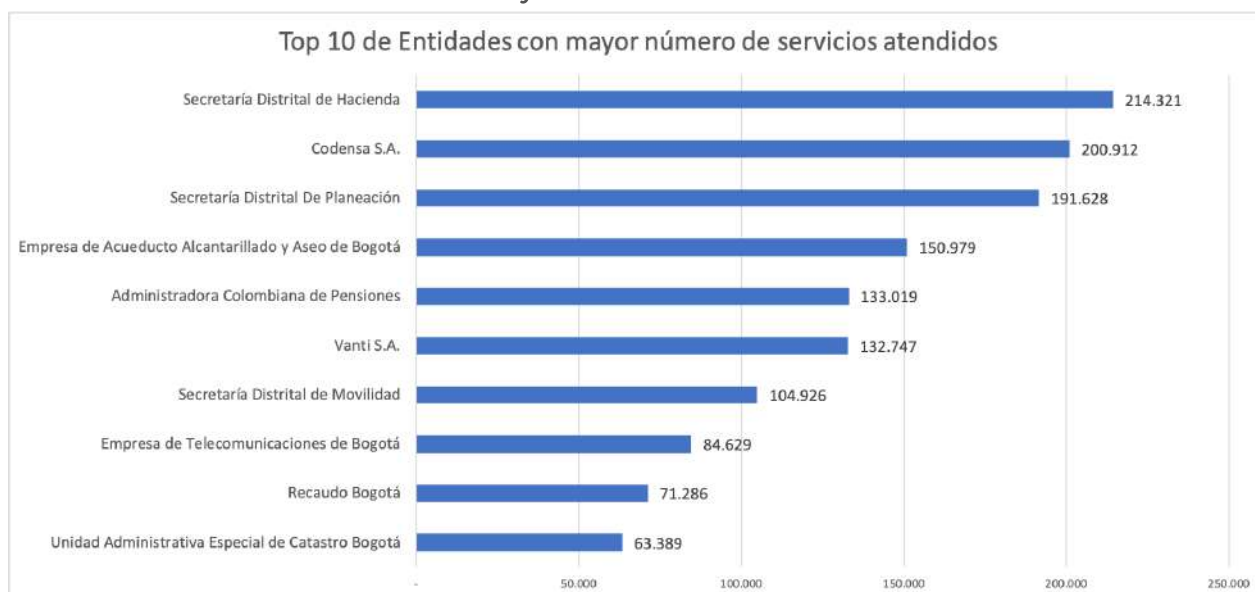


## Entidades con mayor demanda en la Red CADE

En cuanto a los servicios atendidos en la Red CADE es importante determinar cuáles de las entidades son las más demandadas por la ciudadanía en los puntos de la Red CADE, siendo el universo los servicios atendidos **1.666.716**.

- Secretaría de Hacienda con el **12.8%**
- ENEL Codensa con el **12,5%**
- Secretaría Distrital de Planeación con el **11.5%**
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá con el **9%**
- Colpensiones con el **8%** Vanti con el **7.9%**
- Secretaría Distrital de Movilidad con el **6.3%**
- Empresa de Teléfonos de Bogotá con el **5%**
- Recaudo Bogotá con el **4.2%**
- Unidad Administrativa Especial de Catastro con el **3.8%**

Gráfica 8. Las 10 entidades con mayor número de servicios atendidos



Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema de Asignación de Turnos de la Secretaría General

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL



Canal Presencial  
Sistema de Asignación de Turnos - SAT



### Trámites, OPA y/o servicios con mayor demanda en la Red CADE

En cuanto a los trámites, otros procedimientos Administrativos, OPA y/o servicios más atendidos en la Red Cade, es decir en los 27 puntos de atención ubicados en toda la ciudad se encuentran:

Información del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios para programas sociales SISBÉN



Trámite

**115.499** Servicios  
atendidos



**Secretaría Distrital de Planeación**

Impuesto predial unificado



Trámite

**80.682** Servicios  
atendidos



**Secretaría Distrital de Hacienda**

Duplicado de recibos de pago EAB ESP



Otros Procedimientos  
Administrativos, OPA

Servicios  
atendidos

**67.832**



**Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**

Duplicado de la factura servicios de  
comunicaciones móviles y fijo ETB



Servicio

**60.893** Servicios  
atendidos



**Empresa de telecomunicaciones de Bogotá ETB**

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL



Canal Presencial

Sistema de Asignación de Turnos - SAT

Duplicado de factura Vanti SA. ESP



Servicio

**36.935** Servicios  
atendidos



**Vanti SA. ESP**

Encuesta del sistema de identificación y clasificación de  
potenciales beneficiarios de programas sociales SISBÉN



Trámite

Servicios  
atendidos **32.017**



**Secretaría Distrital de Planeación**

Orden de entrega de vehículo inmovilizado -SDM



Trámite

**27.987** Servicios  
atendidos



**Secretaría Distrital de Movilidad**

Personalización tarjeta Tullave



Trámite

**27.353** Servicios  
atendidos



**Recaudo Bogotá / Transmilenio S.A**

Información crédito fácil ENEL CODENSA y PSVAs



Servicio

**24.828** Servicios  
atendidos



**ENEL CODENSA**

Certificado y copia de historia laboral



Servicio

**24.022** Servicios  
atendidos



**Administradora Colombiana de Pensiones**

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

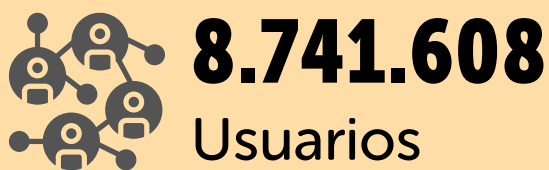
## INFORMACIÓN GENERAL



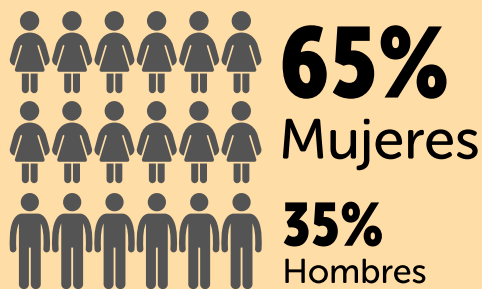
### Canal Virtual

#### Guía de Trámites y Servicios

Entre el 01/01/2020  
y el 30/11/2020 accedieron



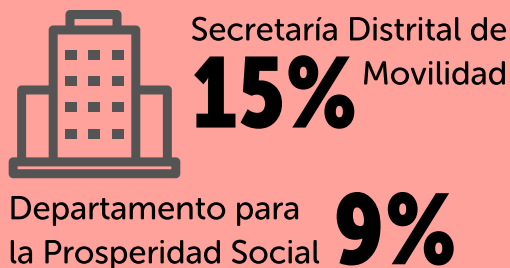
Se identifican como:



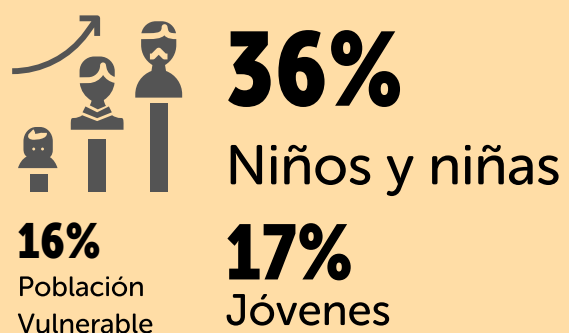
Quienes accedieron se encuentran  
en los siguientes rangos de edad:



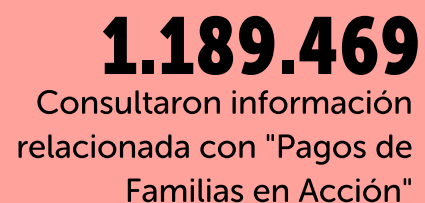
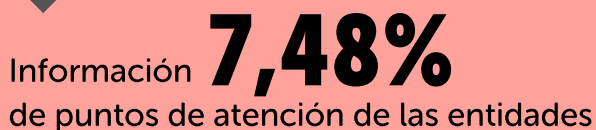
Las entidades más consultadas  
por sus trámites y servicios:



En las páginas agrupadas por focos  
poblacionales, predomina:



Acceden frecuentemente a...



