

INFORME

Diálogo ciudadano

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO DE REFERENCIA.....	4
NATURALEZA Y OBJETO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.....	4
MARCO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA GENERAL	4
Misión.....	4
Visión.....	4
Objetivos Estratégicos de la Secretaría General	4
Valores que guían la Gestión del Distrito.....	5
Funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.	5
FASE I: ETAPA PREPARATORIA “DIÁLOGO CIUDADANO DE DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”	6
FASE II: NECESIDADES, PREOCUPACIONES E INTERESES DE LA CIUDADANÍA.....	10
FASE III: CARÁCTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y OTROS DE INTERÉS.....	113
FASE IV: PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PÁGINA WEB SECRETARÍA GENERAL “DIÁLOGO CIUDADANO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”	15
FASE V: DESARROLLO “DIÁLOGO CIUDADANO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA”	19
NOVEDADES DE LA RED CADE	20
BOGOTÁ TE ESCUCHA	21
LÍNEA 195	22
ADJUDICACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN Y DOTACIÓN DEL NUEVO SUPERCADDE MANITAS	24
CONSOLIDACIÓN SUPERCADDE VIRTUAL	27
SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y VIRTUALIZACIÓN DE TRÁMITES	¡Error! Marcador no definido.
REFORMA AL SISTEMA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEL DISTRITO	30
FASE VI: ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DEL EVENTO “DIÁLOGO CIUDADANO SECTOR GESTIÓN PÚBLICA 2017”	40



INTRODUCCIÓN

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- la rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

La rendición de cuentas de la Administración Pública ante la sociedad implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las autoridades de la Administración Pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social; esto es a la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión.

En consecuencia, establecer una cultura de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana concede acceso público a la gestión de la Administración, y enmarca un entorno propicio para el desarrollo de datos abiertos, gestión de conocimiento, operaciones y contratación abierta.

En este contexto, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, en función del objetivo del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos 2016-2020” de propiciar el desarrollo pleno del potencial de los habitantes de la ciudad, para alcanzar la felicidad de todos en su condición de individuos, miembros de familia y de la sociedad; en este marco el Eje Transversal iv) gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia, prevé las acciones para restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad tanto en el nivel distrital como en el local, de forma tal que esté orientado al servicio ciudadano e incorpore como práctica habitual la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, incentivando además la participación ciudadana.

El propósito de este informe de “Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía”, es presentar los logros sobre la gestión 2018 y los retos para 2019, así como los resultados del diálogo directo, con el Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía y el equipo directivo, a través de la participación de los miembros y representantes de las Juntas de Acción Comunal, para de esta manera socializar y consolidar las apreciaciones de la ciudadanía en cuanto a los planes y proyectos enmarcados en el Plan de Acción de la Secretaría General.



MARCO DE REFERENCIA

NATURALEZA Y OBJETO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.

La Secretaría General es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera y actuará como cabeza del sector Gestión Pública, la cual tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico. (Decreto 425 de 2016, 2016) párr.8

MARCO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA GENERAL

Misión

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es la entidad estratégica, articuladora, y líder del sector Gestión Pública que eleva la efectividad de la Administración Pública Distrital y promueve la transparencia para contribuir al bienestar y calidad de vida de la ciudadanía.

Visión

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en 2020 será reconocida a nivel nacional e internacional como una entidad modelo en gestión pública, que inspirará por su transparencia, confiabilidad y eficaz interacción con los ciudadanos, en el marco de los valores de la integridad institucional.

Objetivos Estratégicos de la Secretaría General

Los objetivos estratégicos establecidos en el plan de acción 2018 de la Secretaria General que se aplican en el ámbito del proceso misional de Gestión del Sistema de Servicio a la Ciudadanía son:

1. Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital.
2. Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para contribuir al mejoramiento del clima de negocios y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.



3. Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana.

Valores que guían la Gestión del Distrito

1. **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
2. **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
3. **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
4. **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
5. **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



FASE I: ETAPA PREPARATORIA “DIÁLOGO CIUDADANO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2018”

Dentro de las actividades realizadas por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para la etapa preparatoria en la realización del “Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía”, se atendieron los lineamientos otorgados por la Veeduría Distrital, mediante Circular 002 de 2018 y la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Secretaría General 2018.

En este sentido, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía convocó al equipo interno de apoyo y socializó la iniciativa para la realización del ejercicio de “Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía”.

4. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

4.1. Dirección Distrital de Calidad del Servicio

4.2. Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

4.2.1. Subdirección de Seguimiento a la gestión de Inspección, Vigilancia y Control

Se dio a conocer el plan de trabajo en el que se precisan: Objetivos, Actividades, Responsables, Recursos (disponibles y requeridos, y la estrategia para gestionarlos), y un cronograma para desarrollar el ejercicio de diálogo ciudadano. Por otro lado, en cuanto a la organización logística se definieron los siguientes parámetros para el desarrollo de los diálogos:

Para la selección de los temas presentados en el marco del diálogo ciudadano, se tuvieron en cuenta tres temáticas que fueron mencionados en la pasada Rendición de Cuentas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como retos para el año 2018;

- Adjudicación de la construcción y dotación del Nuevo SuperCADE Manitas
- Consolidación del SuperCADE Virtual
- Reforma al Sistema de Inspección, Vigilancia y Control del Distrito

Adicionalmente, la ciudadanía seleccionó tres temas más por medio de un formulario de encuesta que se dispuso en las redes sociales y página web de la Secretaría General y los temas más votados fueron:

- Bogotá Te Escucha
- Línea 195
- Simplificación, racionalización y virtualización de trámites

Por último, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía considero primordial mencionar en el diálogo ciudadano el tema de las *Novedades de la Red CADE*, puesto que este constituye un punto inherente de la gestión del sistema distrital de servicio a la ciudadanía.



En la etapa pre-evento se planteó que el Dr. Fernando Estupiñán – Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía, fuera el moderador del diálogo quien estableció una secuencia de participación entre los miembros asistentes, tras la presentación de cada uno de los temas seleccionados para ser socializados a la ciudadanía. De esta manera, fue posible socializar los beneficios y retos de cada proyecto que gestiona actualmente la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y los asistentes participaron activamente, realizando preguntas y dando a conocer el impacto de tales proyectos en cada una de las localidades a las que pertenecen. Además, la Veeduría como ente de control realizó una intervención para ratificar su papel en el control preventivo, el fortalecimiento de la transparencia y la lucha contra la corrupción para aumentar la confianza entre la ciudadanía y las entidades distritales.

