

# La



## Diálogo con la Ciudadanía Estrategia “Tú eres parte de la Red CADE” SuperCADE Engativá

Subsecretaría de  
Servicio a la Ciudadanía

Dirección del Sistema  
Distrital de Servicio a la  
Ciudadanía



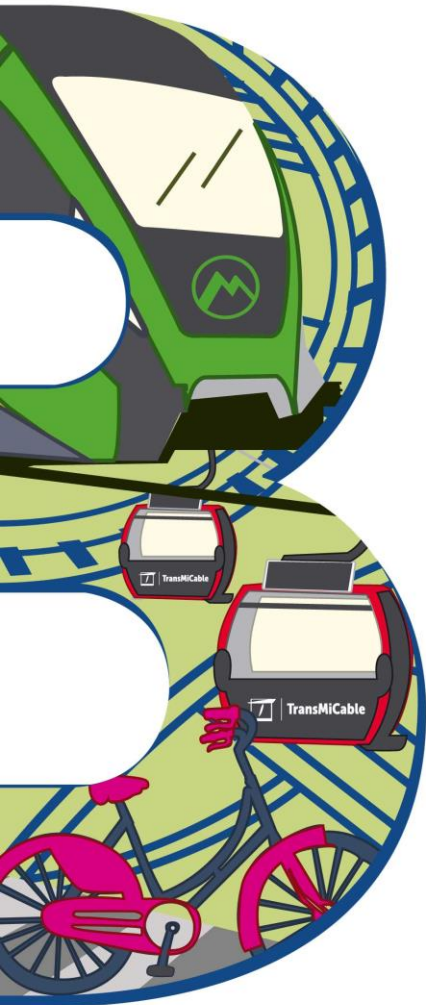
# que estamos construyendo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA  
GENERAL

BOGOTÁ



# ¡Tú eres parte de la Red CADE!

## Objetivos:

- ★ Realizar diálogo ciudadano con el propósito de socializar y fortalecer las propuestas elaboradas en el grupo focal con los funcionarios y funcionarias del punto de atención, para mejorar el servicio en el Super CADE Engativá de acuerdo a las necesidades, intereses y preferencias de la población que interactúa con el punto de atención.

## Alcance:

- ★ Inicia con la consolidación de las características, intereses y necesidades de los grupos poblacionales que interactúan con el SuperCADE Engativá registrados en las diferentes fuentes de información, continúa con un grupo focal realizado el 9 de septiembre de 2022 con los funcionarios y funcionarias para evidenciar cuál ha sido el comportamiento del punto de atención, la oferta y la demanda de trámites y servicios y termina con la socialización y fortalecimiento de propuestas de mejora para atender las demandas de la población objetivo en un diálogo con la ciudadanía.

# Entidades presentes en el punto



PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.  
Guardián de tus derechos



