



Diálogo Ciudadano

¡Tú eres parte de la RedCADE!
SuperCADE Manitas

30 de Junio de 2023









SECRETARÍA
GENERAL



Informe de cumplimiento del
desarrollo y resultados

Contenido

En este documento podrás encontrar la descripción y los resultados del Diálogo Ciudadano ¡*Tú eres parte de la RedCADE! SuperCADE Manitas*, que realizamos en el mes de junio de 2023 y donde conversamos sobre las necesidades de mejora en la prestación de los servicios a la ciudadanía en este punto de atención. El documento está estructurado de la siguiente manera:

	Página
 Introducción	3
 Aprestamiento	5
 Diseño	10
 Preparación	11
 Ejecución	13
 Evaluación	17



Etapas de la Estrategia de Rendición de Cuentas



Introducción



En la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá estamos implementando una Estrategia de Rendición de Cuentas, que constituye el marco para el desarrollo de espacios de control social sobre la gestión institucional de la Entidad. Esta estrategia nos ha facilitado la construcción de un diálogo participativo, propositivo e incidente con la ciudadanía, nuestros grupos de interés, las veedurías ciudadanas, los entes de control, la academia y otras entidades del Distrito.

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.

Introducción

En abril de 2023 realizamos una Audiencia Pública para dar cuenta de la gestión realizada durante la vigencia 2022 y en junio iniciamos la realización de ejercicios temáticos de rendición de cuentas permanente con el diálogo ciudadano *¡Tú eres parte de la RedCADE! SuperCADE Manitas*, cuyos resultados destallamos en este informe .



En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas hemos asumido los diálogos ciudadanos como espacios para el ejercicio permanente del control social haciendo realidad la construcción de inteligencia colectiva y el fomento de la vigilancia a los recursos públicos.

Aprestamiento

Para preparar los diálogos ciudadanos de 2023 revisamos los resultados de los espacios que se desarrollaron en el año 2022 con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora y retomar las prácticas que dejaron buenos resultados.

Para ello hicimos tres ejercicios:



1 Análisis de los resultados del Desempeño Institucional 2021 en los que respecta a la rendición de cuentas.



2 Balance de los diálogos ciudadanos 2022.



3 Revisión de los temas de interés mencionados por la ciudadanía.

1

Análisis del ejercicio de rendición de cuentas en la entidad

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

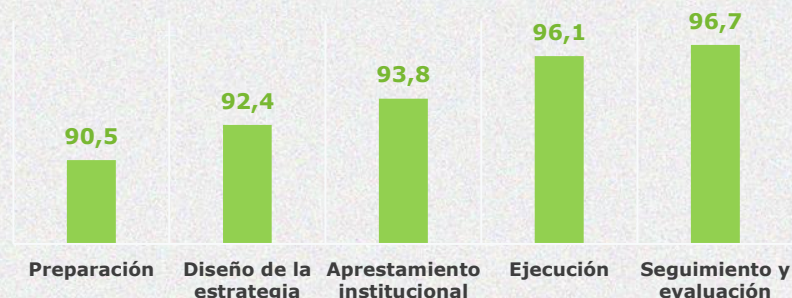


Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública.
*El resultado máximo es el valor más alto obtenido en la medición del índice entre las entidades a nivel nacional.

Los resultados del desempeño institucional en materia de rendición de cuentas nos indicaron que el proceso ha venido mejorado, 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.

Para identificar los principales retos que tiene la Secretaría General en esta materia, revisamos los resultados del autodiagnóstico de la gestión para la rendición de cuentas, y destacamos que obtuvimos 92,9 puntos de 100 posibles. Esto nos ubicó entre las “Entidades que han cualificado su proceso y requieren perfeccionar sus estrategias de rendición de cuentas”. También identificamos que es la **etapa de preparación** para la rendición de cuentas la que requiere mayor fortalecimiento.

Resultados autodiagnóstico rendición de cuentas 2022 por etapas



Fuente: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
Autodiagnóstico rendición de cuentas - MIPG 2022.

2 Balance de los diálogos ciudadanos 2022

En la vigencia 2022 realizamos 5 diálogos ciudadanos sobre 4 temas estratégicos así:



1 Reconciliación: La base necesaria en el devenir de la construcción de la paz. Paz territorial, reconciliación y política pública de mujeres.



2 ¡Tú eres parte de la RedCADE! SuperCADE Engativá.



3 “Diálogos de saberes por la paz.



4 ¡Tú eres parte de la RedCADE! SuperCADE Suba.



5 Resultados y avances de transformación digital en Bogotá.

2 Balance de los diálogos ciudadanos 2022



De los 5 diálogos realizados, cuatro se realizaron de manera presencial y uno en modalidad 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.