Personal apoyo: se dispuso de un grupo de funcionarios de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para el apoyo logístico del evento, que tuvieron la función de recibir y orientar a los invitados, así como atender los diferentes momentos del diálogo ciudadano.

Metodología: en una primera fase de organización, se definió la estructura de convocatoria e invitaciones, grupos de valor, publicaciones, selección de los temas, sondeo a la ciudadanía y la precedencia durante el desarrollo de diálogo ciudadano. Cada una de las etapas se realizaron conforme a lo programado en el cronograma final.



CRONOGRAMA "Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía 2018"

No.	ACTIVIDADES	MES 1 jul-18				MES 2 ago-18				MES 3 sep-18				Entregables	Responsable
		SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4		
	PLANEACIÓN														
1	Reunión del Equipo Interno de la Subsecretaría con la Oficina Asesora de Planeación.														Lista de Asistencia Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
2	Elaboración plan de trabajo en el que se precisan: objetivos, actividades, responsables, recursos (disponibles y requeridos) y la estrategia para gestionarlos.														Plan de trabajo Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
3	Elaboración Cronograma del Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía.														Cronograma Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
4	Definir los temas de interés a presentar en el Diálogo.														Encuesta Google Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
5	Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos.														Lista de Asistencia Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
6	Costeo de las actividades para el Diálogo Ciudadano.														Formatos bolsa logística Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
7	Incorporar un conjunto de acciones (sensibilizar e informar) y productos (cartelera institucional, intranet, contenido virtual) orientados a lograr la vinculación, motivación e integración de los funcionarios sobre el proceso de rendición de cuentas.														Estrategia de comunicación Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Oficina Consejería de Comunicaciones

Como estrategia de sensibilización y teniendo en cuenta la importancia de que los servidores públicos tomen conciencia y reciban información sobre el ejercicio "Diálogo de



Servicio a la Ciudadanía, se realizan publicaciones a través de la Intranet, página web y carteleras digitales de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Fotografía y streaming: la oficina realizará el cubrimiento fotográfico y transmitirá el evento vía streaming para ser publicado en la página de la Secretaría General.

A continuación, encontrará las evidencias de las publicaciones:

- Publicación Sitio Web Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



- Actividad en Twitter



Impresiones	1.143
Interacciones totales	11
Retweets	3
Clics en el enlace	2
Abrir el detalle	2
Clics en el perfil	2
Interacciones con el contenido multimedia	1
Me gusta	1





- Cápsulas de Video “Diálogo Ciudadano Servicio a la Ciudadanía 2018”

- Cartelera digital de la Secretaría General y puntos de la Red CADE



FASE II: NECESIDADES, PREOCUPACIONES E INTERESES DE LA CIUDADANÍA.

Se realizan dos (2) acciones tendientes a conocer las necesidades, preocupaciones e intereses de la ciudadanía.

1. Análisis de Peticiones, Quejas y Reclamos de la ciudadanía año 2018.
2. La publicación de un formulario, donde se genera un espacio de participación para la ciudadanía y sus expectativas frente al “Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía 2018”.

En cuanto a la primera acción “Análisis Peticiones, Quejas y Reclamos de la ciudadanía 2018”; se resaltan los siguientes puntos:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., durante el año 2018 (enero a agosto), emitió respuesta a **2.838** peticiones ciudadanas (acorde con sus competencias institucionales), las cuales fueron interpuestas principalmente a través de los canales: escrito (74,77% del total), web (11,73%) y en menor medida el telefónico (5,25%).

El mayor número de las peticiones atendidas en la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía corresponde a quejas (46,2%) correspondientes a servicios y trámites realizados por la entidad, seguido por reclamos (15,9%), felicitaciones (13,9%) y derechos de interés particular (13,13%).

A su vez, dentro de las peticiones interpuestas por la ciudadanía, y las cuales son atendidas por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (13,1% del total respondido por la Secretaría), corresponden a quejas, reclamos y felicitaciones respecto al servicio prestado por funcionarios de las entidades, por servicios propios de la Red CADE y de la Línea 195, específicamente los temas de mayor consulta en las peticiones ciudadanas del periodo en mención; corresponden a la atención del personal de las entidades en los puntos de atención de la Red CADE, la atención de los operadores de la línea 195 y la asignación de turnos para la atención de trámites y servicios.

En las participaciones por localidad de dichas peticiones, se resaltan San Cristóbal y Teusaquillo.

Por otro lado, en la segunda acción se diseñó un formulario para conocer los avances y logros de la Administración Distrital que a la ciudadanía le gustaría conocer, para así incluirlos dentro de las temáticas presentadas en el marco del diálogo ciudadano. Este formulario se difundió dos semanas antes de la realización del evento en la página web de la Secretaría General y además se envió el link adjunto con la invitación digital del evento a todos los contactos de la base de invitados por medio del correo electrónico y grupos de difusión.



A través del vínculo:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=y6dR80r58E2WJ64DDM73xJqvMY7_LxdNgBRAidazKCIUN0VOMVRaSktpRU8xUDAxWDdFUzJXWkg1Ry4u la ciudadanía tuvo la posibilidad de votar por los temas de mayor interés y en función de que se obtuvieran la mayor cantidad de respuestas, se diseñó un formulario simple con (1) sola pregunta y opción de respuesta múltiple.

Forms Vista previa

Preguntas Respuestas 74

Diálogo ciudadano Secretaría General, Servicio a la Ciudadanía

El próximo 5 de septiembre del 2018, el SuperCADE Bosa (Avenida calle 57 R sur No. 72 D-12) A las 7:00 a.m, la Secretaría General realizará el evento "Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía", en el cual se expondrán los principales logros, compromisos y retos en materia de servicio a la ciudadanía en Bogotá.

Con el fin de abordar los temas de mayor interés para la ciudadanía, le invitamos a que vote por los tres (3) temas cuyos avances y logros de la Administración Distrital le gustaría conocer.

