

La



que estamos construyendo

DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA

Resultados del grupos focal

Estrategia
“Tú eres parte de la Red CADE”
SuperCADE Engativá



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL



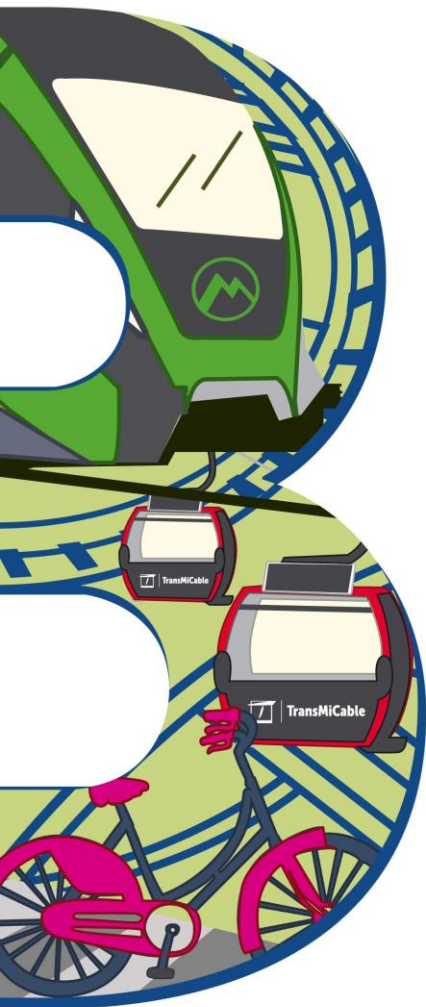
¡Tú eres parte de la Red CADE!

Objetivos:

- ★ Realizar dialogo 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 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, continua 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 dialogo 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



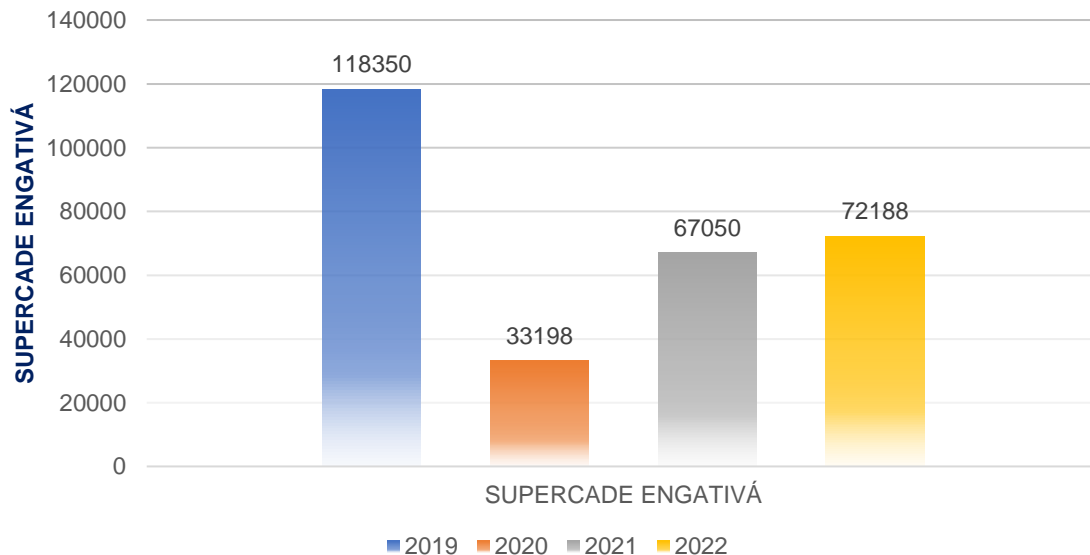
Turnos atendidos por año

01/01/2019 a 31/08/2022

SEDE	TOTAL TURNOS ATENDIDOS				
	2019	2020	2021	2022	TOTAL
SUPERCADE ENGATIVÁ	118350	33198	67050	72188	290786



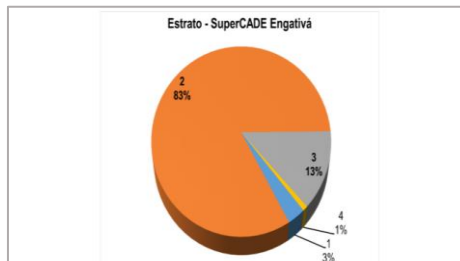
TURNOS ATENDIDOS





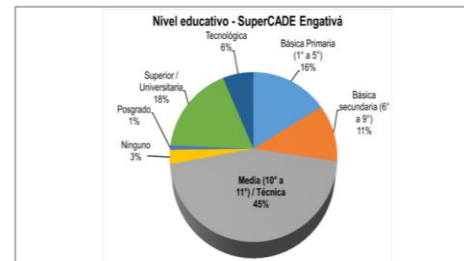
Atención según caracterización

ESTRATO



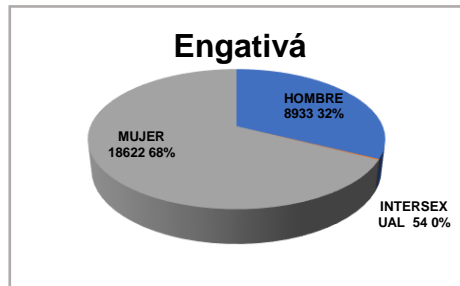
Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

NIVEL EDUCATIVO

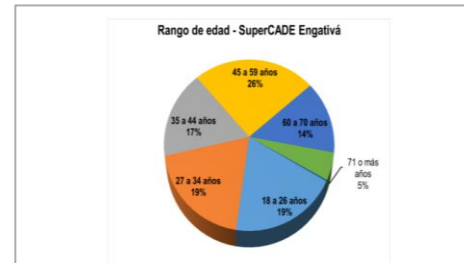


Fuente: Elaboración propia con información de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - 2021

