



Dialogo con la Ciudadanía Estrategia “Tú eres parte de la Red CADE” SuperCADE Suba

que estamos
construyendo

Subsecretaría de Servicio a la
Ciudadanía

Dirección del Sistema Distrital de
Servicio a la Ciudadanía



SECRETARÍA
GENERAL



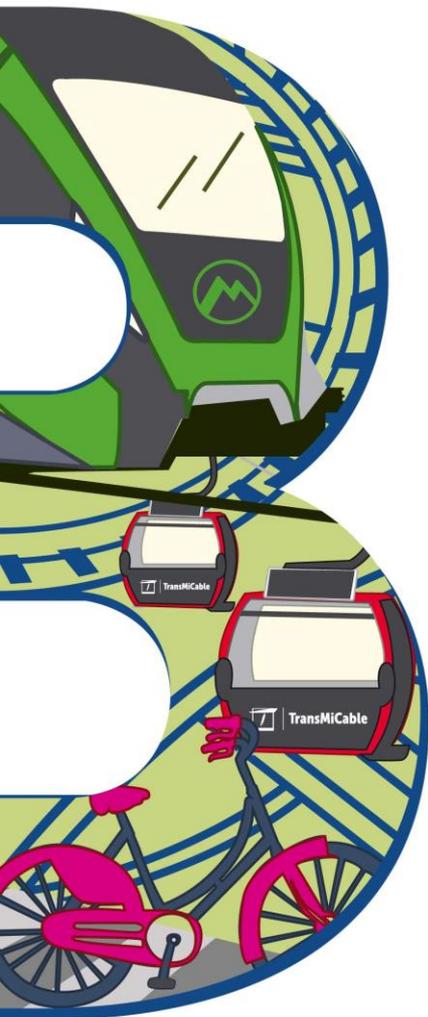
¡Tú eres parte de la Red CADE!

Objetivos:

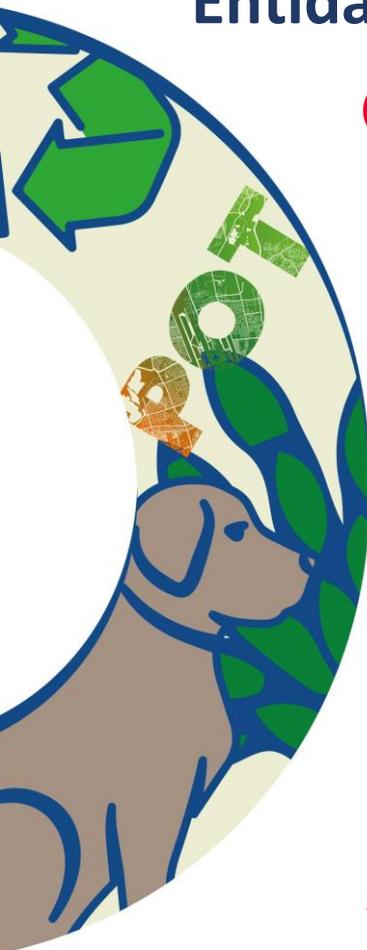
- ★ Realizar diálogo ciudadano con el propósito de socializar y fortalecer las propuestas elaboradas en el grupo focal con los funcionarios y funcionarias del punto de atención, para mejorar el servicio en el Super CADE Suba de acuerdo a las necesidades, intereses y preferencias de la población que interactúa 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 Suba registrados en las diferentes fuentes de información, continua con un grupo focal realizado el 18 de octubre 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