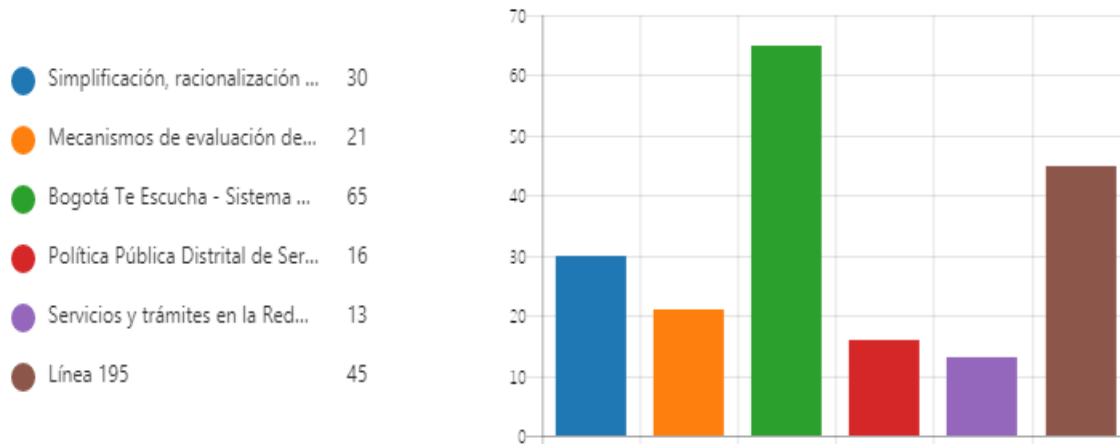
Para más información acerca de los procesos de rendición de cuentas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por favor ingrese al siguiente link: <http://secretariageneral.gov.co/content/dialogo-ciudadano-sector-gestion-publica>

1. Seleccione tres (3) temas que le gustaría se trataran en el Diálogo de Servicio a la Ciudadanía: *

- Simplificación, racionalización y virtualización de trámites
- Mecanismos de evaluación del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital
- Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Servicios y trámites en la RedCADE
- Línea 195



En cuanto a la pregunta relacionada con los temas que le gustaría a los encuestados que se tratara en el Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía 2018, se obtienen los siguientes resultados:



Fuente: Aportes Ciudadanos por medio de Formulario de participación Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía "Participe aquí" agosto 2018.

En total respondieron el formulario 74 personas, en el cual se obtuvo la mayor votación en los temas: *Bogotá Te Escucha*, *Línea 195* y *Simplificación, Racionalización y virtualización de trámites*.

Teniendo en cuenta la anterior descripción de los temas previstos en el diálogo ciudadano, como resultado de los retos definidos en la anterior Rendición de Cuentas de la Secretaría General 2017 y la votación en el formulario electrónico; el consolidado de los temas presentados para el Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía 2018 fueron:

1. Novedades de la Red CADE
2. Bogotá Te Escucha
3. Línea 195
4. Adjudicación de la construcción y dotación del nuevo SuperCADE Manitas
5. Consolidación SuperCADE Virtual
6. Simplificación, racionalización y virtualización de trámites
7. Reforma al Sistema de Inspección, Vigilancia y Control del Distrito



FASE III: CARÁCTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y OTROS DE INTERÉS EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

Teniendo en cuenta, la caracterización de grupos de valor y otros de interés de la Función Pública Versión 2 (mayo 2017), además de los lineamientos de caracterización de los grupos de valor que ha socializado previamente la Oficina Asesora de Planeación; la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía envió el formato correspondiente en el cual se realizó la identificación de los siguientes grupos de interés:

- Los ciudadanos y ciudadanas de Bogotá Distrito Capital: Parte interesada, a la cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá entrega recursos, talento humano, productos y servicios que facilitan los trámites de sus obligaciones ante el Distrito. Así mismo, entrega oportunamente facilidades que incrementen su confianza en la Administración Distrital.
- Los directivos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, los cuales determinan funciones, y responsabilidades, como también, fortalece sus competencias y suministra los medios y un ambiente favorable para el cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos estratégicos.
- Juntas de Acción Comunal: organizada por localidades y desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de la comunidad, puesto que promueven la capacidad de negociación de los intereses de sus miembros, además de adelantar acciones en función de garantizar los derechos de estas organizaciones y promover la generación de proyectos con los diferentes actores del sector Gobierno. De esta manera, la participación de estas organizaciones en los diálogos ciudadanos de rendición de cuentas es determinante para evidenciar los intereses y percepciones de la ciudadanía, teniendo en cuenta que estos conforman el grupo poblacional al cual la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía presta los servicios.
- Entes de Control: Que vigilan las actuaciones de la administración.



Así mismo, se envían las invitaciones digitales a 80 presidentes de Junta de Acción Comunal, el presidente de ASOJUNTAS de Bosa, a 13 alcaldes locales de la zona sur de la ciudad y para finalizar Veedor Distrital – Jaime Torres Melo y al Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos.



TEMA

Compromisos y retos de Servicio a la Ciudadanía

FECHA

5 de Septiembre

HORA

7 a.m. a 12:00 p.m.

LUGAR

SuperCADE Bosa
Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D -12

Confirme su asistencia al correo:
pamartin@alcaldiabogota.gov.co

 Secretaría General Bogotá
 @sgeneralbogota
 /SgeneralBogota



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



FASE IV: PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PÁGINA WEB SECRETARÍA GENERAL “DIÁLOGO CIUDADANO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2018”.

Para la consulta de información de interés acerca de los ejercicios de Rendición de cuentas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a la Ciudadanía el público puede visitar el siguiente link <http://secretariageneral.gov.co/content/dialogo-ciudadano-sector-gestion-publica>, en el cual está cargada toda la información de la Estrategia de Rendición de Cuentas y todos los documentos claves que definen la metodología, lineamiento y resultados de esta gestión. A continuación, compartimos la ruta de acceso:

PASO # 1:



PASO # 2:



PASO # 3:

Inicio Entidad - Noticias MIPG Distrital - Servicio a la Ciudadanía

5.3 Estados financieros

6. Planeación

Contiene la información relacionada con las políticas y lineamientos del sujeto obligado, así como con los procesos de planeación incluyendo la construcción participativa con la ciudadanía.