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

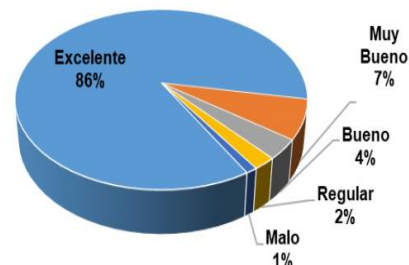
ENTIDADES	RECuento	%
CODENSA	91	38,4%
ACUEDUCTO – EAB	88	37,1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	11	4,6%
COLPENSIONES	8	3,4%
REGISTRADURÍA	7	3,0%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL – DPS	6	2,5%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	6	2,5%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	1,7%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3	1,3%
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%
TOTAL	237	100%

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 BIOMÉTR. 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 FACTURACION	ACUEDUCTO BOGOTÁ

Entidades con mayor demanda

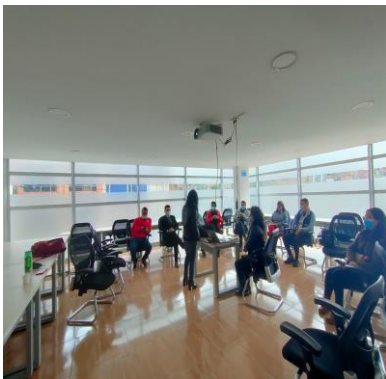


Grupo focal



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 intérpretes de lengua de señas de la línea 195).

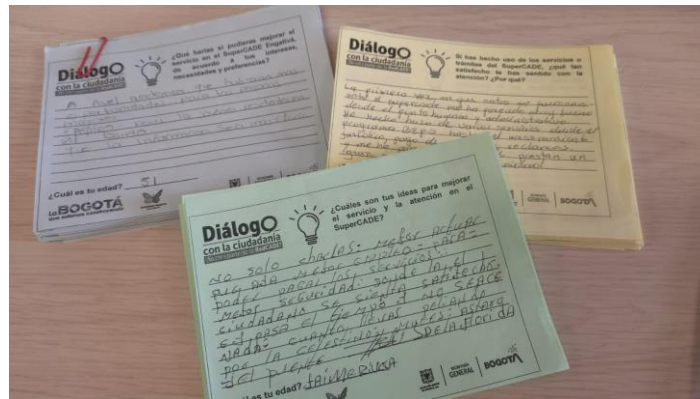
Diálogo con la Ciudadanía



El pasado 30 de septiembre de 2022 se llevó a cabo el diálogo con la ciudadanía en el punto de atención SuperCADE Engativá, liderado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía: Doctora Diana Marcela Velasco Rincón y el profesional responsable de punto: José Alejandro Peña Moya.

En este, se realizó un ejercicio colaborativo con la participación de más de **30** ciudadanos y ciudadanas pertenecientes a diferentes grupos poblacionales como: habitantes del sector, juntas de acción comunal, representantes de instituciones educativas, cuidadores y cuidadoras, madres cabeza de familia, entre otros.

El ejercicio permitió identificar los intereses, necesidades, preferencias y problemáticas de esta población así como estrategias que desde su punto de vista son claves para mejorar el servicio; contrastándolas con lo manifestado en el grupo focal con los colaboradores del punto de atención, lo cual permitió fortalecer las propuestas iniciales.



SECRETARÍA
GENERAL



¿Qué harías si pudieras mejorar el servicio en el SuperCADE Engativá? De acuerdo a tus intereses, necesidades y experiencias.



La ciudadanía, coincide con los integrantes del grupo focal en que:

- ★ Requieren **mayor oferta para los grupos poblacionales diferenciales.**
- ★ Solicitan la presencia de nuevas **entidades como: Secretaría Distrital de Hacienda, Tu llave, Codensa, DIAN, Colpensiones, Departamento para la Prosperidad Social.**
- ★ Requieren atención en **recreación y deporte para adolescentes.**

Además proponen:

- ★ Oferta de entidades que mejoren la **empleabilidad para los diferentes grupos poblacionales.**
- ★ Modificar los horarios de atención, **generando horarios extendidos** como en las entidades bancarias.
- ★ **Mayor oferta de trámites y servicios en territorio** a través de las Ferias de Servicio a la Ciudadanía – SuperCADE Móvil.



Si has hecho uso de los servicios o trámites del SuperCADE ¿Qué tan satisfecho te has sentido con la atención? ¿Por qué?

La ciudadanía, coincide con los integrantes del grupo focal manifestando:



- ★ Excelente servicio de atención
- ★ Amabilidad
- ★ Agradecimiento

No obstante, sugieren oportunidades de mejora en cuanto a:

- ★ Oportunidad en la atención y respuesta por parte de las entidades
- ★ Información completa y precisa
- ★ Empatía por parte de todo el equipo



¿Cuáles son tus ideas para mejorar el servicio y la atención en el SuperCADE?



La ciudadanía, coincide con los integrantes del grupo focal proponiendo:

- ★ Ampliar la oferta institucional por medio de cursos gratuitos, formación para la empleabilidad, entre otros.
- ★ Dar continuidad a la prestación del servicio de las entidades, que en algunos casos han presentado intermitencia.

Y, adicionalmente:

- ★ Priorizar servicios para la población colombiana.
- ★ Mejorar el ciclo de servicio evitando u organizando filas.
- ★ Incluir servicios de orientación psicosocial.



¡Gracias!