<http://> **Canal Virtual**  
**Guía de Trámites y Servicios**

La Guía de Trámites y Servicios es un sitio web que le permite a la ciudadanía consultar la oferta de trámites y servicios que las entidades del Distrito han dispuesto de forma presencial y/o virtual. Podrán consultar de que trata cada trámite o servicio, los requisitos para acceder al mismo y la posibilidad de realizarlo de forma virtual o las indicaciones para hacerlo de presencialmente. Entre el primero de enero y 30 de noviembre accedieron **8.741.608 usuarios**.

Gráfica 9. Consultas realizadas por la ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

De la ciudadanía que accede a la Guía de Trámites y Servicios, las personas que más consultan la información de la Guía se encuentran en el rango de edad de los **25 y los 34 años**, correspondiente a un 30% del total. Le siguen las personas en el rango de edad de los 18 y 24 años, correspondiente a un 25%, con el 20% entre 35 y 44 años, el 10% entre 45 y 54 años, el 10% en 55 y 64 años y, finalmente, el 5% mayor a 65 años de edad. El **65%** de las personas que consultan la página se identifican como mujeres y el **35 %** como hombres.

En cuanto a la ubicación geográfica de las personas, el 97% están ubicadas en Colombia; le sigue, EEUU en el segundo lugar y Perú en el tercer lugar. Las personas acceden en un 60% desde dispositivos móviles (celulares), 39% desde PC/Portátil y el 1% desde tabletas.

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL

http://  Canal Virtual  
Guía de Trámites y Servicios

El número total de páginas vistas durante el periodo fue 26.674.141, dato que representa el número de veces que se consultó o accedió a las páginas de la Guía de Trámites y Servicios. El **59%** de las personas ingresan a las páginas ingresan a **información de trámites y servicios**, y el **7,48%** a información de puntos de atención de las entidades. Sobre esta última información la más frecuente está relacionada con: **líneas de atención de la ETB, Centro de Atención y Orientación Laboral del Ministerio del Trabajo y, por último, información relacionada con Servicios Integrales para la Movilidad (SIM).**

En relación con las páginas de trámites y servicios, un 1.189.469 personas consultaron información relacionada con "**Pagos de Familias en Acción**", un 1.114.075 consultaron como solicitar una "Copia del RUT" y 632.035 cómo generar una copia de la factura CODENSA.

Frente a la mayor frecuencia de páginas agrupadas por Entidades, los datos reflejan que entre las más frecuentes están la Secretaría Distrital de **Movilidad**, el Departamento para la **Prosperidad Social**, la Secretaría de **Educación** del Distrito, Secretaría Distrital de Hacienda, DIAN, CODENSA y Secretaría Distrital de Salud.

Las visitas agrupadas por temáticas presentan alta frecuencia en consulta de permisos y autorizaciones relacionados con "Cultura, Recreación y Deporte", así como consulta de trámites y servicios relacionados con "Programas Sociales", generación de "Certificaciones y Documentos", "Impuestos", "Movilidad", entre otros.

Se observa que, en las visitas de páginas agrupadas por focos poblacionales, predomina "**Niños y Niñas**" con el **36,26%**, "Jóvenes" con el 16,63%, "Población Vulnerable" con 16,45%, "Adulto Mayor" con el 16,27%, "Mujeres" con el 6,65% y "Personas en condición de discapacidad" con el 6,06%. Finalmente, las palabras clave o términos de búsqueda más frecuentes por los usuarios de la Guía se relacionan con "**RUT**", "**consultorio jurídico**", "copia del RUT", "supercade cad", "impuesto vehicular", "pago de factura" y "familias en acción".

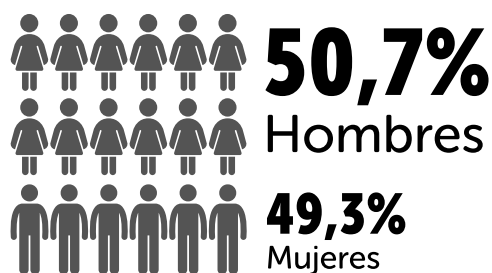




Entre el 01/01/2020  
y el 30/11/2020 accedieron



Las personas se identifican como:



Quienes accedieron se encuentran  
en los siguientes rangos de edad:



El SuperCADE Virtual tiene como fin facilitar a los ciudadanos su relación con el Distrito, y hace parte de la aplicación móvil GAB que integra la oferta de trámites y servicios, los canales de atención e información de intereses para la ciudadanía.

Entre enero y el 30 de noviembre de 2020, el SuperCADE Virtual ha tenido **118.370 personas registradas y 116.611 activas**, siendo junio el mes con mayor número de registros, llegando a 35.354, lo cual puede haberse generado por la emergencia sanitaria del COVID 19 y la necesidad de usar GAB para acceder a las ayudas humanitarias que la Alcaldía de Bogotá brinda a la ciudadanía. De la ciudadanía que accede al SuperCADE Virtual, las personas que más usan la información y herramientas de la aplicación se encuentran en el rango de edad de los 35 y los 44 años, correspondiente a un **27% del total**. Le siguen las personas en el rango de edad de los 25 y 34 años, correspondiente a un 24%, con el 14% entre 45 y 54 años, el 11% entre 18 y 24 años, el 7% en 55 y 64 años, el 2% mayor a 65 años de edad y, finalmente, un 15% de los datos no cuenta con esta información.



El **50,7%** de las personas que usan el SuperCADE Virtual se identifican como hombres y el **49,3%** como mujeres.

Con respecto a las interacciones de la ciudadanía, la opción del SuperCADE Virtual más usada es la consulta de la Guía de Trámites y Servicios con 44.495 eventos o iteraciones. Respecto a la consulta de la Guía desde la aplicación móvil del SuperCADE Virtual, coincide con la versión web, dado que las personas buscan con mayor frecuencia temas relacionados con "pagos de subsidios de Familias en Acción", "Duplicado de factura ENEL Codensa" y "copia del RUT". Además, estas se comunican frecuentemente por la opción "**Chat/videollamada**", con **10.535** eventos o iteraciones. Esta opción le permite a la ciudadanía comunicarse con un responsable de la Línea 195 de la Alcaldía de Bogotá. Otra opción muy usada por los usuarios del SuperCADE Virtual, es "Hazlo Virtual" con 8.306 eventos o iteraciones. Esta opción se presenta cuando el trámite o servicio se puede realizar de forma virtual, por lo tanto, la ciudadanía puede acceder a su gestión de forma virtual.