6.1 Políticas, lineamientos y manuales

- a. [Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales según sea el caso](#)
- b. [Manuales según sea el caso](#)
- c. Planes estratégicos, sectoriales e institucionales
 1. [Plan Estratégico](#)
 2. [Plan de Acción Integrado \(Decreto 612 de 2018\)](#)
 3. [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011](#)
 4. [Plan de Bienestar](#)
 5. [Plan de Capacitación](#)
 6. [Plan Estratégico de Seguridad Vial](#)
 7. [Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA](#)
 8. [Plan de Seguridad y Salud](#)
- d. [Estrategia de Rendición de Cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz](#)

6.2 [Plan de gasto público](#)

6.3 [Programas y proyectos en ejecución](#)

6.4 [Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño](#)

6.5 [Participación en la formulación de políticas](#)

6.6 [Informes de empalme](#)

PASO # 4:

Plan de Rendición de Cuentas

2018			
Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de Recurso
Plan de Comunicaciones Rendición de Cuentas 2018	La Secretaria General dentro de su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la no tolerancia con la corrupción, presenta su...		
ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS SG 2018 V1	La Secretaria General dentro de su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la no tolerancia con la corrupción, presenta su...		
Plan de Trabajo Rendición de Cuentas	Plan de Trabajo Rendición de Cuentas		
Cronograma de Trabajo Rendición de Cuentas 2017	Cronograma de Trabajo Rendición de Cuentas 2017		
Información necesaria para la Rendición de Cuentas	Información necesaria para la Rendición de Cuentas	Anual	Ir al documento



PASO # 5: Visualización del contenido de los Diálogos Ciudadanos



Diálogos Ciudadanos, Servicio a la Ciudadanía

Diálogo ciudadano
Secretaría General
SERVICIO A LA CIUDADANÍA



TEMA
Compromisos y retos del Servicio a la Ciudadanía

FECHA Y HORA
5 de Septiembre 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

LUGAR
SuperCADE Bosa
Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D -12

Confirma tu asistencia al correo:
pamartin@alcaldiabogota.gov.co

Cuéntanos cuáles temas te gustaría tratar en los Diálogos Ciudadanos - Servicio a la Ciudadanía

**El Formulario de Preguntas fue cerrado el 5 de septiembre del 2018.
Agradecemos a quienes participaron con sus opiniones.**

Transmisión de los Diálogos Ciudadanos - Servicio a la Ciudadanía

PASO #6:



Diálogos Ciudadanos Sector Gestión Pública 2017, de Secretaría General de Bogotá

Información de Interés para la Ciudadanía

Presupuesto

- Ejecución Presupuestal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
 - [Ver informe aquí](#)
- Estados Financieros de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
 - [Ver informe aquí](#)

Cumplimiento de Metas

- Plan de Acción
 - [Ver informe aquí](#)
- Programas y proyectos de ejecución
 - [Ver informe aquí](#)

Gestión de la Entidad

- Informes de Gestión
 - [Ver informe aquí](#)
- Metas e indicadores de Gestión
 - [Ver informe aquí](#)
- Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad
 - [Ver informe aquí](#)





Cumplimiento de metas

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales>

Plan de Acción

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/programas-proyectos>

Programas y Proyectos en ejecución

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/plan-de-gasto-publico>

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/metas-objetivos-indicadores>

Gestión de la Entidad

Informes de Gestión

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/plan-de-gasto-publico>

Metas e Indicadores de Gestión

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/metas-objetivos-indicadores>

Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/control/informes-gestion-evaluacion-auditoria>

Contratación

Procesos Contractuales

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/contratacion/plan-anual-adquisiciones>

Gestión contractual

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/contratacion>

Acciones de mejoramiento de la entidad

Planes de mejora

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/control/planes-mejoramiento>

Plan de comunicaciones Rendición de Cuentas 2018

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/plan-comunicaciones-rendicio%CC%81n-cuentas>




FASE V: DESARROLLO “DIÁLOGO CIUDADANO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2018”.


Con la presencia del doctor Fernando José Estupiñán Vargas- Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía, el doctor Walter Acosta Barreto – Director del Sistema de Servicio a la Ciudadanía, la doctora Diana Alejandra Ospina – Directora de Calidad del Servicio y el Dr. Jair Imbachi – Subdirector de Inspección, Vigilancia y Control, se da inicio al ejercicio del “Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía 2018”, que se realizó el día miércoles 5 de septiembre de 2018 en el horario de 8:00 am a 12:00 p.m., en el auditorio del SuperCADE Bosa.

Los asistentes presenciales y los que hicieron parte del ecosistema digital a través de la transmisión vía streaming, conocieron información sobre los resultados de la gestión de la vigencia 2018 y los retos del 2019 en cuanto a los planes y proyectos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Así mismo, se estableció un diálogo directo, entre la ciudadanía, el Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía y todo el equipo directivo y técnico, a través de un panel de participación en cada una de las temáticas desarrolladas en el diálogo, las cuales fueron presentadas de la siguiente manera:



Metodología de trabajo



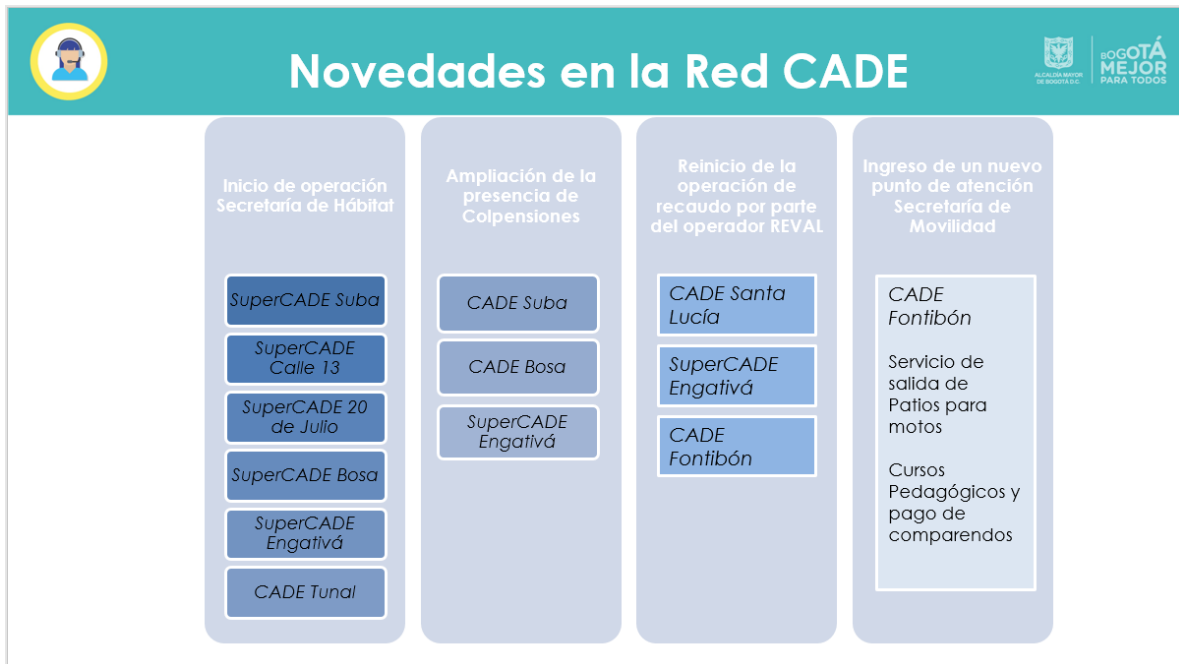
- 1** Presentación de las novedades y beneficios de los temas seleccionados por la ciudadanía para el Diálogo Ciudadano
 1. Novedades de la Red CADE
 2. Bogotá Te Escucha
 3. Línea 195
 4. Adjudicación de la construcción y dotación del nuevo SuperCADE Manitas
 5. Consolidación SuperCADE Virtual
 6. Simplificación, racionalización y virtualización de trámites
 7. Reforma al Sistema de Inspección, Vigilancia y Control del Distrito
- 2** Panel de preguntas: participantes de la Juntas de Acción Comunal y profesionales de cada temática.
- 3** Conclusiones y cierre

En primera instancia, el moderador Fernando José Estupiñán Vargas definió las pautas metodológicas para el desarrollo del Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía, de manera que los asistentes entendieran los diferentes momentos del evento y se lograra cumplir con el objetivo final.



