

Diálogos Ciudadanos

Informe de cumplimiento y resultados

La



que estamos
construyendo

¡Tu eres parte de la RedCADE!
SuperCADEs Suba y Engativá



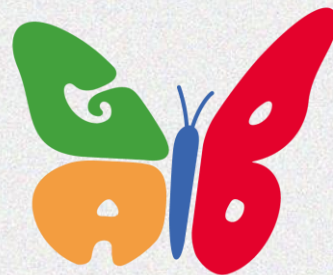
SuperCADE Engativá 30 de Septiembre de 2022
SuperCADE Suba 28 de Octubre de 2022

Introducción



En la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá hemos diseñado y estamos implementando una Estrategia de Rendición de Cuentas que orienta el desarrollo de espacios de control social sobre la gestión institucional de la Entidad en el marco de los derechos y deberes de la participación ciudadana.

Esta estrategia nos ha facilitado mantener un diálogo participativo, propositivo e incidente con la ciudadanía, los grupos de interés, las veedurías ciudadanas, los entes de control, la academia y otras entidades del Distrito.



GOBIERNO ABIERTO
DE BOGOTÁ

Introducción

Mediante la Estrategia de Rendición de Cuentas fomentamos la relación con la ciudadanía bajo los pilares de transparencia, participación ciudadana, colaboración e innovación pública, con un modelo de gobierno abierto, orientado a mejorar la confianza en las instituciones distritales y a generar valor público.



En el marco de esta estrategia, hemos asumido los diálogos ciudadanos como espacios para el ejercicio de rendición de cuentas permanente, donde hacemos realidad la construcción de inteligencia colectiva y el fomento a la vigilancia de los recursos públicos.

Aprestamiento

Para preparar los diálogos ciudadanos de 2022, revisamos los resultados de los espacios que se desarrollaron en el año 2021 con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora y retomar las prácticas que dejaron buenos resultados. Para ello hicimos cuatro ejercicios:

- 1 Análisis de los resultados del FURAG 2021
- 2 Balance de los diálogos ciudadanos 2021
- 3 Elaboración de la guía para la realización de diálogos ciudadanos
- 4 Revisión de los temas de interés mencionados por la ciudadanía

1 Análisis de los resultados del FURAG 2021

El FURAG es un formulario mediante el cual el Departamento Administrativo de la Función Pública recoge información de la gestión de las entidades sobre diversos temas, entre ellos la **rendición de cuentas**. FURAG significa Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión, y cada año se construye un indicador de rendición de cuentas a partir de los resultados .

Esos resultados nos indicaron que el proceso de rendir cuentas a la ciudadanía ha venido mejorado en los últimos años, pues pasamos de tener un puntaje de 74,8 en el 2018, a 96,9 en 2019, 98,0 en 2020 y 98,4 en 2021. acercándonos cada vez más al puntaje máximo alcanzado en la medición*.

Este resultado nos indicó que la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas ha dado buenos resultados y que podríamos continuar fortaleciendo los diálogos ciudadanos con los mismos principios que veníamos desarrollando desde 2020.

Índice de Rendición de Cuentas
Resultados medición FURAG 2018, 2019, 2020 y 2021



Resultado Secretaría General

Resultado máximo de la medición*

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública
*El resultado máximo es el valor más alto obtenido en la medición del índice entre las entidades a nivel nacional.

En la vigencia 2021 realizamos 6 diálogos ciudadanos sobre 4 temas estratégicos así:



Tres de ellos fueron realizados de manera virtual y los otros tres de manera mixta. Ambos formatos dieron un buen resultado en tanto permitieron que el equipo directivo, responsable de cada tema, mantuviera un diálogo con la ciudadanía asistente.

Sin embargo, en el 2022 decidimos **implementar nuevas modalidades** con el fin de diversificar la forma de dialogar con la ciudadanía. Una de estas modalidades fueron las **ferias de servicios y espacios de ejercicio colaborativo**.



3

Elaboración de la guía para la realización de diálogos ciudadanos

Con el objetivo de unificar los criterios para la realización de ejercicios de rendición de cuentas permanente por parte de las dependencias de la Secretaría General, incorporar nuevos formatos y dar pautas sobre el enfoque de género, elaboramos una guía para el diseño de diálogos ciudadanos.