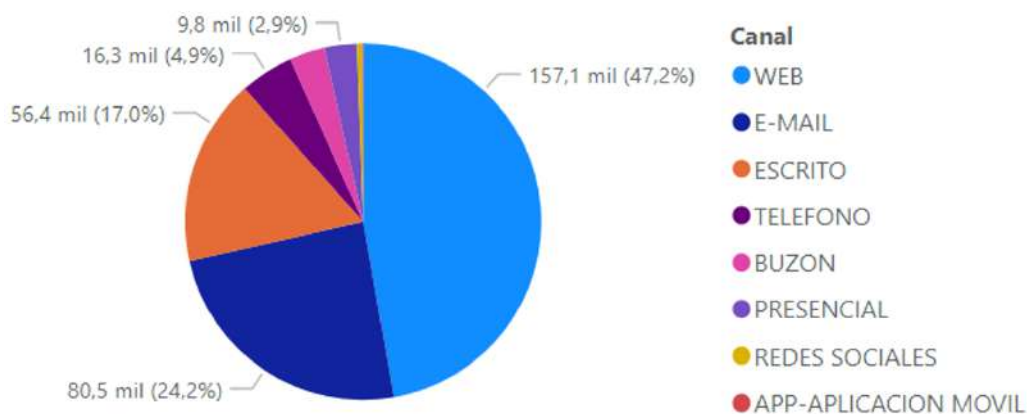
**Sistema Distrital  
para la Gestión de Peticiones Ciudadanas  
Bogotá Te Escucha**

Bogotá Te Escucha es un sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital. La ciudadanía también puede reportar y hacer públicas peticiones de su comunidad, relacionadas con temas de Contaminación Visual, Ruido, Mantenimiento del Alumbrado Público y Recolección de Basuras. El total de Peticiones Ciudadanas registradas en la herramienta tecnológica es de **332.600**.

**Canal**

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones centraliza la recepción de peticiones de todas las entidades del Distrito Capital. A continuación, se presentan los canales, siendo el **canal web** el más utilizado por los ciudadanos con un **47%**, seguido del e-mail con un 24%.

Gráfica 10. Total de peticiones por canal  
Total Peticiones por Canal



Fuente: Elaboración propia, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

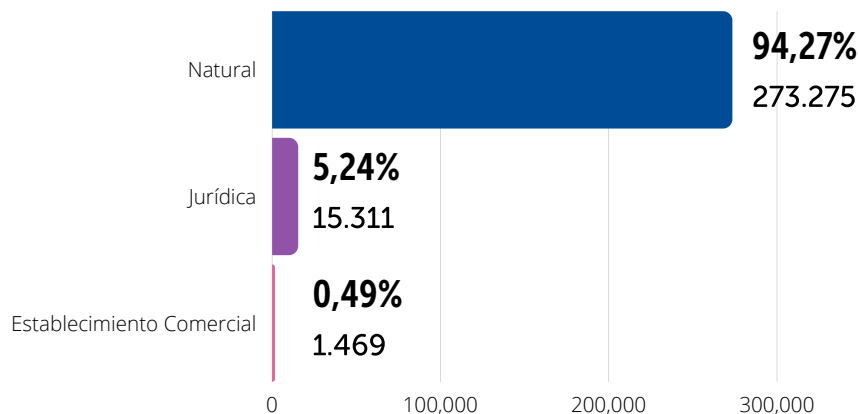
## INFORMACIÓN GENERAL

Sistema Distrital  
para la Gestión de Peticiones Ciudadanas  
Bogotá Te Escucha

### Tipo de persona

Es la división de características que determinan los derechos y obligaciones para efectos económicos y fiscales, se clasifican en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en natural, jurídica o establecimiento comercial, siendo las **personas naturales** las que más utilizan la herramienta tecnológica para radicar sus solicitudes con un **94,27%** de representación.

Gráfica 11. Tipo de persona

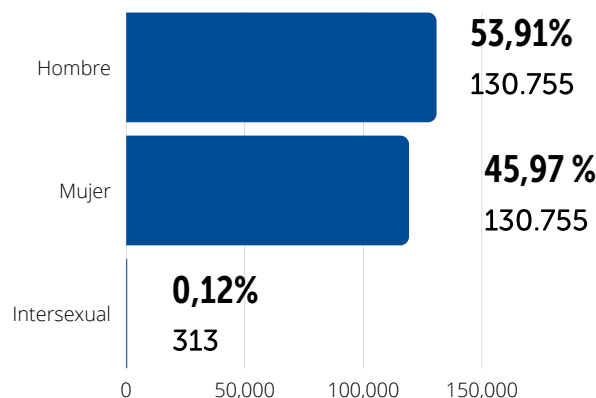


Fuente: BTE - Vigencia 2020

### Sexo

En cuanto a las personas naturales se puede identificar que los **hombres** son los que más utilizan Bogotá Te Escucha con un **53,91%** seguido de las mujeres con una representación del 45,97 % y, por último, Intersexual con 0.12%.

Gráfica 12. Sexo



Fuente: BTE - Vigencia 2020

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL

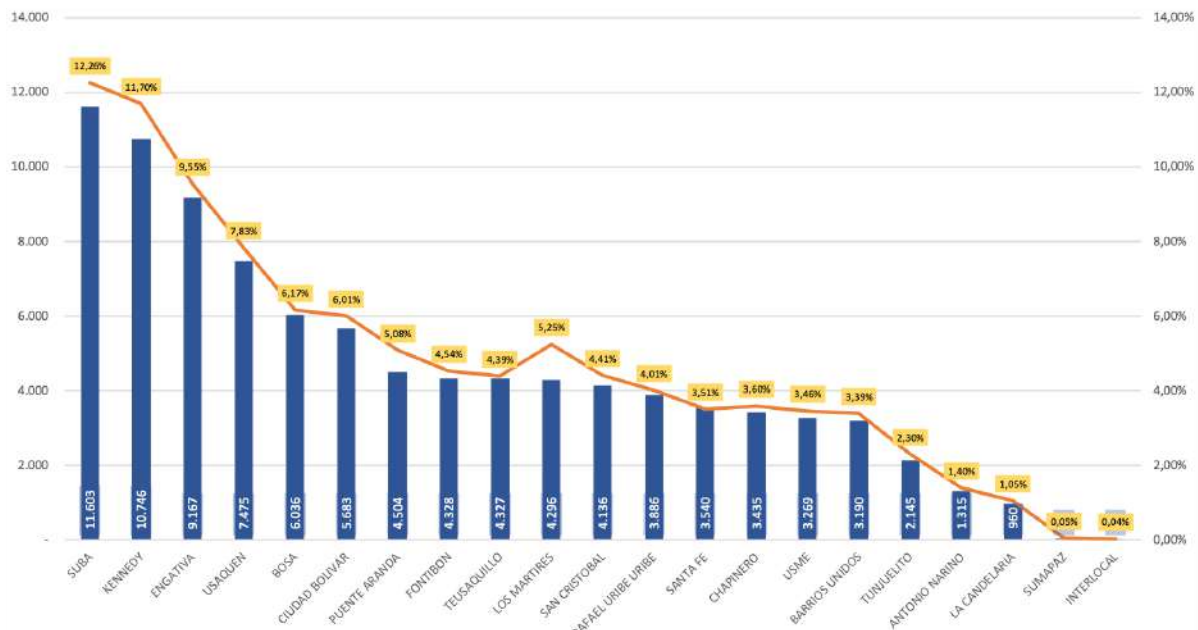


Sistema Distrital  
para la Gestión de Peticiones Ciudadanas  
Bogotá Te Escucha

### Localidad

Teniendo en cuenta que en este sistema se radican las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, a continuación, se presenta la representación por localidades de los ciudadanos y ciudadanas que radican solicitudes, siendo **Suba y Kennedy** las de mayor demanda con un **12,26 % y 11,70 %** respectivamente.