Desarrollo de la temática Novedades de la Red CADE

En el desarrollo de cada temática, se inició con el tema de Novedades de la Red CADE, para lo cual el Dr. Walter Acosta – Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, dio a conocer las principales novedades en lo corrido del año, acerca nuevos servicios y puntos de atención de nuevas entidades en los CADE y/o Super CADE de la ciudad.





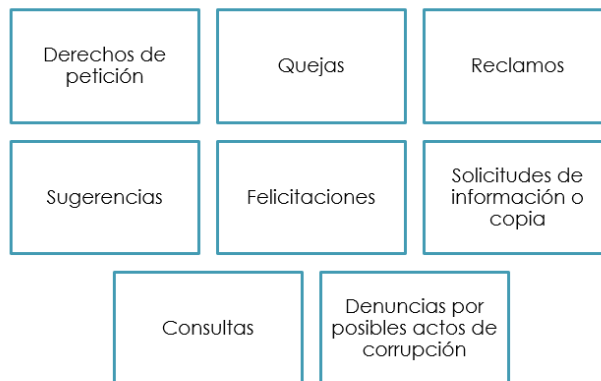
Desarrollo de la temática Bogotá Te Escucha

El siguiente tema presentado fue el sistema de atención de peticiones Bogotá Te Escucha, para el cual la Doctora Diana Alejandra Ospina dio a conocerla las principales funcionalidades y beneficios del aplicativo dispuesto para que la ciudadanía registre y haga seguimiento a las respuestas emitidas por las entidades responsables.

¿Qué es Bogotá Te Escucha?



Es una herramienta gerencial y de control, para gestionar eficiente y eficazmente peticiones interpuestas por la ciudadanía.



El Sistema facilita la evaluación y mejora de la gestión institucional teniendo como base la participación ciudadana.

Beneficios para la ciudadanía





Novidades



Reporta por tu comunidad: permite sumarse y comentar una petición interpuesta por otros ciudadanos, relacionada con temas de Contaminación Visual, Ruido, Mantenimiento del Alumbrado Público y Recolección de Basuras, facilitando así la implementación de acciones enfocadas a sus soluciones.



Ubicación geográfica automática: Con esto se reduce el número de pasos que debe realizar el ciudadano para registrar una petición



La ciudadanía puede navegar en un sistema más intuitivo y eficiente que cuenta con una página de inicio amigable y sencilla. Adicionalmente permite les permite verificar todas las peticiones interpuestas (pendientes o con respuesta)

Desarrollo de la temática Línea 195

Por otro lado, se presentó el canal telefónico “Línea 195” el cual administra la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía del cual se mencionó la usabilidad y los beneficios a la ciudadanía, además se compartieron los datos estadísticos del comportamiento anual, reflejando el impacto que tiene la disponibilidad de un canal accesible para la ciudadanía en el cual pueden recibir información antes de realizar un trámite en los puntos presenciales. Finalmente, se mencionaron algunas de mejoras que se planea realizar a corto y mediano plazo, adicional al proceso de omnicanalidad en el que este canal será incluido.



Canal telefónico Línea 195

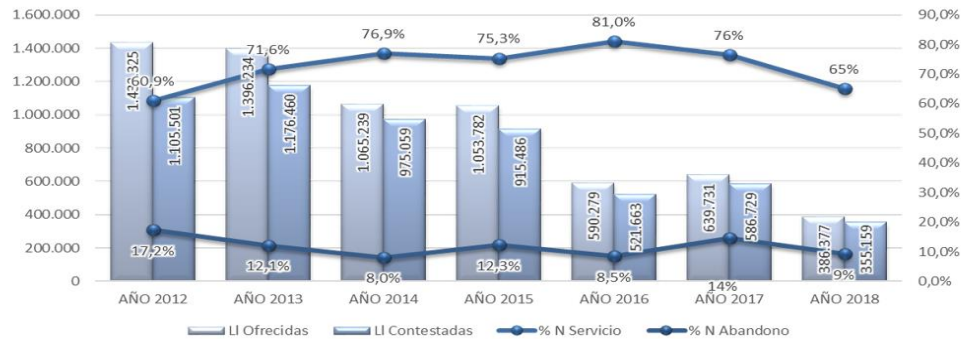


Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los **trámites, servicios, campañas y eventos** que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la **Red CADE**, a través de su **teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico**, las **24 horas del día de domingo a domingo**.





Comportamiento por año Secretaría General



- Se evidencia una disminución del 2015 al 2017, debido a la re organización de las opciones del menú principal de la línea, permitiendo el posicionamiento de las opciones de Transmilenio, Movilidad, Hacienda y Educación.

Entidades más consultadas



Agendamiento Secretaría Distrital de Movilidad


A partir del 22 de agosto de 2018, se implementó el agendamiento a través de la Línea 195 para la salida de patios y cursos pedagógicos de infractores, exclusivo para motociclistas en el CADE FONTIBÓN.





Guía de Trámites





A partir del 21 de febrero de 2018 se encuentra en operación la nueva "Guía de Trámites y Servicios", en una plataforma más robusta que nos garantiza una mayor seguridad, disponibilidad y con las características técnicas que permitan cumplir con los objetivos trazados en mejorar la experiencia para el ciudadano.



Desarrollo de la temática Adjudicación de la construcción y dotación del nuevo SuperCADE Manitas

Uno de los temas claves y que fueron mencionado como parte de los retos para la el año 2018 es la adjudicación de la construcción y dotación del nuevo Super CADE Manitas, el cual ha sido nombrado en repetidas ocasiones como el templo de servicio a la ciudadanía por el Secretario General, Raúl Buitrago, pues ha sido considerado como uno de los puntos con mayor proyección en cuanto a su diseño, oferta de entidades presentes y el total de población que beneficiara. Adicionalmente, se dio a conocer los módulos de atención previstos, el cronograma de avance del proyecto y el presupuesto invertido.