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**, el **taller tipo café conversación** y el **diálogo colaborativo a partir de preguntas** a los asistentes, modalidades que fueron bien evaluadas por los/as asistentes a los diálogos.

Haber focalizado cada diálogo en grupos de valor específicos como lo fueron las mujeres víctimas del conflicto armado, los usuarios de los SuperCADES de Suba y Engativá, los beneficiarios de los puntos de conectividad pública en Sumapaz y los usuarios de los nodos digitales, facilitó una interacción más directa con la población interesada en nuestros servicios.

Por ello, los diálogos programados para el 2023 retomaron estas buenas prácticas en tanto modalidades, formatos y grupos de valor convocados.

3 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 para identificar sus intereses. Los temas son los que se listan en el recuadro.



Plazoleta Centro Comercial El Ensueño -
Ciudad Bolívar, julio de 2022

- ✓ Servicio a la ciudadanía
- ✓ Requerimientos ciudadanos
- ✓ Problemas comunitarios en el entorno del SuperCADE
- ✓ Información de servicios ofrecidos por cada entidad

Dado el interés de la ciudadanía y considerando los temas estratégicos de Secretaría General, consideramos continuar con los talleres colaborativos sobre la prestación de servicios en la Red CADE en las sedes de los SuperCADES, pues esta estrategia además de permitirnos rendir cuentas nos facilitó la identificación de posibles opciones de mejora a partir de las sugerencias de nuestros/as usuarios/as.

Diseño

Para diseñar el diálogo ciudadano “Tú eres parte de la Red CADE” SuperCADE Manitas empezamos por definir 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. Ciclo del servicio presencial. Percepción y satisfacción con el servicio.

Metodología

Dos momentos: 1) Presentación de la gestión por parte del equipo directivo. 2) Realización del Mapa de experiencia en mesas de trabajo a partir de diálogo colaborativo.

Formato

Diálogo a partir de preguntas realizadas a la ciudadanía .

Modalidad

Presencial

Fecha y hora

Viernes 30 de junio
Hora: 10:00am
Duración: 2,5 horas

Lugar

SuperCADE Manitas. Ciudad Bolívar.

Grupo de valor

Usuarios y usuarias del SuperCADE Manitas.

Dependencias

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Oficina Asesora de Planeación.

Preparación

Las actividades de preparación fueron similares a las realizadas en diálogos anteriores, a saber:



1 Elaboramos un informe temático sobre la gestión institucional en materia servicios a la ciudadanía y lo publicamos en el botón de transparencia de la página web de la entidad para consulta de la ciudadanía.



2 Realizamos la convocatoria por medio de llamadas, correos electrónicos y voz a voz; adicionalmente diseñamos una pieza gráfica con los detalles del evento y la publicamos en los canales institucionales para su divulgación.



3 Retomamos los formatos de registro de asistencia y de evaluación del evento elaborados para la realización de los diálogos del año 2022 y los ajustados según los requerimientos de la Veeduría Distrital..

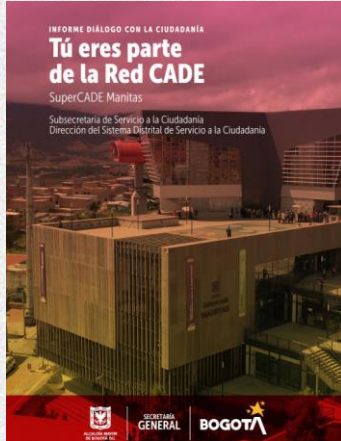


4 Elaboramos el minuto a minuto y adelantamos las actividades logísticas relacionadas con la gestión de espacios y su adecuación para el diálogo.





Preparación



Informe publicado en la Página web de la entidad con anterioridad a la realización del diálogo.



Pieza gráfica para apoyar la convocatoria.

Formato de evaluación

Formato para listado de asistencia.

Agenda, minuto a minuto.





Ejecución

El desarrollo del diálogo ciudadano tuvo dos momentos. En el primero los panelistas realizaron una breve rendición de cuentas a la ciudadanía participante en el evento de diálogo, donde se expusieron las acciones realizadas en el SuperCADE Manitas, así:

- Gestión realizada desde la implementación del SuperCADE Manitas el 27 de octubre de 2020 a la fecha.
- Gestión para implementar el Enfoque Diferencial en el SuperCADE.
- Entidades y estrategias que hacen presencia en el SuperCADE Manitas.