Gráfica 13. PQRS por localidad



Fuente: Elaboración propia. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL

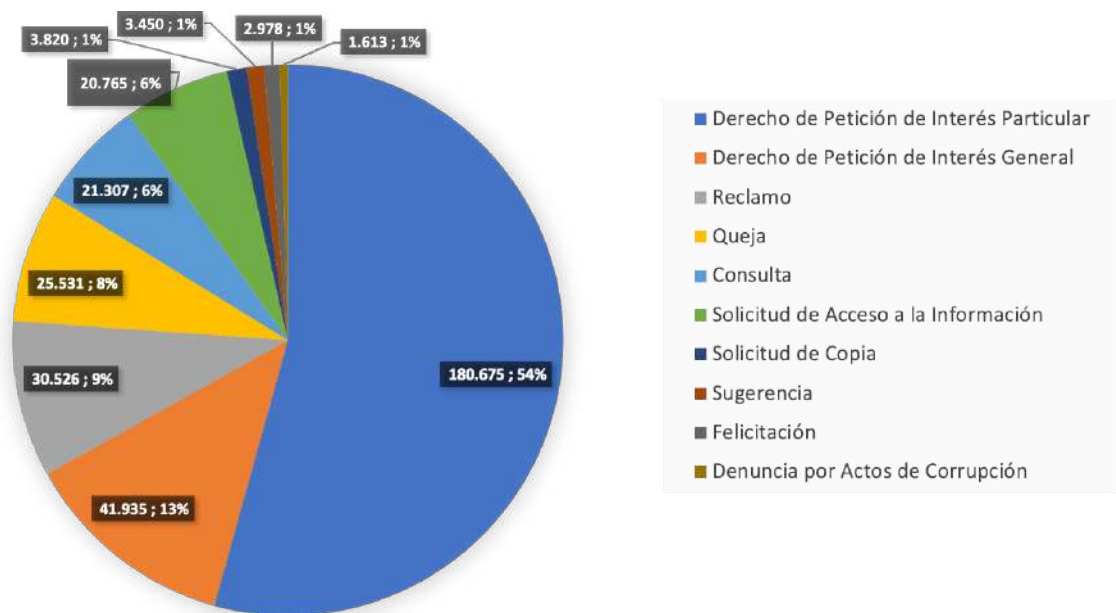


Sistema Distrital  
para la Gestión de Peticiones Ciudadanas  
Bogotá Te Escucha

### Tipos de Petición

Del total de peticiones, el **54%** corresponden a peticiones de **interés particular**, 13% interés general, el 9% a Reclamos y el 8% Quejas. Por último, se puede concluir que las Denuncias Anticorrupción es el tipo de petición que menos radica la ciudadanía por este medio.

Gráfica 14. Tipo de petición



Fuente: BTE - Vigencia 2020

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

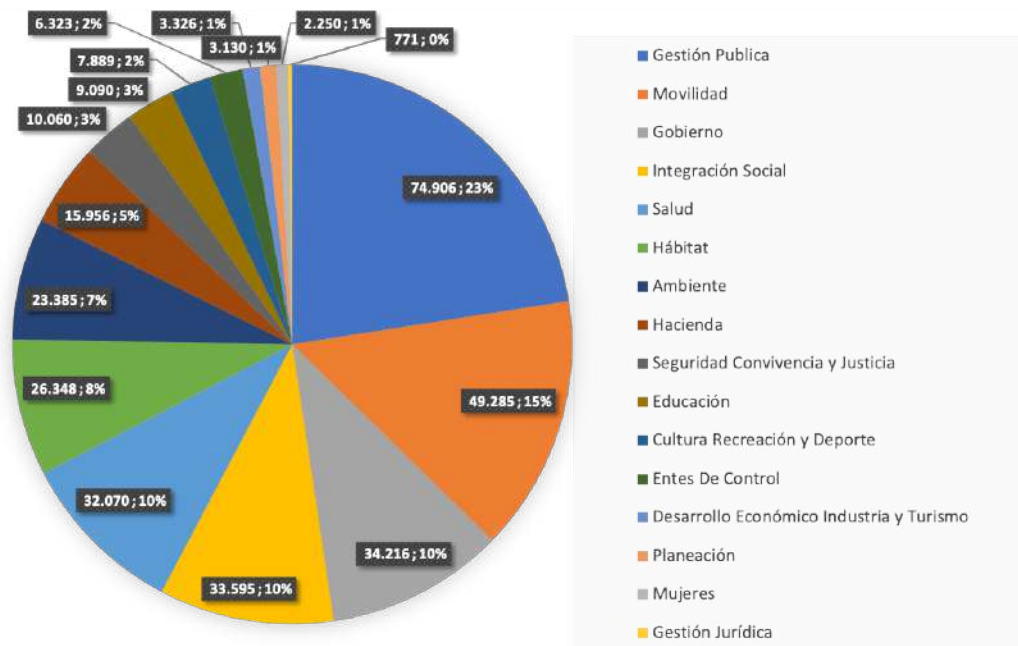
## INFORMACIÓN GENERAL

Sistema Distrital  
para la Gestión de Peticiones Ciudadanas  
Bogotá Te Escucha

### Comportamientos por Sector

Del total de peticiones, el **23%** corresponden a peticiones del sector **Gestión Pública**, 15% a Movilidad, seguida del 10% del sector Gobierno. Se puede concluir que los sectores con menos solicitudes recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones es Mujer y Gestión jurídica.

Gráfica 15. PQRS por sector



Fuente: BTE - Vigencia 2020

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

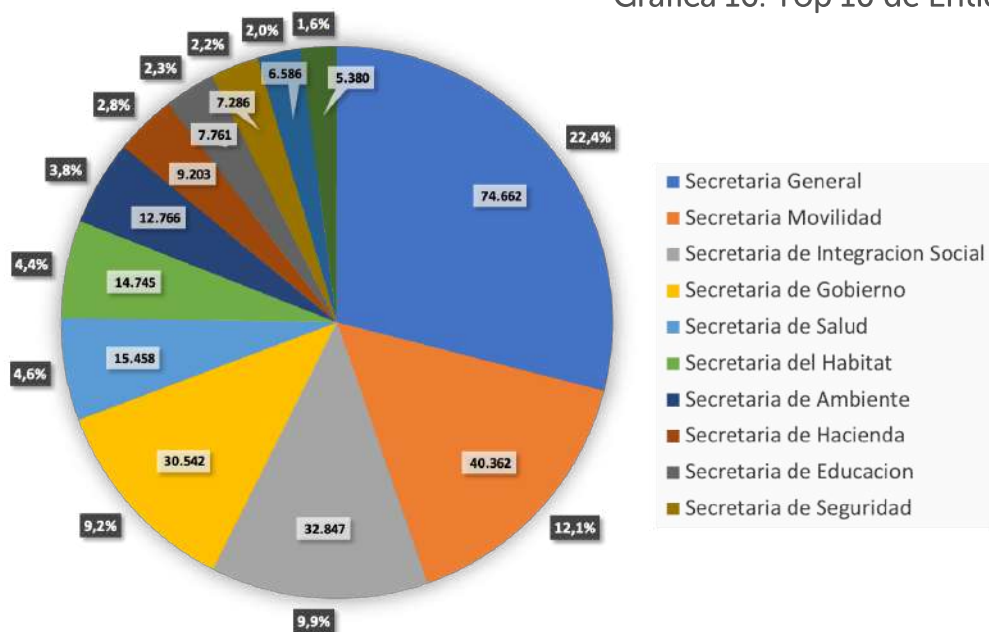
## INFORMACIÓN GENERAL

Sistema Distrital  
para la Gestión de Peticiones Ciudadanas  
Bogotá Te Escucha

### Entidades

Las entidades con mayor representación en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones fueron **Secretaría General** con un **22%**, seguida de la **Secretaría Distrital de Movilidad con un 12%** y la Secretaría Distrital de Integración Social con un 9%. La entidad que menos solicitudes recibió fue la Subred Sur.