Descripción del proyecto








- **Localización:** Barrio Manitas
- **Población beneficiada:** Número 748.012 [UPZ 67 Lucero]
- **Área:** Cerca de 3.500 m2
- **Uso/vocación:** Dotacional, Servicios Urbanos Básicos - **Punto de Servicio a la Ciudadanía**
- **Estado del Proyecto:** Licencia de Construcción Licitación de Obra y Concurso Interventoría



Beneficios del proyecto



Equipamiento



Sistema integrado de servicios





Cronograma y avance del proyecto



Presupuesto

1. Contrato con la Sociedad Colombiana de Arquitectos (concurso de anteproyecto arquitectónico)		\$277.621.050
	Primer premio	\$178.500.000
	Segundo premio	\$41.650.000
	Tercer premio	\$17.850.000
2. Diseño arquitectónico definitivo		\$487.305.000
3. Diseño de ingeniería del proyecto		\$570.724.475
4. Construcción, dotación e interventoría		14.277.990.533
Valor total previsto de inversión		15.851.641.058


Diseño "ARQUITECTURA EN ESTUDIO"







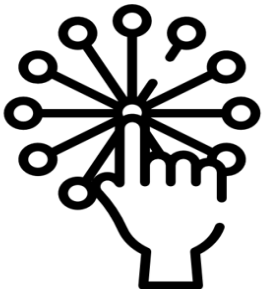
Desarrollo de la temática Consolidación SuperCADE Virtual

Otro de los temas socializados en el marco del diálogo ciudadano, fue el proyecto del SuperCADE Virtual, para el cual está prevista la estructuración de una primera versión antes de finalizar la vigencia 2018. Se dan a conocer los aspectos claves de su consolidación y los módulos que incluirá el aplicativo el cual simplificará la consulta y acceso a todos los canales de servicio a la ciudadanía, lo que obedece al proceso de omnicanalidad.




SuperCADE Virtual







Facilitar a los ciudadanos su relación con la Administración Distrital, a través de una plataforma virtual que integre la oferta de trámites y servicios de las entidades distritales, para **mejorar su experiencia**



SuperCADE Virtual





**Bogotá
te escucha**



**Módulo
Transaccional**



**Guía de Trámites
y Servicios**



**Valor agregado
al canal
presencial**



Guía de Trámites y Servicios



Nueva imagen



Lenguaje claro



Búsqueda por palabras clave



Guía de Trámites y Servicios



Trámites y servicios más consultados

- Solicita copia del RUT**
Es el documento que certifica la inscripción en el Registro Único Tributario.
- Duplicado de factura - Gas...**
Los clientes de Gas Natural S.A. ESP tienen la opción de solicitar un duplicado de la factura a través de la CDA.
- Esterilización canina y felina**
Es pertinente asegurar que la programación de las actividades de esterilización canina y felina se encuentre...
- Curso sobre normas de tránsito...**
Promover en los asistentes la participación, reflexión y sensibilización frente a los cambios de comportamiento.
- Más Familias en Acción-MFA...**
El entrega de incentivos se realiza cada dos meses a todas las familias con niños, luego que el progra...

Trámites más consultados, se actualizan constantemente

Trámites por grupos poblaciones de interés

Tipos de población



Módulo Transaccional



Mecanismo único de identificación



Usuario y contraseña que pueda ser utilizada para ingresar a los diferentes portales o herramientas web de las entidades distritales

Portal de servicios virtuales



Portal de acceso a plataformas virtuales de entidades distritales para la **gestión de trámites y servicios**

Estrategia de virtualización de trámites



Valor agregado al canal presencial



Agendamiento virtual de citas



Notificaciones



Gestión del tiempo de espera



Toma de decisiones informadas

Desarrollo de la temática Simplificación, racionalización y virtualización de trámites

Uno de los temas seleccionados por la ciudadanía, a través del sondeo realizado a través del formulario electrónico, fue el proyecto de simplificación, racionalización y virtualización de trámites, del cual se expusieron los beneficios previstos con dicho proceso y los principales avances reflejados en la consolidación de cadenas de trámites.



Costos de transacción elevados



- Colombia 50.164 trámites subnacionales (DAFP, 2018). Bogotá más de 800
- Realizar un trámite: 7,4 horas. En Chile 2,2
- Alta complejidad regulatoria: En el 2000 se emitían 4.000 nuevas normas y 9.200 en 2016
- Un trámite digital es de 53% a 89% más barato que uno presencial (MinTIC 2014)
- 65% de las personas prefieren hacer sus trámites presenciales y 15% en Internet (DNP 2015)



Desafíos



- 72 trámites virtualizados Meta PDD
- VUC – Decreto 058 de 2018
- SuperCADE Virtual (GTyS, Módulo transaccional, Identidad Digital)
- Seguridad de la información
- Participación ciudadana



Decreto Distrital 058 de 2018



Ordena la racionalización, simplificación, automatización y virtualización, de los trámites vinculados de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá D.C.

	Grupo A	Grupo B	Grupo C
16 entidades	Primer semestre de 2018	Primer semestre de 2019	Segundo semestre de 2019
47 trámites	<ul style="list-style-type: none"> • Catastro Distrital - UAECD. • IDIGER. • UAESP. • IDU. • Secretaría Distrital del Hábitat – SDHT. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá - EAB-ESP. • Secretaría Distrital de Hacienda - SDH. • IDRD. • Secretaría Distrital de Planeación - SDP. • Secretaría Distrital de Ambiente - SDA. • Secretaría Distrital de Movilidad - SDM. • DADEP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jardín Botánico de Bogotá - JBB. • Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC • Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU. • Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá -ETB SA ESP.
SuperCADEV irtual			
VUC			

Desarrollo de la temática Reforma al Sistema de Inspección, Vigilancia y Control del Distrito:

En materia de la reforma al sistema de Inspección, Vigilancia y Control de Distrito se definieron las funciones que cumple este procedimiento y el alcance a nivel de inspección a personas naturales y jurídicas, adicionalmente se presentaron los beneficios de esta gestión. Finalmente, se dieron a conocer las actividades de cualificación que ejecuta constantemente la Subdirección de IVC con los servidores y comerciantes de Bogotá.



¿Qué es Inspección, Vigilancia y Control (IVC)?