En segundo lugar, se hizo una explicación del ciclo del servicio y se realizó la actividad “Mapa de experiencia del ciudadano o ciudadana”. Posterior a esto, se dividió a la ciudadanía participante en 4 grupos, cada uno estuvo acompañado de una moderadora, que guio la elaboración del “Mapa de experiencia” realizando las preguntas orientadoras, con el fin de que los participantes pudieran exponer sus ideas, recomendaciones y sugerencias, en referencia a las etapas del Ciclo del Servicio en el Canal Presencial de atención a la ciudadanía. La Directora Distrital de Calidad del Servicio y el profesional responsable de la sede rotaron por los grupos para escuchar a la ciudadanía.



Ejecución

Las preguntas orientadoras* se realizaron para cada etapa del ciclo del servicio, con base en la necesidad o interés del ciudadano (a) que asiste al punto presencial, así: **1) Llegada al SuperCADE** (Ej. ¿Sabe qué hacer cuando llega al SuperCADE, para iniciar su atención?). **2) Interacción con el personal de vigilancia** (Ej. ¿Ha identificado alguna oportunidad de mejora en el personal de vigilancia, en lo que respecta a la atención de la ciudadanía?). **3) Rol de Guía de trámites y servicios** (Ej. ¿Percibe que las personas que están distribuidas en el SuperCADE se interesa para responder de manera clara, completa y oportuna su solicitud?). **4) Salas de espera** (Ej. ¿Qué información o actividad le gustaría recibir mientras espera en las salas de espera?). **5) Atención por parte del profesional de la Entidad** (Ej. ¿Las personas que están en los módulos resuelven su solicitud de forma oportuna?). **6) Articulación/Satisfacción** (Ej. ¿Todos los funcionarios manejaron la misma información cuando fue hacer su trámite o solicitud?).



En el evento actuó como conductora general y moderadora Carolina Castro, profesional de la Dirección de Calidad del Servicios, como moderadoras de apoyo al ejercicio del diálogo colaborativo en las mesas de trabajo estuvieron Laura Castillo, Jessica Lorena Ríos y Sandra Cruz, también profesionales de la dependencia líder del evento. De igual manera, participaron como Panelistas la Directora Distrital de Calidad del Servicio - Yanneth Moreno Romero y el Profesional Responsable de punto - Ricardo Aguilar.

* Dentro de cada etapa del servicio se desarrollaron diferentes preguntas en el marco del "Mapa de Experiencia de Usuario". En el informe se mencionan algunos ejemplos de estas..

Ejecución Características generales de los y las asistentes

Este diálogo contó con la participación de

51

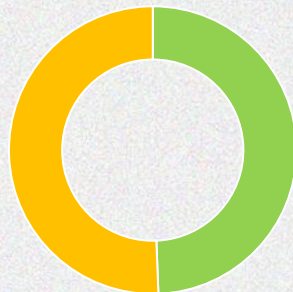
personas.

Con base en el formulario de asistencia pudimos establecer que la proporción entre hombres y mujeres participantes fue muy similar. Dado que el diálogo se realizó en el SuperCADE Manitas, la mayoría de asistentes eran residentes de la localidad de Ciudad Bolívar.

Número de asistentes según sexo



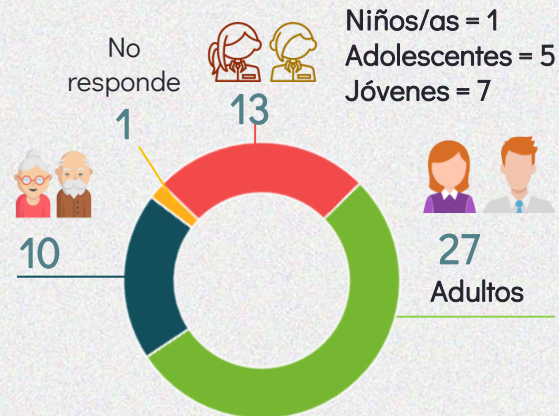
25



24

2 personas no proporcionaron información sobre su sexo.

Número de asistentes según rango de edad



Localidad de residencia

Ciudad Bolívar	Candelaria
Bosa	Engativá
Kennedy	Suba
Teusaquillo	Usaquén
Chapinero	Fontibón
Rafael Uribe Uribe	





Ejecución

En el transcurso del diálogo ciudadano, los y las asistentes realizaron preguntas por medio del formato físico que se les entregó al momento del registro de entrada. Por este medio se recibieron 5 preguntas / sugerencias de los ciudadanos y ciudadanas participantes. Al inicio del diálogo un asistente realizó una pregunta en forma verbal, la cual fue respondida de manera inmediata por los panelistas. Las 5 preguntas recolectadas en los formatos, luego de ser verificadas, no correspondían a la misionalidad de la Secretaría General, por tanto, fueron radicadas a través del sistema –Bogotá Te Escucha- a las entidades competentes, para que a través de ellas se pudiera emitir una respuesta de manera posterior al evento.