Gráfica 16. Top 10 de Entidades



Fuente: BTE - Vigencia 2020



# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL

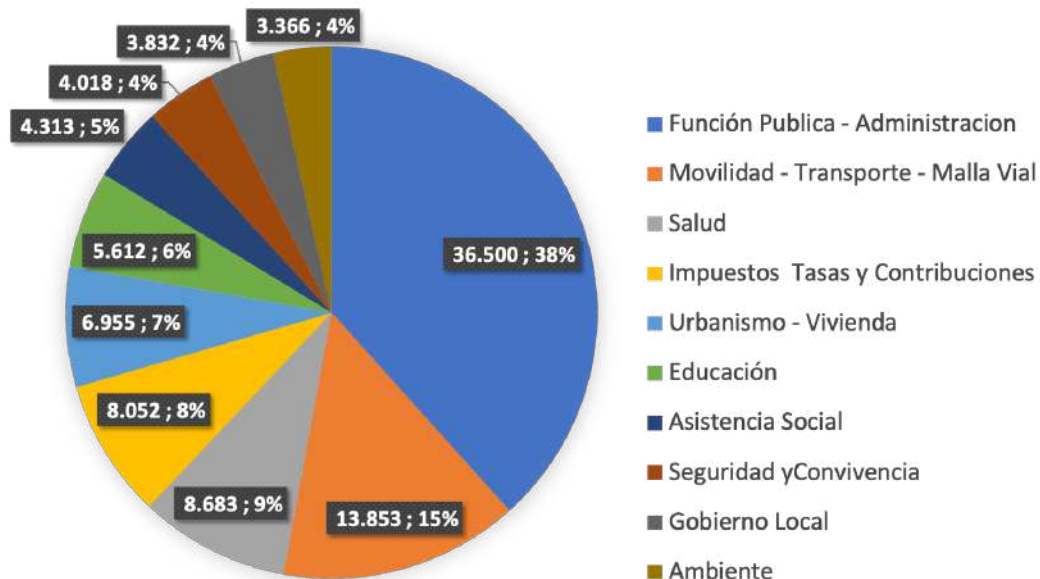


Sistema Distrital  
para la Gestión de Peticiones Ciudadanas  
Bogotá Te Escucha

### Tema de la Petición

Los temas más importantes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones son peticiones relacionadas con temas de **Función pública - administración , movilidad – transporte y malla vial, salud e impuestos y tasas y contribuciones**, los temas se seleccionan por las personas que radican las solicitudes en el sistema, puede ser la ciudadanía o los profesionales o agentes encargados de recibir las solicitudes en los diferentes canales de atención.

Gráfica 17. PQRS por temáticas



Fuente: BTE - Vigencia 2020

 **Línea 195 Bogotá  
Canal Telefónico**

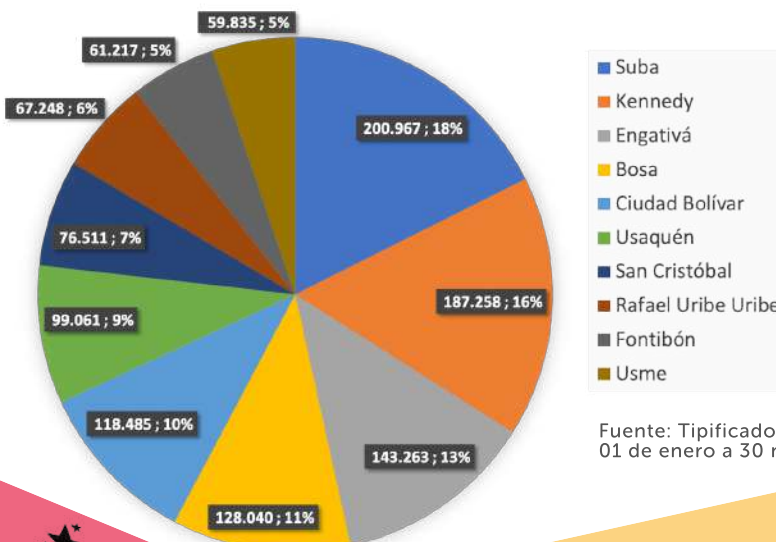
El total de llamadas recibidas en la línea 195 Bogotá es de **1.621.132**, cifra que corresponde a todas las solicitudes de información que realizó la ciudadanía acerca de los trámites, servicios, horarios, campañas y eventos que realizan las entidades distritales y nacionales públicas e instituciones privadas que prestan servicios públicos, entre el 01 de enero al 30 de noviembre de 2020.

La información de las interacciones y consultas que se realizan por el canal telefónico es registrada en la herramienta tecnológica denominada **tipificador**, por los agentes de atención encargados de brindar la información a la Ciudadanía. Estas personas además realizan el registro de la consulta teniendo en cuenta la siguiente información: a) trámite o servicio de interés; b) la entidad consultada y c) la localidad de la persona que realiza la consulta.

## Localización Geográfica del Solicitante

A continuación, se detalla la representación por localidades de los ciudadanos y ciudadanas que se comunican con la línea 195, siendo **Suba** la más representativa con un **18%**, seguida de la localidad Kennedy, con un 14 %. La localidad con menos participación de llamadas es Sumapaz con un 0.01%.

Gráfica 18. Interacciones Línea 195 por localidad



Fuente: Tipificador línea 195  
01 de enero a 30 noviembre 2020

# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL

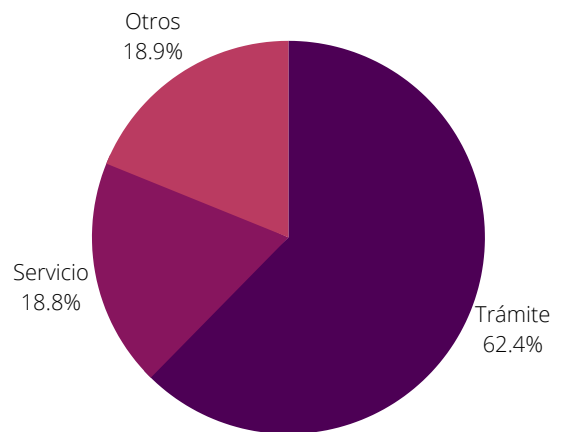
### Tipo de Información



Del total de ciudadanos y ciudadanas que se comunicaron con la línea 195, el **62,4%** solicitó **información sobre trámites** y el **18,8%** sobre **Servicios**. Esto evidencia que la Ciudadanía presenta una mayor necesidad de información sobre los trámites que ofrecen las entidades distritales y nacionales y privadas que prestan servicios públicos.

En la categoría otros se clasifican las llamadas que ingresaron a la línea 195, pero el trámite o información corresponde por competencia a otras Entidades.