Es un servicio público, por el cual se verifica el cumplimiento de requisitos y condiciones de operación de las personas naturales o jurídicas y establecimientos comerciales que desarrollan una actividad económica.



Beneficios



Para la ciudadanía

Garantizar que los bienes y/o servicios a los cuales accede en una empresa o establecimiento de comercio cumplan con criterios de calidad, generando confianza y tranquilidad con relación a los productos adquiridos.



Para los comerciantes y empresarios

Permite ofrecer productos de calidad, generando estrategias de autorregulación y autocontrol, bajo la premisa de simplificación y racionalización de trámites. El cumplimiento de los requisitos de funcionamiento por parte de estos produce un alto grado de satisfacción y fidelización de sus clientes y usuarios.



Beneficios

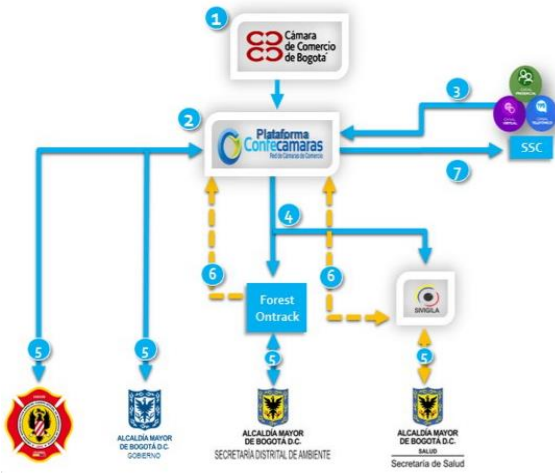


¿Qué hace la Secretaría General en temas de IVC?





Proceso plataforma tecnológica para IVC



1. **CCB notifica:**
 - Establecimientos nuevos.
 - Mutaciones.
2. Con base en la **matriz de riesgos**, la Plataforma le define un riesgo al establecimiento:
 - Alto
 - Medio
 - Bajo.
3. SSC **filtra los establecimientos** en Riesgo Alto y define:
 - Los establecimientos que se realizaran visitas multidisciplinarias.
 - En **conjunto con las entidades**, el día en que se realizará la visita.
 - En la plataforma, SSC **programa la visita**.
4. La plataforma envía a las Secretarías Distritales Ambiente y Salud la **visita programada**.
5. **Visitas:**
 - Bomberos y Gobierno, **diligencia la visita** en la plataforma.
 - Ambiente y Salud, diligencian la visita en sus sistemas.
 - Cada entidad **genera un concepto** del establecimiento.
6. **Estado de las visitas:**
 - Ambiente Y salud **envían información de las visitas**.
 - Plataforma consulta el estado de las visitas que realizó la secretaría de Salud.
7. SSC, **consulta Reportes**.



Cualificación a servidores



Capacitación a Comerciantes





En medio de cada presentación se generaron espacios para aclarar conceptos que eran claves para el entendimiento de la ejecución de cada proyecto, y la ciudadanía participante tuvo la oportunidad de ampliar algunos temas e identificar el impacto que en su comunidad en cada materia. Posteriormente, se dio paso al espacio de preguntas, que presidió el moderador y Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía.



Preguntas en el marco del “Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía”

Tras la presentación de cada una de las temáticas, se dio espacio a un panel de preguntas en el cual todos los miembros podrían intervenir, dando la aclaración de que tales intervenciones debían estar asociadas con los temas mencionados a lo largo de la presentación de los proyectos adelantados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Algunas de las preguntas generadas en el espacio de diálogo se enfocaron en el sistema de gestión de peticiones ciudadanas; Bogotá Te Escucha, Línea 195 y la app de SuperCADE Virtual. Las preguntas se relacionan a continuación:

¿Cuándo se coloca una petición ante una entidad, en qué momento se puede interactuar con la entidad para que se haga el traslado a la entidad que el ciudadano considera competente y así evitar posibles actos de corrupción?

Para lo cual, la directora Diana Ospina respondió que en la actualidad la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, a través de la Dirección Distrital de Calidad al Servicio, cuenta con una central de gestión de peticiones, que recibe, clasifica, asigna y responde para asegurar la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía.

Los representantes de la Juntas de Acción Comunal expusieron algunos de los casos en los que la comunidad de sus barrios, han remitido solicitudes por este sistema y no quedan conformes con la asignación y/o respuestas recibidas por las entidades. Para lo cual la representante de la Veeduría agregó que el ente de control hace seguimiento y vigila la transparencia de la gestión de peticiones ciudadanas a través de la Red Distrital de Quejas y Reclamos del Distrito, además asegura que hay cuatro delegados para los temas de servicio a la ciudadanía, los cuales hacen seguimiento a aquellas peticiones que no son atendidas con la finalidad de realizar un trabajo de control social y ampliar los espacios de acercamiento con la ciudadanía.

¿Tenemos algún sistema informativo por medio del cual se pueda dar a conocer el funcionamiento de Bogotá Te Escucha a la ciudadanía?

Menciona que para este tema se iban a adelantar actividades de socialización del sistema con la ciudadanía, a través de los canales de atención; línea 195, página web y en la información que brindan los funcionarios de los puntos presenciales de atención de la Red CADE.

¿El sistema Bogotá Te Escucha, notifica a los ciudadanos a que entidad se le traslada la petición generada?

Si, se envía una notificación a través del correo electrónico registrado en los datos del peticionario. Si la petición es anónima la información sobre el traslado y respuestas de la petición queda publicada el menú de búsqueda con el número de la petición. Se da claridad sobre la diferencia de una petición anónima y una con usuario.



¿Por qué se generan demoras en las respuestas emitidas por las entidades en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha?

Los tiempos de respuesta están estructurados por la ley, y en la mayoría de los casos se presentan demoras porque el peticionario no remite todos los documentos o información necesaria para analizar cada caso, por lo cual las entidades competentes den enviar una notificación para que el mismo peticionario de un alcance y se pueda generar una respuesta posteriormente.

¿Por qué la atención de la Línea 195 es a través de una maquina operadora?

El Subsecretario Fernando Estupiñan, responde: teniendo en cuenta la cantidad de llamadas entrantes a la línea, el servicio de recepción y atención de llamadas se contrata con un operador, el cual se encarga de definir un robot de atención inicial de llamadas y para algunas entidades se genera un trámite que brinda información a través del mismo. Sin embargo, la línea cuenta con personal que opera en un call center la atención de las llamadas y registrar las peticiones en el caso que aplique.

