

INFORME DIÁLOGO CON LA CIUDADANÍA

Tú eres parte de la Red CADE

Concertación productos de la Política Pública
con población Negra -Afrocolombiana

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Objetivo:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco de los productos concertados en la Política Pública con población Negra -Afrocolombiana, realizará el Diálogo Ciudadano “Tú eres parte de la RedCADE”, el cual tiene como objetivo obtener opiniones y retroalimentación, frente al abordaje del enfoque diferencial poblacional para la atención priorizada de personas que se auto reconocen como pertenecientes a la Población afrocolombiana y/o Comunidades Negras y sobre el ciclo del servicio en los diferentes canales de atención.

Lo anterior, en cumplimiento de los principios constitucionales que brindan a la ciudadanía el derecho y el deber de ejercer un control activo a la gestión pública a través de los espacios y herramientas de participación y a las recomendaciones brindadas en la Guía para la Participación Ciudadana y el Control, Social de la Veeduría Distrital 2023, desde esta entidad se considera relevante acercarse más a los grupos de valor, a través de estos diálogos.

Introducción:

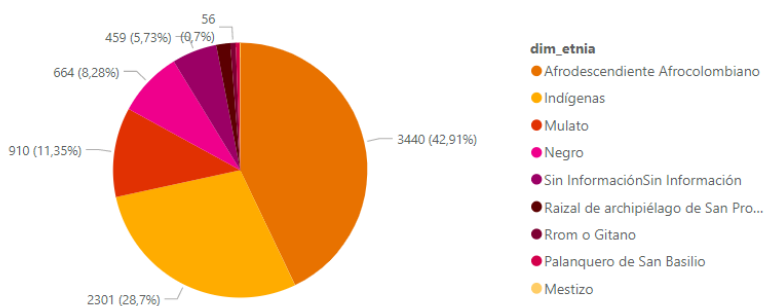
A continuación, les presentamos los resultados obtenidos del proceso de caracterización de la vigencia 2022 que se llevó a cabo en el canal presencial, telefónico y virtual y de la RedCADE, la cual es definida en el artículo 12 del Decreto 847 de 2019 como “...Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE), canal telefónico (Línea 195 Bogotá) y canal virtual (SuperCADE Virtual)...”; Adicionalmente, se cuenta con los datos del sistema Bogotá Te Escucha, que es el sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

Para la información del grupo de valor clasificado por pertenencia étnica, se utilizaron las fuentes que tienen esta variable con información registrada, en total se encontraron 7.553 interacciones por los diferentes canales de atención.

Es de aclarar que pueden haberse atendido muchas más personas pertenecientes a grupos étnicos Afrocolombianos, pero no se auto reconocieron o no brindaron información al respecto.

A continuación, se presentan los resultados de las atenciones:

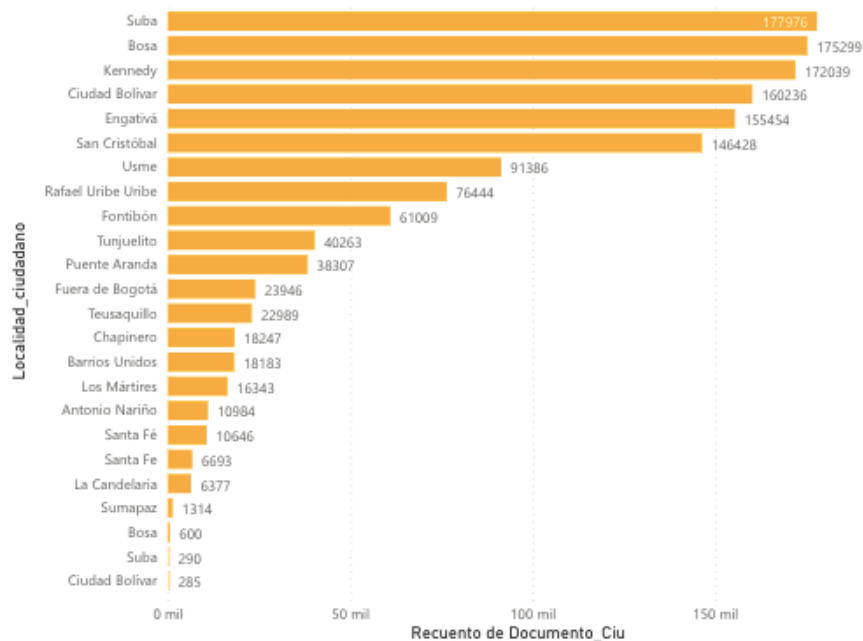
Ilustración 1: Pertenencia étnica.