SECRETARÍA DE  
GOBIERNO

SECRETARÍA DE  
AMBIENTE

SECRETARÍA DE  
PLANEACIÓN

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

SECRETARÍA DE  
SALUD

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL

SECRETARÍA DE LA  
MUJER

SECRETARÍA DE  
DESARROLLO  
ECONÓMICO

SECRETARÍA  
GENERAL



UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA



Entidades  
presentes  
en el punto  
a partir del  
31/08/2022



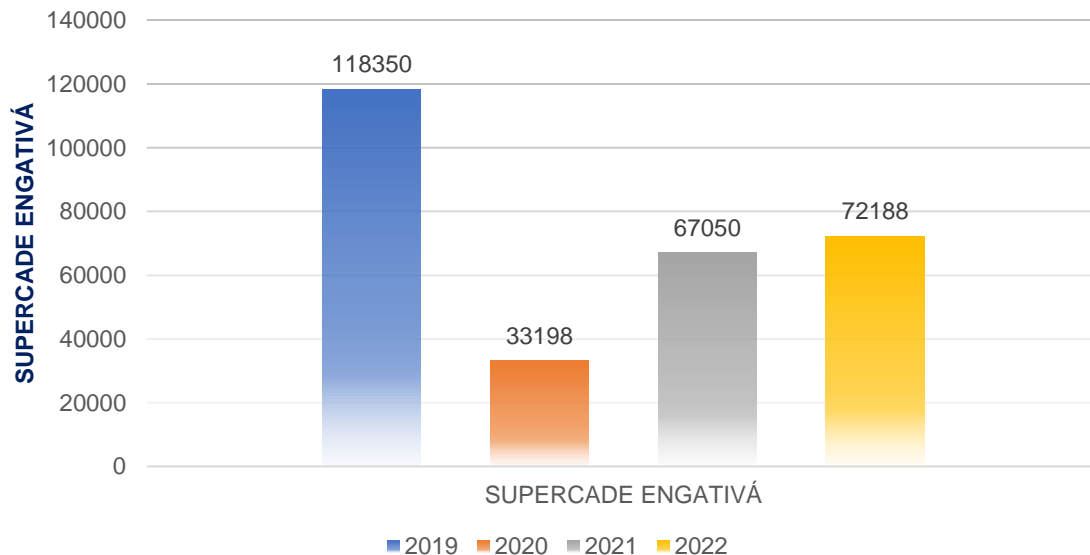
# Turnos atendidos por año

01/01/2019 a 31/08/2022

SEDE	TOTAL TURNOS ATENDIDOS				
	2019	2020	2021	2022	TOTAL
<b>SUPERCADE ENGATIVÁ</b>	118350	33198	67050	72188	290786



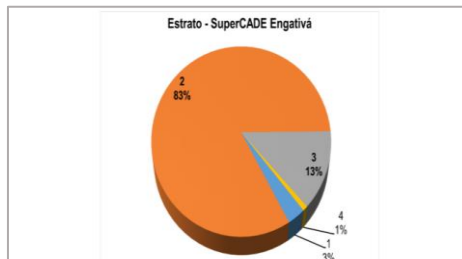
## TURNOS ATENDIDOS





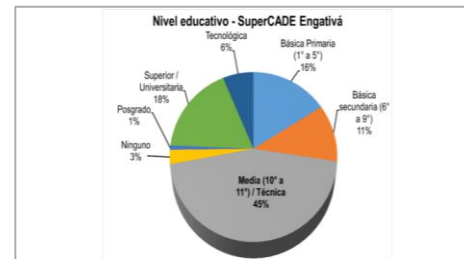
# Atención según caracterización

## ESTRATO



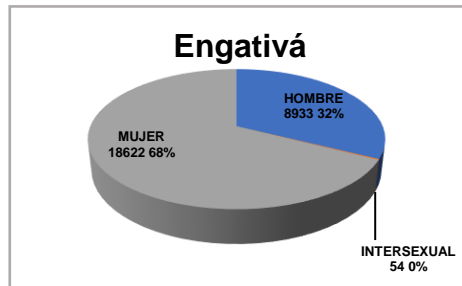
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

## NIVEL EDUCATIVO

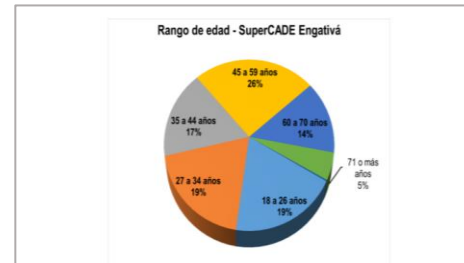


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

## SEXO



## EDAD



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

# Atención según caracterización

TOTAL

43 personas con discapacidad

Discapacidad  
(cognitiva, física, mental,  
visual, auditiva, múltiple).

## Entidades solicitadas adicionales

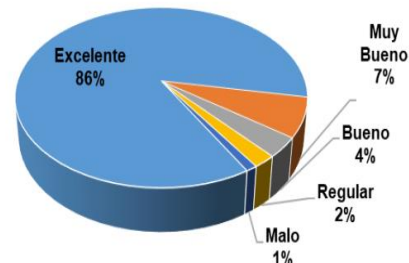
ENTIDADES	RECUESTO	%
CODENSA	91	38,4%
ACUEDUCTO – EAB	88	37,1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	11	4,6%
COLPENSIONES	8	3,4%
REGISTRADURÍA	7	3,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	6	2,5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	6	2,5%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	1,7%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	1,3%
CASA DE LA JUSTICIA	2	0,8%
DIAN	2	0,8%
IDRD	2	0,8%
COMISARÍA DE FAMILIA	1	0,4%
CONSULADOS	1	0,4%
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1	0,4%
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF	1	0,4%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	0,4%
SECRETARÍA MOVILIDAD	1	0,4%
VEEDURÍA DISTRITAL	1	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

**Nota:** Actualmente el SuperCADE Engativá tiene 4 entidades adicionales que solicito la ciudadanía en 2021.

## Nivel de satisfacción

¿Cómo califica el servicio prestado en el punto de atención?



Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021





# Atención según caracterización



## Servicios con mayor demanda

TRÁMITE	ENTIDAD
-ENROLAMIENTO BIOMÉTRICO CIUDADANOS VENEZOLANOS - REGISTRO BIOMÉTRICO - ENTREGA PERMISO PROTECCIÓN (PPT)	MIGRACIÓN COLOMBIA
VENTA DE TARJETAS - PERSONALIZACIÓN	RECAUDO BOGOTÁ
PUNTAJE SISBÉN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN	SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y ACUERDOS DE PAGO	BOGOTÁ LIMPIA S.A.
SOLICITUD DE ENCUESTA SISBÉN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
RECARGA TARJETA TULLAVE	RECAUDO BOGOTÁ
PQR/INFORMACION EAAB - PQR/RECLAMO POR FACTURACIÓN	ACUEDUCTO BOGOTÁ

## Entidades con mayor demanda

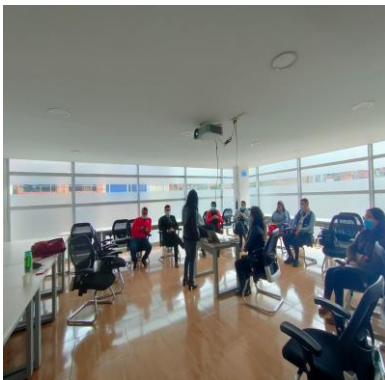


# Grupo focal



El pasado 9 de septiembre de 2022 visitamos el punto de atención del SuperCADE Engativá y junto con el equipo multidisciplinario de funcionarios y funcionarias de las diferentes entidades, profesionales de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Alcaldía Local realizamos un ejercicio colaborativo para identificar los intereses, necesidades, preferencias y problemáticas de la población objetivo del punto de atención con el fin de proponer nuevas estrategias para mejorar el servicio.

El grupo focal se realizó con **10** profesionales: **7** mujeres y **3** hombres





# ¿Cuáles son los intereses y necesidades de la población que ha interactuado con el SuperCADE?



- ★ La ciudadanía que visita el punto está en busca de resolver alguna inquietud o trámite específico como el pago de los **servicios públicos**, acceso a los diferentes **subsidios y/o ayudas económicas**, **arriendos (obligaciones de las partes)**, **conflicto con vecinos**, **conflictos con pareja**, **violencia de género**, **deudas**.
- ★ Han solicitado la presencia de nuevas **entidades como Secretaría Distrital de Hacienda**, **Tu llave**, **Codensa**, **DIAN**, **Colpensiones**.
- ★ Requieren una **mayor oferta para los grupos poblacionales diferenciales**.
- ★ Medios para atención a personas con **discapacidad auditiva y visual**.
- ★ Requieren atención en **recreación y deporte para adolescentes**.



# ¿Qué escuchan las y los funcionarios sobre el nivel de satisfacción de la población que interactúa con el SuperCADE?



- ★ **Agradecimiento.**
- ★ **Satisfacción por el servicio brindado.**
- ★ **Respeto.**
- ★ **Buen servicio de atención.**
- ★ **Resaltan la empatía de los y las funcionarias.**



# ¿Cuáles son los aspectos a mejorar que han identificado las y los funcionarios del punto de atención?



- ★ Mayor apoyo de la seguridad para los y las funcionarias y para la población que interactúa con en el entorno del punto de atención.
- ★ Ampliar la oferta institucional.
- ★ Dar continuidad a la prestación del servicio de las entidades, en algunos casos se ha presentado intermitencia.
- ★ Tiempos de atención altos en sala de espera.
- ★ Reubicación del punto de atención.



# ¿Qué soluciones planteamos?



- ★ Dinamizar y fortalecer las acciones para incrementar la oferta institucional con base en los resultados del diálogo ciudadano. Priorizar Codensa, Acueducto, Tu Llave, Hacienda y Catastro.
- ★ Fortalecer las campañas de difusión de la oferta institucional para atención a población diferencial.
- ★ Generar nuevos espacios en el SuperCADE o en su entorno, para realizar actividades para la comunidad (talleres, charlas, espacios de recreación y cuidado, rutas de empleabilidad, pensiones, prevención en violencia de género, resolución de conflictos y demás temas de interés de la ciudadanía). Se debe priorizar espacios para las mujeres y personas adultas (29 a 59 años), teniendo en cuenta que son grupos de valor que interactúan con mayor frecuencia con el SuperCADE según la caracterización.
- ★ Elaborar contenidos específicos con la oferta del SuperCADE para mayor divulgación en las carteleras virtuales.
- ★ Diseñar estrategias para que la ciudadanía ubique el SuperCADE con mayor facilidad.
- ★ Diseñar e implementar mecanismos para atención a personas con discapacidad auditiva y visual. (Centro de Relevo con los interpretes de lengua de señas de la línea 195).

# ¡Gracias!