Gráfica 19. Interacciones Línea 195 por tipo de información

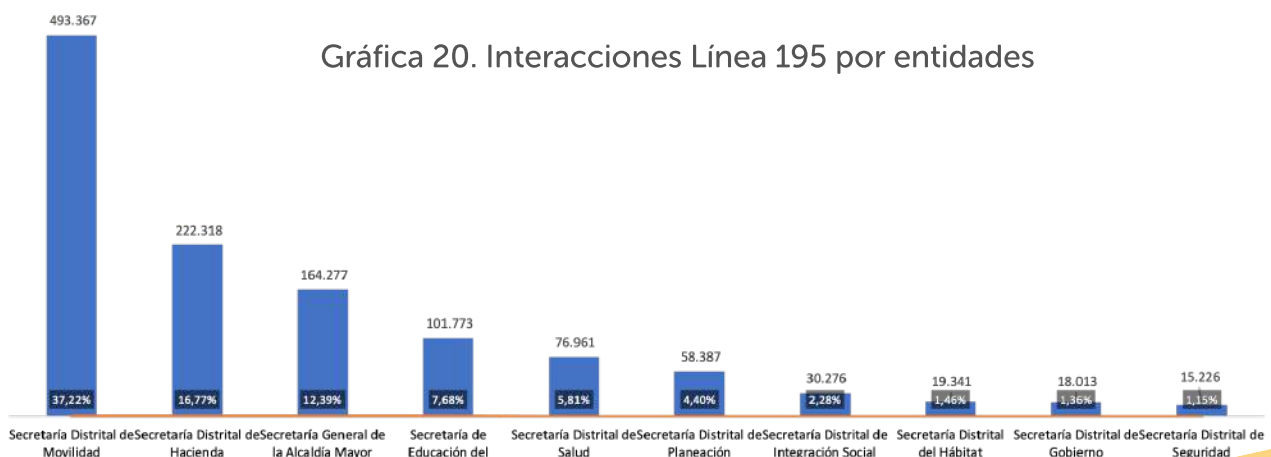


Fuente: Tipificador línea 195  
01 de enero a 30 noviembre 2020

### Entidades

De acuerdo con la información registrada en el tipificador de la línea 195, se evidencia que la Ciudadanía presenta mayor demanda de información sobre los trámites y servicios asociados a la entidad Secretaría de Movilidad, seguido de Secretaría Distrital de Hacienda y Secretaría General, como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 20. Interacciones Línea 195 por entidades



Fuente: Tipificador línea 195 01 de enero a 30 noviembre 2020

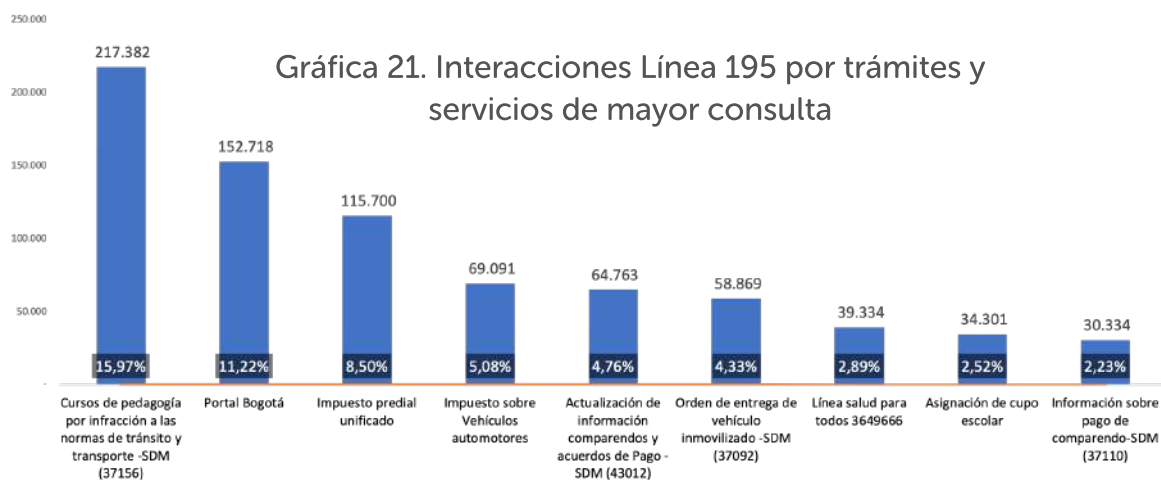
# TRAMITES Y SERVICIOS POR CANAL DE ATENCIÓN

## INFORMACIÓN GENERAL

### Trámites y Servicios de Mayor Consulta

Línea 195 Bogotá  
Canal Telefónico

El trámite o servicio que presentó mayor número de consultas por la Ciudadanía mediante el canal telefónico, fue sobre **cursos de pedagogía por infracción de tránsito** seguido de Portal Bogotá (sitio web oficial donde se publica información actual y de interés para la ciudadanía) e Impuesto predial unificado, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Fuente: Tipificador línea 195 01 de enero a 30 noviembre 2020

### Comportamiento por mes de las llamadas

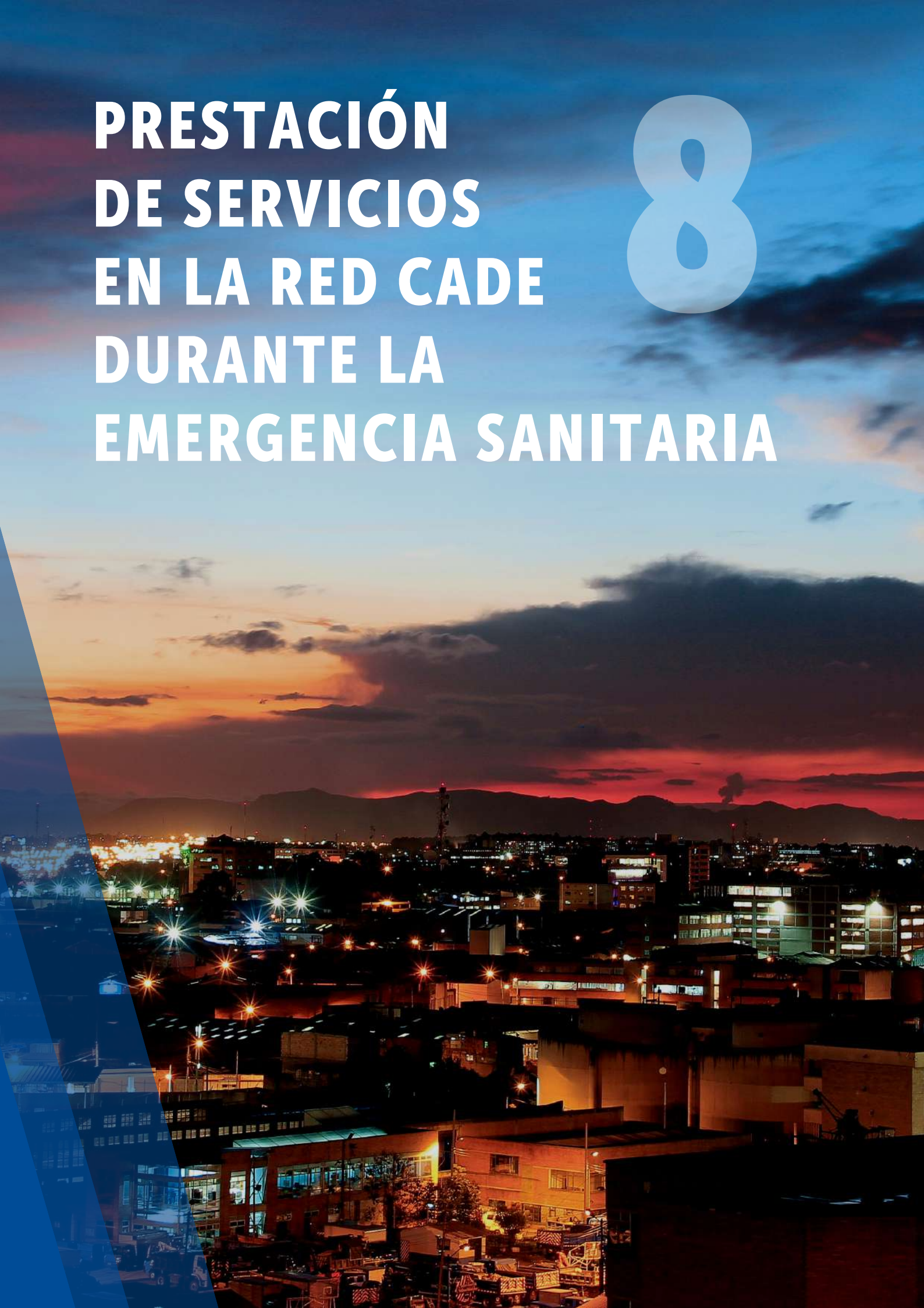
En abril se evidencia el aumento en las llamadas de información de trámites y servicios a través de la línea 195, debido al aislamiento preventivo obligatorio por la Emergencia Económica, Social y Ecológica debido a la propagación del COVID-19, **siendo julio el mes con mayor número de llamadas 185.000**; en septiembre, octubre y noviembre se presenta una disminución significativa de llamadas, meses en los cuales se adopta la nueva realidad para entrar en un periodo transitorio dando paso a la reactivación de los sectores económicos.