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Como puede observarse, los Afrodescendientes, son el grupo más representativo que interactúa con la RedCADE, por esto se escogieron para este diálogo ciudadano, buscando así conocer de primera mano sus expectativas, necesidades e intereses.

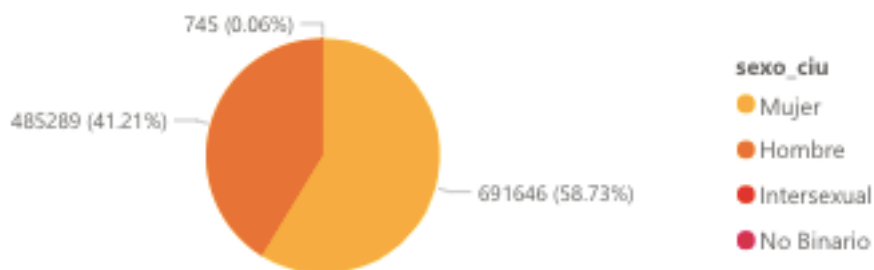
Ilustración 2: Localidades más representativas de los grupos étnicos.



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las localidades más representativas en donde viven las personas de acuerdo a la pertenencia étnica que interactúan con la Red CADE por los diferentes canales de atención son Suba, Bosa, Kennedy, Ciudad Bolívar y Engativá.

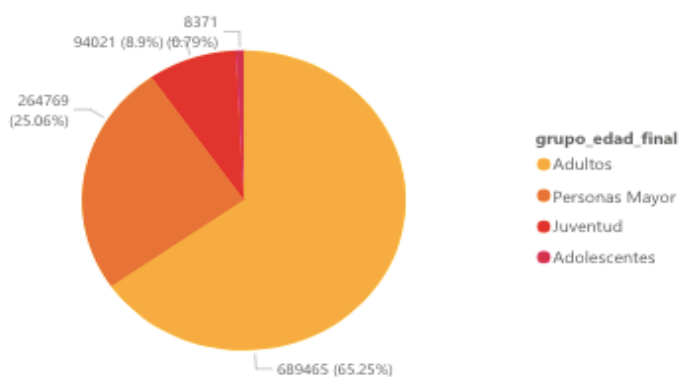
Ilustración 1: Sexo de las personas de acuerdo a los grupos étnicos.



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Las mujeres de las diferentes pertenencias étnicas son las que más interactúan por los diferentes canales de atención de la RedCADE, con un 58,73% de participación, los hombres interactuaron en un 41,21% y los intersexuales 0,06%, manteniendo la tendencia del año anterior, en la cual las mujeres solicitan más información o realizan trámites y servicios con la Administración Distrital.

Ilustración 2: Ciclo de vida de los grupos étnicos.

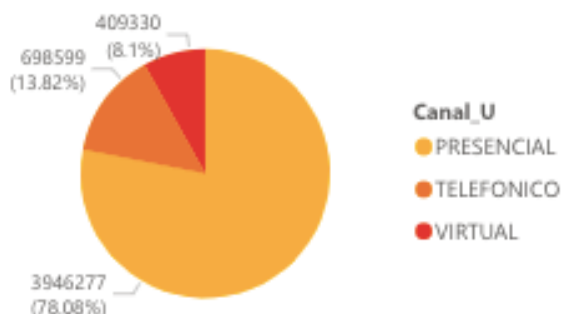


Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Los grupos de edad de las personas con pertenencia étnica que interactúan por los canales de atención de la RedCADE más representativa son los adultos con un 65,25%, seguida personas mayores con un 25,06% y de los jóvenes con un 8,9%.

Por último se analizaron las variables intrínsecas como preferencia en canales y comportamiento que nos mostraron las preferencias de estos grupos en los siguientes ámbitos:

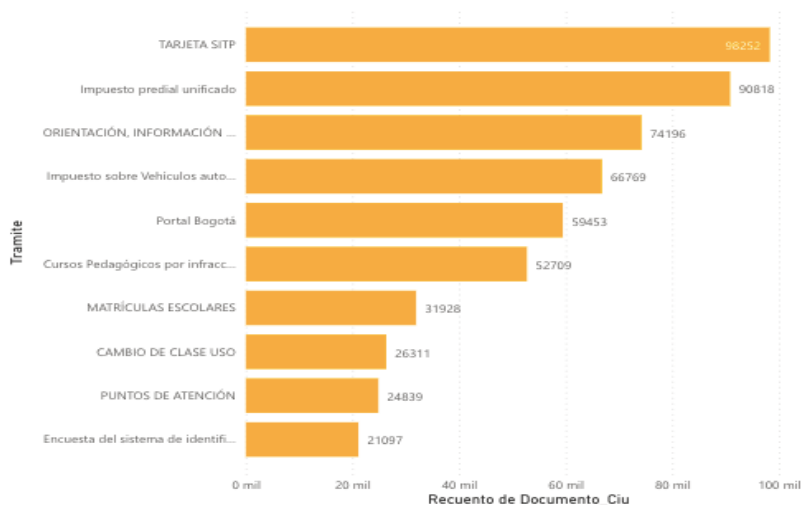
Ilustración 3: *Preferencia canales de los grupos étnicos.*



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Los y las personas de acuerdo a la pertenencia étnica prefieren utilizar más el canal presencial para interactuar con la Administración distrital, seguido del canal telefónico y por último el canal virtual, es importante resaltar que los datos del canal virtual para la caracterización son del Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te Escucha.

Ilustración 4: *Trámites y servicios más demandados de las personas de acuerdo al grupo étnico.*



Fuente: Bogotá Te Escucha, Tipificador Línea 195, y Sistema de Asignación de Turnos – SAT

Los trámites y servicios más demandados por las personas de acuerdo a la pertenencia étnica fueron Tarjeta SITP, Impuesto Predial Unificado, Orientación Información en Salud e Impuesto Vehicular. En el mismo sentido las entidades más demandadas fueron Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Hacienda, Recaudo Bogotá, Secretaría Distrital de Salud y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Manual de Servicio a la Ciudadanía

El Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, establece parámetros para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Distrital brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía; inicia con los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales incorporando el enfoque de derechos, de género, poblacional diferencial y la perspectiva de interseccionalidad, y finaliza con la descripción y recomendaciones para los diferentes momentos del ciclo de servicio de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

El Manual completo fue enviado como adjunto a la invitación a este diálogo, con el fin de crear un espacio de discusión y análisis relacionado con la información de este documento.

1. Desarrollo del ejercicio de participación ciudadana

Finalizada la socialización de las gestiones realizadas en la RedCADE, 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 canales de atención distritales.

Conoceremos los intereses, expectativas y oportunidades de mejora de la población afrocolombiana y/o Comunidades Negras en las diferentes etapas del ciclo de servicio al recibir en los canales de atención distritales.

Para el ejercicio es fundamental que los y las asistentes al diálogo conozcan los tres momentos generales del ciclo y las actividades que se deben realizar, esto les permitirá interactuar de manera más clara en la actividad.

Ciclo de Servicio

CANAL PRESENCIAL

1- Ingreso al canal presencial:

- 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 cuál 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 la ciudadanía es atendida por el profesional de la entidad en la cual van a realizar su trámite, servicio o consulta de información en el CADE o 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.

CANAL TELEFÓNICO

1. Ciudadana o ciudadano llama a la entidad.

2. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía.

- a. En este momento del ciclo del servicio los o las ciudadanas son atendidos por el profesional de la entidad en la cual van a realizar su trámite, servicio o consulta de información.
- b. Se debe brindar la atención teniendo en cuenta los enfoques de género, poblacional diferencial y la perspectiva de interseccionalidad.

3. Requerimiento de la ciudadanía.

- a. Prestar total atención a la persona.
- b. Verificar que entiende la necesidad.

4. Validación de información.

5. Respuesta por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía.

- a. Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.

- b. Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brindar información sobre los documentos y requisitos necesarios.

6. Finalización de la llamada.

7. Encuesta de satisfacción.

Se recomienda evaluar el servicio prestado en la llamada, para tal fin una vez finalizada la atención, la persona que prestó el servicio en la entidad deberá invitar al usuario o usuaria a diligenciar la encuesta de satisfacción. Los resultados de la aplicación de las encuestas se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

Para finalizar el diálogo socializaremos las principales conclusiones, las cuales se sistematizarán para tener en cuenta las recomendaciones en la actualización del Protocolo de Servicio a la Ciudadanía y en las estrategias de servicio que se implementen en el Distrito Capital.

Por último, extendemos un agradecimiento a todas las personas que participarán en este diálogo con la población Negra -Afrocolombiana.