¿A nivel publicitario que se está realizando para dar a conocer la Línea 195 a la ciudadanía?

La imagen de la línea 195 y las funciones a las cuales puede acceder la ciudadanía se dan a conocer a través de los canales web, las carteleras virtuales dispuestas en los puntos de la Red CADE y las redes sociales.

¿El usuario de acceso a la actual plataforma de SuperCADE Virtual podrá seguir siendo la que se use en la nueva aplicación?

El Doctor Fernando Estupiñan, menciona que es u tema que deberá hablar con los ingenieros encargados del desarrollo de la nueva plataforma y que en ese sentido deberá existir una actividad de avance de este proyecto en el que se unifiquen los usuarios en la primera versión de la App que se pondrá en funcionamiento en los sistemas Android y IOS.

Finalmente, se relaciona la petición registrada en Bogotá Te Escucha en el marco del Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía:

Petición anónima 2225462018 que corresponde a una sugerencia recibida por uno de los ciudadanos asistentes, acerca de la opción de entregar información por escrito acerca de los temas presentados en el Diálogo Ciudadano.

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
2225462018	2018-09-07	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL		Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro



Evidencia fotografica del “Diálogo ciudadano de Servicio a la Ciudadanía”







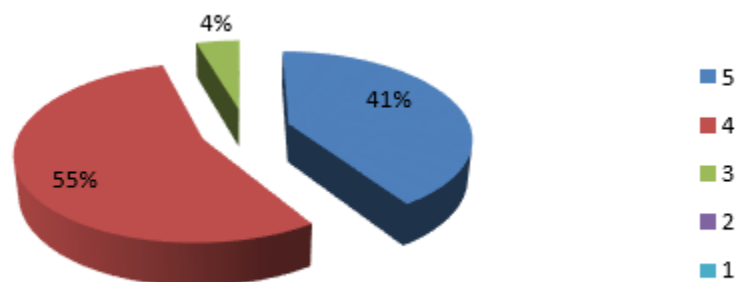




FASE VI: ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DEL EVENTO “DIÁLOGO CIUDADANO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2018”

Se diseñó una encuesta con cinco (5) preguntas, orientadas a conocer la opinión de los asistentes frente al desarrollo del “Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía 2018”. La encuesta fue realizada por treinta y siete (22) personas, con los siguientes resultados:

1. En una escala de 1 a 5 (siendo 1 deficiente y 5 excelente) ¿Cómo calificaría el diálogo ciudadano de servicio a la ciudadanía realizado el día de hoy?

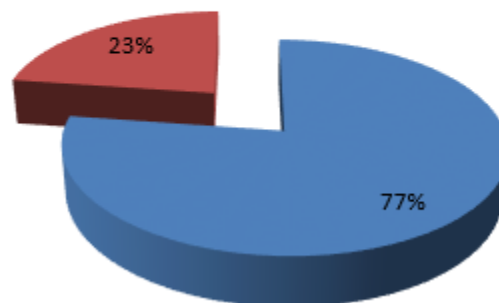


El 55 % califica el espacio de diálogo ciudadano como excelente.

2. Considera que la información presentada en el diálogo ciudadano fue:

Precisa

■ De acuerdo ■ Parcialmente de acuerdo

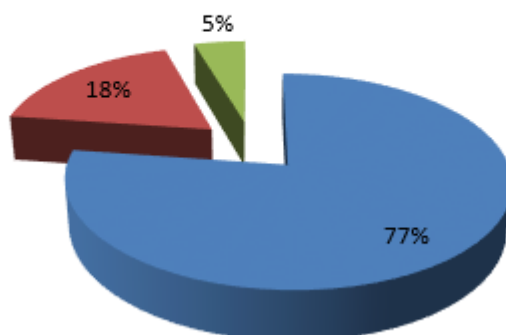


El 77 % considera que la información presentada durante el “Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía” fue precisa.



Clara

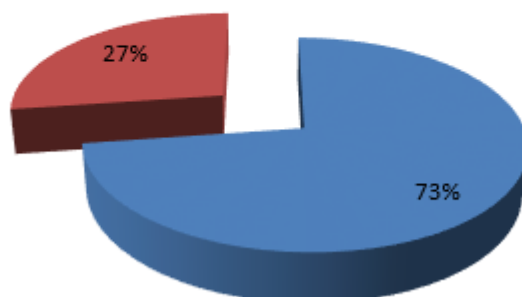
■ De acuerdo ■ Parcialmente de acuerdo ■ En desacuerdo



El 77 % considera que la información presentada durante el “Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía” fue clara.

Confiable

■ De acuerdo ■ Parcialmente de acuerdo

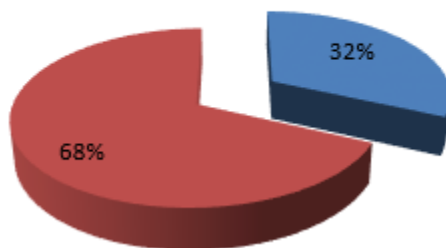


El 73 % considera que la información presentada durante el “Diálogo Ciudadano de Servicio a la Ciudadanía” fue confiable.



3. Considera que los temas del diálogo ciudadano fueron discutidos de manera:

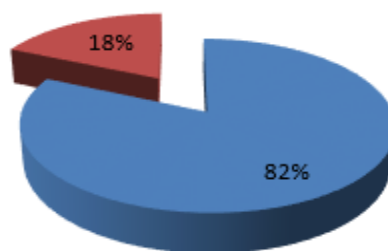
■ Amplia y suficiente ■ Moderadamente amplia ■ Superficialmente



El 68 % considera que los temas del diálogo ciudadano fueron discutidos de manea amplia y suficiente.

4. ¿Cómo considera que estuvo la organización del diálogo ciudadano?

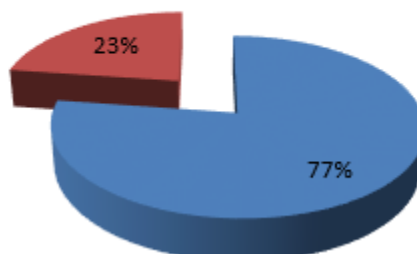
■ Buena ■ Regular



El 82% considera que la organización del diálogo ciudadano fue buena.

5. La explicación sobre la metodología del diálogo ciudadano fue:

■ Clara ■ Parcialmente clara



El 77% considera que la explicación sobre la metodología del desarrollo del diálogo ciudadano se realizó claramente.



Secretaría General Bogotá



@sgeneralbogota



/SgeneralBogota



www.secretariageneral.gov.co