Fuente: Tipificador línea 195 01 de enero a 30 noviembre 2020

# PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA RED CADE DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

# 8



# PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA RED CADE

## DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

# 8

El año 2020 implicó para la administración pública nuevos retos en la forma de relacionarse con la Ciudadanía para asegurar una adecuada prestación de los servicios, durante la emergencia sanitaria del COVID-19. Este apartado tiene por propósito explicar los cambios en los comportamientos en el servicio y la atención a los distintos grupos de valor, así como la realización de trámites y servicios en los distintos canales de la Red CADE.

Para esto, se tiene en cuenta tres momentos del año de la emergencia sanitaria por Covid-19, de la siguiente manera:

### 1 1 de enero a marzo 15

Se presentó normalidad en la atención de los servicios de las entidades distritales en todos los canales de atención de la Red CADE.

### 15 de marzo a 31 de agosto

### 2

El Gobierno Nacional declaró un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo del 2020. Debido a la propagación del COVID-19, mediante el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público. Así, se ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. Las cuales se fueron prorrogando en otros decretos hasta el 31 de agosto.

### 3 31 de agosto a 30 de noviembre

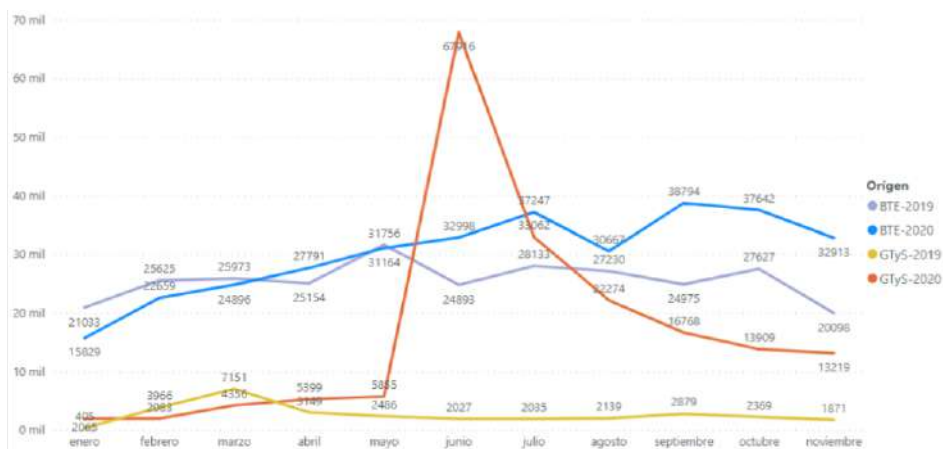
En atención a la reactivación de las actividades autorizadas por el Gobierno, mediante Resoluciones Nos. 381 y 394 de 31 de agosto y 30 de septiembre de 2020, la Alcaldesa Mayor de Bogotá en el Decreto 193 del 26 de agosto del 2020, se adopta la nueva realidad para entrar en un periodo transitorio dando paso a la reactivación de los sectores económicos.

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA RED CADE DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA



Como se puede observar en la gráfica, es evidente el aumento en la consulta de información de trámites y servicios a través de los canales virtuales de la Red CADE, con respecto al año 20 y durante la emergencia sanitaria COVID-19. La Guía de trámites y servicios fue la plataforma que registró más interacciones en el año 2020, siendo mayo el mes con mayor promedio al registrarse **67.916 visitas**. De igual forma, con respecto al año 2019, se presenta un aumento significativo en el número de interacciones en la Guía, al pasar de un promedio de visitas de 2.681 en el 2019 a 16.991 en el 2020.

Gráfica 23. Número de interacciones Ciudadanía en los canales virtuales de la Red CADE



Fuente: Elaboración propia.

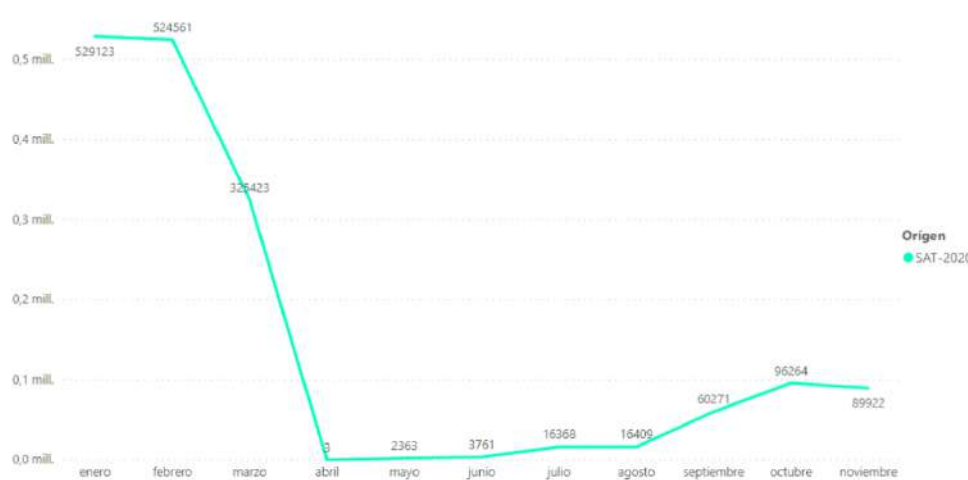
Con respecto al canal Bogotá te escucha, el mayor registró de peticiones o solicitudes se presentó en el **mes de septiembre con 38.794**, seguido por julio con 37.247 peticiones o solicitudes registradas. Lo anterior puede considerarse atípico al analizarse dentro de los tres periodos de la emergencia sanitaria, ya que para el mes de septiembre había comenzado la reactivación gradual de la ciudad y la apertura del canal presencial de la Red CADE. Sin embargo, puede responder a un posicionamiento significado de Bogotá te escucha como medio idóneo de información de trámites y servicios en la Ciudad. Sin embargo, frente al año 2019 no se presenta un aumento significativo de peticiones en interacciones al pasar tan solo de 24.994 solicitudes llamadas promedio en el 2019 a 30.236 en el 2020.

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA RED CADE DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA



En el caso de los puntos de atención presenciales, en específico los SuperCADE y CADE con el Sistema de Asignación de Turnos (SAT), es evidente la reducción en las interacciones de la Ciudadanía de forma presencial, consecuencia de las restricciones en el servicio por la emergencia sanitaria. No obstante, debe resaltarse que a partir de agosto aumenta gradualmente la presencia de ciudadanos en los distintos puntos, lo que significa que la ciudadanía valora positivamente la prestación de servicios de manera presencial.

Gráfica 24. Número de turnos asignados para el canal presencial de la Red CADE



Fuente: Elaboración propia.