SECRETARÍA
GENERAL



SECRETARÍA DE
GOBIERNO

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO



UNIVERSIDAD
MILITAR
NUEVA GRANADA



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

SECRETARÍA DE
AMBIENTE



SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL

SECRETARÍA DE LA
LA MUJER

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL

SECRETARÍA DE LA
LA MUJER

SECRETARÍA DE
SALUD

EL TIEMPO



SECRETARÍA DE
HACIENDA



UAECD
Catastro Bogotá

INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL

Entidades
presentes en los
últimos 2 meses



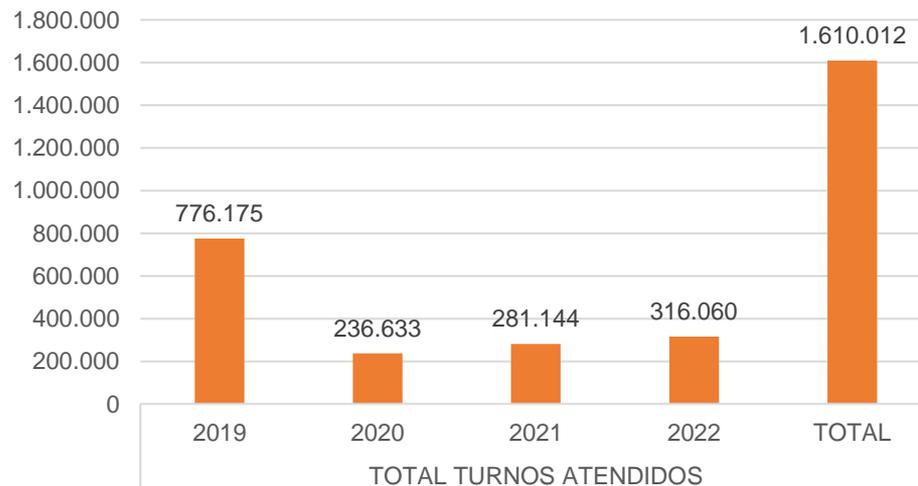
Turnos atendidos por año

01/01/2019 a 30/09/2022

SEDE	TOTAL TURNOS ATENDIDOS				
	2019	2020	2021	2022	TOTAL
SUPERCADE SUBA	776.175	236.633	281.144	316.060	1.610.012



SUPERCADE SUBA



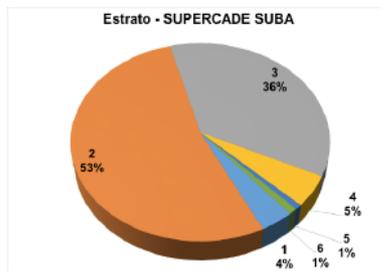
Caracterización de usuarios atendidos en el SuperCade Suba

TEMA
DO

las mujeres

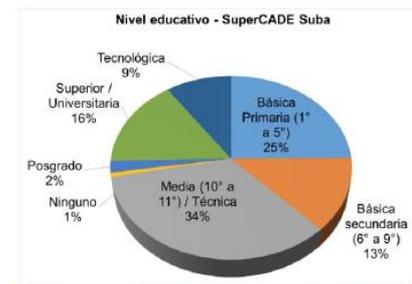


Porcentaje de personas atendidas según estrato



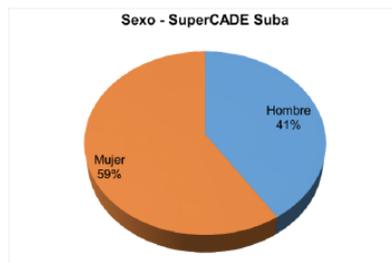
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Porcentaje de personas atendidas según nivel educativo



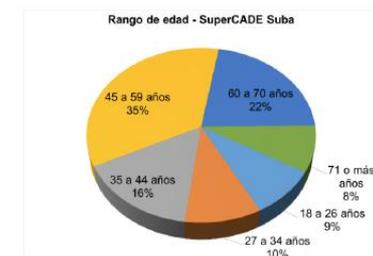
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

Porcentaje de personas atendidas según sexo



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

Porcentaje de personas atendidas según rango de edad



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



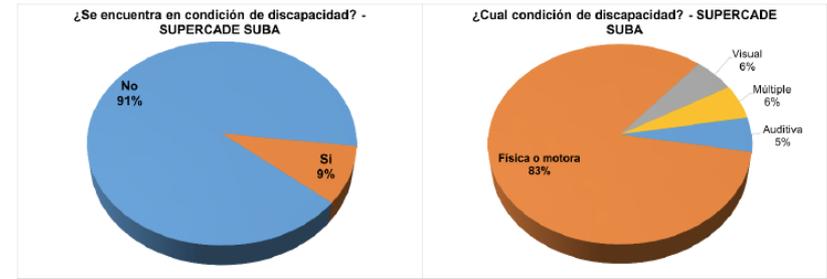
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL



Caracterización de usuarios atendidos en el SuperCade Suba

Porcentaje de personas atendidas con discapacidad



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

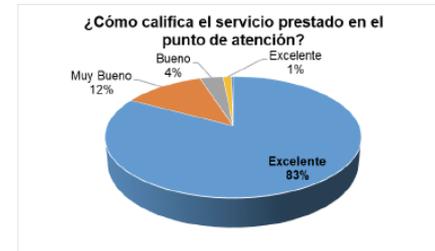
Entidades solicitadas adicionales

ENTIDAD	RECUESTO	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	64	16,2%
TRANSMILENIO	49	12,4%
COLPENSIONES	48	12,2%
SECRETARÍA DE HACIENDA	45	11,4%
ACUEDUCTO - EAB	41	10,4%
ENEL - CODENSA	26	6,6%
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	19	4,8%
SECRETARÍA MOVILIDAD	16	4,1%
GAS NATURAL	14	3,5%
SECRETARÍA DE SALUD	12	3,0%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	9	2,3%
Proyectos Legales SAS	9	2,3%
Área Limpia DC SAS ESP	8	2,0%
ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	8	2,0%
CATASTRO	6	1,5%
IDU	6	1,5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	1,0%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	3	0,8%
Positiva Compañía de Seguros	3	0,8%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	0,5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS	2	0,5%
IDPYBA	1	0,3%
TOTAL	395	100%