4

Revisión de los temas de interés mencionados por la ciudadanía

Finalmente, recogimos las sugerencias temáticas hechas por la ciudadanía asistente a los diálogos ciudadanos y a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021. Los temas de interés fueron los siguientes:

- ✓ Servicio a la ciudadanía
- ✓ Requerimientos ciudadanos

Dado el interés de la ciudadanía y considerando los temas estratégicos de Secretaría General, consideramos diseñar un diálogo sobre la prestación de servicios en la Red Cade, que además de permitirnos rendir cuentas, nos permitiera identificar posibles opciones de mejora a partir de las sugerencias de nuestro usuarios.

Diseño

Para diseñar el diálogo ciudadano "Tu eres parte de la Red Cade" empezamos por identificar los propósitos, los temas generales y características tales como subtemas, metodología, duración, estructura, posible lugar y fecha.

Temas

- Atenciones en el SuperCADE
- Entidades presentes
- Características demográficas e intereses de usuarios y usuarias
- Servicios según demanda
- Servicios población migrante
- Percepción y satisfacción con el servicio



Dependencias

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Oficina Asesora de Planeación



Fecha y hora

Engativá: Viernes 30 de septiembre
Hora: 9:00am
Suba: Viernes 28 de octubre
Hora: 11:00am
Duración: 2,5 horas



Lugar

SuperCADE Engativá
Super CADE Suba



Metodología

1) Diálogo colaborativo a partir de tres preguntas orientadoras en la cual los participantes expusieron sugerencias para mejorar la atención en el SuperCade. 2) Se desarrolló un diálogo en el que los panelistas (Directivo de Servicio a la Ciudadanía y Coordinador del SuperCADE), con el moderador, se recopilaron respuestas del primer Momento, los/las participantes expresaron sus inquietudes



Modalidad

Presencial



Formato

Diálogo basado en un espacio de ejercicio colaborativo con las ciudadanas y ciudadanos participantes, a través de preguntas orientadoras, con las cuales el Moderador y los Panelistas recopilaron las preguntas, sugerencias y recomendaciones



Grupo de valor

Usuarios y usuarias de la Red CADE

Preparación

- 1 Elaboramos el informe temático sobre cada diálogo ciudadano y los publicamos en el botón de transparencia de la página web de la entidad para consulta de la ciudadanía.
- 2 Diseñamos una pieza comunicativa para la invitación a cada diálogo, con los detalles de la realización, la publicamos en los canales institucionales y página web.
- 3 Retomamos los formatos de registro de asistencia y de evaluación del evento, que habíamos elaborado y ajustado en la realización de los diálogos del año 2021 y los adecuamos para estos eventos.
- 4 Adelantamos las actividades logísticas relacionadas con la convocatoria, la gestión de espacios y adecuación para los diálogos.



Ejecución

El desarrollo de cada uno de los diálogos ciudadanos tuvo dos momentos. En el primero se llevó a cabo un espacio de ejercicio colaborativo con las ciudadanas y ciudadanos participantes, a partir de tres preguntas orientadoras, con base en las cuales los y las participantes expusieron sugerencias y recomendaciones para mejorar la atención en el respectivo SuperCade donde se realizó el diálogo.



Las preguntas orientadoras fueron las siguientes: 1) ¿Qué harías si pudieras mejorar el servicio en el SuperCADE Engativá, de acuerdo a tus intereses, necesidades y preferencias? 2) Si has hecho uso de los servicios o trámites del SuperCADE, ¿qué tan satisfecho te has sentido con la atención?, ¿por qué? y 3) ¿Cuáles son tus ideas para mejorar el servicio y la atención en el SuperCADE?



En el segundo momento se desarrolló un diálogo en el que los panelistas, a saber: la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía –Engativá –, el Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía –Suba – y el Coordinador de cada SuperCADE, con el apoyo del moderador, recopilaron las respuestas que surgieron del primer momento, las expusieron y comentaron de acuerdo con las necesidades, intereses y preferencias mencionadas por la población asistente. Aquí, los y las participantes tuvieron la oportunidad de expresar sus inquietudes.