La emergencia sanitaria del COVID-19 posicionó la importancia de la digitalización y virtualización de los trámites y servicios que prestan las entidades distritales, y del uso de la tecnología en la prestación de servicios y atención a la ciudadanía, asegurando el acceso a información pública, la realización de los procedimientos, la garantía de derechos, y el cumplimiento de sus deberes como Ciudadanía. No obstante, lo anterior significa varios retos:

1. Mejorar la divulgación de los distintos canales de la Red CADE en la ciudad;
2. Capacitar al Servicio Público en el uso de los canales y en la prestación de servicios con calidad de cara a la ciudadanía;
3. Diseñar una estrategia de apropiación tecnológica dirigida a la Ciudadanía, con enfoque por localidad y sector; y, finalmente;
4. Lograr la interoperabilidad de los sistemas de cada uno de los canales para que trabajen de forma articulada y en tiempo real.



# RECOMENDACIONES

# 9



# RECOMENDACIONES 9



## Sistema de Información e interoperabilidad

- 1 Una vez analizadas las diferentes fuentes de información y las bases de datos, se evidencia que es necesario estandarizar e incluir en las herramientas de recolección de datos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. las variables priorizadas con la desagregación de la información requerida.
- 2 Fortalecer el procesamiento de las variables demográficas, socioculturales y el tipo de persona de la población objetivo que accede a los trámites y servicios de las Entidades del Distrito. Para esto, en el 2021 deberán realizarse mesas de trabajo para la identificación, caracterización e implementación de las variables, con la participación de los distintos actores que hacen parte de la Red CADE.
- 3 Diseñar e implementar una estrategia dirigida a servidores públicos de la Red CADE, con el fin de mejorar la calidad del registro de información. Esto permite la usabilidad, oportunidad, veracidad y confianza en la información consignada a través de cada uno de los canales.
- 4 Es necesario revisar los campos obligatorios de los sistemas de información. En este caso, se identificó campos claves para la caracterización sin datos consignados o solicitados, especialmente para Bogotá te escucha.



## Sistema de Información e interoperabilidad

- 5 Para la Caracterización del 2021 se deberán utilizar nuevos mecanismos de recolección de datos, que permitan consolidar información que no se encuentra en las bases de datos existentes o que no se puedan agregar a las mismas, tales como, encuestas con cuestionarios estructurados o grupos focales en los puntos de atención del Canal Presencial, Redes Sociales o página web.
- 6 Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el 2020 como consecuencia de la Emergencia Sanitaria COVID-19, en la atención brindada en los canales virtuales y telefónico, es necesario continuar con la implementación de tecnologías de la información que se adecuen a las expectativas y preferencias de la Ciudadanía. Lo anterior, tiene el propósito de satisfacer adecuadamente las necesidades ciudadanas, mejorar la oportunidad y la efectividad en las atenciones brindadas.
- 7 Simplificar y automatizar la captura de datos en los sistemas de información, usando integraciones con bases de datos externas, dispositivos lectores de documentos de identidad y mejorando la experiencia de usuario de los formularios de recolección de datos.



## Acceso a la información

Actualizar y unificar la información de los trámites y los servicios de la entidad en: i) la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital, ii) el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y iii) las páginas web de la entidad, entre otras plataformas a través de las cuales nuestros grupos de valor pueden conocerlos y/o realizarlos. Esta unifica facilita que la información entrega a través de cada uno de los canales de la Red CADE sea la misma.



## Estrategias de apropiación de los canales

- 1 Desarrollar e implementar una estrategia de apropiación y posicionamiento de los distintos canales de la RedCADE dirigido a los grupos de valor. Esta estrategia deberá realizarse en los distintos puntos de atención presenciales y a través de las redes sociales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Además, es importante generar una sinergia comunicativa con las entidades distritales para divulgar la Red CADE, a través de sus plataformas de interacción con la ciudadanía.
- 2 Realizar un proceso de formación permanente a las personas encargadas de administrar cada uno de los canales de la Red CADE y prestar asesoría a la Ciudadanía. Esta estrategia debe enfocarse en la comprensión de la Red como un solo modelo de servicio distrital y en el entendimiento de cómo los canales se articulan.

# Línea 195

@bogota



**[bogota.gov.co](http://bogota.gov.co)**

# POBLACIÓN CARACTERIZADA 6

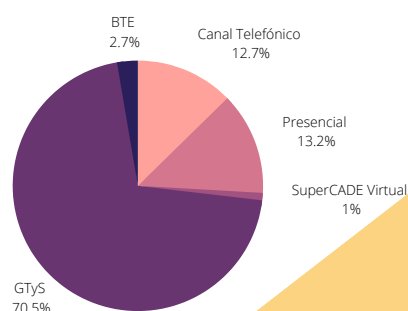
## INFORMACIÓN GENERAL CANALES DE ATENCIÓN

Durante la vigencia 2020, se efectuaron **12.404.786** interacciones entre la ciudadanía y las entidades distritales por los diferentes canales de atención de la Red CADE de la Secretaría General del Distrito.

La administración distrital cuenta con un modelo multicanal de servicio que integra distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos de los servicios que se prestan a través de ellos. Los datos obtenidos para este ejercicio de caracterización de ciudadanos y de análisis de oferta y demanda de trámites y servicios han sido recopilados de los siguientes canales de atención:

Canal	Total	%
Canal Telefónico		
Presencial		
SuperCADE Virtual		
Guía de Trámites y Servicios - GTyS		

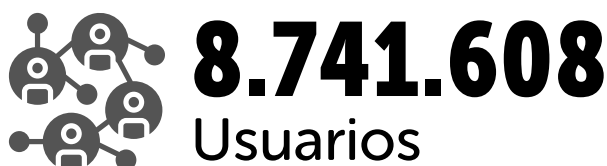
Canal	Total	%
Canal Telefónico		
Presencial		
SuperCADE Virtual		
Guía de Trámites y Servicios - GTyS		
Bogotá Te Escucha - BTE		
<b>Total</b>		



http://

### Canal Virtual Guía de Trámites y Servicios

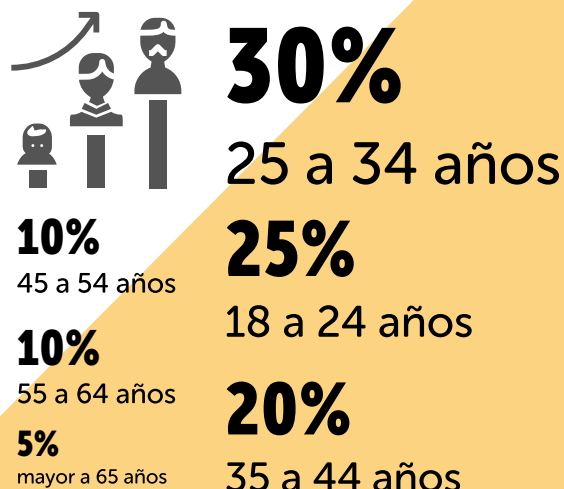
Entre el 01/01/2020  
y el 30/11/2020 accedieron



Se identifican como...



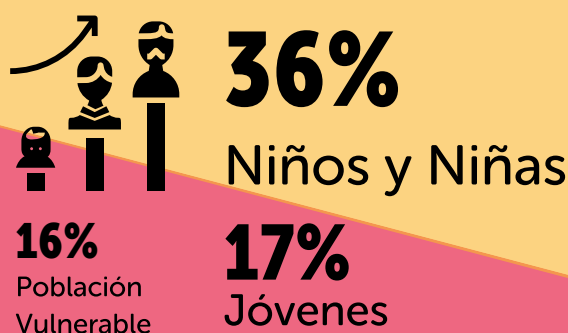
Quienes accedieron se encuentran  
en los siguientes rangos de edad



Las entidades más consultadas  
por sus trámites y servicios...



En las páginas agrupadas por focos  
poblacionales, predomina...



Acceden frecuentemente a...



**1.189.469**  
Consultaron información  
relacionada con "Pagos de  
Familias en Acción"