

INFORME DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA

# Tú eres parte de la Red CADE

SuperCADE Manitas

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía  
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA  
GENERAL



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. INTRODUCCIÓN
3. ACTIVIDADES O GESTIONES REALIZADAS EN EL SUPERCADRE MANITAS
4. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR REDCADE
5. DESARROLLO DEL EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## 1. Objetivo

Realizar diálogo con la ciudadanía con el propósito de conocer sus intereses, expectativas y oportunidades de mejora en las diferentes etapas del ciclo de servicio al recibir atención en el SuperCADE Manitas.

## 2. Introducción

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realizó un taller con los funcionarios y funcionarias de los puntos de atención del canal presencial el 1 de junio de 2023, con el fin de dar continuidad a la identificación de las acciones de fortalecimiento del servicio que se presta a la ciudadanía en el Canal Presencial de la RedCADE.

Como complemento a este taller, y procurando la participación de la ciudadanía en la identificación de sus necesidades e intereses para que contribuyan en el control y vigilancia de la gestión pública, se realizará un Dialogo con la Ciudadanía en el SuperCADE Manitas, el 30 de junio de 2023, en el cual se compartirán las principales actividades y gestiones que se han realizado para fortalecer el servicio y la atención, en el canal presencial de la RedCADE y se escuchará a la ciudadanía para identificar propuestas de mejora en las diferentes etapas del ciclo del servicio que realizan los grupos de valor al interactuar con la administración distrital en un SuperCADE.

3. A continuación, compartiremos las gestiones realizadas en el SuperCADE Manitas:

- ✓ Desde la apertura del SuperCADE el 27 de octubre de 2020, se han brindaron 220.091 atenciones.
- ✓ Se dispusieron espacios alrededor del SuperCADE para la instalación y oferta de servicios de BiblioRed.
- ✓ Las Unidades Móviles de la Secretaría de Hacienda, Casa de Justicia, Secretaría de Educación, Enel Colombia y Vanti han hecho presencia en el SuperCADE Manitas con el fin que la ciudadanía tenga acceso a los trámites y servicios de entidades que no están de manera permanente en el punto de atención.
- ✓ Se realizó Feria de empleabilidad con el Ministerio de Trabajo.
- ✓ Se dispusieron carteleras en las instalaciones del SuperCADE con el fin de comunicar las piezas publicitarias con información relevante de trámites y servicios, tanto a nivel distrital como del punto de atención.
- ✓ Se realizó el ejercicio de divulgación y experiencia de usuarios y usuarias del Chatbot – Chatico y Gobierno Abierto.
- ✓ Se divulgó la aplicación Supercade Virtual para que la ciudadanía pueda acceder de manera ágil y oportuna a la información de trámites y servicios de la administración distrital.
- ✓ Socialización de los servicios y trámites del SuperCADE con Asojuntas.
- ✓ Promoción y divulgación para que la ciudadanía pueda tramitar la cédula digital en conjunto con la Registraduría Distrital.

A continuación, compartiremos las gestiones realizadas en el SuperCADE Manitas con **Enfoque Diferencial y de Género**:

- ✓ Acompañamiento como entidad ancla de la Manzana del cuidado, en la que se apoya la socialización de los trámites y servicios y asignación de espacios para el desarrollo de actividades a las mujeres cuidadoras.
- ✓ Respecto al canal presencial se logró la estandarización de espacios físicos, mediante la señalización en braille en los puntos de atención de la Red CADE, y fortalecimiento de las competencias frente a la atención inclusiva de los colaboradores de servicio a la ciudadanía, sobre el abordaje en la atención a personas con discapacidad.
- ✓ Respecto al canal virtual se logró la estandarización de espacios virtuales mediante la inclusión de videos en lengua de señas colombiana (LSC) en la web de Portal Bogotá y de la Secretaría General, para la atención a personas con discapacidad auditiva.
- ✓ Capacitación a funcionarios básico en lengua de señas colombiana (LSC), para mejorar la atención a personas con discapacidad auditiva.
- ✓ Brindamos espacio para la acogida de población migrante y presentación de proyectos productivos, ante la fundación Acción Contra el Hambre.
- ✓ En el segundo semestre del 2023 se implementará la estrategia intégrate para brindar una atención integral a población migrante.
- ✓ Se realizó diálogo con la ciudadanía con la población indígena (Wounaan) que frecuentan el SuperCADE, para la elaboración del diagnóstico y evaluación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Actualmente el SuperCADE tiene las siguientes entidades:



### Caracterización de grupos de valor de la RedCADE

Adicional a esto, hemos estandarizado los formularios de captura de información de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual) de la RedCADE, incluyendo variables del Enfoque Diferencial que nos permitan facilitar la toma de decisiones y la implementación de estrategias para la mejora continua del servicio.

A continuación, brindamos algunos datos generales de grupos poblacionales a los cuales se les brindo atención en el canal presencial de la RedCADE.

### Variables Enfoque Diferencial

Los datos de las variables que se socializan a continuación, se generan de los registros de información en el cual el ciudadano o ciudadana brindo la información en la encuesta de satisfacción en el 2021:

- ✓ **Variable sexo asignado al nacer:**

#### Mujeres

Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE, el 68,49% de las personas son mujeres. Por lo que se puede concluir que hay una preferencia de las mujeres para utilizar el canal presencial.