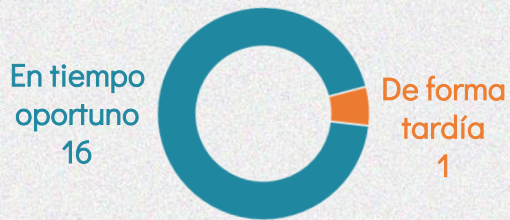
Para la evaluación del diálogo se compartió un formulario físico y uno digital mediante código QR, los cuales fueron diligenciados al finalizar el evento. Por medio de este formulario se evaluaron los criterios solicitados en el modelo de evaluación remitido por la Veeduría Distrital y adicionalmente aspectos tales como: organización y desarrollo del evento, temas de interés sobre la gestión de la Secretaría General para tratar en otros espacios de rendición de cuentas; adicionalmente se registraron recomendaciones específicas para mejorar este tipo de ejercicios de participación ciudadana. La evaluación fue realizada por 19 de los/as 51 participantes.





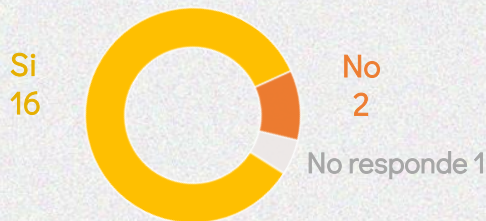
Evaluación

Usted considera que la convocatoria para participar se hizo: Total de respuestas



17 personas respondieron esta pregunta

¿Tuvo acceso al informe de gestión del espacio de rendición de cuentas antes del evento? Total de respuestas

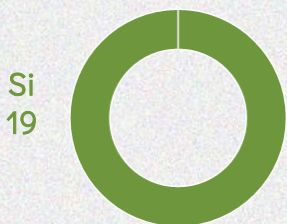


La información presentada en el diálogo fue...

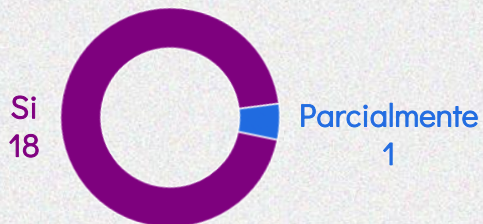


Opción múltiple con varias opciones de respuestas

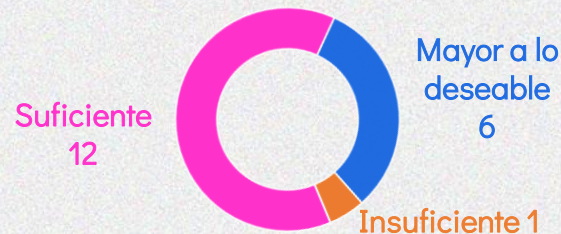
¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores de la entidad?: Total de respuestas



¿Se sintió escuchado/a por parte de la entidad? Total de respuestas



Considera que la duración del evento fue: Total de respuestas



Evaluación

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



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



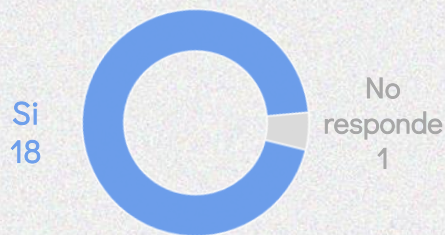
¿Pudiste realizar todas las preguntas y sugerencias que te surgieron durante el diálogo?
Total de respuestas



¿Considera que la modalidad en que participó (presencial) en el diálogo fue efectiva para garantizar la participación ciudadana? Total de respuestas



¿Se sintió satisfecho/a frente a las respuestas dadas a las preguntas durante el desarrollo del evento?
Total de respuestas



¿Considera que estos espacios de rendición de cuentas mejoran la comunicación con la ciudadanía?
Total de respuestas



Evaluación

Temas sugeridos por los y las participantes

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

Temas mencionados que corresponden a la misionalidad de la Secretaría General



Consejería en temas de Tecnología



Gobierno Abierto

Temas mencionados que no son de la misionalidad de la Secretaría General



Programas adulto mayor



Afrocolombianidad



Seguridad

Evaluación

Déjenos sus comentarios sobre el espacio de diálogo ciudadano en el que participó el día de hoy...

“Prorrogar más el tiempo de estos espacios.”

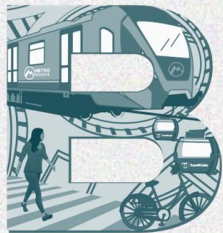
“Excelente felicitaciones por el evento y la manzana del cuidado.”

“Aumentar atención SuperCADE Manitas.”

“Gracias por la invitación y por atender a nuestras solicitudes.”



La



que estamos
construyendo

Gracias



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