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

Nota: Actualmente el SuperCADE Suba tiene 14 entidades adicionales que solicito la ciudadanía en 2021

Nivel de satisfacción de la ciudadanía



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



Entidades, trámites y servicios mas representativos en el SuperCade Suba

Servicios con mayor demanda

TRÁMITE	ENTIDAD
-PUNTAJE SISBÉN -SOLICITUD DE ENCUESTA SISBEN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
CERTIFICADO DE TRADICIÓN Y LIBERTAD	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO
VENTA DE TARJETAS – PERSONALIZACIÓN	RECAUDO BOGOTÁ SAS
DUPLICADO DE RECIBOS	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB
-IMPUESTO PREDIAL VIGENCIA -AGENDADOS AÑOS ANTERIORES PREDIAL -IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA
ENROLAMIENTO BIOMÉTRICO CIUDADANOS VENEZOLANOS – REGISTRO BIOMÉTRICO	MIGRACIÓN COLOMBIA
RECARGA TARJETA TULLAVE	RECAUDO BOGOTÁ
CONSULTAS	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES

Entidades con mayor demanda



Grupo focal



El pasado 18 de octubre de 2022 visitamos el punto de atención del SuperCADE Suba y junto con el equipo multidisciplinario de funcionarios y funcionarias de las diferentes entidades, profesionales de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía 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 **16** profesionales: **15** mujeres y **1** hombre



¿Cómo perciben los informadores de la Red CADE el servicio a la ciudadanía?

¿Cómo se define el servicio?

Una forma de **brindar conocimiento** con buena **actitud, empatía, escucha y apoyo** a partir de la identificación y atención de **necesidades** de una manera clara, concisa y amable. También se describe como una experiencia memorable.



Elementos indispensables en el servicio

- Equipos formados y **capacitados**
- **Infraestructura** y **tecnología** adecuada y **suficiente**.
- **Actitud** de servicio e **interés** por brindar **información clara** y concisa sobre los servicios distritales.
- La ciudadanía debe conocer los servicios que se puede encontrar y la Red CADE debe salir a territorio.



¿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**.
- ★ Han solicitado presencia de **entidades como DIAN, DPS, Cámara de Comercio, Movilidad y TuLlave**.
- ★ Medios para atención a personas con **discapacidad**.
- ★ Afiliación o traslados de **EPS**.



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



- ★ Satisfacción por el servicio brindado
- ★ Mejorar los tiempos de atención.
- ★ Buen servicio de atención.
- ★ Cordialidad de los y las funcionarias.



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

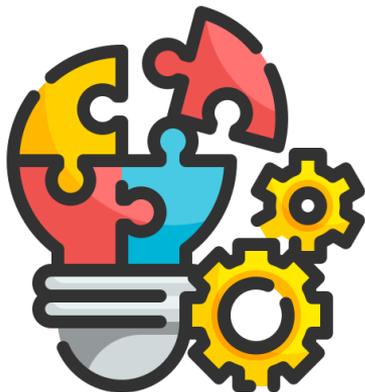


- ★ Ampliar la oferta institucional.
- ★ Tiempos de atención altos en sala de espera.
- ★ Tener mayor información en las entidades.
- ★ Mejorar la iluminación en algunos módulos.
- ★ Aumentar la capacidad en el servicio de baños.



¿Qué soluciones planteamos?

- ★ Dinamizar y fortalecer las acciones para incrementar la oferta institucional con base en los resultados del grupo focal.
- ★ Generar espacios para la cualificación y capacitación para funcionarios y funcionarias, así como para la ciudadanía en cuanto a la atención diferencial, portafolio de servicio de las entidades .
- ★ Diseñar e implementar mecanismos para atención a personas mayores debido a dificultades para distinguir las letras en las pantallas de llamado de turnos.
- ★ Sensibilizar y concientizar a los ciudadanos frente a sus derechos y deberes.
- ★ 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!