Total personas encuestadas	Total de Mujeres	Porcentaje de Mujeres
<b>9752</b>	<b>6679</b>	<b>68,49 %</b>
Fuente: Encuesta de Satisfacción canal presencial Red CADE		

## Hombres

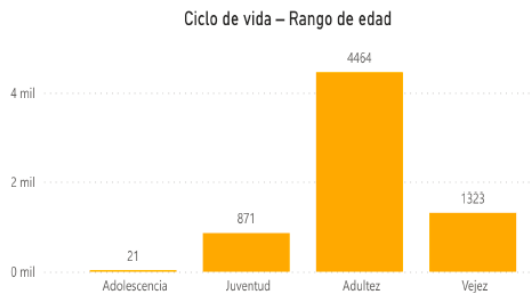
Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE el 31,49% de las personas que realizaron la encuesta son hombres; es decir, que el porcentaje de participación de los hombres en el canal presencial es mucho más bajo que el de las mujeres.

Total personas encuestadas	Total de Hombres	Porcentaje de Hombres
<b>9752</b>	<b>3071</b>	<b>31,49 %</b>
Fuente: Encuesta de Satisfacción canal presencial Red CADE		

### ✓ Ciclo de vida

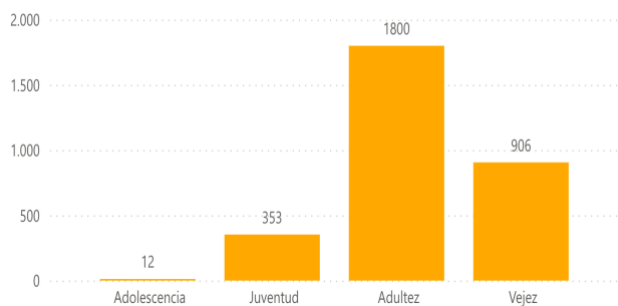
Según la encuesta de satisfacción del canal presencial de la Red CADE se concluye, que las mujeres y los hombres que se encuentran en la adultez, es decir de los 29 a los 59 años, son las que más interactúan por los diferentes canales de atención de la Red CADE.

### ✓ Mujeres



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

### ✓ Hombres



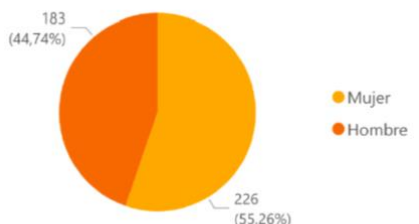
### ✓ Personas con discapacidad

El porcentaje de persona con discapacidad que interactuaron con el canal presencial corresponde a un 0,51%.



### Sexo asignado al nacer de las personas con discapacidad

Según la encuesta de satisfacción las mujeres con discapacidad interactúan mas con el canal presencial que los hombres.



Fuente: Encuesta de Satisfacción de la Red Cade

### ✓ Personas extranjeras – migrantes

El 5,78% de las personas atendidas en el canal presencial, fueron personas extranjeras.



## 4. Desarrollo del ejercicio de participación ciudadana

Finalizada la socialización de las gestiones realizadas en el SuperCADE Manitas, realizaremos el ejercicio de participación ciudadana, el cual se desarrollará de la siguiente manera:

El Diálogo se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre la ciudadanía y las personas que desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas en los SuperCADE.

Conoceremos los intereses, expectativas y oportunidades de mejora de la ciudadanía en las diferentes etapas del ciclo de servicio al recibir atención en el SuperCADE Manitas. Para el ejercicio es fundamental que la ciudadanía conozca los tres momentos generales del ciclo y

las actividades que se deben realizar, esto les permitirá interactuar de manera mas clara en el dialogo.

## **Ciclo de Servicio**

### **1. Ingreso a la entidad:**

- Contacto con el personal de vigilancia.
- Contacto con la persona anfitriona encarga de dar la bienvenida a la entidad, evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y direccionar al módulo de asignación de turno prioritario a las personas de los grupos poblacionales que establece la ley.
- Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar, e informar claramente los requisitos, las competencias de las entidades distritales y nacionales. Estar actualizado con las novedades del servicio.

### **2. Solicitud y asignación de turno**

- Brindar turnos a través del sistema de asignación de turnos q brindar una atención prioritaria a las personas que lo requieran.
- Hacer entrega del turno asignado, direccionar a la persona a la sala de espera e indicar cual es la zona donde será atendido, y el método mediante el cual recibirá el llamado.

### **3. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía**

- En este momento del ciclo del servicio el o la ciudadana son atendidos por el profesional de la entidad en la cual van a realizar su trámite, servicio o consulta de información en el SuperCADE.
- El profesional debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención, ser respetuoso, empático, cálido.
- Posterior a esto deberá brindar respuesta oportuna, clara, congruente y completa en lenguaje claro.
- Se debe brindar la atención teniendo en cuenta los enfoques de género, poblacional diferencial y la perspectiva de interseccionalidad.
- Brindar radicado a la solicitud en caso de generar una petición.
- Finalizar la atención, preguntándole a la persona si fue clara la información que le brindo.

Por último, extendemos un agradecimiento a todas las personas que participarán en este diálogo con la ciudadanía de la RedCADE.