Ejecución

Características generales de los y las asistentes

Este diálogo contó con la participación de

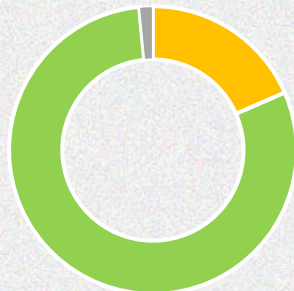
65
personas.

Con base en el formulario de asistencia pudimos establecer que la mayoría de personas asistentes fueron mujeres y personas adultas. Dado que el diálogo se realizó en los SuperCADEs de Engativá y Suba, la mayoría de asistentes fueron de estas dos localidades.

Porcentaje de asistentes según sexo



80%



2% No responde



18%

Porcentaje de asistentes según rango de edad



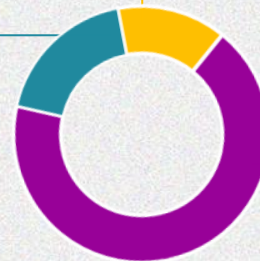
18%

Adultos mayores



14%

Jóvenes

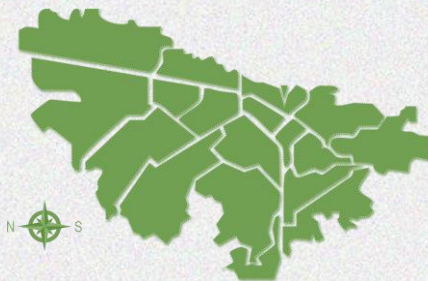


68%
Adultos

Total de asistentes según localidad donde vive

SuperCade Engativá

Localidad	Asistentes
Engativá	33
Teusaquillo	1
Suba	1
Santa Fé	1
Total	36



SuperCade Suba

Localidad	Asistentes
Suba	19
Engativá	4
Rafael Uribe Uribe	3
Teusaquillo	1
Usme	1
Santafé	1
Total	29

Ejecución

En el transcurso de los eventos, el público realizó preguntas a través del formato físico que se les entregó al momento del registro de asistencia.

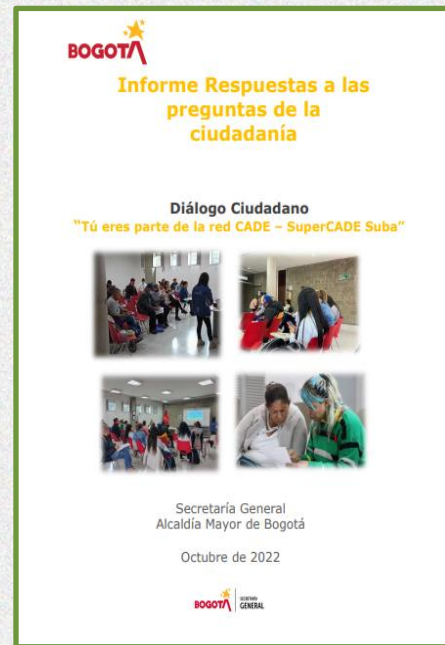
De las 24 preguntas realizadas, 11 lograron ser respondidas durante el desarrollo de los diálogos y las 13 preguntas restantes fueron tramitadas internamente y se emitió una respuesta de manera posterior.

Los informes de preguntas y respuestas fueron publicados en la página web de la Secretaría General, en el botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En este enlace se pueden consultar:

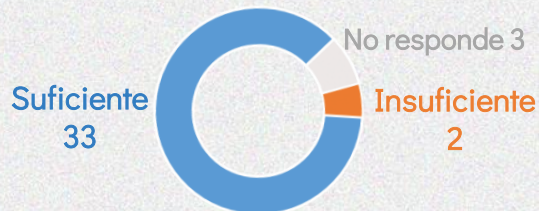


<https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/plan-de-accion/estrategia-de-rendicion-de-cuentas>

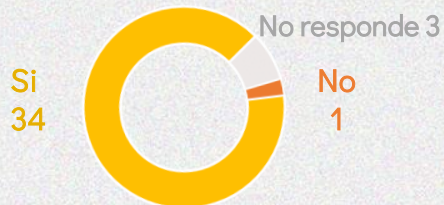


Evaluación

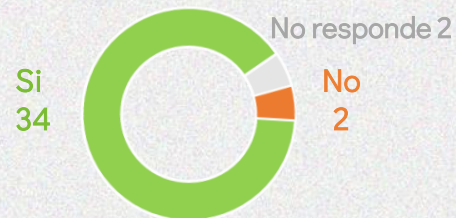
La información brindada en el diálogo fue...
Total de respuestas



¿La información presentada respondió a tus intereses como ciudadano?
Total de respuestas



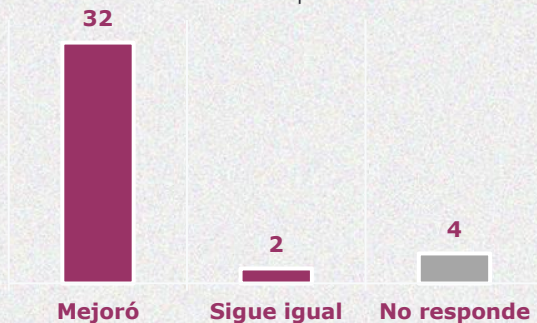
¿Pudiste realizar todas las preguntas y sugerencias que te surgieron durante el diálogo?
Total de respuestas



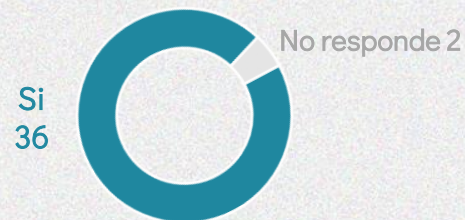
¿Consideras que actividades como el diálogo mejoran la comunicación con la ciudadanía?
Total de respuestas



Después de este ejercicio, tu percepción de la gestión de la Secretaría General...
Total de respuestas



¿Volverías a participar en otro espacio de diálogo ciudadano?
Total de respuestas



Evaluación

Temas sugeridos por los y las participantes

Estos fueron los temas sugeridos por los y las asistentes para que se trabajen en otros diálogos ciudadanos.



Seguimiento a lo
propuesto en el diálogo



Cooperación internacional
para proyectos



Apoyos a los ciudadanos
jóvenes y adultos vulnerables



Incorporar bancos a los
servicios del Súper CADE



Seguridad



Información de servicios
ofrecidos por cada entidad



Problemas comunitarios en el
entorno del SuperCADE



Gestión del talento humano



Total de PQRS solucionados



Resultados proyectos
de inversión



Gestión contractual

Evaluación *Recomendaciones*

De acuerdo con la información suministrada por los y las participantes se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones para posteriores espacios de rendición de cuentas:

“Que comuniquen de voz a voz y con mayor frecuencia”

“Seguir difundiendo la información”

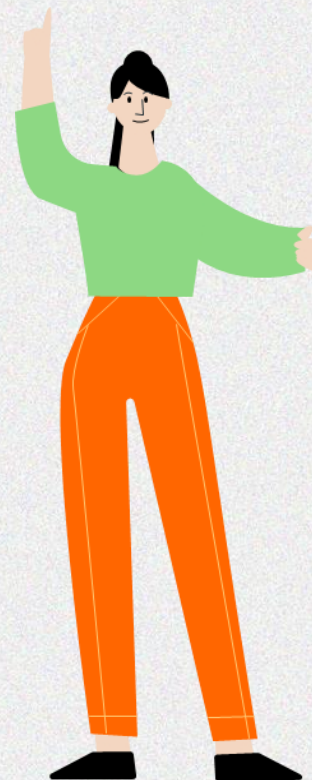
“Punto de información en el CADE donde se pueda tener la información de cada entidad”

“Difundir en más medios la invitación al evento y así lograr la participación de más ciudadanos”

“Hacer estas reuniones más a menudo”

“En el CADE tener un punto donde yo pueda leer los servicios de cada Entidad”

“Tratar los temas que afectan la comunidad”



La



que estamos
construyendo

Gracias